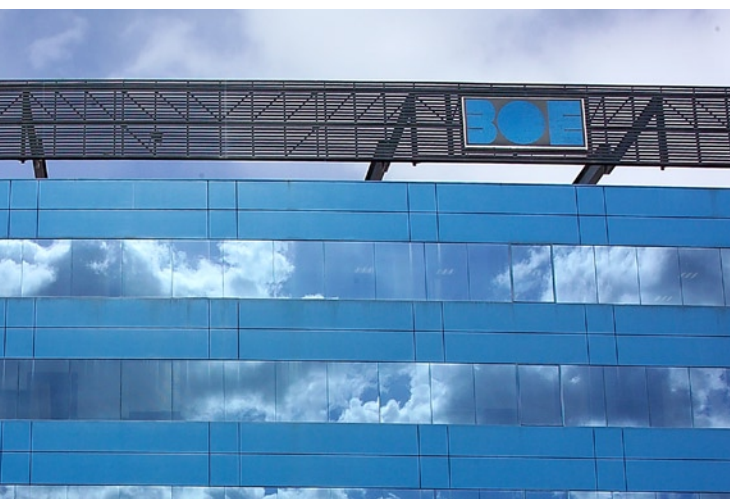


“El compromiso de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado es prestar los servicios que tiene encomendados con un alto nivel de calidad, con la finalidad de satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos.

La Agencia, para garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, presta la mayor parte de sus servicios a través de Internet, y estos se encuentran recogidos en la Carta de Servicios Electrónicos. No obstante, para garantizar el derecho de aquellos otros ciudadanos que pudieran tener dificultades en el acceso a los servicios electrónicos de la Agencia, ofrecemos también nuestros servicios de forma presencial y telefónica.

Con esta Carta de Servicios pretendemos informar a los ciudadanos de los servicios, a los que puede acceder acudiendo a nuestras dependencias, por correo o bien por teléfono, de los compromisos que asumimos y de los indicadores que medirán su cumplimiento.

Queremos que el ciudadano sea el protagonista de nuestra actividad y fomentar su valiosa participación, para que nos ayude a mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos”.



DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE CONTACTO

En la sede de Manoteras, se encuentran la Imprenta Nacional, el Departamento de Gestión Editorial y la mayoría de las unidades administrativas de la Agencia.

- ↳ Avda. de Manoteras, 54 - 28050 MADRID
- ↳ Autobuses: Líneas 174 / 150.
- ↳ Metro ligero: Virgen del Cortijo (ML1)



En la sede de Trafalgar están ubicadas la Librería del BOE y la Sala de Consulta de acceso libre.

- ↳ C./ Trafalgar, 27 - 28010
- ↳ Autobuses Líneas 3 / 16 / 61 / 147 / 149
- ↳ Metro: Bilbao / Iglesia / Quevedo
- ↳ Horarios:
 - ↳ Librería: lunes a viernes, 9:00 - 20:00; sábados, 9:00 - 14:00
 - ↳ Sala de Consulta: lunes a viernes, 9:00 - 14:00



Servicio de atención telefónica: 902 365 303 / 91 111 40 00

Horario: lunes a jueves, 9:00 - 17:00; viernes, 9:00 - 14:30

Internet: <http://www.boe.es>



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

BOE BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

BOE BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado



Carta de Servicios
Mayo de 2009



La Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado es un organismo público, con personalidad jurídica propia, adscrito al Ministerio de la Presidencia. Constituye el objeto y fines de la Agencia:

- ▷ Edición, publicación y difusión del Boletín Oficial del Estado (BOE), del Boletín Oficial del Registro Mercantil (BORME), y de otras publicaciones oficiales.
- ▷ Publicación, en cualquier soporte, por propia iniciativa o en colaboración con otras administraciones públicas, ministerios, organismos o entidades de derecho público de los repertorios, compilaciones, textos legales y separatas de las disposiciones que se consideren de especial interés, así como la permanente actualización y consolidación de lo publicado.
- ▷ La Agencia es un organismo de la Administración del Estado especializado en la edición y distribución de publicaciones oficiales y tiene la consideración de medio propio instrumental de la Administración General del Estado y de sus organismos y entidades de derecho público, para las materias que constituyen sus fines.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Servicios de información

- ▷ Sobre las disposiciones, actos y anuncios publicados en el BOE, y los actos y anuncios publicados en el BORME.
- ▷ Sobre las bases datos que se ofrecen en la sede electrónica de la Agencia.
- ▷ Sobre gestión de anuncios, suscripción a los servicios personalizados de alertas, suscripciones al Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE), así como cualquier otra de interés general sobre la Agencia.

