



CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ESTUDIOS POLÍTICOS Y CONSTITUCIONALES 2018-2021

PLAN DE SEGUIMIENTO

ORGANO RESPONSABLE: GERENCIA
Denominación de la Carta de Servicios: CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ESTUDIOS POLÍTICOS Y CONSTITUCIONALES 2018-2021
Fecha de entrada en vigor: 6 de julio de 2018 Fecha de seguimiento: 31 de diciembre de 2019
SEGUIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	MÉTODO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD	ESTÁNDAR	RESULTADOS DE LA MEDICIÓN (año 2019)	CAUSAS DE DESVIACIÓN (EN SU CASO) Y ACCIONES DE MEJORA.
1. Publicar en el BOE las convocatorias de las ayudas para los alumnos del Máster y resolución en un período máximo de 4 meses.	1. Porcentaje de expedientes de ayudas en los cuales el plazo transcurrido entre la publicación de la convocatoria y su concesión sea inferior a 4 meses.	(A)	anual	90 %	100 %	
2. Convocar y conceder los premios de investigación mediante un procedimiento de concurrencia competitiva, que se resolverá en un plazo máximo de 6 meses.	2. Porcentaje de premios de investigación en los cuales el plazo transcurrido entre la publicación de la convocatoria y su concesión sea inferior a 6 meses.	(A)	anual	75 %	71,43 %	No se han podido conceder 2 de los 7 premios convocados por no haber recibido suficientes candidaturas. El cambio de calendario en la convocatoria de los premios (motivado por la prórroga de los PGE) puede ser la causa.
3. Contratar a los investigadores mediante un procedimiento de concurrencia competitiva, que se resolverá en el año de la convocatoria.	3. Porcentaje de contratos de investigación resueltos en el año de la convocatoria.	(A)	anual	90 %	100 %	
4. Resolver en un plazo máximo de dos meses todas las solicitudes recibidas para estancias de investigación.	4. Porcentaje de solicitudes para estancias de investigación evaluadas en un plazo máximo de 2 meses.	(A)	anual	90 %	100 %	
5. Publicar todas sus actividades abiertas de discusión y divulgación científica, con una	5. Porcentaje de actividades abiertas de discusión y divulgación científica anunciadas en la web con una antelación	(A)	anual	75 %	81,18 %	



MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA, RELACIONES CON LAS CORTES
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA

COMPROMISO	INDICADOR	MÉTODO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD	ESTÁNDAR	RESULTADOS DE LA MEDICIÓN (año 2019)	CAUSAS DE DESVIACIÓN (EN SU CASO) Y ACCIONES DE MEJORA.
antelación mínima de una semana.	mínima de una semana.					
6. Publicar semestralmente el programa del Seminario de investigación García-Pelayo.	6. Programa del Seminario de investigación García-Pelayo publicado en fecha.	(B)	semestral	Publicación en febrero y septiembre	Publicación en marzo y enero 2020	La publicación se ha retrasado en ambos semestres debido a la escasez de personal de la subdirección.
7. Publicar las revistas del CEPC en formatos pdf, html y con marcado XML.	7. Porcentaje de las revistas del CEPC que se publican en diversos formatos: pdf, html y con marcado XML.	(A)	anual	75 %	87,5%	
8. Proporcionar acceso <i>online</i> al contenido completo de los números de las revistas sujetas a suscripción, transcurrido, como máximo, 12 meses desde su aparición.	8. Porcentaje de números de revistas sujetas a suscripción que están accesibles <i>online</i> a los 12 meses de su aparición.	(A)	anual	90 %	100%	
9. Atender diariamente todas las peticiones de compra o suscripción del servicio de venta de publicaciones.	9. Porcentaje de peticiones de compra o suscripción atendidas en el mismo día (hábil).	(A)	anual	90 %	83,33 %	Durante los meses de octubre y noviembre los pedidos no se han podido atender en el plazo indicado por falta de personal en el área de Distribución de Publicaciones
10. Difundir al menos un boletín de novedades por cada 4 títulos editados por el CEPC.	10. Porcentaje de novedades editoriales publicadas en boletines de hasta 4 títulos.	(A)	anual	90 %	72 %	No se ha podido difundir el 100% de las novedades editoriales mediante boletín por falta de personal en el área de Distribución de Publicaciones
11. Actualizar mensualmente en su página web la información de las publicaciones editadas por el CEPC.	11. Porcentaje de actualizaciones mensuales de la web del CEPC sobre sus publicaciones	(A)	anual	90 %	100 %	
12. Atender las peticiones de información y las consultas bibliográficas básicas en un tiempo máximo de 10 minutos; salvo las solicitadas por correo electrónico (en un plazo de 24 horas) y las consultas	12. Porcentaje de peticiones de información resueltas en los plazos establecidos en la carta de servicios	(A)	anual	90 %	100 %	



MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA, RELACIONES CON LAS CORTES
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA

COMPROMISO	INDICADOR	MÉTODO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD	ESTÁNDAR	RESULTADOS DE LA MEDICIÓN (año 2019)	CAUSAS DE DESVIACIÓN (EN SU CASO) Y ACCIONES DE MEJORA.
bibliográficas complejas (en un plazo máximo de una semana)						
13. Difundir con una periodicidad al menos mensual, los boletines sobre temas relacionados con la Constitución y el Derecho Público, elaborados por el Área de Documentación, Biblioteca y Archivo del CEPC, y la base de datos DOCEX.	13. Porcentaje de publicaciones del Área de Documentación, Biblioteca y Archivo publicadas en los plazos previstos.	(A)	anual	90 %	100 %	
14. Servir la petición directa de fondos en un plazo máximo de 40 minutos, así como las peticiones anticipadas en un plazo máximo de 3 días hábiles.	14. Porcentaje de peticiones de fondos resueltas en los plazos establecidos en la carta de servicios	(A)	anual	90 %	100 %	
15. Permitir acceso a los recursos electrónicos en el momento de la solicitud, si bien se podrán establecer turnos y tiempos máximos de consulta.	15. Porcentaje de solicitudes de acceso a los recursos electrónicos atendidas en el momento de la solicitud.	(A)	anual	90 %	99%	Se detectó una incidencia en el acceso en línea, debido a problemas puntuales en la plataforma editora. No es necesaria ninguna acción de mejora.
16. Atender las solicitudes de préstamo a domicilio y/o de reserva en el momento mismo de la petición.	16. Porcentaje de solicitudes de préstamo a domicilio y/o reserva atendidas en el momento de la petición.	(A)	anual	90 %	100 %	
17. Contestar en el plazo máximo de 5 días hábiles las peticiones o sugerencias de adquisición de nuevos títulos o ejemplares solicitados por los usuarios.	17. Porcentaje de respuestas relativas a nuevas adquisiciones contestadas en el plazo máximo de 5 días hábiles.	(A)	anual	90 %	100 %	
18. Atender las peticiones presenciales de reproducción de materiales bibliográficos en un plazo máximo de 48 horas.	18. Porcentaje de peticiones presenciales de reproducción de materiales bibliográficos atendidos en un plazo máximo de 48 horas.	(A)	anual	90 %	100 %	
19. Publicar anualmente en su página web las Memorias de	19. Porcentaje de memorias de actividades del CEPC publicadas en fecha en la página web.	(A)	anual	90 %	100 %	



MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA, RELACIONES CON LAS CORTES
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA

COMPROMISO	INDICADOR	MÉTODO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD	ESTÁNDAR	RESULTADOS DE LA MEDICIÓN (año 2019)	CAUSAS DE DESVIACIÓN (EN SU CASO) Y ACCIONES DE MEJORA.
actividades 20. Gestionar y entregar en 24 horas hábiles la documentación registrada de Entrada/Salida.	20. Porcentaje de documentos registrados y entregados al órgano competente en las 24 horas hábiles siguientes a su entrada/salida.	(A)	anual	90 %	100 %	

- (A) Cuantitativo
- (B) Cualitativo