



Carta de servicios 2025-2028

El Centro de Estudios Políticos y Constitucionales (CEPC) es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, cuya misión es realizar estudios, impartir docencia de posgrado y llevar a cabo investigación de alta calidad en materia de sistemas sociales, políticos, constitucionales y administrativos, manteniendo a tales efectos las oportunas relaciones con las instituciones propias de los países iberoamericanos. 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 cuantos cometidos le encomiende 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 los artículos de todo el fondo de revistas en formato electrónico del CEPC

- Venta de libros y revistas en la tienda y en la librería virtual
- Atención y ayuda personalizada de manera presencial, a través de teléfono, correo electrónico y formulario de la página web y en la adquisición de publicaciones
- Elaboración de catálogos de publicaciones
- Información sobre novedades editoriales del CEPC

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 al Palacio de Godoy previa inscripción

Derechos y deberes

Las personas usuarias 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 persona interesada respetando, en todo caso, la normativa relativa a protección de datos de carácter personal.

Quienes utilicen los servicios del CEPC tienen la obligación de cumplir sus normas de funcionamiento y de 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 el alumnado 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 al personal investigador 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 al menos diez entradas, una cada mes (excepto los que correspondan al período de vacaciones) en el Blog del CEPC.
8. Publicar las revistas del CEPC en formatos pdf, html y con marcado XML.
9. Proporcionar acceso en línea al contenido completo de los números de las revistas desde el momento de su aparición.
10. Atender diariamente todas las peticiones de compra o suscripción del servicio de venta de publicaciones.
11. Difundir al menos un boletín de novedades por cada 4 títulos editados por el CEPC.
12. Actualizar mensualmente en su página web la información de las publicaciones editadas por el CEPC, incluyendo los catálogos.
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).
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.
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.
16. Permitir acceso a los recursos electrónicos en el momento de la solicitud, si bien se podrán establecer turnos y tiempos máximos de consulta.
17. Atender las solicitudes de préstamo a domicilio y/o de reserva en el momento mismo de la petición.
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.
19. Atender las peticiones presenciales de reproducción de materiales bibliográficos en un plazo máximo de dos días hábiles.
20. Publicar en su página web la Memoria de actividades en el primer semestre del año siguiente.
21. Gestionar y entregar en 24 horas hábiles la documentación registrada de entrada y 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 meses hábiles (10) en que se ha publicado al menos una entrada en el blog del CEPC.
8. Porcentaje de las revistas del CEPC que se publican en formato pdf y html y cuentan con marcado XML.
9. Porcentaje de números de revistas sujetas a suscripción que están accesibles en línea.
10. Porcentaje de peticiones de compra o suscripción del servicio de venta de publicaciones atendidas en el mismo día (hábil).
11. Porcentaje de novedades editoriales publicadas en boletines de hasta 4 títulos.
12. Porcentaje de actualizaciones mensuales de la web del CEPC sobre sus publicaciones.
13. Porcentaje de peticiones de información y consultas bibliográficas básicas atendidas en un tiempo máximo de 10 minutos. Porcentaje de las solicitudes por correo electrónico atendidas en un plazo de 24 horas; y porcentaje de las consultas bibliográficas complejas atendidas en un plazo máximo de una semana.
14. Porcentaje de boletines elaborados por el Área de Documentación, Biblioteca y Archivo del CEPC, publicados en los plazos previstos.
15. Porcentaje de peticiones directas de fondos resueltas en un plazo máximo de 40 minutos, así como porcentajes de peticiones anticipadas resueltas en un plazo máximo de 3 días hábiles.
16. Porcentaje de solicitudes de acceso a los recursos electrónicos atendidas en el momento de la solicitud.

17. Porcentaje de solicitudes de préstamo a domicilio y/o reserva atendidas en el momento de la petición.
18. Porcentaje de respuestas relativas a nuevas adquisiciones emitidas en el plazo máximo de 5 días hábiles.
19. Porcentaje de peticiones presenciales de reproducción de materiales bibliográficos atendidas en un plazo máximo de dos días hábiles.
20. Memoria de actividades del CEPC publicada en la página web en el plazo previsto.
21. Porcentaje de documentos registrados y entregados al órgano competente en las 24 horas hábiles siguientes a su entrada/salida.

Participación de las personas usuarias

Quienes utilicen los servicios del CEPC pueden participar en la mejora de su prestación mediante la comunicación directa con el personal y profesorado del CEPC, así como las comunicaciones postales, telefónicas y las electrónicas remitidas a los buzones: readyb@cepc.es y cepc@cepc.es.

Las personas usuarias podrán participar, además, en redes sociales y otras herramientas de comunicación, así como mediante las desideratas bibliográficas para la adquisición de materiales.

Presentación de quejas y sugerencias

Se 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
- 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, la directora del CEPC se dirigirá a la persona reclamante por el medio que esta 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 4228951
Correo electrónico: 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.

El acceso adaptado a las personas con movilidad reducida puede verse circunstancialmente afectado por las obras de rehabilitación previstas en la sede principal.

Horario

La sala de lectura de la Biblioteca permanece abierta de lunes a viernes de 9:00 a 15:30 horas. Este horario podrá sufrir cambios en periodos específicos. La información se reflejará en la página web. El registro permanece abierto entre las 9:00 y las 14:00. El horario específico de las actividades se anuncia en la página web.

Contacto

-  Pza. de la Marina Española, 9, 28071 Madrid (España)
-  91 540 19 50
-  @cepcgob
-  cepc@cepc.es
-  cepc.gob.es
-  [Subsede electrónica](#)



-  Plaza de España
-  3
-  10
- Santo Domingo
-  2
- Opera
-  2
-  5
-  R
- Puerta del Sol
-  1
-  2
-  3
- San Quintín-Pavía
-  39
-  25
- Calle de San Quintín 10
-  500