

Carta de Servicios 2024-2027

Agencia Estatal
**Boletín
Oficial
del Estado**



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES

BOE BOLETÍN
OFICIAL
DEL ESTADO



CALIDAD
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

EDITA:
Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado
Catálogo General de Publicaciones de la Administración General del Estado
<https://cpage.mpr.boe.es>

© Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado
www.boe.es

NIPO (en línea): 144-24-007-2

IMPRIME:
Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado
Avda. de Manoteras, 54. 28050 Madrid

Sumario

Información de carácter general y legal

1	Datos identificativos y fines de la Agencia	5
2	Servicios que presta	6
3	Derechos concretos de la ciudadanía en relación con los servicios	9
4	Participación y colaboración ciudadana	10
5	Quejas y sugerencias	10
6	Principales normas específicas de aplicación a los servicios que presta la Agencia	11

Compromisos de calidad del servicio e indicadores

1	Compromisos de calidad	16
2	Indicadores de seguimiento de los compromisos	17
3	Medidas que aseguran la igualdad de género y facilitan el acceso al servicio	18
4	Sistemas normalizados de gestión de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral	19

Medidas de Subsanación por incumplimiento de los compromisos

1	Medidas de subsanación por incumplimiento	22
2	Unidad responsable de la Carta de Servicios	22

Contactar con la Agencia

1	Direcciones postales, electrónicas y telefónica	24
---	---	----



Información de carácter general y legal

1 Datos identificativos y fines de la Agencia

La Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (AEBOE) es un organismo público, integrado en el sector público institucional, de los establecidos en el artículo 84.1.a).3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y regulados en dicha ley.

Está adscrita al Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes a través de la Subsecretaría, tiene personalidad jurídica pública diferenciada y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines. Dispone de patrimonio propio, integrado por el conjunto de bienes y derechos de la que es titular, y autonomía de gestión y funcional dentro de los límites establecidos por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, y por su propio Estatuto, aprobado por Real Decreto 1495/2007, de 12 de noviembre.

Constituye el objeto y fines de la Agencia:

- La edición, publicación y difusión del «Boletín Oficial del Estado» (BOE), del «Boletín Oficial del Registro Mercantil» (BORME), y de otras publicaciones oficiales.
- La creación y difusión de productos documentales legislativos, jurisprudenciales o doctrinales a partir del «Boletín Oficial del Estado» y de otras publicaciones legislativas.
- La 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 gestión técnica del Portal de subastas.

Datos de interés sobre la gestión de la AEBOE

Anualmente, la Agencia publica en el diario oficial BOE alrededor de 20.000 disposiciones normativas y 50.000 anuncios en las secciones IV y V. Por lo que se refiere a los suple-

mentos del BOE, en el de Notificaciones se publican más de 1,3 millones de anuncios de notificación, y en el Tablón Edictal Judicial Único, más 500.000.

En el diario BORME se publican más de 530.000 actos y alrededor de 8.000 anuncios al año.

La web de la Agencia ofrece el texto consolidado, es decir actualizado, de las normas más relevantes del ordenamiento jurídico, tanto estatal como autonómico. En el momento de redacción de esta Carta, la cifra de textos consolidados asciende a casi 12.000 normas.

Las bases de datos que la Agencia elabora a partir del contenido publicado en los diarios oficiales contienen casi 5 millones de documentos, y reciben más de 450 millones de consultas al año.

Los servicios informativos personalizados de alertas «Mi BOE» cuentan con casi 560.000 suscriptores.

En la Biblioteca Jurídica Digital de la Agencia se encuentran disponibles, para descarga libre y gratuita, alrededor de 700 publicaciones electrónicas entre las que se incluyen libros, códigos, anuarios y revistas.

La Librería del BOE cuenta con unos 7.000 títulos, fundamentalmente sobre legislación y derecho, pero también pueden encontrarse temáticas como historia, arte, investigación o medio ambiente, entre otras.

