



CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SEVICIOS DE LA AGENCIA ESTATAL BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO 2020-2023

ORGANO RESPONSABLE: **SECRETARÍA GENERAL**

Denominación de la Carta de Servicios: **CARTA DE SEVICIOS DE LA AGENCIA ESTATAL BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO 2020-2023**

Fecha de entrada en vigor: **30 de septiembre de 2020**

Fecha fin vigencia: **1 de octubre de 2023**

Fecha de seguimiento: **31 de diciembre 2021**

**Grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de servicios.
Año 2021**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
Publicación del BOE 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.	Porcentaje de días en los que el BOE se ha publicado antes de las 8:00 horas.	100%	99,68% (312 / 313) días	-0,32%	El BOE nº182, de 31-7-2022, se publicó a las 9:43 horas, debido a una incidencia técnica. Se han incorporado auditorías automatizadas sobre el estado de los recursos necesarios para el traslado de los contenidos del BOE del día, a la página web.
Publicación del BORME 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.	Porcentaje de días en los que el BOE se ha publicado antes de las 8:00 horas.	100%	100% (250 / 250) días	0%	
Publicación de anuncios Los anuncios del BOE (Sección IV y V) y los del BORME se publicarán el 3er día, contado desde la conformidad del anuncio (pagado y correcto).	Porcentaje de anuncios publicados en el plazo comprometido.	100%	96,31% (52.265 / 61.536) anuncios	-3,69%	El 39,5% de los anuncios publicados son de subastas, y algunos de estos no pueden publicarse el tercer día.
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	Porcentaje de normas consolidadas actualizadas en 5 días laborables.	100%	99,64% (1.915 / 1922) normas	-0,36%	No se consideran necesarias.

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
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.	Porcentaje de días en los que las bases de datos se han actualizado en el plazo comprometido.	100%	100 % (313/ 313 días)	0%	
Alertas 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.	Porcentaje de envíos de Alertas realizados en los plazos comprometidos.		99,77% (1.306 / 1.309 envíos)	-0,23%	No se consideran necesarias.
Códigos electrónicos En la web boe.es se ofrecerán 10 nuevos Códigos electrónicos cada año.	Número de nuevos códigos publicados en la Biblioteca Jurídica Digital cada año.	10	25	15	
Biblioteca jurídica-digital En la Biblioteca Jurídica Digital se ofrecerán 15 nuevos libros cada año.	Número de nuevos libros publicados en la web en el año.	15	50	35	
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.	Porcentaje de entregas de libros realizadas en el plazo comprometido.	100%	99,99% (7.059 / 7.060 Entregas)	-0,01%	No se consideran necesarias.
Portal de subastas El Portal de subastas electrónicas estará operativo todos los días del año, durante las 24 horas.	Porcentaje de horas al año en las que el Portal de Subastas está operativo.	100%	100% (8.760 / 8.760 horas)	0%	

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
<p>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.</p>	<p>Porcentaje de peticiones de información recibidas a través de formularios web, contestadas en 3 días hábiles.</p>	<p>100%</p>	<p>99,99% (66803/ 66811 peticiones)</p>	<p>-0,01%</p>	<p>No se consideran necesarias.</p>
<p>Quejas y sugerencias Las quejas y sugerencias se contestarán en 10 días hábiles, contados desde su recepción en la Agencia.</p>	<p>Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en 10 días hábiles.</p>	<p>100%</p>	<p>100% (60 / 60 QyS)</p>	<p>0%</p>	