



# Manual d'identitat gràfica del Programa de Cartes Ciutadanes del Govern de les Illes Balears



<http://cartesciutadanes.illesbalears.cat>

## Introducció

### 1. Carta Marc

#### 1.1 Format de la Carta

#### 1.2 Esquema de la Carta

##### 1.2.1 Relació de continguts

###### 1.2.1.1 Cara externa de la Carta

###### 1.2.1.2 Cara interna de la Carta

##### 1.2.2 Relació d'espais

###### 1.2.2.1 Cara externa de la Carta

###### 1.2.2.2 Cara interna de la Carta

#### 1.3 Distribució dels Continguts

#### 1.4 Ús de les imatges

#### 1.5 Tipografia

### 2. Carta de Serveis

#### 2.1 Format de la Carta

#### 2.2 Esquema de la Carta

##### 2.2.1 Relació de continguts

###### 2.2.1.1 Cara externa de la Carta

###### 2.2.1.2 Cara interna de la Carta

##### 2.2.2 Relació d'espais

###### 2.2.2.1 Cara externa de la Carta

###### 2.2.2.2 Cara interna de la Carta

#### 2.3 Distribució dels Continguts

#### 2.4 Ús de les imatges

#### 2.5 Tipografia

### 3. Carta de Compromisos

#### 3.1 Format de la Carta

#### 3.2 Esquema de la Carta

##### 3.2.1 Relació de continguts

###### 3.2.1.1 Cara externa de la Carta

###### 3.2.1.2 Cara interna de la Carta

##### 3.2.2 Relació d'espais

###### 3.2.2.1 Cara externa de la Carta

###### 3.2.2.2 Cara interna de la Carta

#### 3.3 Distribució dels Continguts

#### 3.4 Ús de les imatges

#### 3.5 Tipografia

### 4. Apartat comú a totes les Cartes

#### 4.1 Color

#### 4.2 Cartell

#### 4.3 Especificacions d'impremta

#### 4.4 Dubtes més freqüents

## Introducció

En el marc dels principis constitucionals enumerats en l'article 103 de la carta magna, l'article 39 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, preveu el dret dels ciutadans a exigir els nivells de qualitat en la prestació dels serveis públics que hagin establert els òrgans competents, dret que al seu torn reconeix l'article 14 de la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, ubicat en el títol II, Dels drets, els deures i les llibertats dels ciutadans de les Illes Balears.

En compliment dels preceptes legals exigits, l'Acord del Consell de Govern per al desenvolupament del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears de dia 31 d'agost de 2007, encomanà a la Direcció General de Qualitat dels Serveis la redacció del Pla i, en data 5 de desembre de 2007, es va aprovar el Segon Pla Estratègic de Qualitat amb una vigència que s'estenia fins a l'any 2014.

Dins el programa corresponent als compromisos amb la ciutadania, que participa d'una sèrie d'objectius estratègics comuns a altres línies d'actuació, neixen les cartes ciutadanes, les quals es conceben com a instruments estratègics de qualitat per assolir aquests objectius, atès que consisteixen en la declaració genèrica dels estàndards de qualitat que han d'acomplir inexcusablement els òrgans i ens de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, com també determinades entitats quan prestin serveis.

El programa de Cartes Ciutadanes que, a través de la Direcció General de Qualitat dels Serveis de la Conselleria de Presidència, promou el Govern de les Illes Balears, concretament, amb l'aprovació del Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre cartes ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, vol contribuir a un canvi de plantejament en l'establiment de compromís del servei. En aquesta mateixa línia es publiquen ara la Guia per a l'elaboració i la publicació de Cartes Marc i el manual d'identitat gràfica del Programa de Cartes Ciutadanes del Govern de les Illes Balears.

Aquest manual d'identitat, com a eina complementària de l'esmentada guia, estableix una estructura gràfica bàsica d'aplicació obligatòria per tal d'aconseguir l'homogeneïtat dels diferents suports de difusió de les Cartes Ciutadanes. D'aquesta manera, es facilitarà la identificació d'aquest documents com a eines institucionals de divulgació de compromisos en el marc de la qualitat i l'eficiència d'una administració al servei de la ciutadania.



# 1. Carta Marc

---





## 1.1 Format de la Carta

El format de la Carta Marc és el d'un fullet. Està compost per 8 pàgines (portada i contraportada incloses). Conté dues solapes adossades a la portada i la contraportada de 100 mm cadascuna, doblengades cap a l'interior del cos.

Portada i contraportada + solapes



Quadern interior



Dimensions en format obert (sense solapes): 360 x 180 mm.

