

# Carta de servicios

## 2017-2020



### AGENCIA ESTATAL

# BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO



MINISTERIO  
DE LA PRESIDENCIA  
Y PARA LAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES

**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](http://www.boe.es)

NIPO (en línea): 007-16-096-9

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

# Sumario

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA AGENCIA	4
2. SERVICIOS QUE PRESTA	5
3. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	7
4. PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS	7
5. QUEJAS Y SUGERENCIAS	7
6. PRINCIPALES NORMAS DE APLICACIÓN	8
7. COMPROMISOS DE SERVICIO	9
8. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	10
9. SISTEMAS DE ASECURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS	11
10. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO Y FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO	11
11. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	12
12. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO	12
13. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE CONTACTO	13

## 1. Datos identificativos y fines de la Agencia

---

La Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (AEBOE) es un organismo público, de los regulados en la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos. Adscrita al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, 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 dentro de los límites establecidos por la Ley de Agencias Estatales y por su propio Estatuto.

No obstante, la AEBOE deberá adaptar su naturaleza y régimen jurídico a las previsiones de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, antes del 3 de octubre de 2019.

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.
- 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 Agencia publica anualmente alrededor de 18.000 disposiciones en el BOE, más de 500.000 actos en el BORME y alrededor de 700.000 anuncios. La página web boe.es recibe al año más de 1.000 millones de visitas. Las bases de datos contienen alrededor de 4 millones de documentos y los códigos electrónicos son objeto de más de 150.000 descar-

gas mensuales. Los servicios informativos de alertas del «BOE a la Carta» tienen más de 200.000 suscriptores. En los talleres de la Imprenta Nacional de la AEBOE se imprimen al año más de 5 millones de ejemplares de libros, revistas, catálogos y folletos.

## 2. Servicios que presta

---

### 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.
- 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 la publicación, en el Suplemento de Notificaciones del BOE, 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 puede acceder al contenido del BOE de forma gratuita.

### Relacionados con la difusión de la legislación

- Elabora bases 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 con las modificaciones y correcciones que el texto original de la norma ha tenido a lo largo del tiempo.
  - **Autoridades y 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 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 BORME**, incorpora los anuncios y avisos legales publicados en la sección segunda del BORME desde el año 2001.

- **Anuncios TEU**, contiene los anuncios de notificación publicados en el Suplemento de notificaciones del BOE en los últimos tres meses.
- **Colección histórica Gazeta**, contiene las disposiciones y noticias publicadas en los diarios oficiales, antecesores del actual diario oficial del Estado, desde 1661 hasta 1959.
- Elabora bases de datos en colaboración con otros organismos, 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.
- Envía a través de correo electrónico, mediante suscripción gratuita, Alertas con información personalizada 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 de los diarios oficiales BOE y BORME.

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

- Edita repertorios, compilaciones, textos legales y separatas de las disposiciones de especial interés. Las principales colecciones de la Agencia son: Códigos electrónicos, Derecho Histórico; Derecho Público; Derecho Privado; Separatas; Estudios Jurídicos; La norma al día; Estatutos de Autonomía y Conoce tus derechos.
- Publica en coedición con otros organismos otras colecciones y títulos de interés para los ciudadanos.
- Publica en su web boe.es 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 con las publicaciones editadas desde 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.

### 3. Derechos de los ciudadanos

---

Los ciudadanos ostentan los derechos reconocidos en el artículo 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En particular y de conformidad con estos preceptos, los ciudadanos, en su relación con la AEBOE tienen derecho a:

- 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 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 el BOE y las elaboradas en colaboración con otros organismos.
- Ser asistidos en la búsqueda de las disposiciones, actos y anuncios publicados en los diarios oficiales.
- 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.

### 4. Participación y colaboración de los ciudadanos

---

Los usuarios y ciudadanos pueden colaborar en la mejora de nuestros servicios de las siguientes formas:

- Manifestando sus opiniones a través de las encuestas que se realizan de forma periódica o permanente sobre los diferentes servicios.
- Formulando quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

### 5. Quejas y sugerencias

---

Los usuarios podrán formular sus quejas y sugerencias, sobre el funcionamiento de la Agencia en la forma y en los lugares que se señalan a continuación:

- 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](http://www.boe.es).
- Por correo postal, dirigidas al Servicio de Calidad (Avda. de Manoteras, 54 - 28050 MADRID)
- De forma electrónica, a través de <http://www.boe.es>, mediante firma electrónica.

