

ANEXO VII

NORMATIVA INTERNA DEL ARCHIVO Y BIBLIOTECA DEL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

1. Sólo está permitido el acceso a la Sala con los objetos necesarios para realizar la consulta y las anotaciones oportunas. Cualquier otro objeto requerirá la autorización del responsable de la Sala. Queda expresamente prohibida la entrada de objetos que pudieran afectar a la integridad de los documentos consultados, así como cualquier tipo de bebida o comida.

2. El usuario se dirigirá al responsable de la Sala para cualquier consulta sobre la documentación.

3. No se permitirá alterar el necesario silencio de la Sala de Consulta.

4. Estará en lugar visible en la Sala de Consulta o de Referencias los instrumentos de descripción, sobre cualquier soporte, y serán de libre acceso.

5. Estará en lugar visible en la Sala de Consulta o de Referencias el Cuadro de Clasificación de Fondos actualizado del Archivo y Biblioteca.

6. La consulta de los instrumentos de descripción que se encuentren en formato de fichas respetará siempre el orden que éstas presenten, no pudiendo ser sacadas de sus casilleros, ni éstos de sus muebles.

7. No podrán ser copiados, reproducidos ni publicados los instrumentos de descripción, de manera que sean protegidos los derechos relativos a la Propiedad Intelectual. Así como tampoco está permitido la digitalización de ningún material en sala, mientras se realice la consulta, si se deseara algún material digitalizado o fotocopiado se le solicitará a la persona responsable del Archivo o Biblioteca.

8. La petición de documentos se realizará en el formulario de solicitud de consulta, que se cumplimentará con caracteres legibles con Unta. Se formalizará una solicitud por cada unidad que se desee consultar (libro, caja, legajo, plano, expediente, documento...).

9. No se podrán solicitar más de tres unidades simultáneamente, y estas deberán de ser consultadas de una en una.

10. No se podrá consultar ninguna unidad documental de manera simultánea por dos o más lectores, salvo autorización expresa del responsables de la Sala.

11. No se atenderán nuevas peticiones desde 15 minutos antes del cierre de la Sala.

12. Será objeto de aplicación de la normativa vigente en esta materia cualquier comportamiento que ponga en peligro la conservación y el contenido de los documentos.

13. No podrá ser alterado bajo ningún concepto el orden original de los documentos sin encuadernar.

14. Sólo podrán tomarse notas o copiar textos de forma manuscrita mediante uso de lápiz.

15. No podrán dejarse marcas o incluir objetos entre los documentos, salvo los indicadores de reprografía normalizados.

16. El usuario devolverá los documentos personalmente al responsable de la Sala una vez haya concluido la consulta. Ningún usuario podrá salir del edificio sin haber cumplido este trámite.

17. El usuario podrá reservar para el día siguiente los documentos que esté consultando, en cuyo caso deberá cumplimentar una nueva solicitud de consulta.

18. No podrá sacarse ningún documento de la Sala de Consulta.

19. Las solicitudes de reproducción de documentos se realizarán en el modelo normalizado, en el que constará la autorización de un responsable del Centro. Para señalar los documentos referenciados en la solicitud se utilizarán los indicadores de reprografía.

20. El número máximo de reproducciones, los medios por los que éstas se hagan y el tiempo de servicio de las mismas

por cada solicitud estará en función de los medios materiales y humanos de que disponga el Archivo y Biblioteca en cada momento, del formato y soporte de los documentos y del estado de conservación de los mismos.

21. No se realizarán servicios sujetos a tasas o precios públicos sin el pago de los mismos mediante los procedimientos establecidos a tal fin. La orden que establece los citados precios y tasas estará expuesta en la Sala.

22. Las reproducciones de documentos solicitadas se destinarán únicamente a fines de estudio o investigación, sin finalidad lucrativa, según lo dispuesto en la legislación vigente.

Es obligatoria en cualquier edición o publicación la referencia a la procedencia de los documentos, citando el Archivo o Biblioteca y la signatura de los mismos, según lo dispuesto en el artículo 97 del Reglamento del Sistema Andaluz de Archivos. Las ediciones o publicaciones que contengan documentos citados, transcritos o reproducidos de los fondos del Archivo o Biblioteca deberán contener los siguientes datos: Siglas del Archivo o Biblioteca, fondo/sección, signatura y, en su caso, número de folios

UNIVERSIDADES

RESOLUCIÓN de 24 de junio de 2008, del Rector de la Universidad de Granada, por la que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Granada.

