

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, y la correlativa obligación de las Administraciones de facilitarles el acceso a sus servicios a través de dichos medios.

El programa de cartas de servicios, integrado dentro del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, establece que los organismos que cuenten con servicios electrónicos operativos, publicarán cartas de este tipo de servicios.

La Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado da cumplimiento a este mandato, mediante la publicación de esta Carta de Servicios Electrónicos que contiene los servicios disponibles en su sede electrónica, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los indicadores que medirán su cumplimiento.

Con la finalidad de garantizar el acceso a la información y a los servicios existentes, sin limitación ni restricción alguna por razón de necesidades especiales, condicionantes técnicos o naturaleza de los dispositivos usados en la navegación, la web "boe.es" respeta las pautas del nivel 2 (AA) de accesibilidad en la práctica totalidad de sus páginas.

### ESPECIFICACIONES DE USO

- Navegador igual o superiores a Internet Explorer versión 7.0, y Mozilla Firefox 3.0 o superior, o cualquier navegador que soporte CSS 2.0.
- Software de visualización de PDF "Acrobat Reader" versión 8.0 o superior, aplicación equivalente que soporte la visualización de ficheros PDF/A 1.1.A firmados electrónicamente.

### 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](mailto:cartadeservicios@boe.es)

# Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado



## Carta de Servicios Electrónicos Mayo de 2009



<http://www.boe.es>  
<http://www.060.es>



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### Servicios gratuitos

- Acceso a los diarios oficiales Boletín Oficial del Estado (BOE) y Boletín Oficial del Registro Mercantil (BORME), publicados en la sede electrónica de la Agencia, con carácter oficial y auténtico desde el 1 de enero de 2009.
- Acceso, con carácter informativo, a los diarios BOE publicados desde el 1 de enero de 1995 hasta el 31 de diciembre de 2008.
- Acceso, con carácter informativo, a la Sección Segunda de los diarios BORME, publicados desde el 1 de enero de 2001 hasta el 31 de diciembre de 2008.
- Consulta al contenido de las bases de datos elaboradas por la Agencia a partir de las disposiciones, actos y anuncios publicados en el diario oficial BOE.
- Consulta al contenido de las bases de datos elaboradas por la Agencia en colaboración con otros organismos públicos (Jurisprudencia Constitucional, Abogacía del Estado, Consejo de Estado, ...)
- Servicio de ayuda para facilitar la búsqueda de la información disponible en la sede electrónica de la Agencia.
- Información sobre el catálogo de libros disponibles en la librería de la Agencia.
- Información de interés general sobre la Agencia (funciones, historia, normativa, etc.)
- Acceso a la documentación de las licitaciones de obras, suministro de bienes y servicios, convocados por la Agencia: "Perfil del contratante".
- Información sobre oferta de empleo público de la Agencia.

### Servicios a petición de los usuarios

- Atención de peticiones de información y de documentos publicados en los boletines o diarios oficiales, principalmente BOE, BORME y DOUE.
- Publicación de anuncios en el BOE y en el BORME.
- Distribución y venta a través de la "Tienda virtual" de cualquier publicación oficial editada por la Administración General del Estado y otros organismos nacionales e internacionales.

### Servicios mediante suscripción

- BOELex.- Servicio de alerta personalizado con las novedades legislativas de carácter general publicadas en el BOE, y con la legislación comunitaria de interés nacional publicada en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE).
- Alerta BOE.- Servicio de alerta personalizado sobre los anuncios de "licitaciones públicas y adjudicaciones" publicados en la sección V-A del BOE.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- La edición del diario oficial BOE en la sede electrónica de la Agencia, estará disponible antes de las 8 horas, todos los días del año, excepto los domingos.

- La edición del diario oficial BORME en la sede electrónica de la Agencia, estará disponible antes de las 8 horas, todos los días del año excepto sábados, domingos, y festivos en Madrid.
- Las bases de datos elaboradas a partir del contenido del BOE se actualizarán diariamente.
- La respuesta a las peticiones de información y de documentos publicados en los boletines o diarios oficiales, se efectuará en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- 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.
- La entrega de los libros adquiridos en la "Tienda virtual" se realizará en el plazo de 3 ó 8 días hábiles siguientes a la compra, según se trate de envíos por mensajería o por correo postal.
- El envío de la información contratada mediante el servicio BOELex, se efectuará todos los martes, salvo que ese día sea inhábil, en cuyo caso se enviará al día siguiente.
- El envío de la información contratada mediante el servicio Alerta BOE, se efectuará antes de las 14 horas del día de su publicación. Cuando dicha información se haya publicado un sábado o festivo, el envío se efectuará antes de las 14 horas del siguiente día hábil.

## INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Número de días en los que el BOE se ha publicado después de las 8 de la mañana.
- Número de días en los que el BORME se ha publicado después de las 8 de la mañana.
- Número de días en los que las bases de datos, elaboradas a partir del contenido del BOE, no se han actualizado en el plazo comprometido.
- Porcentaje de respuestas a las peticiones de información y envío de documentos, realizados dentro del plazo comprometido.
- Porcentaje de anuncios correspondientes a usuarios registrados y no registrados, publicados en los plazos comprometidos.
- Porcentaje de entregas de libros realizadas en los plazos comprometidos.
- Porcentaje de días en que los servicios BOELex y Alerta BOE, se realizan en los plazos comprometidos.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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

- Área de Evaluación de la Gestión
- Avenida de Manoteras, 54; 28050 Madrid
- Dirección de correo electrónico: [cartadeservicios@boe.es](mailto: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.