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 de aplicación

---

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 19/2015, de 13 de julio, de medidas de reforma administrativa en el ámbito de la Administración de Justicia y del Registro Civil.
- Orden PRE/454/2014, de 17 de marzo, por la que se aprueba el Contrato de Gestión de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado para el periodo 2013-2016.
- 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». Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos.
- 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.
- 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.
- 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 1495/2007, de 12 de noviembre, por el que se crea la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado y se aprueba su estatuto.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

- Ley 25/1998, de 13 de julio, de modificación del Régimen Legal de las Tasas Estatales y Locales y de Reordenación de las Prestaciones Patrimoniales de Carácter Público.
- Orden de 4 de junio de 1998 por la que se regulan determinados aspectos de la gestión recaudatoria de las tasas que constituyen derechos de la Hacienda Pública.
- Decreto de 8 de febrero de 1946 por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria.
- Ley del Notariado de 28 de mayo de 1862.

## 7. Compromisos de servicio

---

La Agencia prestará los servicios relacionados en esta Carta conforme a los siguientes compromisos:

- **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<sup>er</sup> día los presentados con firma electrónica y el 5<sup>o</sup> día los presentados con firma autógrafa, ambos plazos contados desde la conformidad del anuncio (pagado y correcto).
- **Bases de datos:** Las bases de datos elaboradas a partir del contenido del BOE se actualizarán diariamente.
- **Legislación consolidada:** Las normas consolidadas se actualizarán en 6 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 del «BOE a la Carta»:** 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.
- **Servicios RSS:** 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.
- **Códigos electrónicos:** En la web boe.es se ofrecerán gratuitamente al menos 150 títulos en formato EPUB y PDF.
- **Entrega de libros:** 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.

- **Portal de subastas:** El Portal de subastas electrónicas estará operativo todos los días del año, durante las 24 horas.
- **Información escrita:** Las solicitudes de información realizadas por escrito se contestarán en el plazo máximo de 3 días hábiles.
- **Atención telefónica:** El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas será de 25 segundos.
- **Quejas y sugerencias:** 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, ambos plazos contados desde su recepción en la Agencia.

## 8. 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 los plazos comprometidos.
- **Bases de datos:** Porcentaje de días en los que las bases de datos se han actualizado en el plazo comprometido.
- **Legislación consolidada:** Porcentaje de normas consolidadas actualizadas en 6 días hábiles.
- **Alertas:** Porcentaje de envíos realizados en el plazo comprometido.
- **Servicios de RSS:** Porcentaje de días en que la información RSS está disponible en el plazo comprometido.
- **Códigos electrónicos:** Número de Códigos disponibles en la web al final de cada 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 contestadas en el plazo comprometido.
- **Atención telefónica:** Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas.
- **Quejas y sugerencias:** Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas dentro de los plazos comprometidos.

## 9. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral

---

La AEBOE, tiene dos certificaciones, expedidas por AENOR, que acreditan la existencia de un sistema de gestión de calidad conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001-2008, en la Imprenta Nacional y en Documentación e Información.

Dispone del certificado Forest Stewardship Council (FSC) que garantiza que el papel de los trabajos de artes gráficas certificados, que se realizan en la Imprenta Nacional de la Agencia, procede de bosques gestionados de forma sostenible desde el punto de vista ambiental, social y económico.

La Agencia dispone de procedimientos que garantizan la recogida y retirada de los residuos peligrosos, generados en la Imprenta Nacional, y no peligrosos, sistemas separadores de grasas, asimismo sus dos edificios disponen de la «Certificación energética de edificios».

Para garantizar la seguridad y salud de los ciudadanos y de sus empleados públicos, la Agencia lleva a cabo una serie de actuaciones, entre las que destacan:

- 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.

