



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 2025

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
Publicación del BOE 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	
Publicación del BORME 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	
Publicación de anuncios 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).	Porcentaje de anuncios publicados en el plazo comprometido.	100%	96,11%	-1,32%	De 55.413 anuncios, 729 se publicaron fuera de plazo
Bases de datos 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%	
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 que se incorpora a las bases de datos de la Agencia	Porcentaje de normas consolidadas actualizadas en el plazo comprometido.	100%	99,64%	-0,36%	Se han actualizado 1.647 normas, 6 de ellas han tardado más de 5 días.

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
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 realizados en los plazos comprometidos.	100%	99,61%	-0,39%	De 1.295 envíos, 5 envíos se realizaron fuera de plazo por diferentes causas.
Códigos electrónicos 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	13	3	
Biblioteca jurídica-digital En la Biblioteca Jurídica Digital se ofrecerán 20 nuevos libros cada año.	Número de nuevos libros publicados en la web en el año.	20	34	14	
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 7 días hábiles.	Porcentaje de entregas de libros realizadas en los plazos comprometidos.	100%	98,52%	-1,48%	De 8.225 envíos, 122 se entregaron fuera de plazo
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%	99,99%	-0,01%	El 20/01/2025 se produjo una incidencia en el portal de subastas de 64 minutos que fue resuelta satisfactoriamente.
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.	Porcentaje de peticiones de información, recibidas a través de formularios web, contestadas en el plazo comprometido.	100%	99,99%	-0,01%	De 48.786 peticiones de información contestadas, 6 tardaron más de 3 días.
Quejas y sugerencias 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%	98,11%	-1,89%	De las 53 quejas y sugerencias, 1, en el mes de agosto, fue contestada en 11 días.