

**CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2020
(Enero – Febrero – Marzo)**

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad.	100%
Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,89 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0

2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web

- Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.

Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.

0 %

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

**CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2020
(Abril – Mayo – Junio)**

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad.	100%
Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0

2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web

- Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.

Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.

0 %

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

**CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2020
(Julio – Agosto – Septiembre)**

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad.	100%
Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,90 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0

2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web

- Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.

Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.

0 %

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

**CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2020
(Octubre – Noviembre – Diciembre)**

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	100% 0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,97 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0

2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web

- Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.

Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.

0 %

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

**CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2019**

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	100% 0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

(Enero – Febrero – Marzo)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,95 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción “Añadir Complementario”, se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0

2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web

- Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.

Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.

0 %

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

**CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2019
(Abril – Mayo – Junio)**

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	100% 0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,96 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0

2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web

- Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.

Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.

0 %

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

**CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2019
(Julio – Agosto – Septiembre)**

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	100% 0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción “Añadir Complementario”, se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0

2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web

- Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.

Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.

0 %

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

**CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2019
(Octubre – Noviembre – Diciembre)**

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	100% 0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,95 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0

2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web

- Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.

Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.

0 %

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2018
(Enero – Febrero – Marzo)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	100% 0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,96 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	99,81 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0
2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web		

Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.	0 %
---	--	-----

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2018
(Abril – Mayo – Junio)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	100% 0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0

2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web

- Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.

Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.

0 %

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2018
(Julio – Agosto – Septiembre)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	100% 0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,94 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0

2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web

- Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.

Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.

0 %

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2018
(Octubre – Noviembre – Diciembre)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	100% 0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,83 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0

2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web

- Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.

Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.

0 %

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2017
(Enero – Febrero – Marzo)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	100 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,78 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	99,64 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2017
(Abril – Mayo – Junio)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	100% 0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,64 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones..	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0

•		
•		
2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web		
• Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.	0 %

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2017
(Julio – Agosto – Septiembre)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	100% 0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,92 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones..	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0

•		
•		
2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web		
• Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.	0 %

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2017
(Octubre – Noviembre – Diciembre)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	100% 0
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono o correo electrónico y web).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público.	Porcentaje de días disponibles. Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % 0 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100 %
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial		
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	0
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas		
- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. - Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	0

2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web

- Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.

Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.

0 %

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	0
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	0

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2016
(Enero – Febrero – Marzo)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	100 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

**CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2016
(Abril – Mayo – Junio)**

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad.	100 %
Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	100 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2016
(Julio – Agosto – Septiembre)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad.	100 %
Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	100 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,86 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2016
(Octubre – Noviembre – Diciembre)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad.	100%
Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	99,58 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	99,58 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2015
(Enero – Febrero – Marzo)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad.	100 %
Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	97,92 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,91 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	98,75 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2015
(Abril – Mayo – Junio)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad.	100 %
Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	100 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,72 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	99,29 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2015
(Julio – Agosto – Septiembre)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad.	100 %
Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	100 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,91 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2015
(Octubre – Noviembre – Diciembre)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	98,75 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,80 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2014
(Enero – Febrero – Marzo)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad.	100 %
Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	97,92 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	99,91 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	98,75 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2014
(Abril – Mayo – Junio)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	100 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2014
(Julio – Agosto – Septiembre)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	100 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

**CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2014
(Octubre – Noviembre – Diciembre)**

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	100 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2013
(Enero – Febrero – Marzo)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	100 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2013
(Abril – Mayo – Junio)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	95,23 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2013
(Julio – Agosto – Septiembre)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	95,38 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2013
(Octubre – Noviembre – Diciembre)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	100 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2012
(Abril – Mayo – Junio)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	98,9 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	98,9 %
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2012
(Julio – Agosto – Septiembre)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	100 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

CARTA DE SERVICIOS DEL DOCM
GRADO CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2012
(Octubre – Noviembre – Diciembre)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE INFORMACIÓN		
1.1 Acceso gratuito a través de la web, al DOCM con validez jurídica desde el 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.		
- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados. - Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.	Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.	100 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualización en plazo.	100 %
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Texto completo desde Diciembre de 2005 y sólo sumario desde Abril de 2000 a Abril de 2005.		
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100 %
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (Presencia, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. - Elaboración compleja o volumen de consultas: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (Presencial, por teléfono o correo electrónico).		
- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. - En horario de atención al público (Presencial, teléfono y correo electrónico)	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE PUBLICACIONES		
2.1 Edición y publicación del DOCM.		
Publicaciones gratuitas en 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100 %
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la justificación de dicho pago.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100 %
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas por el DOCM, se envían al Servicio de Asuntos Económicos en el plazo máximo de 3 días hábiles, para que ese Servicio comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100 %

Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.	100 %
2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web		
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Número de disposiciones no publicadas en plazo.	100 %
2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica		
Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año.	Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.	100 %

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
Envío de información solicitada por las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Porcentaje de suscriptores que reclaman por no recibir las alertas.	100 % (No hay reclamaciones)
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de alertas, bajas y búsquedas en el sistema de alertas (Presencial, telefónica y correo electrónico).		
- En horario de atención al público, de forma inmediata. - Fuera de horario: primer día hábil siguiente de atención al público. - Especial dificultad: 2 días hábiles siguientes a la recepción.	Número de reclamaciones por falta de atención.	100 % (No hay reclamaciones)