Otros Servicios

- ▷ Entrega en la Sala de Consulta o envío por correo, previo pago del precio establecido, de copias de documentos publicados en los boletines o diarios oficiales, principalmente BOE, BORME y DOUE.
- ▷ Distribución y venta de cualquier publicación oficial editada por la Administración General del Estado y otros organismos nacionales e internacionales.
- ▷ Acceso libre a la Sala de Consulta donde están disponibles boletines y diarios oficiales, así como las colecciones de textos normativos editadas por la Agencia (Textos legales, La norma al día, Conoce tus derechos, etc.)
- ▷ Publicación de anuncios en los diarios oficiales BOE y BORME.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▷ El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas será inferior a 50 segundos, salvo situaciones de saturación producidas por circunstancias extraordinarias.
- ▷ Las copias que se soliciten en la Sala de Consulta, de documentos publicados en boletines o diarios oficiales, se facilitarán en el momento, y las que se soliciten por otros medios en el plazo máximo de 3 días hábiles desde que se tenga constancia del pago.
- ▷ La Sala de Consulta dispondrá de 6 terminales informáticos desde los que se podrá acceder, libre y gratuitamente, a la edición electrónica de los boletines y diarios oficiales.
- ▷ Los libros adquiridos a través de correo o fax se entregarán en el plazo de 3 ó 8 días hábiles, a contar desde la recepción del pago, según se trate de envíos por mensajería o por correo postal.
- ▷ La publicación en el BOE y en el BORME de los anuncios de los usuarios registrados se efectuará en el plazo de 3 a 6 días hábiles, y los de los usuarios no registrados en el plazo de 5 a 10 días hábiles, desde que se tenga constancia del pago.
- ▷ Las facturas correspondientes al pago de los anuncios se enviarán en el plazo de 2 días hábiles desde la publicación.
- ▷ Las quejas y sugerencias se contestarán en un plazo máximo de 20 días.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- ▷ Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas en horario de atención telefónica.
- ▷ Porcentaje de peticiones de información atendidas en el plazo comprometido.
- ▷ Número de terminales informáticos existentes en la Sala de Consulta.
- ▷ Porcentaje de entregas de libros realizadas en el plazo comprometido.
- ▷ Porcentaje de anuncios, correspondientes a usuarios registrados y no registrados, publicados en los plazos comprometidos.
- ▷ Porcentaje de facturas de anuncios enviadas en el plazo comprometido.
- ▷ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido

PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los usuarios y ciudadanos en general pueden colaborar en la mejora de los servicios que presta la Agencia, manifestando sus opiniones a través de las encuestas que se realizan de forma periódica o permanente, y mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los ciudadanos que consideren que la Agencia incumple los compromisos declarados en esta Carta de Servicios, podrán formular sus reclamaciones dirigiéndolas a:

- ▷ Área de Evaluación de la Gestión
- ▷ Avda. de Manoteras, 54 - 28050 MADRID
- ▷ Dirección correo electrónico: cartadeservicios@boe.es.

En caso de incumplimiento, el responsable de la Carta, informará por escrito de las causas por las que no se ha cumplido el compromiso y de las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento detectado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán formular sus quejas y sugerencias, sobre el funcionamiento del servicio, de forma presencial cumplimentando el cuestionario que se encuentra disponible en las dependencias de la Agencia o por correo postal, dirigiéndolas al Departamento de Programación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión (Avda. de Manoteras, 54 - 28050 MADRID)

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Departamento de Programación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión
Avda. de Manoteras, 54 - 28050 MADRID
Correo electrónico: cartadeservicios@boe.es