

La Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (AEBOE) es un organismo público adscrito al Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, a través de la Subsecretaría, con personalidad jurídica propia.

Le corresponde a la Agencia:

- > La edición, publicación y difusión del «Boletín Oficial del Estado» (BOE), del «Boletín Oficial del Registro Mercantil» (BORME) y de otras publicaciones.
- > La creación y difusión de productos documentales legislativos, jurisprudenciales o doctrinales a partir del Boletín Oficial del Estado y de otras publicaciones legislativas.
- > La publicación, en cualquier soporte, por propia iniciativa o en colaboración con otras administraciones públicas, ministerios, organismos o entidades de derecho público, de los repertorios, compilaciones, textos legales y separatas de las disposiciones que se consideren de especial interés, así como la permanente actualización y consolidación de lo publicado.
- > La venta y comercialización de las obras propias y de las editadas por otras administraciones u organismos oficiales, en los términos establecidos en los acuerdos suscritos a tal fin.
- > La gestión técnica del Portal de subastas.

La mayor parte de nuestros servicios se prestan a través de la sede electrónica *boe.es*.

El portal *boe.es* está diseñado para facilitar su uso, tanto en ordenadores personales como en dispositivos móviles, tabletas y teléfonos inteligentes.

Las páginas son compatibles con versiones recientes de cualquier navegador de uso común.

Unidad responsable de la Carta

La unidad responsable de esta Carta de Servicios es la Secretaría General, Avenida de Manoteras, 54; 28050 Madrid.

Correo electrónico: cartadeservicios@boe.es

Direcciones postales, electrónicas y telefónica

La **sede de la AEBOE** se encuentra en la Avda. de Manoteras, 54 – 28050 Madrid.

- > **Autobuses:** Líneas 150, 174
- > **Metro ligero:** Virgen del Cortijo (ML 1)
- > **Cercanías RENFE:** Fuente de la Mora

La **Librería del BOE** se encuentra ubicada en la calle de Trafalgar, 27 – 28010 Madrid.

- > **Autobuses:** Líneas 3, 16, 61, 147, 149
- > **Metro:** Bilbao / Iglesia / Quevedo
- > **Horario de apertura:** De lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas; sábados de 9:00 a 14:00 horas
Julio: De lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas; cerrada los sábados.
Agosto: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas; cerrada los sábados y la tercera semana del mes.
- > **Dirección electrónica tienda:** <http://tienda.boe.es>

Servicio de Atención al Ciudadano, a través del formulario web https://www.boe.es/contactar/formulario_completo.php

Centros de soporte. En la dirección <https://www.boe.es/contactar/#centros-soporte> hay disponibles enlaces que permiten contactar, mediante formularios web, con los diferentes Centros de soporte en los que le facilitarán información precisa sobre los siguientes servicios:

- > Anuncios
- > Portal de subastas
- > La Librería
- > Farmacopea
- > Servicios de Internet (webmaster)
- > Accesibilidad

Sede electrónica: <http://www.boe.es>

Atención telefónica: Se presta a través del servicio de información de la Administración General 060.

Participación ciudadana

Todas las personas pueden colaborar en la mejora de los servicios que presta la Agencia manifestando sus opiniones, en el enlace existente en la web “Ayúdame a mejorar”, y formulando quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. NIPO (papel): 144-24-009-3. NIPO (PDF): 144-24-008-8. Depósito Legal: M-1890-2024

Carta de Servicios 2024-2027

Agencia Estatal
**Boletín
Oficial
del Estado**



Servicios de la AEBOE

Publicación de los diarios oficiales

- Publica en su sede electrónica los diarios oficiales BOE y BORME, con carácter oficial y auténtico desde el 1 de enero de 2009, y ofrece, con carácter informativo, los diarios BOE y la Sección Segunda del BORME anteriores a 1 de enero de 2009.
- Gestiona los anuncios que se publican en la Sección IV y V del BOE, y en la Sección Segunda del BORME, y los anuncios de notificación y edictos judiciales que se publican en los correspondientes suplementos del diario oficial BOE.
- Ofrece todo el contenido del BOE en formatos PDF y XML, y las disposiciones de la Sección I, además, en formato EPUB.