Los Estatutos de la Universidad de Granada, aprobados por Decreto 325/2003, de 25 de Noviembre, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 236, de 9 de diciembre), en su art. 205, establecen que la Universidad de Granada contemplará los medios y estructuras necesarias para la evaluación y mejora de la calidad de la actividad universitaria, al objeto de alcanzar altas cotas de calidad en los ámbitos docente, investigador y de gestión.

El Plan Estratégico, aprobado el 30 de enero del 2006, establece entre sus objetivos la necesidad de elaboración de Cartas de Servicios. Y posteriormente el Acuerdo sobre Complemento de Productividad y Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS), -firmado en mayo de 2007, contempla como un objetivo del tercer nivel organizativo «la elaboración de Cartas de Servicios normalizadas».

En este marco normativo, las Cartas de Servicios son instrumentos que permiten construir una nueva administración más moderna y participativa que sitúa a las personas usuarias en el centro de sus decisiones. Mediante las Cartas de Servicios la comunidad universitaria, y la sociedad en general, estarán en condiciones de conocer los servicios que presta la Universidad de Granada, los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios y los compromisos de calidad en relación con su prestación.

Este Reglamento tiene como objetivo regular la sistemática de la elaboración de las Cartas de Servicios en la Universidad de Granada, en el marco del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio en el ámbito de la Administración General del Estado y del Convenio suscrito con la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía de 26 de marzo del 2007, para la aplicación del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre -modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio-, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se establecen los premios de los servicios públicos.

Por todo lo cual dispongo:

1. Conforme a lo acordado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada de 23 de junio de 2008, ordenar la publicación de la presente Resolución y el Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Granada que se contiene en el Anexo Único en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

2. El presente Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Granada tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Granada, 24 de junio de 2008.- El Rector, Francisco González Lodeiro.

ANEXO ÚNICO

Í N D I C E

TÍTULO I

Disposiciones Generales

- Artículo 1. Objeto.
- Artículo 2. Ámbito de aplicación.
- Artículo 3. Definición.

TÍTULO II

Estructura y Contenido de las Cartas de Servicios

- Artículo 4. Estructura y contenido.

TÍTULO III

Elaboración, aprobación y publicación de las Cartas de Servicios

- Artículo 5. Elaboración de las Cartas de Servicios.
- Artículo 6. Aprobación y publicación.

TÍTULO IV

Seguimiento de las Cartas de Servicios

- Artículo 7. Actualización.
- Artículo 8. Seguimiento.
- Artículo 9. Suspensión.
- Disposición adicional primera.
- Disposición transitoria.
- Disposición final.
- Anexo I.
- Anexo II.

TÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura y contenido, así como el procedimiento de elaboración, aprobación, publicación, ejecución y seguimiento de las Cartas de Servicios de la Universidad de Granada.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Las disposiciones recogidas en este Reglamento serán de aplicación a los servicios universitarios del Título V de los Estatutos de la Universidad de Granada, así como a los servicios administrativos y resto de Unidades administrativas que

integran la estructura establecida en la vigente Relación de Puestos del Personal de Administración y Servicios.

Artículo 3. Definición.

A los efectos de este Reglamento, las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al usuario sobre los servicios públicos que gestiona la Universidad de Granada, las condiciones en que se prestan, los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

TÍTULO II

Estructura y contenido de las Cartas de Servicios

Artículo 4. Estructura y contenido.

Las Cartas de Servicios de la Universidad de Granada se redactarán de forma clara, sencilla y comprensible para el usuario. Sus contenidos se estructurarán en los siguientes apartados:

1. De carácter general:

Datos identificativos de la Unidad prestadora del servicio.
Misión de la Unidad prestadora del servicio.
Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

Forma de colaboración o participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios

Relación de servicios prestados.

Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.

Derechos concretos de las personas usuarias en relación con los servicios prestados.

Disponibilidad y acceso al Libro de Sugerencias y de Reclamaciones de la Universidad de Granada, y en particular, formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.

Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente la forma de acceso y, en su caso, los medios de transporte.

2. Derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable:

2.1. Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida en aspectos como:

Plazos previstos de tramitación de los procedimientos, así como para la prestación de los servicios.

Mecanismos de comunicación e información, ya sean generales o personalizados.

Tramitación electrónica de los servicios prestados.

Horarios de atención al público.

Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a las personas usuarias.

2.2. Indicaciones que faciliten al usuario el acceso al servicio e impliquen mejoras adicionales de las condiciones básicas de su prestación.

2.3. Especificación de los sistemas de gestión de calidad, de gestión medioambiental y de gestión de riesgos laborales que, en su caso, existan en la organización.

2.4. Indicadores de referencia para las distintas modalidades de evaluación de la calidad.

2.5. Referencia de otras informaciones divulgativas sobre los servicios gestionados.

3. De carácter complementario: Otros datos de interés sobre los servicios prestados, a juicio de la Unidad prestadora de los mismos.

TÍTULO III

Elaboración, aprobación y publicación de las Cartas de Servicios

Artículo 5. Elaboración de las Cartas de Servicios.

1. Las cartas de Servicios serán elaboradas por las unidades funcionales en que se han agrupado los distintos servicios de la Universidad de Granada, tanto los del Título V de los Estatutos como el resto de servicios y unidades administrativas que integran la estructura en la vigente Relación de Puestos del Personal de Administración y Servicios.

2. Los titulares de las Unidades a los que se refieran las Cartas de Servicios serán los responsables últimos de su elaboración.

3. Para la elaboración de la Carta de Servicios, se procederá a la constitución de un equipo de trabajo que deberá identificar y redactar los principales servicios que presta la Unidad, establecer los compromisos de calidad, asociar los indicadores y realizar el borrador de Carta de Servicios.

4. El Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad, a través de la Dirección de Secretariado de Evaluación de Servicios, velará por la correcta elaboración de las Cartas de Servicios y colaborará técnicamente con las Unidades designadas responsables para su elaboración, cuando así lo requieran.

5. La Unidad remitirá la propuesta de Carta de Servicios al Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad, quien dará traslado, para su valoración e informe, a una Comisión Interna de Carta de Servicios compuesta por:

- Vicerrector/a para la Garantía de la Calidad, o persona en quién delegue.
- Gerente, o persona en quién delegue.
- Un/a representante del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad.
- Un/a representante de Gerencia.
- Seis miembros del Personal de Administración y Servicios, cuatro titulares y dos suplentes, designados por el Rector de entre las cuatro áreas funcionales en las que se estructuran los Servicios de la Universidad de Granada. En el caso en que uno de estos miembros pertenezca a la Unidad objeto de evaluación, será sustituido por uno de los dos suplentes designados.
- Cuatro personas usuarias designadas por el Rector de entre los miembros de la Comunidad Universitaria. Estos miembros de la Comunidad Universitaria podrán ser distintos en función de la Carta de Servicios a evaluar.

Esta comisión desempeñará las siguientes funciones:

- Evaluación de las Cartas de Servicios elaboradas por las Unidades de la Universidad de Granada.
- Elaboración, para cada Unidad, de un informe de evaluación de las Cartas de Servicios, con las modificaciones que se consideren oportunas.
- Seguimiento de las Cartas de Servicios y elaboración, para cada Unidad, de un informe de seguimiento, de la evolución de los compromisos e indicadores adquiridos por la unidad, y en su caso recomendaciones de mejora.

Paralelamente, se valorará la adecuación de la propuesta de Carta de Servicios a la normativa vigente, por, al menos una comisión externa, designada por el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad emitiendo el correspondiente informe que, en su caso, contendrá las propuestas de modificación que considere oportunas. Los informes de ambas comisiones se remitirán a las Unidades para que realicen las oportunas

modificaciones, si las hubiera. Posteriormente, la Unidad remitirá al Vicerrectorado de Garantía de la Calidad la propuesta definitiva de Carta de Servicios para ser elevada, conjuntamente con la Gerencia, al Consejo de Gobierno de la Universidad para su consideración, debate y aprobación, en su caso.

Artículo 6. Aprobación y publicación.

1. Las Cartas de Servicios una vez aprobadas por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada se publicarán en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y en el Boletín Oficial de la Universidad de Granada. Una vez publicadas en el BOJA surtirán plenos efectos.

Artículo 7. Divulgación.

1. Para facilitar la comprensión y divulgación a la sociedad se publicará un extracto de la Carta de Servicios dando publicidad a los principales servicios de cada Carta, a los compromisos e indicadores, a la misión de la Unidad, a los derechos de las personas usuarias, horario de atención al público, canales de comunicación y cualquier otra información que la Universidad de Granada contemple en el diseño de las Cartas de Servicios como estrategia de presentación unitaria de las mismas.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado siguiente, cada Unidad garantizará en todo momento que su Carta de Servicios pueda ser conocida por las personas usuarias a través de cualesquiera de sus dependencias administrativas y llevará a cabo las acciones divulgativas de las mismas que estime más eficaces, de acuerdo con los mecanismos de coordinación y divulgación que establezca el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad y la Gerencia.

3. Las Cartas de Servicios se publicarán en la página web de los respectivos ámbitos en los que radiquen las Unidades titulares de las mismas. Asimismo se publicarán en la página web de la Universidad de Granada.

4. Con el objetivo de dar cumplimiento a la Normativa Reguladora de los Elementos Básicos de la Identidad Visual Corporativa de la Universidad de Granada, aprobada en Consejo de Gobierno de 9 de mayo de 2005; y, asimismo, con el fin de garantizar una imagen unitaria para la identificación genérica de las Cartas de Servicios de la Universidad de Granada, que servirá de base al desarrollo sectorial que haga cada Unidad dentro de su ámbito competencial, se define un modelo de Carta de Servicios en los términos descritos en el Anexo I a este Reglamento y un modelo de folleto divulgativo que responderá a la estructura del documento que figura como Anexo II.

TÍTULO IV

Seguimiento de las Cartas de Servicios

Artículo 8. Actualización.

1. Los responsables de las Unidades a que se refiere las Cartas de Servicios se encargarán de su gestión, seguimiento y actualización.

2. Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas siempre que haya modificaciones en los servicios prestados u otras modificaciones sustanciales relativas a los datos que contemplaran.

3. Se entiende por modificaciones sustanciales, entre otras, aquellas que afecten al contenido esencial de las Cartas. Fundamentalmente en lo que se refiere a modificaciones normativas, así como reestructuraciones orgánicas sustantivas; introducción de nuevos servicios o modalidades de prestación de los mismos; mejora en la prestación de los servicios o por cualquier otra circunstancia que afecte de manera apreciable al funcionamiento correspondiente del servicio.

4. La aprobación mediante resolución de la Carta de Servicios actualizada se realizará de acuerdo con lo establecido en los artículos 5 y 6 del presente Reglamento.

Artículo 9. Seguimiento de las Cartas de Servicios.

1. Las Unidades que cuenten con Carta de Servicios aprobada y publicada realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la misma, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquéllos y de las evaluaciones de la satisfacción de las personas usuarias.

2. En el primer trimestre de cada año, las Unidades que cuenten con Carta de Servicios elaborarán un informe detallado sobre la observancia de la misma durante el año anterior, analizando resultados e indicadores y explicando las medidas correctoras o planes de mejora aplicables, que serán tenidos en cuenta para la actualización de los compromisos previstos en las Cartas de Servicios.

3. La Unidad remitirá el informe de seguimiento de las Cartas de Servicios al Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad, quien dará traslado, a la Comisión Interna de Carta de Servicios, a los efectos de evaluación que correspondan.

Artículo 10. Suspensión.

1. Por razones excepcionales sobrevenidas que afecten de manera extraordinaria al funcionamiento del servicio, el Consejo de Gobierno, órgano competente de la aprobación de la Carta de Servicios podrá, mediante resolución motivada, suspenderla, en todo o en parte, por un período de tiempo determinado y con el alcance que la resolución disponga.

2. El acuerdo de suspensión de la Carta de Servicios se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, así como en el Boletín Oficial de la Universidad de Granada.

Disposición adicional primera.

La Dirección de Secretariado de Evaluación de Servicios del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad de la Universidad de Granada y el Área de Planificación de la Gerencia impulsarán y coordinarán los procedimientos de elaboración, aprobación, publicación y seguimiento de las Cartas de Servicios y apoyarán las distintas medidas dispuestas en este Reglamento para garantizar su efectiva implantación.

Disposición transitoria. Cartas de Servicios elaboradas y divulgadas con anterioridad a la entrada en vigor de este Reglamento.

Aquellas Unidades de la Universidad de Granada que tengan elaboradas y divulgadas sus Cartas de Servicios, deberán adaptarlas a este Reglamento en un plazo no superior a seis meses. A fecha 1 de enero del 2010 todos las Unidades de la Universidad de Granada deberán estar en condiciones de aplicar sus Cartas de Servicios.

Disposición final.

El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

ANEXO I

P R Ó L O G O

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

- I.I. Datos identificativos del Servicio de ...
- I.II. Misión del Servicio de ...
- I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios
- I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio...

II. Servicios.

- II.I. Relación de Servicios que presta.
- II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio...

III. Derechos de las personas usuarias de los servicios.

- III.I. Derechos de las personas usuarias
- IV. Sugerencias y reclamaciones.
- IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones
- IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.
- IV.III. Tramitación.

