

# CARTA DE SERVICIOS 2018-2021

## CENTRO DE ESTUDIOS POLITICOS Y CONSTITUCIONALES



El Centro de Estudios Políticos y Constitucionales (CEPC) es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad, cuya misión es fomentar el análisis de la realidad jurídica y sociopolítica nacional e internacional. Como centro de investigación presta especial atención al desarrollo del Derecho Público y de las Ciencias Sociales, tanto en Europa como en Iberoamérica. Sus funciones son:

- Elaborar, promover y publicar, estudios e investigaciones.
- Formar y custodiar su fondo documental y bibliográfico.
- Desarrollar ciclos y cursos de enseñanzas especializadas.
- Prestar asistencia y asesoramiento a la Presidencia del Gobierno y a cuantos cometidos se le encomienden por el Ministerio al que está adscrito.

### SERVICIOS QUE PRESTA

#### Estudios e investigación

- Máster Universitario oficial en Derecho Constitucional
- Premios de investigación
- Programa de Investigación posdoctoral García-Pelayo
- Estancias de Investigación

- Discusión y divulgación científica
- Seminarios de investigación García-Pelayo

#### Publicaciones

- Publicación de libros y revistas científicas
- Acceso libre a todo el fondo de revistas en formato electrónico del CEPC, excepto al último año
- Venta de libros y revistas en la tienda y en la librería virtual
- Catálogo de publicaciones
- Información sobre novedades editoriales del CEPC
- Atención y ayuda personalizada de manera presencial, a través de teléfono, correo electrónico y formulario de la página web, en la adquisición de publicaciones

#### Biblioteca y Documentación

- Información, atención y asesoramiento
- Información bibliográfica y referencia
- Consulta de fondos
- Préstamo personal a domicilio (*restringido*)
- Préstamo interbibliotecario
- Petición de adquisiciones
- Reproducción de documentos
- Servicios bajo petición

#### Otros servicios

- Registro General
- Visitas guiadas concertadas al Palacio de Godoy.

### DERECHOS Y DEBERES

Los usuarios tienen derecho a acceder en condiciones adecuadas a todos los servicios prestados y conocer el estado de sus solicitudes y toda aquella información en la que tienen la condición de interesado respetando, en todo caso, la normativa relativa a protección de datos de carácter personal. Los usuarios están obligados a cumplir las normas de funcionamiento del CEPC y a hacer un uso correcto y apropiado de sus instalaciones, recursos y servicios.

### COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Publicar en el BOE las convocatorias de las ayudas para los alumnos del Máster y adjudicarlas en un período máximo de 4 meses desde su convocatoria.
2. Convocar y conceder los premios de investigación mediante un procedimiento de concurrencia competitiva, que se resolverá en un plazo máximo de 6 meses.

3. Contratar a los investigadores mediante un procedimiento de concurrencia competitiva, que se resolverá dentro del año de la convocatoria.
4. Resolver en un plazo máximo de 2 meses todas las solicitudes recibidas para estancias de investigación.
5. Publicar todas sus actividades abiertas de discusión y divulgación científica, con una antelación mínima de una semana.
6. Publicar semestralmente el programa del Seminario de investigación García-Pelayo.
7. Publicar las revistas del CEPC en formatos pdf, html y con marcado XML.
8. Proporcionar acceso *online* al contenido completo de los números de las revistas sujetas a suscripción, transcurrido, como máximo, 12 meses desde su aparición.
9. Atender diariamente todas las peticiones de compra o suscripción del servicio de venta de publicaciones.
10. Difundir al menos un boletín de novedades por cada 4 títulos editados por el CEPC.
11. Actualizar mensualmente en su página web la información de las publicaciones editadas por el CEPC.
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 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.
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.
15. Permitir acceso a los recursos electrónicos en el momento de la solicitud, si bien se podrán establecer turnos y tiempos máximos de consulta.
16. Atender las solicitudes de préstamo a domicilio y/o de reserva en el momento mismo de la petición.
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.
18. Atender las peticiones presenciales de reproducción de materiales bibliográficos en un plazo máximo de dos días hábiles.
19. Publicar anualmente en su página web las Memorias de actividades del CEPC.
20. Gestionar y entregar en 24 horas hábiles la documentación registrada de Entrada/Salida.

## INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

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.
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.
3. Porcentaje de contratos de investigación resueltos en el año de la convocatoria.
4. Porcentaje de solicitudes para estancias de investigación resueltas en un plazo máximo de 2 meses.
5. Porcentaje de actividades abiertas de discusión y divulgación científica anunciadas en la web con una antelación mínima de una semana.
6. Programa del Seminario de Investigación García-Pelayo publicado en fecha.
7. Porcentaje de las revistas del CEPC que se publican en formato pdf y html y cuentan con marcado XML.
8. Porcentaje de números de revistas sujetas a suscripción que están accesibles *online* a los 12 meses de su aparición.
9. Porcentaje de peticiones de compra o suscripción del servicio de venta de publicaciones atendidas en el mismo día (hábil).
10. Porcentaje de novedades editoriales publicadas en boletines de hasta 4 títulos.
11. Porcentaje de actualizaciones mensuales de la web del CEPC sobre sus publicaciones.
12. Porcentaje de peticiones de información resueltas en los plazos establecidos en la carta de servicios.
13. Porcentaje de boletines elaborados por el Área de Documentación, Biblioteca y Archivo del CEPC, publicados en los plazos previstos.
14. Porcentaje de peticiones de fondos resueltas en los plazos establecidos en la carta de servicios.
15. Porcentaje de solicitudes de acceso a los recursos electrónicos atendidas en el momento de la solicitud.
16. Porcentaje de solicitudes de préstamo a domicilio y/o reserva atendidas en el momento de la petición.
17. Porcentaje de respuestas relativas a nuevas adquisiciones emitidas en el plazo máximo de 5 días hábiles.
18. Porcentaje de peticiones presenciales de reproducción de materiales bibliográficos atendidas en un plazo máximo de dos días hábiles.
19. Porcentaje de memorias de actividades del CEPC publicadas en fecha en la página web.
20. Porcentaje de documentos registrados y entregados al órgano competente en las 24 horas hábiles siguientes a su entrada/salida.

## PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios pueden participar en la mejora de la prestación de los servicios mediante la comunicación directa con el personal, profesores y tutores del CEPC, así como las comunicaciones postales, telefónicas y las electrónicas remitidas a los buzones: [areadyb@cepc.es](mailto:areadyb@cepc.es) y [cepc@cepc.es](mailto:cepc@cepc.es). Los usuarios podrán participar en redes sociales y otras herramientas de comunicación, así como mediante las desideratas bibliográficas para la adquisición de materiales.

## PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos y usuarios podrán presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio:

- de forma presencial mediante escrito presentado en el Registro del CEPC, Plaza de la Marina Española nº 9, 28071 Madrid
- por correo postal dirigido al CEPC o alguno de sus servicios, Plaza de la Marina Española nº 9, 28071 Madrid
- por correo electrónico dirigido al buzón: [cepc@cepc.es](mailto:cepc@cepc.es)
- a través de la subsede electrónica del CEPC

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Unidad responsable de la carta que es la Gerencia del CEPC. En un plazo máximo de 15 días hábiles, el director del CEPC se dirigirá al usuario por el medio que éste haya especificado informando de las causas por las que el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado. El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Unidad responsable de la Carta de Servicios es la Gerencia.  
Teléfono: 91 548 01 18  
Correo electrónico: [gerente@cepc.es](mailto:gerente@cepc.es)

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

El acceso a los espacios de uso público ha sido adaptado a las personas con movilidad reducida y cuentan con bucles de inducción magnética.

## Horario

La sala de lectura de la Biblioteca permanece abierta de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas. Durante el mes de agosto el horario es de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes. El registro permanece abierto entre las 9:00 y las 14:00. El horario específico de las actividades se anuncia en la página web.

## Direcciones

Plaza de la Marina Española, 9, 28071 Madrid (España)

Teléfono: 91 540 19 50

Twitter: [cepcgob](https://twitter.com/cepcgob)

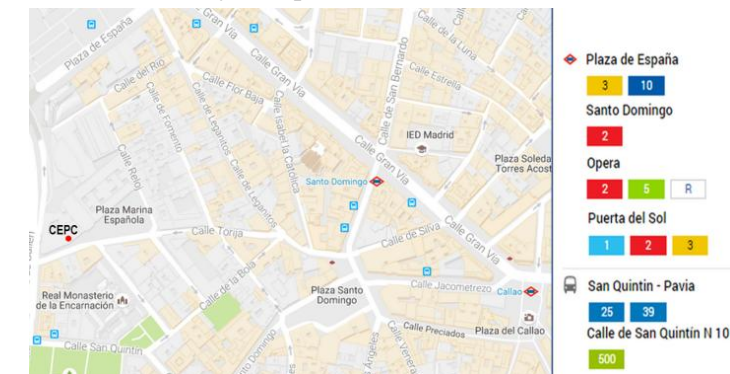
Correo electrónico: [cepc@cepc.es](mailto:cepc@cepc.es)

Web: <http://www.cepc.gob.es/>

## Subsede electrónica del CEPC:

<https://sedempr.gob.es/es/content/centro-de-estudios-pol%C3%A1dicos-y-constitucionales>

## Medios de acceso y transporte



© Centro de Estudios Políticos y Constitucionales

NIPO:

