

**RESOLUCIÓN de 9 de febrero de 2005, de la Dirección General de Coordinación e Inspección, por la que se aprueba el modelo normalizado de impresión para los folletos divulgativos de las Cartas de Servicios.**

El Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (D.O.E. núm. 124, de 26 de octubre), contempla en su artículo 9, apartado 4, que una vez aprobadas las Cartas de Servicios, se editarán por los órganos responsables de su elaboración y gestión según el modelo normalizado por la Dirección General de Coordinación e Inspección con el objeto de que su presentación sea unificada, contribuyendo así a una más clara identificación por los usuarios.

Por todo ello, se hace necesario que los folletos divulgativos adopten un formato que tenga unas características comunes en cuanto a diseño, colores, tipos y tamaños de letras, etc.

Esta medida constituye un paso más en la implementación, puesta en práctica y desarrollo del “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, 2004-2007”, concretamente en su Eje II que lleva por título “Técnicas de Calidad aplicadas a la Administración”, dentro del cual está prevista la articulación y progresiva implantación de las Cartas de Servicios.

En su virtud, de conformidad con lo establecido en el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (D.O.E. núm. 25, de 26 de marzo), y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9, apartado 4, del referido Decreto 149/2004, de 14 de octubre, previo informe de la Dirección General de Comunicación y

de acuerdo con sus especificaciones para la correcta aplicación de la imagen corporativa de la Junta de Extremadura

**RESUELVO**

Primero.- Aprobar el modelo normalizado en el que deberán imprimirse los folletos divulgativos de las Cartas de Servicios por la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura de acuerdo con las características de formato, diseño, colores, tipos y tamaños de letras, así como distribución de contenidos que se describen en el Anexo de la presente Resolución.

Segundo.- El contenido de las Cartas de Servicios se ajustará a lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre. El texto reproducido en el Anexo de esta Resolución que no esté definido en el mismo con el carácter de “invariable” se incluye a título de mero ejemplo, con objeto de ilustrar con mayor claridad el resultado de la aplicación de las características técnicas en el modelo de impresión.

Tercero.- La impresión de los folletos divulgativos de las Cartas de Servicios que resulten aprobadas adoptará, con carácter general, forma de tríptico conforme a las prescripciones técnicas descritas en el Anexo de esta Resolución. No obstante lo anterior, excepcionalmente podrá emplearse un formato políptico, guardando la debida observancia de las características generales, cuando la extensión de los contenidos a difundir así lo aconseje.

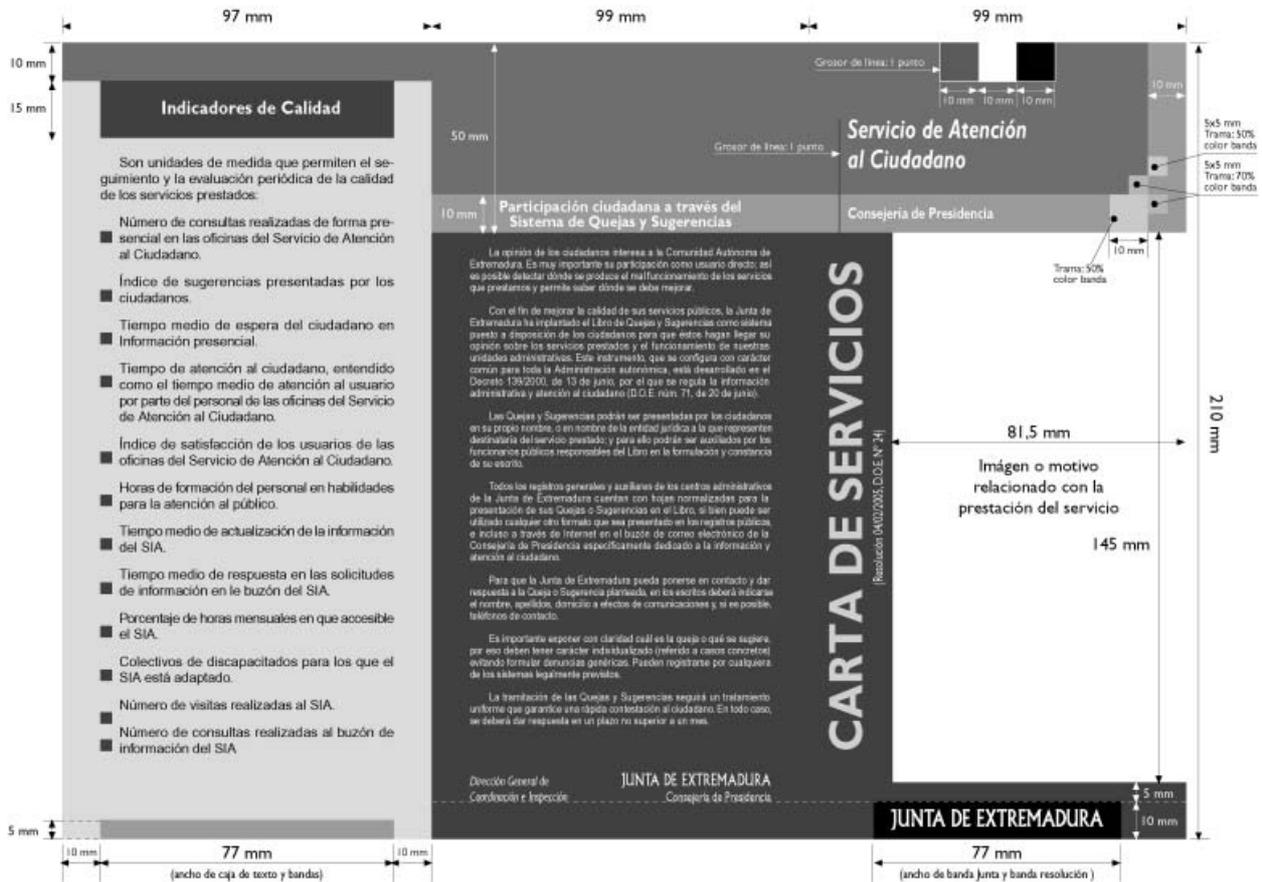
Cuarto.- Al objeto de lograr su máxima divulgación, se dispone la publicación en el Diario Oficial de Extremadura del modelo normalizado de impresión para los folletos de las Cartas de Servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Asimismo, el citado modelo se podrá consultar en el portal del Sistema de Información Administrativa (SIA), ubicado en la dirección <http://sia.juntaex.es>.

Mérida, a 9 de febrero de 2005.

El Director General de Coordinación e Inspección,  
JULIÁN EXPÓSITO TALAVERA

# ANEXO Normativa exterior Carta de Servicios

Formato: 295x210 mm abierto (99x210 mm plegado)



## Cuerpo A

### Título Invariable: *Indicadores de Calidad*

Fuente: Gill Sans bold cuerpo 14

Escala horizontal: 90%

Color: blanco

### Subtítulos:

Fuente: Helvética bold cuerpo 12

Escala horizontal: 100%

Color: 100% del color de la portada/contraportada

### Textos:

Tamaño caja: 77x170 mm

Fuente: Helvética Regular cuerpo 10

Escala horizontal: 100%

Interlineado: 120%

Espacio entre párrafos: 3 mm

Color: negro

## Cuerpo B (contraportada)

### Título Invariable:

Fuente: Gill Sans bold cuerpo 12

Escala horizontal: 90%

Color: blanco

### Texto Invariable:

Fuente: Helvética Regular cuerpo 8

Escala horizontal: 85%

Interlineado: 110%

Espacio entre párrafos: 3 mm

Color: blanco

### Junta de Extremadura:

Fuente: Albertus cuerpo 12

Escala horizontal: 75%

Color: blanco

Alineación: derecha

### Consejería:

Fuente: Gill Sans cuerpo 10

Escala horizontal: 75%

Color: blanco

Alineación: derecha

### Órgano de aprobación:

Fuente: Gill Sans Italic cuerpo 10

Escala horizontal: 75%

Color: blanco

El órgano de aprobación se escribe siempre en dos renglones y alineado a la izquierda

## Cuerpo C (portada)

### Título de la Carta de Servicios:

Fuente: Gill Sans bold Italic cuerpo 20

Escala horizontal: 75%

Color: blanco

### Consejería:

Fuente: Gill Sans bold cuerpo 12

Escala horizontal: 75%

Color: blanco

### Carta de Servicios (invariable):

Fuente: Gill Sans bold cuerpo 36

Escala horizontal: 90% (visualizado en vertical)

Color: 20% del color de la portada/contraportada

### Resolución del Órgano de aprobación:

Fuente: Gill Sans Regular cuerpo 10

Escala horizontal: 75% (visualizado en vertical)

Color: blanco

### Junta de Extremadura:

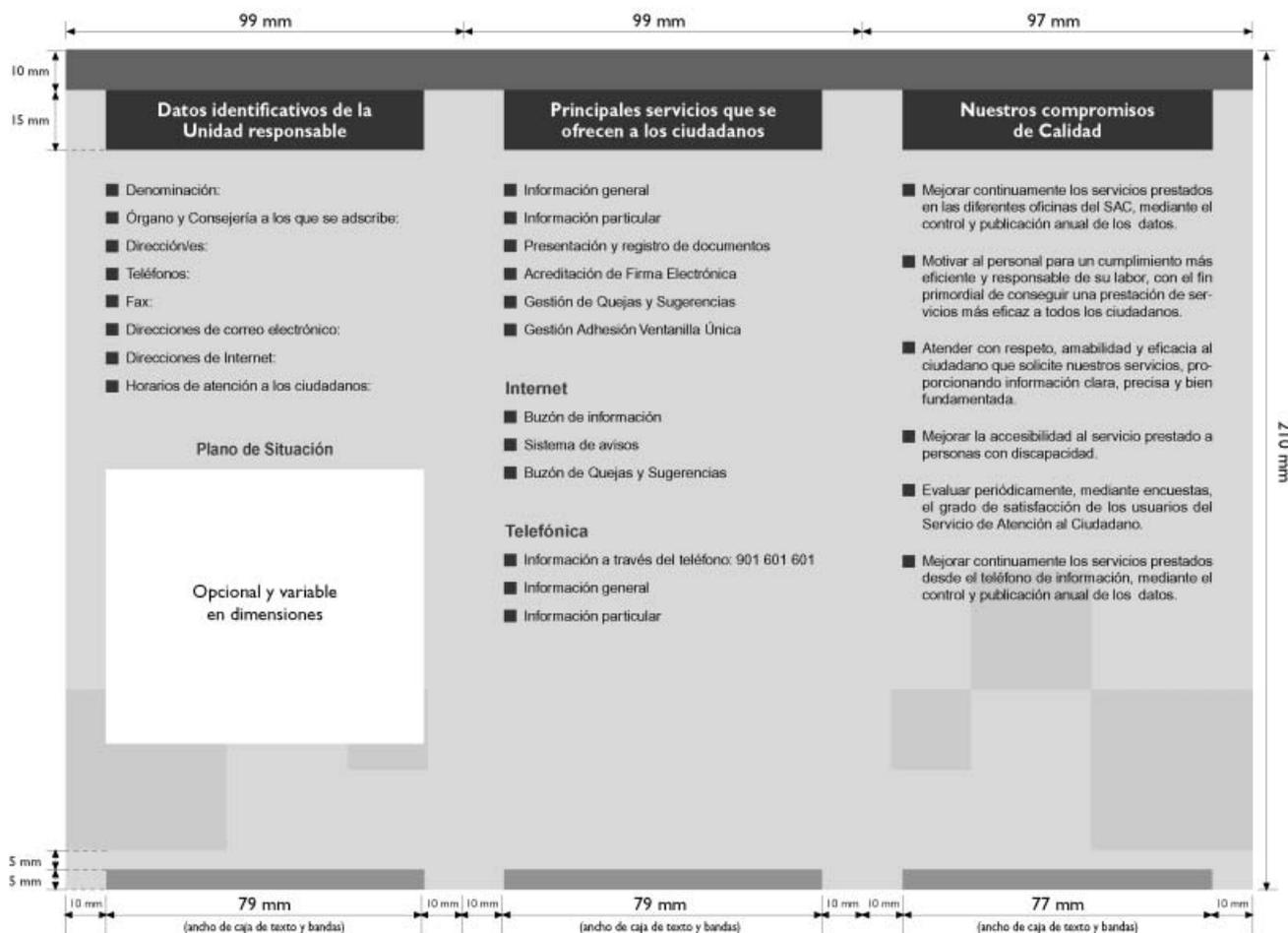
Fuente: Albertus cuerpo 17

Escala horizontal: 75%

Color: blanco

# Normativa interior Carta de Servicios

Formato: 295x210 mm abierto (99x210 mm plegado)



## Cuerpo D/E/F (interior)

### Títulos Invariables:

Fuente: Gill Sans bold cuerpo 14

Escala horizontal: 90%

Color: blanco

### Subtítulos:

Fuente: Helvética bold cuerpo 12

Escala horizontal: 100%

Color: 100% del color de la portada/contraportada

### Textos:

Tamaño caja cuerpo D: 77x170 mm

Tamaño caja cuerpo E/F: 79x170 mm

Fuente: Helvética Regular cuerpo 10

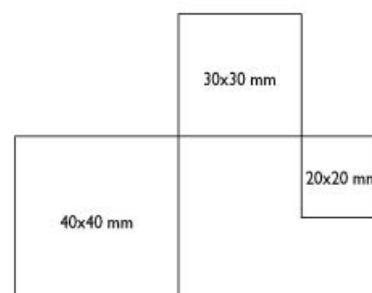
Escala horizontal: 100%

Interlineado: 120%

Espacio entre párrafos: 3 mm

