

**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.		
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad.</p> <p>Porcentaje de disponibilidad a partir de las 00:01 horas.</p>	98,9 %
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos		
<ul style="list-style-type: none"> 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		
<ul style="list-style-type: none"> 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.		
<ul style="list-style-type: none"> 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).		
<ul style="list-style-type: none"> 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).		
<ul style="list-style-type: none"> 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).		
<ul style="list-style-type: none"> 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.		
<ul style="list-style-type: none"> 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 %
<ul style="list-style-type: none"> 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 %
<ul style="list-style-type: none"> 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 %
<ul style="list-style-type: none"> 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 %

<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Porcentaje de complementarios aceptados en plazo.</p>	<p>100 %</p>
<p>2.2 Edición y publicación en web del Código Legislativo. Actualización quincenal en la web</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM. 	<p>Número de disposiciones no publicadas en plazo.</p>	<p>100 %</p>
<p>2.3 Edición y publicación de la Revista Jurídica</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Edición y publicación de al menos 2 ejemplares al año. 	<p>Porcentaje de revistas editadas y publicadas al año.</p>	<p>100 %</p>

COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SERVICIO DE ALERTAS		
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.		
<ul style="list-style-type: none"> 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).		
<ul style="list-style-type: none"> 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)

DIARIO OFICIAL DE CASAPALLA