

La Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (AEBOE) es un organismo público adscrito al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, con personalidad jurídica propia.

A la Agencia le corresponde:

- ❖ La edición, publicación y difusión del «Boletín Oficial del Estado» (BOE), del «Boletín Oficial del Registro Mercantil» (BOR-ME), y de otras publicaciones oficiales.
- ❖ 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.
- ❖ Es el Organismo 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.

La mayor parte de los servicios se facilitan a través de medios electrónicos.

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

Participación de los ciudadanos

Los usuarios y ciudadanos 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.



Unidad responsable de la carta

Secretaría General: Avenida de Manoterías, 54. 28050 Madrid.

cartadeservicios@boe.es

DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE CONTACTO

En la **sede de Manoterías** se encuentra la Imprenta Nacional y el resto de unidades administrativas de la Agencia.

Av de Manoterías, 54 - 28050 Madrid

Metro ligero: Virgen del Cortijo (ML 1)

Autobuses: 150, 174

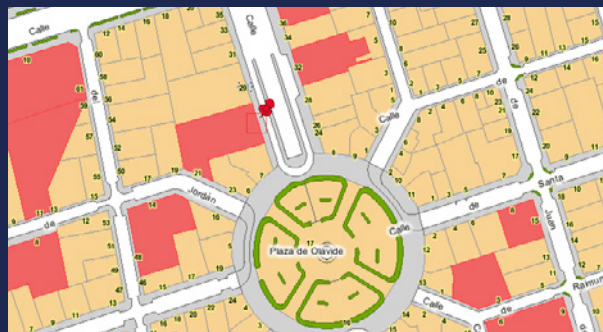


La **Librería del BOE** se encuentra en la calle de Trafalgar, 27 28010 MADRID.

Correo electrónico: libreria@boe.es

Metro: Bilbao / Iglesia / Quevedo

Autobuses: 3, 16, 51, 147, 149



Tienda virtual: <http://tienda.boe.es>

Atención al ciudadano

Correo electrónico: info@boe.es

Teléfono: 91 111 40 00. Horario de lunes a jueves de 9 a 17 horas, viernes de 9 a 14:30 horas.

Sede electrónica: <http://www.boe.es>



Agencia Estatal boletín Oficial del Estado. NPO-007-16-096-9. Depósito Legal: M-41706-2016



**Agencia Estatal
Boletín Oficial del Estado**



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA
Y PARA LAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES



Servicios que prestamos

Relacionados con la 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, y ofrece, con carácter informativo, los diarios BOE y la Sección Segunda del BORME, anteriores a 1 de enero de 2009.
- ❖ Gestiona los anuncios que se publican en la Sección IV y V del BOE, y en la Sección Segunda del BORME.
- ❖ Gestiona la publicación de 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.
- ❖ Dispone de una App para teléfonos iPhone (iOS) y Android desde la que se accede gratuitamente al contenido del BOE.

Relacionados con la difusión de la legislación

- ❖ Elabora bases de datos a partir del contenido publicado en los diarios oficiales, accesibles en la sede electrónica, libre y gratuitamente.
- ❖ Ofrece el texto consolidado de la normativa estatal y autonómica más relevante.
- ❖ Elabora bases de datos en colaboración con otros organismos, Abogacía del Estado y Consejo de Estado, accesibles en la sede electrónica, libre y gratuitamente.
- ❖ Envía gratuitamente, por correo electrónico, Alertas con información sobre diferentes contenidos publicados en el diario BOE o incorporados en las bases de datos de la Agencia.
- ❖ Ofrece a través del sistema RSS (Rich Site Summary / Really Simple Syndication) información personalizada y gratuita sobre diferentes contenidos del BOE y del BORME.

Relacionados con la edición, publicación y distribución de publicaciones oficiales.