V. Direcciones y formas de acceso.

- V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.
- V.II. Formas de acceso y transporte (incluir plano de situación).

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

- I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

II. Indicadores.

- II.I Indicadores de calidad

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

- I.I. Horarios y otros datos de interés
- I.II. Otros datos de interés


ANEXO II

(DOCUMENTO RESUMIDO)

Exterior del modelo para la elaboración de cartas de servicios.

Interior del modelo para la elaboración de cartas de servicios.

ANEXO II (DOCUMENTO RESUMIDO)

<p>Horarios</p> <p>Horario de apertura y de atención al público: De día de la semana a día de la semana, de hora a hora (La hora se expresará en formato 00.00 h.)</p> <p>Sugerencias</p> <p>Sugerencias y reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En este apartado, explicaremos las vías y métodos que se le facilitan a los usuarios de nuestro servicio para que puedan exponer sus sugerencias, quejas y reclamaciones - El texto deberá ocupar unas 6-7 líneas y se adecuará a las reglas tipográficas establecidas para la composición de las cartas de servicios de la Universidad de Granada. (Gill Sans MT. Tamaño de 6,5 puntos. Párrafo alineado a la izquierda) <p>En este espacio, se incluirá una fotografía de la Unidad Funcional responsable del servicio</p>	<p>Tus derechos</p> <p>Los usuarios del "Denominación del Servicio" tienen derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En este apartado, debemos exponer los derechos de los que gozan los usuarios de nuestro servicio - Las características que debemos tener en cuenta cuando vayamos a cumplimentar este apartado son: <ul style="list-style-type: none"> - Que ocupe, aproximadamente, unas 25 líneas, considerando que estamos trabajando sobre una plantilla prediseñada con unos espacios definidos y establecidos para todas las cartas de servicios de la Universidad de Granada, con la intención de comunicar una identidad visual corporativa unificada - Los derechos se presentarán organizados a modo de lista, anteponiendo un guión a cada uno de ellos para distinguirlos, y sin utilizar dobles saltos de carro entre un guión y el siguiente - Se deben respetar las tipografías establecidas como norma para la composición de las cartas de servicios de la Universidad de Granada. Así, la hoja de estilo de imprenta para este texto es Gill Sans MT, a un tamaño de 6,5 puntos y con el párrafo alineado a la izquierda. En ningún caso se podrá justificar la alineación del mismo - No se utilizarán negritas, cursivas ni subrayados bajo ningún concepto - No se modificará el espacio óptico entre caracteres establecido en el diseño de esta plantilla, que es de 0 pt. - No se alterarán, en ningún caso, el tamaño y la ubicación de los cuadros de texto y de los elementos utilizados en esta plantilla 	<p>Universidad de Granada Carta de servicios</p> <p>Denominación del servicio</p>  <p>Universidad de Granada</p>	<p>Dirección</p> <p>Denominación del Servicio</p> <p>Dirección: Nombre de la calle, avenida o plaza, número, CP, Ciudad Teléfono: número (formato: +34 xxx xxxxxx) Fax: número Correo electrónico: xxxxxx@ugr.es Dirección de Internet: http://www.ugr.es/xxxxx</p> <p>Formas de acceso y transportes: Indicación de los medios de transporte públicos disponibles para acceder a la localización del servicio, señalando las paradas y formas de acceso desde las mismas</p> <p>Plano de situación</p> <p>En este espacio, se incluirá un plano de situación del servicio correspondiente</p>
---	---	---	---

