

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, con personalidad jurídica propia.

Le corresponde a 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 gestión de los anuncios que se publican en los diarios oficiales BOE y BORME.
- > La creación y difusión de productos documentales legislativos, jurisprudenciales o doctrinales a partir del Boletín Oficial del Estado o 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.

La mayor parte de nuestros servicios se prestan a través de la sede electrónica *boe.es*.

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

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

Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias sobre los servicios que presta la Agencia y sobre los incumplimientos de los compromisos establecidos en esta Carta se podrán formular en la forma que se señala a continuación:

- > De forma electrónica, 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.

Direcciones postales, electrónicas y telefónica

La sede de la Agencia se encuentra en la Avda. de Manoteras, 54 28050 Madrid.

- > **Autobuses:** Líneas 150, 174
- > **Metro ligero:** Virgen del Cortijo (ML 1)
- > **Cercanías RENFE:** Fuente de la Mora

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

- > **Autobuses:** Líneas 3, 16, 61, 147, 149
- > **Metro:** Bilbao / Iglesia / Quevedo
- > **Horario de apertura:** De lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas; sábados de 9:00 a 14:00 horas.
- > **Horario especial de agosto:** De Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas; cerrada los sábados y dos semanas del mes.
- > **Dirección electrónica tienda:** <http://tienda.boe.es>

Servicio de Atención al Ciudadano, a través del formulario web https://www.boe.es/contactar/formulario_completo.php

Centros de soporte. En la dirección <https://www.boe.es/contactar/#atencion-ciudadanos> hay disponibles enlaces que permiten contactar, mediante formularios web, con los diferentes Centros de soporte en los que le facilitarán información precisa sobre los siguientes servicios:

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

Sede electrónica: <http://www.boe.es>

Atención telefónica: Se presta a través del servicio de información de la Administración General 060.

Unidad responsable de la Carta

La unidad responsable de esta Carta de servicios es la Secretaría General, Avenida de Manoteras, 54; 28050 Madrid.

Correo electrónico: cartadeservicios@boe.es.

Carta de Servicios 2020-2023



Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado



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



Servicios que prestamos

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 el BOE, Sección IV, V y Suplemento de Notificaciones, y en la Sección Segunda del BORME.
- 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 de la legislación autonómica más importante.
- A partir del contenido publicado en los diarios oficiales, elabora las bases de datos de *Legislación, Personal, Otras disposiciones, Anuncios de la Administración de Justicia, Anuncios BOE, Anuncios TEU, Gazeta y Anuncios BORME*. En colaboración con otros organismos publica las bases de datos de *Abogacía del Estado, Consejo de Estado y Doctrina de la Fiscalía*.
- 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. A través del sistema RSS ofrece información personalizada y gratuita sobre diferentes contenidos del BOE y BORME.

Edición, publicación y venta de publicaciones oficiales

- La Biblioteca Jurídica Digital en la página web de la Agencia ofrece libros, Códigos Electrónicos, Anuarios de Derecho y otras publicaciones de acceso libre y gratuito en formato digital. Las publicaciones también se pueden comprar en soporte papel.
- La colección Códigos Electrónicos se compone de compilaciones de las principales normas vigentes del ordenamiento jurídico, seleccionadas por materias. Los Códigos se ofrecen permanentemente actualizados en formato PDF y EPUB. Asimismo se pueden adquirir en papel, impresos bajo demanda y completamente al día.
- Las colecciones del Consejo Editorial de la Agencia incluyen monografías y otros libros de contenido jurídico, de las distintas ramas del Derecho. Los originales se someten a evaluación por pares en el proceso de selección.
- La colección Leyes Históricas de España presenta los textos de normas históricas, desde el Derecho visigodo hasta la Novísima Recopilación, acompañados de estudios científicos.

- En la Librería del BOE y en la Tienda del BOE en Internet (*tienda.boe.es*) se pueden adquirir las publicaciones editadas en papel por la Agencia y por otros organismos oficiales.

Portal de subastas

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

Servicios de información

- 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 servicio de información de la Administración General 060.

Compromisos de servicio

- El diario BOE estará disponible en la sede electrónica de la Agencia, antes de las 8 horas, todos los días del año, excepto los domingos.
- El diario 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, contado desde la conformidad del anuncio (pagado y correcto).
- 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.
- Las bases de datos elaboradas a partir del contenido del BOE se actualizarán diariamente.
- 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.
- En la web boe.es se ofrecerán 10 nuevos Códigos electrónicos cada año.
- En la Biblioteca Jurídica Digital se ofrecerán 15 nuevos libros cada año.
- 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 estará operativo todos los días del año, durante las 24 horas.
- Las solicitudes de información escrita realizadas a través de los diferentes formularios web, se contestarán en el plazo máximo de 3 días hábiles.

- Las quejas y sugerencias se contestarán en 10 días hábiles, contados desde su recepción en la Agencia.

Indicadores

- Porcentaje de días en los que el BOE se publica antes de las 8:00 horas.
- Porcentaje de días en los que el BORME se publica antes de las 8:00 horas.
- Porcentaje de anuncios publicados en el plazo comprometido.
- Porcentaje de normas consolidadas actualizadas en 5 días laborables.
- Porcentaje de días en los que las bases de datos se han actualizado en el plazo comprometido.
- Porcentaje de envíos de Alertas realizados en los plazos comprometidos.
- Número de nuevos códigos publicados en la Biblioteca Jurídica Digital cada año.
- Número de nuevos libros publicados en la web en el año.
- Porcentaje de entregas de libros realizadas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de horas al año en las que el Portal de Subastas está operativo.
- Porcentaje de peticiones de información recibidas a través de formularios web, contestadas en 3 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en 10 días hábiles.

Medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios se enviarán por correo postal a 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.

Participación 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 y del enlace existente en la web «Ayúdame a mejorar», y formulando quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.