Format obert (amb solapes): 560 x 180 mm.

Format tancat: 180 x 180 mm.

Portada i contraportada + solapes



Quadern interior



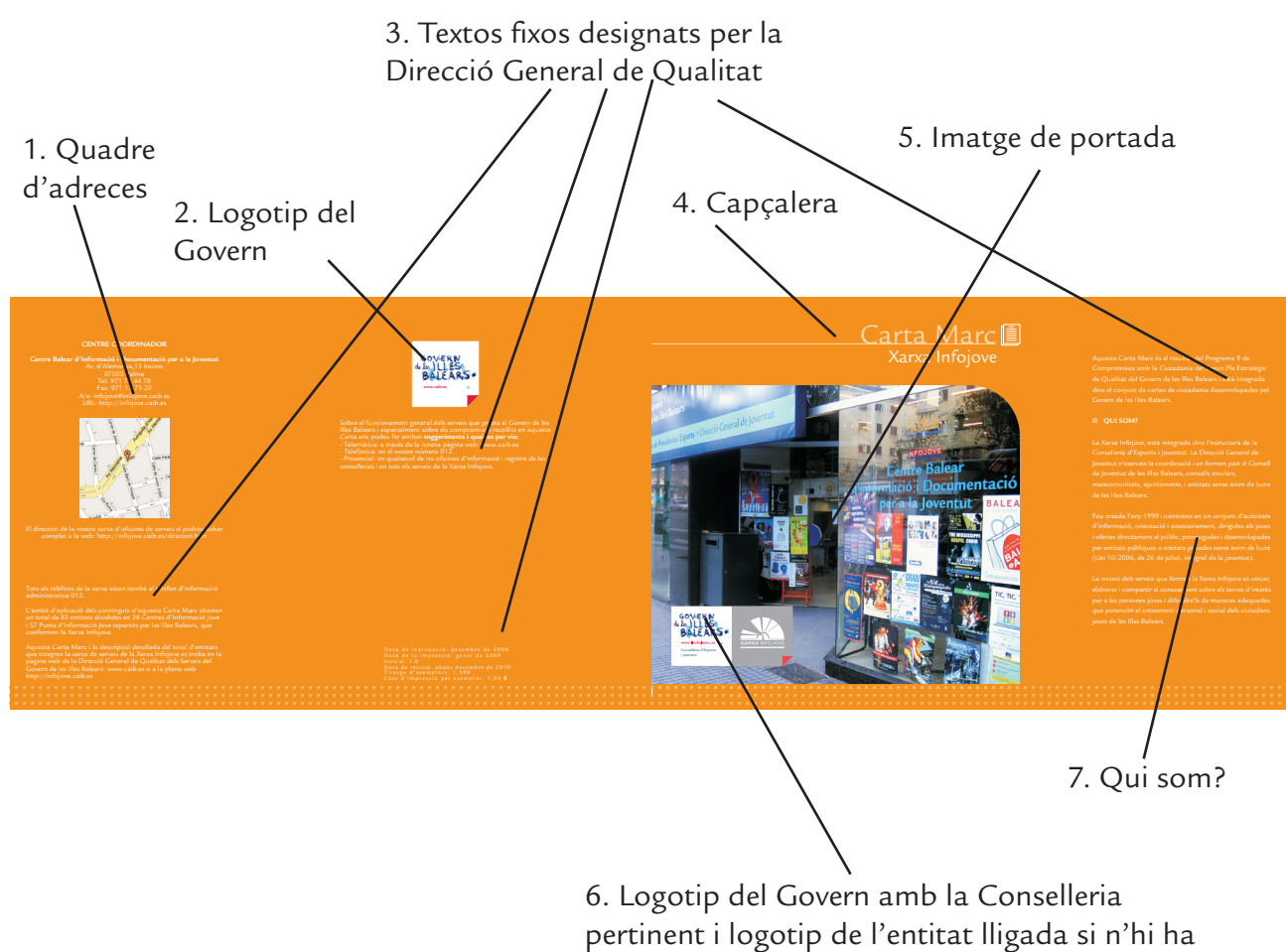
## 1.2 Esquema de la Carta

### 1.2.1 Relació de Continguts

A continuació detallarem els continguts de la Carta Marc i tots els elements que la integren.

#### 1.2.1.1 Cara externa de la Carta.

La cara externa de la Carta està formada pels següents elements que es detallen a continuació:



#### 1.2.1.2 Cara interna de la Carta

La cara interna de les solapes i el quadern interior de la Carta estan formats pels elements que es detallen a continuació:

#### 8. Peu de foto



#### 10. Contingut de màxima importància

- 11. Els serveis que ofereix són:**
- 1. **Proporcionar informació:**
    - Elaboració dels llistats de matriculació.
    - Informació de les places i places.
    - Informació del calendari de proves d'acces i lliures per a cicles formatius.
    - Informació de les prescripcions.
    - Informació del calendari de matriculació adaptat al centre.
    - Ensenyament de notificacions a les famílies.
  - 2. **Transmitir el procés de Matriculació:**
    - Elaboració dels llistats i documentació inclosos en el subre de matriculació.
    - Elaboració dels llistats de documentació d'expedients.
    - Gestió de matriculació dels alumnes.
    - Gestió de bases i modificacions de matriculació.
    - Recopilació i informació de reclamacions del procés de Matriculació.
  - 3. **Realitzar gestió dels expedients:**
    - Transmissió de comunicacions i exempcions.
    - Lliurament de qualificacions.
    - Transmissió de resolucions.
    - Registre d'entrada i de sortida de documents.
    - Recopilació de suggeriments, queixes i reclamacions.
    - Expedició de certificats.
    - Compulsa de documents acadèmics.
    - Transmissió de beques i ajudes.
    - Tractat d'expedients entre centres.
    - Gestió dels expedients acadèmics.
    - Elaboració de justificants d'assistència a reunions i exàmens.



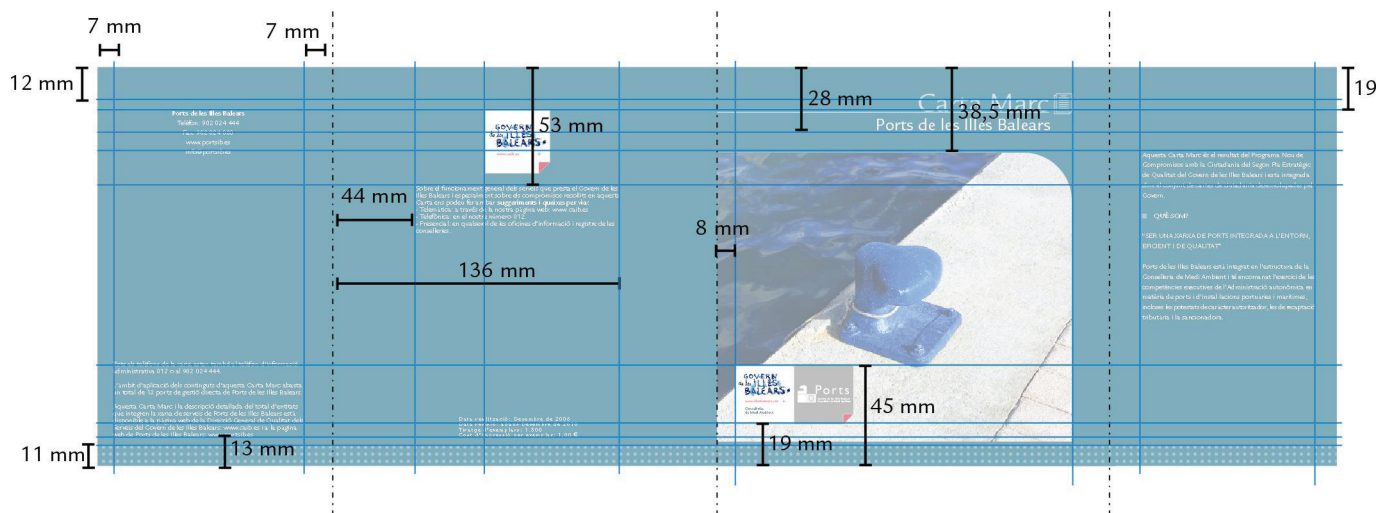
#### 9. Imatges o gràfics de reforç al contingut

### 1.2.2 Relació d'espais

A continuació es detalla l'esquema bàsic de les guies que defineix els espais que integren la Carta. Es tracta d'una relació de totes les mides, els marges, les proporcions i les mesures que cal respectar a l'hora de maquetar-la.

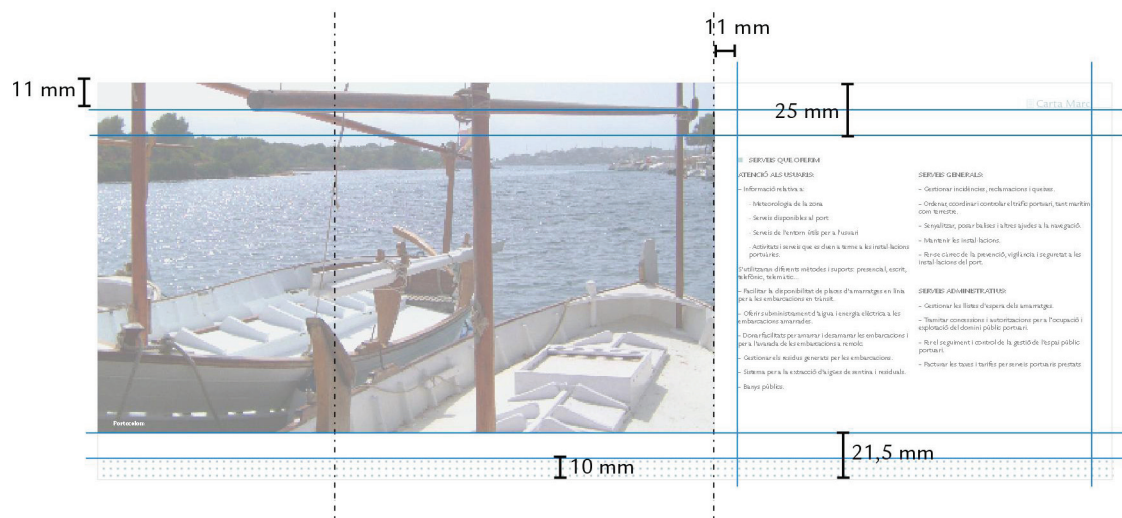
#### 1.2.2.1 Cara externa de la Carta

Aquestes són les mides i les guies que s'han de respectar quan es fa una Carta Marc. Sempre s'han de complir les mides que es detallen a continuació:



### 1.2.2.2 Cara interna de la Carta

Aquestes són les mides i les guies que s'han de respectar quan es fa una Carta Marc. Sempre s'han de complir les mides que es detallen a continuació:



## 1.3 Distribució dels continguts

### 1.3.1 Quadre d'adreces

Espai reservat a les adreces, si és que n'hi ha d'haver cap com a referència. Hi han de figurar totes les adreces relacionades amb els serveis de la Carta o l'adreça del centre coordinador o centre base en el cas que la llista sigui molt nombrosa o pugui ser canviada amb certa facilitat per augment o reducció del nombre d'oficines o centres del servei.

#### 1. Quadre d'adreces

**SERVIS CENTRALIS DE L'ATIB**  
C/ de Can Tà, 10, 1  
07001 Palma  
Telèfon d'atenció i informació tributària: 902 201 330  
Un atenció tot els dies laborals de 9.00 a 14.00 hores.  
A la pàgina web: [www.atib.es](http://www.atib.es)

**GOVERN DE LES ILLES BALEARS**

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos que estableixen les seves cartes en relació als suggeriments i queixes per via telemàtica, a través de la nostra pàgina web: [www.caib.es](http://www.caib.es).  
Tributària: en el nostre número 012.  
Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les competències.

**Carta Marc**

**Agència Tributària de les Illes Balears**

Aquesta Carta Marc és el resultat del Programa 9 de Compromissos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes de ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

**QUÈ SOM**

L'Agència Tributària de les Illes Balears és una realitat des de l'1 de gener de 2009. El seu principal objectiu és acollir l'Administració tributària a la ciutadania, oferint en tot moment informació actualitzada, fàcil i ràpida als ciutadans i ciutadanes sobre el seu dret a la justícia tributària i el respecte al seu dret a la propietat.

L'Agència es compromet, en compliment de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, amb el respecte i la responsabilitat de la gestió, la recaptació, la liquidació i la inspecció dels tributs propis de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears així com dels tributs comuns a les Illes Balears.

Per tal que els ciutadans tinguin part actiu de la millora contínua de l'Administració tributària, és important conèixer les seves expectatives. Per això, agirem encara més l'aportació dels suggeriments i queixes, i continuarem amb el nostre treball de millora de qualitat de servei.

En aquesta carta marc trobareu els mitjans per comunicar-vos amb l'Agència Tributària de les Illes Balears, les oficines que presta els diversos serveis i els nostres compromisos de prestació i de qualitat de servei.

### 1.3.2 Logotip del Govern

El logotip del Govern encapçala la contraportada del fullet en tot cas. En aquestes circumstàncies el logotip ha de ser el genèric del Govern, el qual duu la imatge del Govern de les Illes Balears i l'adreça web en vermell. Referència al Manual d'identitat corporativa del Govern (<<http://mic.caib.es/cat/index.html>>).

## 2. Logotip del Govern





### 1.3.3 Textos fixos designats per la Direcció General de Qualitat

Aquests apartats són fixos per a totes les Cartes Marc. No poden ser variats en cap circumstància excepte els apartats que fan referència a l'entitat emissora. En aquests casos s'han d'emplenar amb les dades referents a aquesta entitat.

La relació de textos fixos és:

- Text de la solapa de contraportada: on figura el telèfon 012, l'àmbit d'aplicació dels continguts de la Carta i l'adreça web on es troba tota la informació.
- Queixes i suggeriments a la contraportada: aquest apartat està reservat a un text que es compon de dues parts, una de fixa i una altra que pot variar. La fixa és la primera part del bloc de text fins a l'apartat “Queixes i suggeriments”. La part següent és la que pot variar depenent de les dades que s'hi vulguin afegir per oferir aquest servei per les vies establertes, com ara la telefònica, la telemàtica o la presencial. Aquestes queixes o suggeriments es poden fer per qualsevol d'aquestes vies a l'entitat emissora de la carta. En aquest cas, hi han de figurar dades com ara el telèfon, l'adreça del lloc web o les adreces específiques.
- Data de realització, data d'impressió, versió, data de revisió, tiratge i cost d'impressió: aquestes dades se situen sempre a la mateixa banda, a la contraportada, seguint la guia tipogràfica i l'apartat “Esquema”.
- Text fixo abans del “Qui som?”, on diu: “Aquesta Carta Marc és el resultat del Programa Nou de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de Cartes de Ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.”

### 3. Textos fixos designats per la Direcció General de Qualitat





### 1.3.4 Capçalera

La capçalera s'ha de situar en tot cas d'aquesta forma i en aquesta posició i color. Posteriorment concretarem les tipografies i les proporcions exactes que s'han de complir.

## 4. Capçalera

**CENTRE COORDINADOR**  
**Centre Balear d'Informació i Documentació per a la Joventut**  
 Av. d'Alfonso 123, 1er  
 07003 Palma  
 Tel: 971 75 84 75  
 Fax: 971 17 75 28  
 A/c: info@xarxa-infojove.caib.es  
 URL: http://infojove.caib.es



El director de la nostra xarxa d'oficines de servei al públic volia complir a la web: <http://infojove.caib.es>

Totes els telèfons de la xarxa estan també al web d'informació administratiu 112

L'abast d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta en total de 52 punts ubicats en 25 Centres d'Informació per a la Joventut (C.I.J.) i 127 Punts d'Informació per a la Joventut (P.I.J.) que conformen la Xarxa Infojove.

Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de la Xarxa Infojove es troba en la pàgina web de la Direcció General de Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: [www.caib.es](http://www.caib.es) a la plana web: <http://infojove.caib.es>



Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i més específicament sobre els compromisos inclosos en aquesta Carta ara pots fer servir **request@infojove.caib.es** o **www.caib.es**.  
 Informació i serveis de la nostra pàgina web: [www.caib.es](http://www.caib.es)  
 Presència: un quadern de les oficines d'informació i registre de les comunicacions i en tots els serveis de la Xarxa Infojove.

**Carta Marc**   
**Xarxa Infojove**



Aquesta Carta Marc és el resultat del Programa 9 de Compromissos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes de ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

**II. QUI SOM?**

La Xarxa Infojove, està integrada dins l'Estructura de la Conselleria d'Esports i Joventut. La Direcció General de Joventut s'encarrega de la coordinació i en format part el Consell de Joventut de les Illes Balears, comitè consultiu, intercomunitari, agenciació, entitat sense ànim de lucre de les Illes Balears.

Des de l'any 1999 i començant en un conjunt d'activitats d'informació, orientació i assessorament, dirigides als joves i ofertes després de la publicació de la Llei 10/2006, de 28 de juliol, integral de la joventut.

La missió dels serveis que formen la Xarxa Infojove és recollir, elaborar i compartir el coneixement sobre els temes d'interès per a les persones joves i difondre la de manera adequada que protegeixi el creixement personal i social dels ciutadans joves de les Illes Balears.

### 1.3.5 Imatge de portada

Imatge amb proporcions fixes i delimitades que se situa sempre al mateix lloc a la portada (especificacions descrites en l'apartat denominat "Esquema"). La imatge ha d'identificar i diferenciar clarament la Carta d'una entitat o d'un departament respecte dels altres.

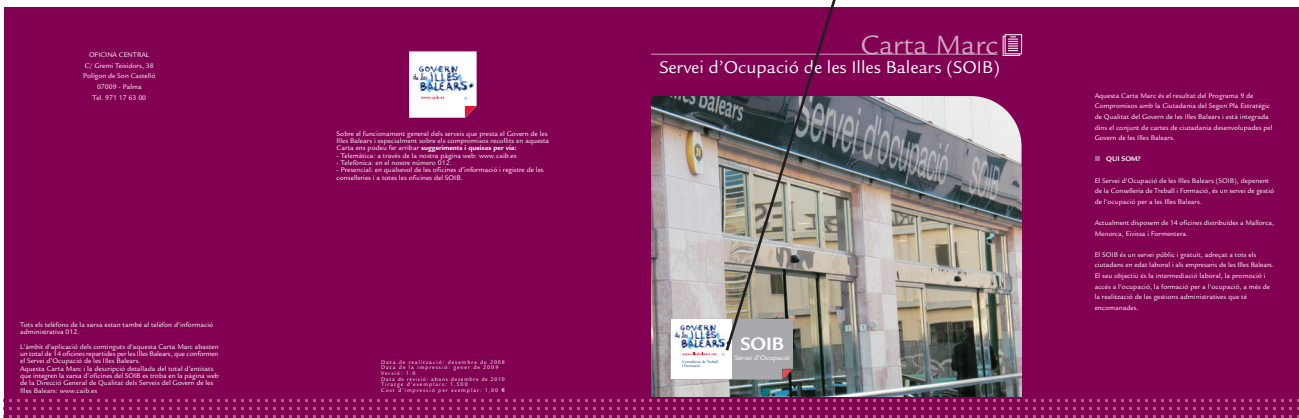
### 5. Imatge de portada



### 1.3.6 Logotip del Govern amb la conselleria pertinent i logotip de l'entitat dependent si n'hi ha

A la portada, a la part inferior i centrat, es col·loca el logotip del Govern en què s'inclou la conselleria implicada i, si escau, d'acord amb la normativa de la imatge corporativa, s'hi ha d'incloure el logotip de l'entitat emissora juntament amb el del Govern i el nom de la conselleria. Referència al Manual d'identitat corporativa del Govern (<<http://mic.caib.es/cat/index.html>>).

### 6. Logotip del Govern amb la conselleria pertinent i logotip de l'entitat dependent si n'hi ha



### 1.3.7 Qui som?

En aquesta part del fullet hi ha de constar el text del “Qui som?” i, si hi sobra espai, es pot omplir sempre amb imatges reals de reforç del contingut del fullet de la mateixa entitat emissora (exemple: imatge de la façana d'un edifici oficial).

### 7. Qui som?



### 1.3.8 Peu de foto

Depenent de la demanda i la necessitat de l'entitat emissora es poden posar comentaris a peu de foto. La finalitat d'aquest element és donar suport a les imatges i explicar-les. Tipografia: Legacy Sans ITC Bold en color blanc i cos 8.

#### 8. Peu de foto



### 1.3.9 Imatges o gràfics de reforç al contingut

Complementant el text que conté el fullet, s'hi poden incloure imatges o gràfics que reforcin el seu significat o la identitat de l'emissor. Les imatges han de ser pròpies, és a dir, fotografies de llocs i persones reals de l'entitat comunicadora o gràfics que donin suport a la informació. S'han de situar en el text seguint les guies pautades per als marges del fullet. En aquest sentit, poden ocupar una o més columnes d'amplada.



9. Imatges o gràfics de reforç al contingut



### 1.3.10 Contingut de màxima importància

Dins el fullet trobarem tot el text d'importància màxima, de manera que qui el llegeixi ho pugui fer d'un sol cop d'ull quan obri del tot el fullet. D'aquesta manera, ha de contenir: “Els serveis que oferim són:”, “Ens comprometem a:” i “Ens avaluam mitjançant”.

#### 10. Contingut de màxima importància



**ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:**

- 1. Proporcionar informació:**
  - Informació de l'oferta educativa.
  - Informació de les condicions de beques i ajudes.
  - Informació del calendari de proves d'accés i fluxos per a cicles formatius.
  - Informació de les preinscripcions.
  - Informació del calendari de matriculació adaptat al centre.
  - Enviament de notificacions a les famílies.
- 2. Tramitar el procés de Matriculació:**
  - Elaboració dels fitxers de documentació d'expedients en el subre de matriculació.
  - Elaboració dels fitxers de documentació d'expedients.
  - Gestió de matriculació dels alumnes.
  - Gestió de beques i modificacions de matriculació.
  - Recopilació i informació de reclamacions del procés de Matriculació.
- 3. Realitzar gestió documental**
  - Tramitació de consolidacions i exempcions.
  - Utilització de qualificacions.
  - Tramitació de titulacions.
  - Registre d'entrada i de sortida de documents.
  - Recopilació de suggeriments, queixes i reclamacions.
  - Expedició de certificats.
  - Compulsa de documents acadèmics.
  - Tramitació de beques i ajudes.
  - Tractat d'expedients entre centres.
  - Custòdia dels expedients acadèmics.
  - Elaboració de justificants d'assistència a reunions i exàmens.

**FAN ESENT EN EL COMPLIMENT DE LA NORMATIVA QUE ES PRETACA, A LA VEGADA, ES COMPROMETEN A:**

1. Disposar de la informació de les dades i requisits del procés de matriculació que estableix la Conselleria.
2. Informar als alumnes, com a mínim una setmana abans, del calendari de matriculació.
3. Informar les famílies en els casos de faltes d'assistència d'alumnes, beques d'ofici i consolidacions d'ajudes, en compliment de les instruccions de la Conselleria.
4. Elaborar un llistat amb la documentació necessària i incloure'l en el subre de matriculació.
5. Elaborar un llistat de documentació que s'ha d'incloure als expedients.
6. Organitzar la formalització de la matriculació dels alumnes de manera que aquest no hagi d'esperar més de 20 minuts a Secretaria per tal de fer-ho.
7. Tramitar la gestió de beques i canvis de matriculació d'acord amb la normativa vigent.
8. Proporcionar la informació del règim a utilitzar per presentar la reclamació i de la persona a qui s'ha de dirigir.
9. Proporcionar la informació de com s'ha de fer la tramitació de les consolidacions i exempcions segons la normativa reguladora de cada cas.
10. Proporcionar als alumnes els títols corresponents als seus estudis.
11. Facilitar als alumnes una còpia del document que hagi regirat a Secretaria.
12. Expedir els certificats que sol·licitin en, com a màxim, 24 hores.
13. Proporcionar un registre amb justificants d'haber rebut la documentació per sol·licitar una beca o ajuda i tramitar-la en el termini establert per la Conselleria.
14. Sol·licitar tots els documents dels alumnes del centre i custodiar-los per tal de salvaguardar la documentació i complir la LOPD.



**ENS AVALUAM MITJANÇANT:**

1. % de secretaries que disposen de la informació de les dades i requisits de matriculació enviada per la Conselleria sobre el total de secretaries adscrites.
2. % de secretaries que una setmana abans del període de matriculació preparen el calendari de matriculació en el subre d'informació sobre el total de secretaries adscrites.
3. % de secretaries que envien còpies de la documentació que presenten els alumnes sobre el total de secretaries adscrites.
4. % de secretaries que elaboren el llistat de documentació necessària per presentar la reclamació sobre el total de secretaries adscrites.
5. % de secretaries que han elaborat el llistat de la documentació que ha d'incloure necessàriament l'expedient de l'alumne sobre el total de secretaries adscrites.
6. % de secretaries que han rebut alguna reclamació del temps d'espera dels alumnes sobre el total de secretaries adscrites.
7. % de secretaries que en el termini màxim d'una setmana, envien els llistats de gestió actualitzats quan hi ha canvis de matriculació sobre el total de secretaries adscrites.
8. % de secretaries que disposen d'informació registrada (tauler d'informació, etc.) de com es tramita una queixa reclamació sobre el total de secretaries adscrites.
9. % de secretaries que disposen d'un registre de sol·licitud de consolidació i exempcions sobre el total de secretaries adscrites.
10. % de secretaries que han hagut de tornar-los per errors a l'organització sobre el total de secretaries adscrites.
11. % de secretaries que tenen el llibre de registre actualitzat i en guarda còpia dels documents d'entrada i de sortida sobre el total de secretaries adscrites.
12. % de secretaries que han rebut qualsevol reclamació per no expedir el certificat en un temps màxim de 24 hores sobre el total de secretaries adscrites.
13. % de secretaries que han rebut alguna reclamació per haver efectuat malament el tractament d'una beca o ajuda sobre el total de secretaries adscrites.
14. % de secretaries que custodien convenientment els expedients de tots els alumnes, amb la documentació corresponent, i ho tenen actualitzat en procediment de matriculació sobre el total de secretaries adscrites.

## 1.4 Ús de les Imatges

Al marge de la imatge de la portada, la qual té unes dimensions i una col·locació delimitada de forma inamovible dins el document, la resta d'imatges segueixen una normativa diferent.

