



CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ESTUDIOS POLÍTICOS Y CONSTITUCIONALES 2021-2024

PLAN DE SEGUIMIENTO

ORGANO RESPONSABLE: GERENCIA
Denominación de la Carta de Servicios: CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ESTUDIOS POLÍTICOS Y CONSTITUCIONALES 2021-2024
Fecha de entrada en vigor: 16 de octubre de 2021
Fecha fin vigencia: 16 de octubre de 2024
Fecha de seguimiento: 31 de diciembre de 2021
SEGUIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	MÉTODO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD	ESTÁNDAR	RESULTADOS DE LA MEDICIÓN (año 2021)	CAUSAS DE DESVIACIÓN (EN SU CASO) Y ACCIONES DE MEJORA.
1. Publicar en el BOE las convocatorias de las ayudas para el alumnado del Máster y adjudicarlas en un período máximo de 4 meses desde su convocatoria.	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 %	0%	En 2021 no ha sido posible cumplir el compromiso por diversas causas (cambio en el procedimiento de concesión, retrasos en la aportación de la documentación por las personas beneficiarias,...)
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 %	16,67 %	Solo en 1 de los 6 premios de investigación convocados se ha cumplido el plazo establecido para su concesión. En 4 de ellos se superó en solo unos días el plazo de 6 meses. Uno de ellos no se concedió por falta de candidaturas.
3. Contratar al personal investigador mediante un procedimiento de concurrencia competitiva, que se resolverá dentro del 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 2 meses todas las solicitudes recibidas para estancias de investigación.	4. Porcentaje de solicitudes para estancias de investigación resueltas en un plazo máximo de 2 meses.	(A)	anual	90 %	100 %	
5. Publicar todas sus actividades abiertas de discusión y	5. Porcentaje de actividades abiertas de discusión y divulgación	(A)	anual	75 %	91,30 %	



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

COMPROMISO	INDICADOR	MÉTODO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD	ESTÁNDAR	RESULTADOS DE LA MEDICIÓN (año 2021)	CAUSAS DE DESVIACIÓN (EN SU CASO) Y ACCIONES DE MEJORA.
divulgación científica, con una antelación mínima de una semana.	científica anunciadas en la web con una antelación 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 enero y septiembre	
7. Publicar cada mes una entrada en el Blog del CEPC.	7. Porcentaje de meses en que se ha publicado al menos una entrada en el blog del CEPC	(A)	anual	75 %	100 %	
8. Publicar las revistas del CEPC en formatos pdf, html y con marcado XML.	8. Porcentaje de las revistas del CEPC que se publican en formato pdf y html y cuentan con marcado XML.	(A)	anual	75 %	85 %	
9. Proporcionar acceso en línea al contenido completo de los números de las revistas desde el momento de su aparición.	9. Porcentaje de números de revistas sujetas a suscripción que están accesibles en línea.	(A)	anual	90 %	100 %	
10. Atender diariamente todas las peticiones de compra o suscripción del servicio de venta de publicaciones.	10. Porcentaje de peticiones de compra o suscripción del servicio de venta de publicaciones atendidas en el mismo día (hábil).	(A)	anual	90 %	90 %	
11. Difundir al menos un boletín de novedades por cada 4 títulos editados por el CEPC.	11. Porcentaje de novedades editoriales publicadas en boletines de hasta 4 títulos.	(A)	anual	90 %	60 %	Se van a incluir en boletines de novedades las reediciones, reimpressiones y libros electrónicos, que, hasta este momento, no se han incluido, y que tienen cada vez más peso en el plan editorial anual.
12. Actualizar mensualmente en su página web la información de las publicaciones editadas por el CEPC, incluyendo los catálogos.	12. Porcentaje de actualizaciones mensuales de la web del CEPC sobre sus publicaciones.	(A)	anual	90 %	100 %	
13. 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	13. 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 2021)	CAUSAS DE DESVIACIÓN (EN SU CASO) Y ACCIONES DE MEJORA.
horas) y las consultas bibliográficas complejas (en un plazo máximo de una semana)						
14. Difundir con una periodicidad al menos mensual las bases de datos y boletines jurídico-parlamentarios elaborados por el Área de Documentación, Biblioteca y Archivo del CEPC.	14. Porcentaje de boletines elaborados por el Área de Documentación, Biblioteca y Archivo del CEPC, publicados en los plazos previstos.	(A)	anual	90 %	100 %	
15. 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. Porcentaje de peticiones de fondos resueltas en los plazos establecidos en la carta de servicios.	(A)	anual	90 %	100 %	
16. Permitir acceso a los recursos electrónicos en el momento de la solicitud, si bien se podrán establecer turnos y tiempos máximos de consulta.	16. Porcentaje de solicitudes de acceso a los recursos electrónicos atendidas en el momento de la solicitud	(A)	anual	90 %	88 %	Entre agosto y octubre se produjeron varias incidencias debidas a la migración de la infraestructura de comunicaciones del CEPC. No es necesaria ninguna acción de mejora.
17. Atender las solicitudes de préstamo a domicilio y/o de reserva en el momento mismo de la petición	17. Porcentaje de solicitudes de préstamo a domicilio y/o reserva atendidas en el momento de la petición.	(A)	anual	90 %	100 %	
18. Contestar en el plazo máximo de 5 días hábiles las peticiones o sugerencias de adquisición de nuevos títulos o ejemplares solicitados por usuarios y usuarias	18. Porcentaje de respuestas relativas a nuevas adquisiciones emitidas en el plazo máximo de 5 días hábiles.	(A)	anual	90 %	100 %	
19. Atender las peticiones presenciales de reproducción de materiales bibliográficos en un plazo máximo de dos días hábiles	19. Porcentaje de peticiones presenciales de reproducción de materiales bibliográficos atendidas en un plazo máximo de dos días hábiles.	(A)	anual	90 %	100 %	
20. Publicar en su página web la Memoria de actividades en el primer semestre del	20. Memoria de actividades del CEPC publicada en la página web en el plazo previsto.	(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 2021)	CAUSAS DE DESVIACIÓN (EN SU CASO) Y ACCIONES DE MEJORA.
año siguiente						
21. Gestionar y entregar en 24 horas hábiles la documentación registrada de Entrada/Salida.	21. Porcentaje de documentos registrados y entregados al órgano competente en las 24 horas hábiles siguientes a su entrada/salida.	(A)	anual	90 %	98,34 %	

(A) Cuantitativo

(B) Cualitativo