En el Portal de subastas, se realizan electrónicamente todas las subastas judiciales, notariales y administrativas. Anualmente se inician alrededor de 22.000 expedientes y se subastan más de 60.000 bienes de distinta naturaleza.

La página web boe.es es una de las más visitadas de la Administración General del Estado y recibe al año 2.500 millones de visitas.

2 Servicios que presta

Publicación de los diarios oficiales

- Publica, en su sede electrónica, los diarios oficiales BOE y BORME con carácter oficial y auténtico desde el 1 de enero de 2009.
- Ofrece en su sede electrónica, con carácter informativo, los diarios oficiales BOE y la Sección Segunda del BORME, anteriores a 1 de enero de 2009.
- Gestiona la publicación de los anuncios en el BOE (Sección IV. Administración de Justicia y V. Anuncios) y los de la Sección Segunda del BORME.
- Gestiona y publica los Suplementos del BOE: el Suplemento de Notificaciones en el que se publican los anuncios de notificación que realizan todas las Administra-

ciones Públicas, y el Suplemento del Tablón Edictal Judicial Único en el que se publican los edictos judiciales que realizan los órganos judiciales.

- Ofrece todo el contenido del BOE en formatos PDF y XML y las disposiciones de la Sección I, además, en formato EPUB.

Difusión de la legislación

- Ofrece, de manera libre y gratuita, el texto consolidado o actualizado de la normativa más relevante, tanto estatal como autonómica. Los textos consolidados no tienen valor oficial, si bien son de gran utilidad para los ciudadanos, al facilitarles el acceso al derecho vigente. El sistema de consolidación de la Agencia, además del último texto actualizado, contiene las distintas redacciones intermedias que ha tenido la norma desde su publicación inicial. Las normas consolidadas se ofrecen enriquecidas con la Jurisprudencia del Tribunal Supremo que las interpreta. Asimismo, desde la normativa consolidada se puede consultar el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico de la Real Academia Española, que permite conocer el significado de cualquier término jurídico empleado en el texto, así como enlazar a las legislaciones de los países hispanoamericanos.
- Elabora bases de datos a partir del contenido publicado en los diarios oficiales, accesibles en la sede electrónica libre y gratuitamente. Las bases de datos son:
 - *Legislación*, contiene las disposiciones de carácter general de ámbito estatal, autonómico y europeo, y las sentencias del Tribunal Constitucional que afectan a la legislación estatal. Incorpora el análisis jurídico de cada norma y, para la normativa estatal y autonómica más relevante, el texto consolidado. Para facilitar la interoperabilidad y reutilización de la información jurídica, se ha implementado el Identificador Europeo de Legislación (ELI) en las disposiciones publicadas en el BOE contenidas en esta base de datos.
 - *Personal*, contiene las disposiciones publicadas en la Sección II del BOE desde 1960.
 - *Otras disposiciones*, incluye las disposiciones publicadas en la Sección III del BOE desde 1960.
 - *Anuncios BOE*, incorpora los anuncios de licitaciones públicas y adjudicaciones de obras, servicios y suministros, así como otros anuncios oficiales y particulares publicados en la Sección V del BOE desde 1995.
 - *Anuncios TEU*, contiene los anuncios de notificación publicados en el Suplemento de notificaciones del BOE en los últimos tres meses, conforme a lo previsto en el Real Decreto 181/2008, de 8 de febrero, de ordenación del diario oficial «Boletín Oficial del Estado»

- *Edictos Judiciales*, contiene los edictos publicados en el Suplemento del Tablón Judicial Único en los últimos cuatro meses, conforme a lo previsto en el Real Decreto 181/2008, de 8 de febrero.
 - *Gazeta*, contiene la colección histórica del diario oficial, con las referencias y los textos digitalizados de las disposiciones y noticias publicadas desde 1661 hasta 1959, en los diarios oficiales antecesores del actual Boletín Oficial del Estado. Sus contenidos también son accesibles mediante una hemeroteca que permite acceder al ejemplar completo de cada día y a sus suplementos. Desde la hemeroteca de *Gazeta*, se facilita el conocimiento histórico de los personajes que aparecen citados en los diarios, al disponer de un enlace directo con el Diccionario Biográfico de la Real Academia de la Historia.
 - *Anuncios BORME*, incorpora los anuncios y avisos legales publicados en la Sección segunda del BORME desde el año 2001.
- Elabora y publica bases de datos en colaboración con otros órganos y organismos del Estado, disponibles en la sede electrónica mediante acceso libre y gratuito:
- *Abogacía del Estado*, contiene una selección de dictámenes y escritos judiciales elaborados desde 1997 por los Abogados del Estado.
 - *Consejo de Estado*, incorpora los dictámenes del Consejo de Estado desde 1987.
 - *Doctrina de la Fiscalía*, contiene el texto y análisis jurídico de todas las Instrucciones, Circulares y Consultas aprobadas por la Fiscalía General del Estado desde 1978.
- Ofrece la base de datos de *Derechos Fundamentales*, que incluye una selección y comentario de la jurisprudencia constitucional e internacional más relevante, en relación con los principios y derechos fundamentales.
- Dispone de un servicio de alertas de suscripción gratuita, denominado "Mi BOE", a través del cual envía, por correo electrónico, información personalizada sobre diferentes contenidos publicados en el diario BOE o incorporados en las bases de datos de la Agencia. Asimismo, a través del sistema RSS (Reich Site Summary / Really Simple Syndication) la Agencia ofrece información personalizada y gratuita sobre diferentes contenidos de los diarios oficiales BOE y BORME.

Edición, publicación y venta de publicaciones oficiales.

- La Agencia en la Biblioteca Jurídica Digital de su página web ofrece, libre y gratuitamente, una recopilación de obras que contribuyen a la comprensión y mejor conocimiento del ordenamiento jurídico actual e histórico, y al acceso a la legislación española vigente. Está formada por apartados dedicados específicamente a: Libros, Códigos, Códigos Universitarios, Material de oposiciones, y Anuarios y revistas.

- Edita y publica en la página web boe.es la colección “Códigos Electrónicos”, que son compilaciones de las principales normas vigentes del ordenamiento jurídico, permanentemente actualizados a partir de la legislación consolidada, presentados por las distintas ramas del Derecho. Los Códigos se editan en los formatos PDF y EPUB, y también en formato papel y se imprimen bajo demanda. Los “Códigos Universitarios” están dirigidos a estudiantes y profesores universitarios para su uso en las asignaturas jurídicas de los estudios de grado, y los “Códigos Material de oposiciones” están dirigidos a los opositores como apoyo en la preparación de diversos procesos selectivos. Todos los Códigos se complementan con el sistema de alertas por correo electrónico, disponible en el servicio “Mi BOE”, que avisa cuando se incorporan modificaciones legislativas.
- Las publicaciones editadas en soporte papel por la AEBOE y por otros organismos oficiales se pueden adquirir en La Librería del BOE situada en la calle Trafalgar de Madrid y en la Tienda del BOE en Internet (tienda.boe.es).

Portal de subastas

- Gestiona el Portal de subastas ubicado en su sede electrónica, a través de cual se realizan las subastas judiciales, notariales y administrativas.

Servicios de información y atención al ciudadano

- Dispone de un servicio de Atención al Ciudadano y de formularios web a través de los cuales se atienden las consultas sobre los diferentes servicios que ofrece la Agencia. La atención telefónica se presta a través del 060.

3 Derechos concretos de la ciudadanía en relación con los servicios

Los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En relación con los servicios que presta la AEBOE se les reconoce y garantiza los siguientes derechos:

- Acceder libre y gratuitamente a la edición electrónica del BOE y del BORME, a las diferentes bases de datos elaboradas por la Agencia y a las elaboradas en colaboración con otros órganos y organismos del Estado, así como a las publicaciones electrónicas disponibles en la Biblioteca Jurídica Digital.

- Acceder sin límite de tiempo, mediante un código de verificación, a los anuncios de notificación publicados en el Suplemento de notificaciones del BOE y a los edictos publicados en el Suplemento del Tablón Edictal Judicial Único, en los que tenga la condición de interesado.
- Ser asistidos para gestionar los anuncios que se publican en los diarios oficiales.
- Ser asistidos en la búsqueda de las disposiciones, actos y anuncios publicados en los diarios oficiales.
- Ser informados del estado de tramitación de los anuncios enviados para publicar en los diarios.
- Obtener copias auténticas impresas de las disposiciones, actos o anuncios publicados en los diarios oficiales, o de los diarios completos, mediante, en su caso, la contraprestación que proceda.
- Recibir con celeridad los documentos solicitados y los libros adquiridos.
- Ser asistidos en el uso de los servicios que se ofrecen a través de la sede electrónica.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

4 Participación y colaboración ciudadana

Cualquier persona puede colaborar en la mejora de nuestros servicios de las siguientes formas:

- Manifestando sus opiniones a través del enlace existente en la web “Ayúdame a mejorar”.
- Formulando quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

5 Quejas y sugerencias

La AEBOE tiene establecido un sistema de quejas y sugerencias para registrar las manifestaciones de insatisfacción con los servicios recibidos, así como las iniciativas para mejorar sus servicios.

Las quejas y sugerencias se podrán presentar en la forma y en los lugares que se señalan a continuación:

- De forma electrónica, en la web boe.es, mediante identificación electrónica.

- De forma presencial, cumplimentando el formulario que se encuentra disponible en la sede de la Agencia (Avda. de Manoteras, 54 – 28050 MADRID) y en la web boe.es.
- Por correo postal, dirigidas al Servicio de Calidad (Avda. de Manoteras, nº 54 - 28050 MADRID).

Todas las quejas y sugerencias serán gestionadas según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, y lo indicado en esta Carta de Servicios.

Las quejas formuladas no tienen, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el procedimiento.

6 Principales normas específicas de aplicación a los servicios que presta la Agencia

Se relacionan e incluyen los enlaces al texto consolidado de las principales normas de aplicación a los servicios de la Agencia.

Relacionadas con la publicación de los diarios oficiales

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-10565>
- Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2014-9467>
- Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-11605>
- Real Decreto 1979/2008, de 28 de noviembre, por el que se regula la edición electrónica del «Boletín Oficial del Registro Mercantil».
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2008-19826>
- Real Decreto 181/2008, de 8 de febrero, de ordenación del diario oficial «Boletín Oficial del Estado».
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2008-2389>

- Real Decreto 1784/1996, de 19 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Mercantil.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1996-17533>
- ORDEN PRE/1563/2006, de 19 de mayo, por la que se regula el procedimiento para la remisión telemática de las disposiciones y actos administrativos de los departamentos ministeriales que deban publicarse en el «Boletín Oficial del Estado».
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-9004>

Relacionadas con los anuncios que se publican en los diarios oficiales

- Ley 19/2015, de 13 de julio, de medidas de reforma administrativa en el ámbito de la Administración de Justicia y del Registro Civil.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-7851>
- Ley 13/2015, de 24 de junio, de Reforma de la Ley Hipotecaria aprobada por Decreto de 8 de febrero de 1946 y del texto refundido de la Ley de Catastro Inmobiliario, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-7046>
- Ley 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2009. (Art. 79 Tasas Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado).
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2008-20744>
- Orden EHA/408/2010, de 24 de febrero, por la que se aprueban los modelos de autoliquidación 681, 682, 683 y 684 para el ingreso de las tasas establecidas en el apartado 9 de la disposición adicional sexta de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico y los plazos y forma de presentación de los mismos (Disposición final 2.- Anulaciones por las entidades colaboradoras de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de recibos-NRC correspondientes a tasas aplicables por la inserción de anuncios y otros actos en los diarios Boletín Oficial del Estado (BOE) y Boletín Oficial del Registro Mercantil (BORME).
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-3095>
- Resolución de 22 de febrero de 2010, de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, por la que se establece el procedimiento para la inserción de anuncios en el «Boletín Oficial del Estado» y en el «Boletín Oficial del Registro Mercantil».
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-2980>
- Resolución de 14 de diciembre de 2009, de la Dirección de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, por la que se establece el procedimiento y las condiciones para el pago de las tasas, aplicables por la inserción de anuncios en los diarios «Boletín Oficial del Estado» y «Boletín Oficial del Registro Mercantil», mediante soporte papel o por vía telemática, a través de entidades colaboradoras en la gestión recaudatoria.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-20387>

Relacionadas con las publicaciones oficiales

- Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-13114>
- Real Decreto 635/2015, de 10 de julio, por el que se regula el depósito legal de las publicaciones en línea.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-8338>
- Real Decreto 118/2001, de 9 de febrero, de ordenación de publicaciones oficiales.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-2908>
- Real Decreto 1465/1999, de 17 de septiembre, por el que se establecen criterios de imagen institucional y se regula la producción documental y el material impreso de la Administración General del Estado.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-19277>
- Orden PRE/2418/2015, de 6 de noviembre, por la que se regula el número de identificación de las publicaciones oficiales.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-12401>

Relacionadas con el Portal de subastas

- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2000-323>
- Ley del Notariado, de 28 de mayo de 1862.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1862-4073>
- Real Decreto 1011/2015, de 6 de noviembre, por el que se regula el procedimiento para formalizar el sistema de consignaciones en sede electrónica de las cantidades necesarias para tomar parte en las subastas judiciales y notariales.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-12055>
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2005-14803>
- Resolución de 7 de abril de 2021, de la Dirección de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, sobre la adhesión al Portal de subastas de la Agencia de todas las Administraciones Públicas y organismos vinculados o dependientes de las mismas, para la enajenación de sus bienes patrimoniales mediante subasta pública.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-5928>
- Resolución de 13 de octubre de 2016, conjunta de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, y de la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera, por la que se establecen el procedimiento y las condiciones para

la participación por vía telemática en procedimientos de enajenación de bienes a través del portal de subastas de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2016-9890>

Otras normas

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-10566>
- Real Decreto 1495/2007, de 12 de noviembre, por el que se crea la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado y se aprueba su estatuto.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-19491>
- Resolución de 17 de febrero de 2010, de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, por la que se crea la sede electrónica y el registro electrónico de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-2979>



Compromisos de calidad del servicio e indicadores

1 Compromisos de calidad

La Agencia se compromete a prestar los servicios relacionados en esta Carta conforme a los siguientes niveles de calidad:

- **Publicación del BOE:** El diario oficial BOE estará disponible en la sede electrónica de la Agencia, a las 8 horas, todos los días del año, excepto los domingos.
- **Publicación del BORME:** El diario oficial BORME estará disponible en la sede electrónica de la Agencia, a las 8 horas, todos los días del año excepto sábados, domingos y festivos en Madrid.
- **Publicación de anuncios:** Los anuncios del BOE (Sección IV y V) y del BORME se publicarán el 3^{er} día, contado desde la conformidad del anuncio (pagado y correcto).
- **Bases de datos:** Los contenidos publicados en el BOE se incorporarán diariamente a las correspondientes bases de datos de la Agencia.
- **Legislación consolidada:** Las normas consolidadas se actualizarán en 5 días hábiles, contados desde la publicación en el BOE de la norma que la modifica hasta que se incorpora a las bases de datos de la Agencia.
- **Alertas «Mi BOE»:** Las Alertas de Anuncios, Personal y Temáticas se enviarán antes de las 10 horas del día de su publicación, las de Legislación y Mis búsquedas antes de las 13 horas. Cuando la información se haya publicado en sábado o festivo se enviarán el siguiente día hábil.
- **Códigos electrónicos:** En la web boe.es se ofrecerán 10 nuevos códigos cada año.
- **Biblioteca Jurídica Digital:** En la Biblioteca Jurídica Digital se ofrecerán 20 nuevos libros cada año.
- **Entrega de libros:** El plazo de entrega de los libros adquiridos a través de la Tienda en internet, será de 3 días hábiles desde la recepción del pago, para los envíos dirigidos a España peninsular. En las ediciones bajo demanda, el plazo será de 7 días hábiles.

- **Portal de subastas:** El Portal de subastas estará operativo todos los días del año, durante las 24 horas.
- **Información escrita:** Las solicitudes de información escrita realizadas a través de los diferentes formularios web, se contestarán en el plazo máximo de 3 días hábiles.
- **Quejas y sugerencias:** El plazo de contestación de las quejas y sugerencias será de 10 días hábiles contados desde su recepción en la Agencia.

2 Indicadores de seguimiento de los compromisos

Con la finalidad de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos, se establecen los siguientes indicadores para su seguimiento:

- **Publicación BOE:** Porcentaje de días en los que el BOE está disponible en la sede electrónica a las 8:00 horas.
- **Publicación BORME:** Porcentaje de días en los que el BORME está disponible en la sede electrónica a las 8:00 horas.
- **Publicación de anuncios:** Porcentaje de anuncios publicados en el plazo comprometido.
- **Bases de datos:** Porcentaje de días en los que los contenidos del BOE se han incorporado a las bases de datos.
- **Legislación consolidada:** Porcentaje de normas consolidadas actualizadas en el plazo comprometido.
- **Alertas «MI BOE»:** Porcentaje de envíos realizados en los plazos comprometidos.
- **Códigos electrónicos:** Número de nuevos códigos publicados en la web en el año.
- **Biblioteca Jurídica Digital:** Número de nuevos libros publicados en la Biblioteca Jurídica Digital en el año.
- **Entrega de libros:** Porcentaje de entregas realizadas en los plazos comprometidos.
- **Portal de Subastas:** Porcentaje de horas al año en las que el Portal de Subastas está operativo.
- **Información escrita:** Porcentaje de peticiones de información recibidas a través de formularios web contestadas en el plazo comprometido.
- **Quejas y sugerencias:** Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo comprometido.

3 Medidas que aseguran la igualdad de género y facilitan el acceso al servicio

La Agencia cumple con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, en lo que se refiere a la adopción de medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación entre mujeres y hombres. El seguimiento de las medidas establecidas en los planes de igualdad de la Agencia se realiza a través de la Comisión de Igualdad.

El impulso dado en el empleo y aplicación de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de la actividad y el ejercicio de las competencias de la Agencia ha determinado que, prácticamente todos sus servicios se presten a través de su sede electrónica boe.es. La mayor parte de estos servicios tiene carácter abierto, universal y gratuito, tales como el acceso a los diarios oficiales BOE y BORME, a las distintas bases de datos, o a la Biblioteca Jurídica Digital, etc. Otros, como la tramitación y pago de los anuncios, la presentación de pujas en el del Portal de Subastas, la suscripción a las alertas del Suplemento de Notificaciones y del Tablón Edictal Judicial Único requieren de identificación electrónica.

La Agencia dispone en su sede electrónica de sistemas de ayuda, manuales y videos tutoriales para facilitar la gestión de los diferentes servicios que se ofrecen a través de internet.

El sitio web boe.es es accesible de conformidad con la normativa vigente.

En aquellas situaciones donde dicha accesibilidad se ve limitada en alguna medida, se ofrecen alternativas accesibles o se trabaja en conseguir su mejora. Algunas situaciones especiales, en lo que a accesibilidad se refiere son:

- Parte de los documentos pertenecientes a la GAZETA (colección histórica del Diario Oficial) únicamente están disponibles mediante imágenes. Actualmente se está trabajando en su tratamiento para mejorar la accesibilidad.
- Las disposiciones publicadas en el BOE son el resultado del tratamiento de los textos remitidos por los correspondientes organismos emisores. Dicho tratamiento puede contemplar elementos heterogéneos (tablas, gráficos, diferentes codificaciones, etc.) que dificulten el cumplimiento de la norma UNE-EN 301549:2019, en lo que respecta a la accesibilidad de estos elementos en la publicación del diario. En aquellos casos en los que es posible, se ofrece alternativa en otros formatos, por ejemplo en formato HTML. Además, se participa en iniciativas enfocadas a promover el uso de formatos accesibles en el proceso de producción normativa, con el fin de ir reduciendo el número de casos en los que no es posible realizar una publicación completamente accesible.

- Existen desplegados en formularios de algunas bases de datos con un listado extenso de opciones no agrupadas, así como determinados documentos en formato PDF que, aunque se han creado accesibles, han perdido requisitos de accesibilidad después del proceso de firma electrónica.

El portal boe.es está diseñado para facilitar su uso tanto en ordenadores personales, como en dispositivos móviles como tabletas y teléfonos inteligentes.

Las páginas son compatibles con versiones recientes de cualquier navegador de uso común.

4 Sistemas normalizados de gestión de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral

La AEBOE tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, cuyo alcance se extiende a los productos/servicios de:

- Edición y publicación de los diarios oficiales BOE y BORME
- Edición de los diarios y boletines de las Cortes Generales: Congreso
- Gestión del tratamiento retrospectivo de diarios oficiales.
- Elaboración de trabajos editoriales

Dispone del certificado Forest Stewardship Council (FSC) que asegura que las obras editadas en la Imprenta Nacional y certificadas, se imprimen en papel procedente de bosques y plantaciones gestionados de forma sostenible desde el punto de vista ambiental, social y económico.

Tiene establecidos procedimientos que garantizan la recogida y retirada de los residuos no peligrosos y sistemas separadores de grasas vegetales.

Sus dos edificios disponen de la «Certificación energética de edificios».

Para contribuir a alcanzar los objetivos establecidos en la Agenda 2030, tiene creado un Grupo de trabajo de desarrollo sostenible, eficiencia energética y consumo responsable. Fruto del trabajo de este grupo se ha instalado una planta fotovoltaica en la azotea de su sede en avenida de Manóteras, y dos sistemas de recarga de vehículos eléctricos en cada uno de sus edificios.

Para garantizar la seguridad y salud de los usuarios/as y de su personal, lleva a cabo una serie de actuaciones, entre las que destacamos:

- Dispone de planes de emergencia y, mediante paneles y planos de situación, informa de los procedimientos y vías de evacuación de sus edificios.

- Efectúa un mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medidas de extinción de incendios.
- Realiza simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Forma a sus empleados en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Efectúa a su personal reconocimientos de vigilancia de la salud por riesgos en el puesto de trabajo, y reconocimientos médicos preventivos de cáncer.



Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos

1 Medidas de subsanación por incumplimiento

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios se enviarán por correo postal a la unidad responsable de la misma, la Secretaría General (Avenida de Manoteras, 54; 28050, Madrid), a través de la dirección de correo electrónico cartadeservicios@boe.es, o a través de los formularios de quejas y sugerencias de la forma en que se ha indicado en esta Carta.

La persona titular de la dirección de la AEBOE o la del puesto directivo que se designe al efecto, en el plazo de 15 días, informará por escrito al ciudadano/a, de las causas por las que no se ha cumplido el compromiso y, en su caso, de las medidas adoptadas para subsanarlo.

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

2 Unidad responsable de la carta

La unidad administrativa responsable de la Carta de Servicios es la Secretaría General.



**Contactar
con la Agencia**

1 Direcciones postales, electrónicas y telefónica

En la sede de Manoteras se encuentran la Imprenta Nacional y el resto de unidades administrativas de la Agencia.