Difusión de la legislación

- Ofrece el texto consolidado de la normativa más relevante, tanto estatal como autonómica. Nuestro sistema de consolidación, además del último texto actualizado, ofrece las distintas redacciones intermedias que ha tenido la norma desde su publicación inicial.
- Elabora y publica bases de datos a partir del contenido de los diarios oficiales (*Legislación, Personal, Otras disposiciones, Anuncios de la Administración de Justicia, Anuncios BOE, Anuncios TEU, Anuncios TEJU, Gazeta y Anuncios BORME*) y, en colaboración con otros organismos, publica las bases de Abogacía del Estado, Consejo de Estado y Doctrina de la Fiscalía.
- Envía gratuitamente, por correo electrónico, Alertas con información sobre diferentes contenidos publicados en el diario BOE o incorporados en las bases de datos de la Agencia. A través del sistema RSS (*Rich Site Summary / Really Simple Syndication*) ofrece información sobre diferentes contenidos del BOE y BORME.

Edición, publicación y venta de publicaciones oficiales.

- En la Biblioteca Jurídica Digital de su página web ofrece, libre y gratuitamente una recopilación de obras que contribuyen a la comprensión y mejor conocimiento del ordenamiento jurídico actual e histórico. Está formada por apartados dedicados a: Libros Códigos, Códigos Universitarios, Material de oposiciones, y Anuarios y revistas.
- Edita y publica la colección Códigos Electrónicos, compilaciones de las principales normas vigentes del ordenamiento jurídico. Los Códigos se ofrecen en formato PDF y EPUB. También se pueden adquirir en papel, impresos bajo demanda.
- En la Librería del BOE, y en la Tienda del BOE en Internet se pueden adquirir las publicaciones en papel editadas por la Agencia y por otros organismos oficiales.

Portal de subastas

- Gestiona el Portal de subastas, ubicado en su sede electrónica, a través del que se realizan las subastas judiciales, notariales y administrativas.

Servicios de información

- Dispone de un servicio de Atención al Ciudadano y de formularios web a través de los cuales se atienden las consultas sobre los diferentes servicios que ofrece la Agencia.
- La atención telefónica se presta a través del servicio de información de la Administración General del Estado 060.

Nuestros compromisos de servicio

- 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.
- 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.
- Los anuncios del BOE (Sección IV y V) y del BORME se publicarán el 3^{er} día, contado desde la conformidad del anuncio (pagado y correcto).
- Los contenidos publicados en el BOE se incorporarán diariamente a las correspondientes bases de datos de la Agencia.
- Las normas consolidadas se actualizarán en 5 días hábiles, 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.
- Las Alertas del servicio «Mi BOE» 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.
- En la web boe.es se ofrecerán 10 nuevos Códigos electrónicos cada año.
- En la Biblioteca Jurídica Digital se ofrecerán 20 nuevos libros cada año.
- El plazo de entrega de los libros adquiridos a través de la Tienda en internet, 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.
- El Portal de subastas estará operativo todos los días del año, durante las 24 horas.
- Las solicitudes de información escrita realizadas a través de los diferentes formularios web, se contestarán en el plazo máximo de 3 días hábiles.
- El plazo de contestación de las quejas y sugerencias será de 10 días hábiles contados desde su recepción en la Agencia.

Indicadores

- Porcentaje de días en los que el BOE está disponible en la sede electrónica a las 8:00 horas.
- Porcentaje de días en los que el BORME está disponible en la sede electrónica a las 8:00 horas.
- Porcentaje de anuncios publicados en el plazo comprometido.
- Porcentaje de días en los que los contenidos del BOE se han incorporado a las bases de datos.
- Porcentaje de normas consolidadas actualizadas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de envíos realizados en los plazos comprometidos.
- Número de nuevos códigos publicados en la web en el año.
- Número de nuevos libros publicados en la Biblioteca Jurídica Digital en el año.
- Porcentaje de entregas de libros realizadas en los plazos comprometidos.
- Porcentaje de horas al año en las que el Portal de Subastas está operativo
- Porcentaje de peticiones de información recibidas a través de formularios web, contestadas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo comprometido.

Medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios se enviarán por correo postal a la Secretaría General (Avenida de Manoteras, 54; 28050, Madrid) o a través de la dirección de correo electrónico cartadeservicios@boe.es, o a través del formulario de quejas y sugerencias.

El director de la AEBOE o el titular del órgano directivo que se designe al efecto, en el plazo de 15 días, informará por escrito al ciudadano de las causas por las que no se ha cumplido el compromiso y, en su caso, de las medidas adoptadas para subsanarlo.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias se podrán presentar:

- De forma electrónica, través de <http://www.boe.es>, mediante identificación electrónica.
- De forma presencial, cumplimentando el formulario que se encuentra disponible en la sede de la Agencia (Avda. de Manoteras, 54 – 28050 Madrid) y en la sede electrónica www.boe.es
- Por correo postal, dirigidas al Servicio de Calidad (Avda. de Manoteras, 54 – 28050 Madrid).