- ❖ Edita repertorios, compilaciones, textos legales y separatas de las disposiciones de especial interés.
- ❖ Publica libros electrónicos que pueden almacenarse y leerse en dispositivos móviles, accesibles de forma libre y gratuita. Los libros de la colección de Códigos electrónicos también se venden actualizados en soporte papel.
- ❖ Distribuye y vende, a través de la Librería del BOE y de la Tienda virtual, sus propias publicaciones y las editadas por la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y otros organismos nacionales e internacionales.
- ❖ Ofrece, en su sede electrónica, el Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado desde el año 2001.

Relacionados con el Portal de subastas

- ❖ Gestiona el Portal de subastas a través del que se realizan las subastas judiciales y notariales.

Servicios de información

- ❖ Dispone de servicios de información para atender las consultas sobre los diferentes servicios que presta la Agencia.

Nuestros compromisos de servicio

- ❖ El BOE estará disponible en la sede electrónica de la Agencia, antes de las 8 horas, todos los días del año, excepto los domingos.
- ❖ El 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.
- ❖ Los anuncios del BOE (Sección IV y V) y los del BORME se publicarán, el 3^{er} día los presentados con firma electrónica y el 5^o día los presentados con firma autógrafa, ambos plazos contados desde la conformidad del anuncio (pagado y correcto).
- ❖ Las bases de datos elaboradas a partir del contenido del BOE se actualizarán diariamente.
- ❖ Las normas consolidadas se actualizarán en 6 días hábiles.
- ❖ Las Alertas se enviarán antes de las 10 horas del día de su publicación, salvo las de Legislación y Mis Búsquedas que se enviarán antes de las 13 horas. Cuando la información se haya publicado en sábado o festivo se remitirán el siguiente día hábil.
- ❖ Los servicios RSS con la información de los diarios oficiales BOE y BORME estarán disponibles antes de las 10 horas de la mañana del día de su publicación, salvo los de legislación que estarán antes de las 13 horas.
- ❖ En la web boe.es estarán disponibles al menos 150 Códigos electrónicos, en formato EPUB y PDF.
- ❖ El plazo de entrega de los libros adquiridos a través de la tienda virtual, 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 10 días hábiles.
- ❖ El Portal de subastas electrónicas estará operativo todos los días del año, durante las 24 horas.
- ❖ Las solicitudes de información realizadas por escrito se contestarán en el plazo máximo de 3 días hábiles.
- ❖ El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas será de 25 segundos.
- ❖ Los plazos de contestación de las quejas y sugerencias serán de 16 días hábiles para las presentadas y contestadas a través de la sede electrónica boe.es, y de 18 días hábiles para el resto, contados desde su recepción en la Agencia.

Indicadores

- ❖ Porcentaje de días en los que el BOE se ha publicado antes de las 8:00 horas.
- ❖ Porcentaje de días en los que el BORME se ha publicado antes de las 8:00 horas.
- ❖ Porcentaje de anuncios publicados en los plazos comprometidos.
- ❖ Porcentaje de días en los que las bases de datos se han actualizado en el plazo comprometido.
- ❖ Porcentaje de normas consolidadas actualizadas en 6 días.
- ❖ Porcentaje de envíos de Alertas realizados en los plazos comprometidos.
- ❖ Porcentaje de días en que la información RSS ha estado disponible en los plazos comprometidos
- ❖ Número de Códigos electrónicos disponibles en la web a final de cada año.
- ❖ Porcentaje de entregas de libros realizadas en el plazo comprometido.
- ❖ Porcentaje de horas al año en las que el Portal de Subastas ha estado operativo.
- ❖ Porcentaje de peticiones de información contestadas en el plazo comprometido.
- ❖ Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas.
- ❖ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas dentro de los plazos comprometidos.

Medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios se enviarán 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 titular de la AEBQE o directivo de la organización 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.

Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios se pueden presentar: de forma presencial cumplimentando el formulario disponible en la sede de la Agencia y en su sede electrónica; por correo postal dirigido al Servicio de Calidad (Avda. de Manoteras, 54 - 28050 MADRID); de forma electrónica a través de su sede mediante firma electrónica.

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