Color: negro

## Cuadros del fondo



## Aspectos Cromáticos Carta de Servicios

---

### Guía cromática (todos los colores son de cuatricromía):



Verde bandera institucional: 100% Cian / 100% Amarillo



Negro bandera institucional: 63% Cian / 52% Magenta / 51% Amarillo / 100% Negro



Verde Portada / Contraportada: 100% Cian / 100% Amarillo / 30% Negro



Banda Portada, Contraportada y pies de página: 10% Cian / 30% Magenta / 100% Amarillo / 10% Negro

### Cuerpo A

**Banda Superior:** 70% del Verde Portada/Contraportada

**Caja Título:** 100% del Verde Portada/Contraportada

**Fondo:** 15% del Verde Portada/Contraportada

### Cuerpo B (contraportada)

**Banda Superior:** 70% del Verde Portada/Contraportada

**Fondo:** 100% del Verde Portada/Contraportada

### Cuerpo C (portada)

**Banda Superior:** 70% del Verde Portada/Contraportada

**Caja Órgano de aprobación/resolución:** 70% del Verde Portada/Contraportada

**Fondo:** 100% del Verde Portada/Contraportada

### Cuerpos D/E/F (interior)

**Banda Superior:** 70% del Verde Portada/Contraportada

**Caja Título:** 100% del Verde Portada/Contraportada

**Fondo:** 15% del Verde Portada/Contraportada

**Cuadros del fondo:** 20% del Verde Portada/Contraportada

---