

Carta de Servicios

2020 - 2023



Agencia Estatal
Boletín Oficial del Estado



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA, RELACIONES CON LAS CORTES
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA

BOE BOLETÍN
OFICIAL
DEL ESTADO

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

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

NIPO (en línea): 090-20-148-4

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	Principales servicios que presta	6
3	Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios	9
4	Participación y colaboración de la ciudadanía	10
5	Quejas y sugerencias	10
6	Principales normas específicas de aplicación a los servicios que presta la Agencia	10

■ COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1	Niveles de calidad del servicio	15
2	Indicadores de seguimiento de los compromisos	16
3	Medidas que aseguran la igualdad de género y facilitan el acceso al servicio	17
4	Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	18

■ MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

1	Medidas de Subsanación	21
2	Unidad responsable de la Carta de Servicios	21

■ CONTACTAR CON LA AGENCIA

1	Direcciones postales, electrónicas y telefónica	23
---	---	----



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, adscrito al Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, tiene personalidad jurídica pública diferenciada y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, dispone de patrimonio y tesorería propios, y de autonomía de gestión y funcional.

Constituye el objeto y fines de la Agencia:

- La edición, publicación y difusión del «Boletín Oficial del Estado» (BOE), medio en el que se publican las leyes, disposiciones y otros actos de inserción obligatoria y del «Boletín Oficial del Registro Mercantil» (BORME).
- 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 del Portal de subastas.

Otros datos de interés sobre la gestión de la AEBOE

- Anualmente, la AEBOE publica en el diario oficial BOE alrededor de 18.000 disposiciones normativas, 60.000 anuncios en las secciones IV y V y más de 800.000 anuncios en el Suplemento de notificaciones; en el diario BORME publica más de 500.000 actos y alrededor de 10.000 anuncios.

- Ofrece el texto consolidado, es decir, actualizado, de más de 9.000 normas estatales y autonómicas.
- Las bases de datos que elabora a partir del contenido publicado en los diarios oficiales y otras fuentes públicas, contienen más de 4,5 millones de documentos y reciben al año más de 400 millones de consultas.
- Las alertas informativas del servicio «Mi BOE» cuentan con casi 400.000 suscriptores.
- Los libros electrónicos que publica y ofrece gratuitamente en su sede electrónica tienen alrededor de 3 millones de descargas al año.
- A través del Portal de subastas se subastan de media anual más de 85.000 bienes.
- La página web boe.es recibe al año 2.000 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, en el Suplemento de Notificaciones del BOE, los anuncios de notificación que realizan todas las Administraciones Públicas.
- 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 el texto consolidado de toda la normativa estatal vigente con rango de ley, así como de la normativa reglamentaria y la legislación autonómica más importante. El sistema de consolidación de la Agencia, además del último texto actualizado, ofrece las distintas redacciones intermedias que ha tenido la norma desde su publicación inicial. El texto consolidado de las normas más relevantes se complementa con la Jurisprudencia del Tribunal Supremo que las interpreta. También desde la normativa consolidada se puede consultar el *Diccionario del Español*

Jurídico de la RAE y, conocer así el significado de cualquier término jurídico empleado en el texto.

- 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. Las disposiciones contenidas en esta base disponen del Identificador Europeo de Legislación (ELI), un estándar europeo de identificación y descripción de la normativa publicada en los diarios oficiales y en las bases de datos de los Estados miembros que mejora la interoperabilidad de los sistemas legislativos, el acceso a la legislación y su reutilización.
 - *Personal*, contiene las disposiciones publicadas en la Sección II del BOE desde 1960.
 - *Otras disposiciones*, contiene las disposiciones publicadas en la Sección III del BOE desde 1960.
 - *Anuncios de la Administración de Justicia*, incorpora los anuncios del BOE Sección IV «Administración de Justicia» desde 2009.
 - *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.
 - *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.
 - *Anuncios BORME*, incorpora los anuncios y avisos legales publicados en la Sección segunda del BORME desde el año 2001.

- En colaboración con otros órganos y organismos del Estado publica en la sede electrónica las siguientes bases de datos, accesibles libre y gratuitamente:
 - *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.

- Dispone de un servicio de Alertas de suscripción gratuita «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 y, a través del sistema RSS (Rich Site Summary / Really Simple Syndication) ofrece información personalizada y gratuita sobre diferentes contenidos de los diarios oficiales BOE y BORME.

Edición, publicación y venta de publicaciones oficiales

- Edita y publica en la página web boe.es la colección Códigos Electrónicos, compilaciones de las principales normas vigentes del ordenamiento jurídico, permanentemente actualizados a partir de la legislación consolidada, presentados por ramas del Derecho. Los Códigos se ofrecen en formato PDF y EPUB, accesibles de forma libre y gratuita, también se pueden adquirir completamente actualizados en formato papel que se imprime bajo demanda.
- En la Biblioteca Jurídica Digital, también en la página web boe.es, se ofrecen para descarga libre y gratuita, monografías y otros libros de contenido jurídico. Las obras de las siguientes colecciones, del Consejo Editorial, se someten a evaluación por pares: Derecho Público, Derecho Privado, Historia del Derecho, Derecho Administrativo, Derecho Penal y Procesal Penal, Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social y Filosofía del Derecho. La colección Leyes Históricas de España incluye textos legales desde el Derecho visigodo hasta la Novísima Recopilación. Asimismo en la Biblioteca Jurídica Digital se hallan los contenidos completos de los Anuarios de Derecho Civil, de Derecho Penal y Ciencias Penales, de Historia del Derecho Español, de Filosofía del Derecho y de Derecho Eclesiástico del Estado, los Anales de la Real Academia de Ciencias Morales y Políticas, los Comentarios a las Sentencias de Unificación de Doctrina, Civil y Mercantil, la Revista de Jurisprudencia Laboral, el Boletín de la Real Sociedad Geográfica, la Revista de la Inquisición, Intolerancia y Derechos Humanos, las revistas publicadas por el INAP, el Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, UNED y Juristas de la Salud.
- Las publicaciones editadas en soporte papel por la Agencia Estatal BOE y por otros organismos oficiales se pueden adquirir en La Librería del BOE y en la Tienda del BOE en Internet.

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 de los ciudadanos 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.
- Acceder sin límite de tiempo, mediante un código de verificación a los anuncios de notificación publicados en el Suplemento de notificaciones del BOE en los que tenga la condición de interesado.
- Acceder a las diferentes bases de datos elaboradas por la Agencia a partir de los textos publicados en los diarios oficiales BOE y BORME y las elaboradas en colaboración con otros órganos y organismos del Estado.
- Ser asistidos en la búsqueda de las disposiciones, actos y anuncios publicados en los diarios oficiales.
- Ser asistidos para gestionar los anuncios que se publican 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 obtener información sobre los tratamientos de sus datos personales realizados por la Agencia, pudiendo ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de

sus datos, en los términos previstos por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

4 Participación y colaboración ciudadana

Todas las personas pueden colaborar en la mejora de los servicios que presta la Agencia manifestando sus opiniones, a través de las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente, del enlace existente en la web «Ayúdame a mejorar», y formulando quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

5 Quejas y sugerencias

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

- *De forma electrónica*, a través de <http://www.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 sede electrónica www.boe.es.
- *Por correo postal*, dirigidas al Servicio de Calidad (Avda. de Manoteras, n.º 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 tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

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

Teniendo en cuenta las continuas modificaciones que sufren las normas, recomendamos que la consulta a las disposiciones normativas que relacionamos sobre los servicios de la Agencia se haga al texto consolidado que pueden encontrar en la dirección: <https://www.boe.es/buscar/legislacion.php>

Relacionadas con la publicación de los diarios oficiales

- Real Decreto 1979/2008, de 28 de noviembre, por el que se regula la edición electrónica del «Boletín Oficial del Registro Mercantil».
- Real Decreto 181/2008, de 8 de febrero, de ordenación del diario oficial «Boletín Oficial del Estado».
- Real Decreto 1784/1996, de 19 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Mercantil.
- 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»

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.
- 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.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 2/2008, de 23 de diciembre, (Jefatura del Estado) de Presupuestos Generales del Estado para el año 2009. (Art. 79 Tasas Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado)
- 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).
- Resolución de 25 de octubre de 2010, de la Dirección de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, por la que se publica el Convenio de habilitación con el Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España para la presentación y pago, por vía telemática, de anuncios a publicar en los diarios «Boletín Oficial del Estado» y «Boletín Oficial del Registro Mercantil».

