



**CARTA DE SERVICIOS 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 2022**

**Grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de servicios.  
Año 2022**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
<b>Publicación del BOE</b> 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%	<b>100%</b> (314 / 314) días	0%	
<b>Publicación del BORME</b> 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%	<b>100%</b> (247 / 247) días)	0%	
<b>Publicación de anuncios</b> 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%	<b>96,73%</b> (48.002/ 49.625 anuncios)	-3,27%	El 40% de los anuncios publicados son de subastas, y algunos de estos no pueden publicarse el tercer día.
<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 5 días laborables.	100%	<b>96,75%</b> (1.932 / 1997 normas actualizadas)	-3,25%	65 normas tardaron más de 5 días en actualizarse. El incremento de normas actualizadas en más de 5 días, se debe, al progresivo aumento del número de normas a actualizar (la BD de Legislación consolidada cuenta con casi 12.000 normas), y a la complejidad de las tareas de consolidación.

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
<b>Bases de datos</b> 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%	<b>100 %</b> (314/ 314 días)	0%	
<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 de Alertas realizados en los plazos comprometidos.	100%	<b>99,47%</b> (1.316 / 1.323 envíos)	-0,53%	No se consideran necesarias.
<b>Códigos electrónicos</b> 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	<b>32</b>	22	Se han publicado 24 títulos de colección de códigos "Material de oposiciones"
<b>Biblioteca jurídica-digital</b> En la Biblioteca Jurídica Digital se ofrecerán 15 nuevos libros cada año.	Número de nuevos libros publicados en la web en el año.	15	<b>47</b>	32	
<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 10 días hábiles.	Porcentaje de entregas de libros realizadas en el plazo comprometido.	100%	<b>99,97%</b> (7.452 / 7.454 entregas)	-0,03%	No se consideran necesarias.
<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%	<b>100%</b> (8.760 / 8.760 horas)	0%	
<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 3 días hábiles.	100%	<b>99,99%</b> (52.319 / 52.324 peticiones)	-0,01%	No se consideran necesarias.
<b>Quejas y sugerencias</b> Las quejas y sugerencias se contestarán en 10 días hábiles, contados desde su recepción en la Agencia.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en 10 días hábiles.	100%	<b>100%</b> (74 / 74 QyS)	0%	