



**CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA ESTATAL BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO 2024-2027**

ORGANO RESPONSABLE: **SECRETARÍA GENERAL**

Denominación: **CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA ESTATAL BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO 2024-2027.**  
Documento de aprobación: **Resolución de 18 de marzo de 2024, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con la Cortes (BOE nº 81 de 2 de abril de 2024).**  
Fecha de entrada en vigor: **19 de marzo de 2024.**  
Fecha de seguimiento: **18 de marzo de 2027.**

**Grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de servicios.  
Año 2024**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
<b>Publicación del BOE</b> El diario oficial BOE estará disponible en la sede electrónica de la Agencia a las 8 horas, todos los días del año, excepto los domingos.	Porcentaje de días en los que el BOE está disponible en la sede electrónica a las 8:00 horas.	100%	100%	0	
<b>Publicación del BORME</b> El diario oficial BORME estará disponible en la sede electrónica de la Agencia a las 8 horas, todos los días del año excepto sábados, domingos y festivos en Madrid.	Porcentaje de días en los que el BORME está disponible a las 8:00 horas.	100%	100%	0	
<b>Publicación de anuncios</b> Los anuncios del BOE (Sección IV y V) y los del BORME se publicarán el 3 <sup>er</sup> día, contado desde la conformidad del anuncio (pagado y correcto).	Porcentaje de anuncios publicados en el plazo comprometido.	100%	96,11%	-3,89%	De 54.995 anuncios, 2.142 se publicaron fuera de plazo. La causa principal, el incremento anual del 16 % de anuncios y el alto porcentaje de subastas, 36% del total.
<b>Bases de datos</b> Los contenidos publicados en el BOE se incorporarán diariamente a las correspondientes bases de datos de la Agencia.	Porcentaje de días en los que los contenidos del BOE se han incorporado a las bases de datos.	100%	100%	0%	
<b>Legislación consolidada</b> 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	Porcentaje de normas consolidadas actualizadas en el plazo comprometido.	100%	99,13%	-0,87%	Se han actualizado 1.487 normas, 13 han tardado más de 5 días.

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
<b>Alertas</b> 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 realizados en los plazos comprometidos.	100%	99,62%	-0,38%	De 1.310 envíos 5 se realizaron fuera de plazo por causas diferentes.
<b>Códigos electrónicos</b> En la web boe.es se ofrecerán 10 nuevos Códigos electrónicos cada año.	Número de nuevos Códigos publicados en la web en el año.	10	29	19	Se publicaron 17 códigos de legislación autonómica de Derecho de la Discapacidad, inicialmente no previstos, como consecuencia de la reforma de la Constitución. (art.49)
<b>Biblioteca jurídica-digital</b> En la Biblioteca Jurídica Digital se ofrecerán 20 nuevos libros cada año.	Número de nuevos libros publicados en la web en el año.	20	46	26	
<b>Entrega de libros</b> 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 7 días hábiles.	Porcentaje de entregas de libros realizadas en los plazos comprometidos.	100%	98,82%	-1,18%	De 8.439 envíos 100 se entregaron fuera de plazo.
<b>Portal de subastas</b> 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%	100,00%	0,00%	El 11/07/2024 hubo una interrupción en el servicio del Portal de subastas de 17 minutos.
<b>Información escrita</b> Las solicitudes de información escrita realizadas a través de los diferentes formularios web, se contestarán en el plazo máximo de 3 días hábiles.	Porcentaje de peticiones de información, recibidas a través de formularios web, contestadas en el plazo comprometido.	100%	99,99%	-0,01%	De 45.917 peticiones de información contestadas, 3 tardaron más de 3 días.
<b>Quejas y sugerencias</b> El plazo de contestación de las quejas y sugerencias será de 10 días hábiles, contados desde su recepción en la Agencia.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo comprometido.	100%	100,00%	0,00%	