



**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
<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%	-1,32%	De 55.413 anuncios, 729 se publicaron fuera de plazo
<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%	99,64%	-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
<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%	99,61%	-0,39%	De 1.295 envíos, 5 envíos se realizaron fuera de plazo por diferentes causas.
<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	13	3	
<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	34	14	
<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%	98,52%	-1,48%	De 8.225 envíos, 122 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%	99,99%	-0,01%	El 20/01/2025 se produjo una incidencia en el portal de subastas de 64 minutos que fue resuelta satisfactoriamente.
<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 48.786 peticiones de información contestadas, 6 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%	98,11%	-1,89%	De las 53 quejas y sugerencias, 1, en el mes de agosto, fue contestada en 11 días.