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 2024

SEGUIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	MÉTODO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD	ESTÁNDAR	RESULTADOS DE LA MEDICIÓN (año 2024)	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 %	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 %	100%	
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 divulgación científica, con una antelación mínima de una semana.	5. Porcentaje de actividades abiertas de discusión y divulgación científica anunciadas en la web con una antelación mínima de una semana.	(A)	anual	75 %	100%	
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 mensual	Se ha modificado la periodicidad de la publicación de la programación

COMPROMISO	INDICADOR	MÉTODO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD	ESTÁNDAR	RESULTADOS DE LA MEDICIÓN (año 2024)	CAUSAS DE DESVIACIÓN (EN SU CASO) Y ACCIONES DE MEJORA.
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 %	91%	
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 %	100%	
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 %	100%	
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 horas) y las consultas bibliográficas complejas (en un plazo máximo de una semana)	13. Porcentaje de peticiones de información resueltas en los plazos establecidos en la carta de servicios.	(A)	anual	90 %	100%	
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%	

COMPROMISO	INDICADOR	MÉTODO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD	ESTÁNDAR	RESULTADOS DE LA MEDICIÓN (año 2024)	CAUSAS DE DESVIACIÓN (EN SU CASO) Y ACCIONES DE MEJORA.
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 %	100%	
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 año siguiente	20. Memoria de actividades del CEPC publicada en la página web en el plazo previsto.	(A)	anual	90 %	100%	
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 %	100%	

(A) Cuantitativo
(B) Cualitativo