- 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».
- 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.

Relacionadas con las publicaciones oficiales

- Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal.
- Real Decreto 635/2015, de 10 de julio, por el que se regula el depósito legal de las publicaciones en línea.
- Real Decreto 118/2001, de 9 de febrero, de ordenación de publicaciones oficiales.
- 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.
- Orden PRE/2418/2015, de 6 de noviembre, por la que se regula el número de identificación de las publicaciones oficiales.

Relacionadas con el Portal de subastas

- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley del Notariado, de 28 de mayo de 1862
- 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.
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- 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.

Otras normas

- 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.
- 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.



COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES



1 Niveles de calidad del servicio

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, antes de 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, antes de las 8 horas, todos los días del año excepto sábados, domingos y festivos en Madrid.
- **Publicación de anuncios:** Los anuncios en el BOE (Sección IV y V) y en el BORME se publicarán el 3^{er} día, contado desde la conformidad del anuncio (pagado y correcto).
- **Legislación consolidada:** Las normas consolidadas se actualizarán en 5 días laborables, 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.
- **Bases de datos:** Las bases de datos elaboradas a partir del contenido del BOE se actualizarán diariamente.
- **Alertas del servicio «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 15 nuevos libros cada año.
- **Entrega de libros:** El plazo de entrega de los libros adquiridos a través de la Tienda en línea, será de 3 días hábiles desde la recepción del pago, para los en-

víos dirigidos a España peninsular. En las ediciones bajo demanda, el plazo será de 10 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 se ha publicado antes de las 8:00 horas.
- **Publicación BORME:** Porcentaje de días en los que el BORME se ha publicado antes de las 8:00 horas.
- **Publicación de anuncios:** Porcentaje de anuncios publicados en el plazo comprometido.
- **Legislación consolidada:** Porcentaje de normas consolidadas actualizadas en 5 días laborables.
- **Bases de datos:** Porcentaje de días en los que las bases de datos se han actualizado en el plazo comprometido.
- **Alertas del servicio «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 web en el año.
- **Entrega de libros:** Porcentaje de entregas de libros realizadas en el plazo comprometido.
- **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 3 días hábiles.

- **Quejas y sugerencias:** Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en 10 días hábiles.

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 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 realicen a través de su sede electrónica boe.es, unos abiertos a todos los usuarios, tales como el acceso universal y gratuito a los diarios oficiales BOE y BORME, a las bases de datos, a libros electrónicos, etc., y otros, como la tramitación y pago de los anuncios, pujas a través del Portal de subastas, la suscripción a las alertas del Suplemento de Notificaciones, y la presentación de quejas y sugerencias a los que hay que acceder mediante identificación electrónica.

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

En aquellas situaciones donde dicha accesibilidad se vea 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:

- Existen formularios con códigos CAPTCHA (sistema de seguridad para evitar ataques informáticos) que dificultan su accesibilidad. En todos los casos se dispone de una alternativa de acceso utilizando el correo electrónico.
- 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 en-

focadas 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.

Especificaciones técnicas

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.

Dispone de procedimientos que garantizan la recogida y retirada de los residuos no peligrosos, sistemas separadores de grasas vegetales, y sus dos edificios tienen la «Certificación energética de edificios».

Para garantizar la seguridad y salud de los ciudadanos y de sus empleados públicos, 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 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) o a través de la dirección de correo electrónico cartadeservicios@boe.es.

El director de la AEBOE o el titular del órgano directivo que se designe al efecto, en el plazo de 15 días, informará por escrito al ciudadano 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 telefónicas

La sede de la Agencia se encuentra en la Avenida de Manoteras, 54 - 28050 MADRID.

- Autobuses: Líneas 174 / 150
- Metro ligero: Virgen del Cortijo (ML1)
- Cercanías RENFE: Fuente de la Mora.

Mapa de la zona



- La Librería
- Farmacopea
- Servicios de Internet (webmaster)
- Accesibilidad

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

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