## 10. Medidas que aseguren la igualdad de género y faciliten 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 la Ley 7/2007, de 12 de abril, 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 el aumento de procedimientos y funcionalidades, que se prestan a través de la sede electrónica de la Agencia, unos abiertos a todos los usuarios, tales como el acceso universal y gratuito a los diarios oficiales BOE y BORME, a libros electrónicos, etc., y otros, como la tramitación y pago de los anuncios, pujas a través del Portal de Subastas o suscripción a las alertas del suplemento de Notificaciones a los que hay que acceder mediante firma electrónica.

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 página web de la Agencia cumple las recomendaciones de accesibilidad WAI (Web Accessibility Initiative) del consorcio Web (W3C). La web boe.es respeta las pautas del nivel 2 (AA) de accesibilidad en la práctica totalidad de sus páginas.

#### Especificaciones técnicas:

Para la visualización óptima de la web boe.es se necesita disponer de un navegador que soporte CSS 2.0 (Internet Explorer versión 7.0 o superior, Mozilla Firefox 3.0 o superior, Chrome 5, etc.) y de una aplicación para visualización de ficheros PDF/A 1. A firmados electrónicamente (Acrobat Reader versión 8.0 o superior o cualquier otra).

## 11. Unidad responsable de la carta

---

La Unidad Administrativa responsable de la Carta de Servicios es la Secretaría General.

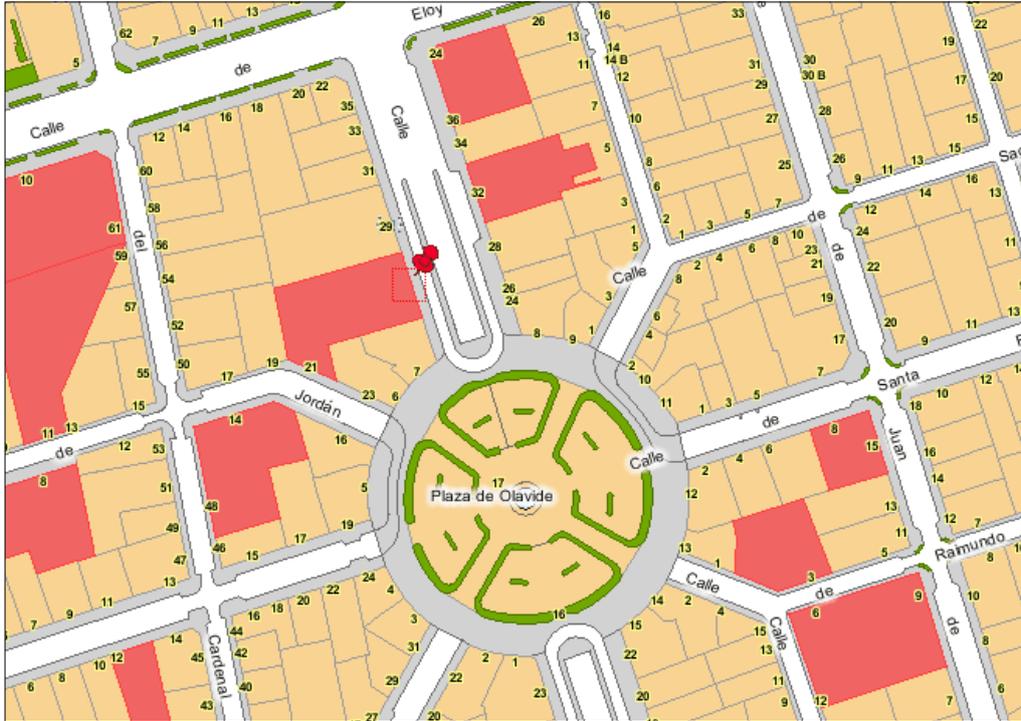
## 12. Medidas de subsanación por incumplimiento

---

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos 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](mailto:cartadeservicios@boe.es). El titular de la AEBOE 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.



## Mapa de la zona



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

### **Atención al ciudadano**

Correo electrónico: [info@boe.es](mailto: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>



**Teléfono:** 91 111 40 00

**Correo electrónico:** [info@boe.es](mailto:info@boe.es)

**Web:** [www.boe.es](http://www.boe.es)

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