Exterior del modelo para la elaboración de cartas de servicios

Misión del servicio	Servicios	Compromisos	Indicadores
<p>Funciones que desempeña el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En este apartado, describimos brevemente las funciones que desempeña el servicio - Las características que debemos tener en cuenta cuando vayamos a cumplimentar este apartado son: - Que ocupe, aproximadamente, unas 25 líneas, considerando que estamos trabajando sobre una plantilla prediseñada con unos espacios definidos y establecidos para todas las cartas de servicios de la Universidad de Granada, con la intención de comunicar una identidad visual corporativa unificada - Las funciones se presentarán organizadas a modo de lista, anteponiendo un guión a cada uno de ellos para distinguirlas, y sin utilizar dobles saltos de carro entre un guión y el siguiente - Se deben respetar las tipografías establecidas como norma para la composición de las cartas de servicios de la Universidad de Granada. Así, la hoja de estilo de imprenta para este texto es Gill Sans MT, a un tamaño de 6,5 puntos y con el párrafo alineado a la izquierda. En ningún caso se podrá justificar la alineación del mismo - No se utilizarán negritas, cursivas ni subrayados bajo ningún concepto - No se modificará el espacio óptico entre caracteres establecido en el diseño de esta plantilla, que es de 0 pt. - No se alterarán, en ningún caso, el tamaño y la ubicación de los cuadros de texto y de los elementos utilizados en esta plantilla 	<p>Servicios que prestamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En este apartado, debemos describir de forma resumida los servicios que se presten a los usuarios - Las características que debemos tener en cuenta cuando vayamos a cumplimentar este apartado son: - Que ocupe, aproximadamente, unas 25 líneas, considerando que estamos trabajando sobre una plantilla prediseñada con unos espacios definidos y establecidos para todas las cartas de servicios de la Universidad de Granada, con la intención de comunicar una identidad visual corporativa unificada - Los servicios se presentarán organizados a modo de lista, anteponiendo un guión a cada uno de ellos para distinguirlas, y sin utilizar dobles saltos de carro entre un guión y el siguiente - Se deben respetar las tipografías establecidas como norma para la composición de las cartas de servicios de la Universidad de Granada. Así, la hoja de estilo de imprenta para este texto es Gill Sans MT, a un tamaño de 6,5 puntos y con el párrafo alineado a la izquierda. En ningún caso se podrá justificar la alineación del mismo - No se utilizarán negritas, cursivas ni subrayados bajo ningún concepto - No se modificará el espacio óptico entre caracteres establecido en el diseño de esta plantilla, que es de 0 pt. - No se alterarán, en ningún caso, el tamaño y la ubicación de los cuadros de texto y de los elementos utilizados en esta plantilla 	<p>Nuestros compromisos de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En este apartado, debemos describir resumidamente los compromisos que el servicio adquiere con sus usuarios - Las características que debemos tener en cuenta cuando vayamos a cumplimentar este apartado son: - Que ocupe, aproximadamente, unas 25 líneas, considerando que estamos trabajando sobre una plantilla prediseñada con unos espacios definidos y establecidos para todas las cartas de servicios de la Universidad de Granada, con la intención de comunicar una identidad visual corporativa unificada - Los compromisos se presentarán organizados a modo de lista, anteponiendo un guión a cada uno de ellos para distinguirlas, y sin utilizar dobles saltos de carro entre un guión y el siguiente - Se deben respetar las tipografías establecidas como norma para la composición de las cartas de servicios de la Universidad de Granada. Así, la hoja de estilo de imprenta para este texto es Gill Sans MT, a un tamaño de 6,5 puntos y con el párrafo alineado a la izquierda. En ningún caso se podrá justificar la alineación del mismo - No se utilizarán negritas, cursivas ni subrayados bajo ningún concepto - No se modificará el espacio óptico entre caracteres establecido en el diseño de esta plantilla, que es de 0 pt. - No se alterarán, en ningún caso, el tamaño y la ubicación de los cuadros de texto y de los elementos utilizados en esta plantilla 	<p>Indicadores de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En este apartado, debemos indicar resumidamente los indicadores que miden los compromisos asumidos, de manera que permitan la comprobación de su grado de cumplimiento - Las características que debemos tener en cuenta cuando vayamos a cumplimentar este apartado son: - Que ocupe, aproximadamente, unas 20 líneas, considerando que estamos trabajando sobre una plantilla prediseñada con unos espacios definidos y establecidos para todas las cartas de servicios de la Universidad de Granada, con la intención de comunicar una identidad visual corporativa unificada - Los indicadores se presentarán organizados a modo de lista, anteponiendo un guión a cada uno de ellos para distinguirlas, y sin utilizar dobles saltos de carro entre un guión y el siguiente - Se deben respetar las tipografías establecidas como norma para la composición de las cartas de servicios de la Universidad de Granada. Así, la hoja de estilo de imprenta para este texto es Gill Sans MT, a un tamaño de 6,5 puntos y con el párrafo alineado a la izquierda - No se utilizarán negritas, cursivas ni subrayados, ni se podrán alterar el espacio entre caracteres, ni el tamaño y ubicación de los cuadros de texto y los elementos utilizados
<p>El presente texto de la Carta de Servicio del "Denominación del Servicio responsable que realiza la misma" es una versión reducida del texto completo que se puede encontrar en el sitio web de la Oficina de la Junta de Andalucía (BOJA) el día de su emisión (año)</p>			<p>Versión íntegra</p>

Interior del modelo para la elaboración de cartas de servicios