- Dirección: Avenida de Manoteras, 54 - 28050 MADRID
- Autobuses: Líneas 174 / 150
- Metro ligero: Virgen del Cortijo (ML1)
- Estación de cercanías: Fuente de la Mora

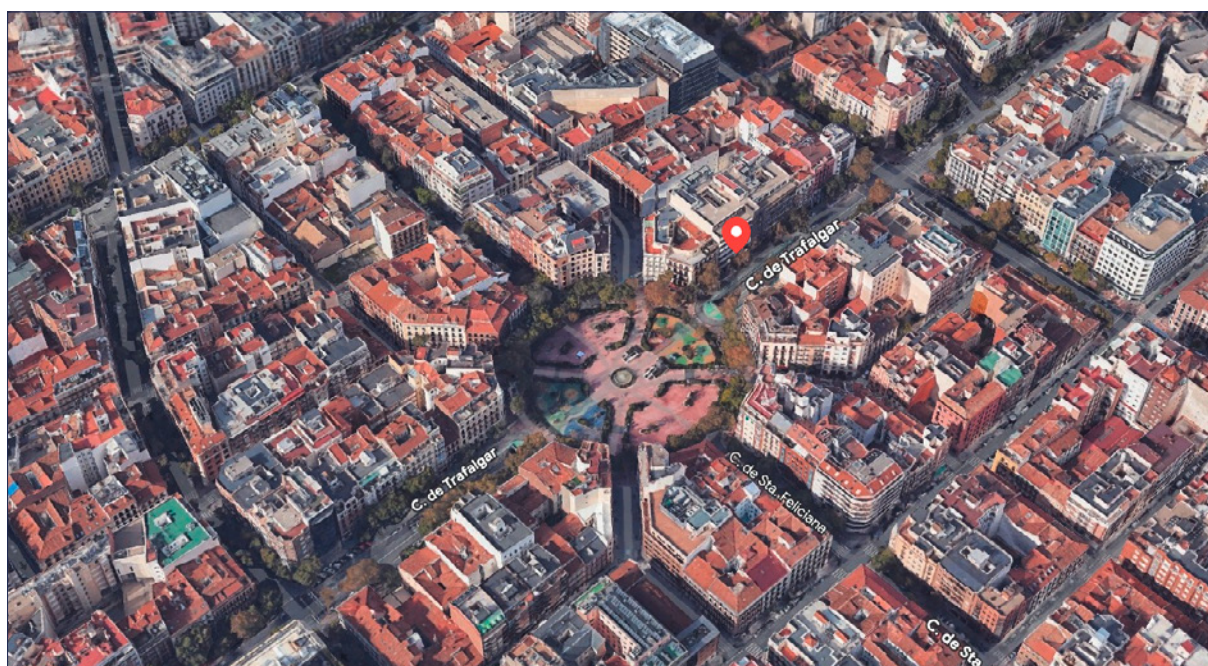
Mapa de la zona



En la calle Trafalgar se encuentra la Librería del BOE.

- Dirección: Calle de Trafalgar 27 –28010 MADRID
- Autobuses: Líneas 3 / 16 / 61 / 147 / 149
- Metro: Bilbao / Iglesia / Quevedo
- Horarios:
 - Lunes a viernes: de 9:00 a 20:00 horas.
 - Sábados: de 10:00 a 14:00 horas.
 - Julio: Lunes a viernes de 9:00 a 20.00 horas; Cerrada los sábados.
 - Agosto: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas; Cerrada los sábados y la 3ª semana del mes.
- Dirección electrónica de la Tienda en internet: <http://tienda.boe.es>

Mapa de la zona



Atención al ciudadano

Servicio de Atención al Ciudadano. Ubicado en la sede de Manoteras, cuenta con personal especializado para resolver sus dudas y proporcionarle los documentos que necesite relacionados con la actividad, los servicios y los productos que gestiona la Agencia.

https://www.boe.es/contactar/formulario_completo.php

Centros de soporte. En la página <https://www.boe.es/contactar/#centros-soporte> se encuentran disponibles una serie de enlaces que permiten contactar, mediante formularios web, con los diferentes Centros de soporte de la Agencia en los que le facilitaran información precisa sobre los siguientes servicios:

- Anuncios
- Portal de subastas
- La Librería
- Farmacopea
- Servicios de Internet (webmaster)
- Accesibilidad

Dirección de la sede electrónica de la Agencia: <https://www.boe.es/>

La **Atención telefónica** se presta a través del servicio de información de la Administración General del Estado **060**.