És important ressaltar que el contingut de les imatges ha de ser real, sempre s'han d'utilitzar imatges de llocs, persones reals que formin part de l'entitat emissora i no actors, o fer ús de les imatges d'arxiu, amb persones, llocs o circumstàncies que no siguin reals.

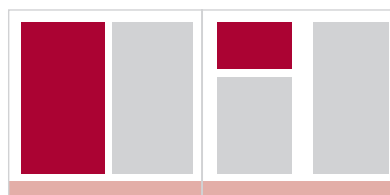
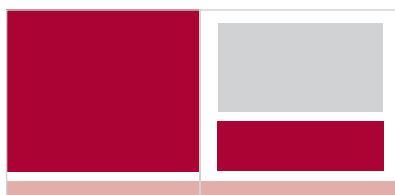
Les normes són les següents:

- Les imatges poden omplir tot l'espai d'una pàgina. També es poden estendre a l'espai de darrere les solapes, les quals és convenient que no continguin text, perquè són parts que només són visibles quan s'obren del tot. Només una imatge pot omplir aquest espai, ja que quan el format queda tancat no es perd cap tipus d'informació vital.
- Les imatges són un complement per “omplir” els “buits” que deixa el text, si parlem des d'un punt de vista gràfic, ja que des del punt de vista de la comunicació tenen la importància de servir de suport o reforç del contingut del text. Així, les imatges es col·loquen en relació amb l'espai que queda disponible segons la llargada del text que s'hi ha d'introduir.
- En el cas de la Carta Marc, les imatges sí que poden anar sagnades a l'interior del fullet.
- En tot cas s'ha de respectar el marge inferior reservat a la sanefa identificativa composta per quadrets. Aquesta sanefa travessa tota la part inferior del fullet les imatges no poden ocupar el seu lloc, s'ha de respectar el seu espai. El màxim de sagnat permès és la part superior i les parts exteriors del full. Sempre s'ha de respectar la part inferior.
- El text no ha de discórrer sobre les imatges ni al seu voltant, és a dir, sempre s'ha de col·locar seguint l'esquema bàsic de columnes ocupant completament la columna.
- En relació amb el color, no hi ha una normativa específica. Així, poden ser d'una tonalitat única (monocromàtiques), en blanc i negre, o policromàtiques.
- Per aconseguir un resultat final satisfactori, és important tenir cura de la qualitat de les imatges, és a dir, que la seva resolució sigui adient a la forma final d'impressió. El format més adequat per a les imatges és el .jpg, amb una resolució superior als 150 DPI. D'aquesta forma garantirem que la qualitat de la impressió sigui òptima.

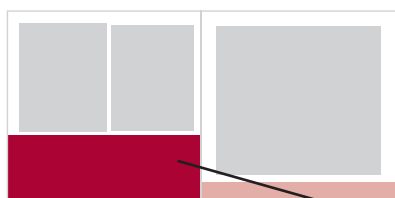


Exemples de maquetació seguint la normativa:

Exemples d'aplicació correcta de la norma:



Exemples d'aplicació INCORRECTA de la norma:



Imatges sagnades i/o ocupant la sanefa inferior



Imatges que no respecten els marges establerts

## 1.5 Tipografia

La tipografia de la Carta Marc és la Legacy Sans ITC. És també la tipografia corporativa del Govern de les Illes Balears. S'ha d'emprar en les versions Book i Bold. A continuació n'oferim una mostra tipogràfica:

### Font emprada: Legacy ITC

Legacy Sans ITC Book

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz  
 0123456789  
 \$%&@\*¿?/()

Legacy Sans ITC Bold

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ-  
 VWXYZ  
 abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz  
 0123456789  
 \$%&@\*¿?/()

**Guia d'estils que s'ha de seguir en les Cartes:**

- **Bloc de text:** Legacy Sans ITC Book  
Cos 9  
Interlineat entre 10 i 14 punts (amb marge de joc per poder ajustar el text a l'espai disponible)  
Alineació esquerra
- **Titular:** Legacy Sans ITC Bold  
Cos 9  
“Kerning” de 5 mm a la primera línia precedit sempre del quadret  
Alineació esquerra
- **Data de realització, data d'impressió, versió, data de revisió, tiratge i cost d'impressió:**  
Legacy Sans ITC Book  
Cos 7  
Interlineat 8,4  
Alineació bandera dreta
- **Peu de foto:** Legacy Sans ITC Bold  
Cos 8  
Alineació esquerra o dreta segons el fons de la imatge  
Color blanc



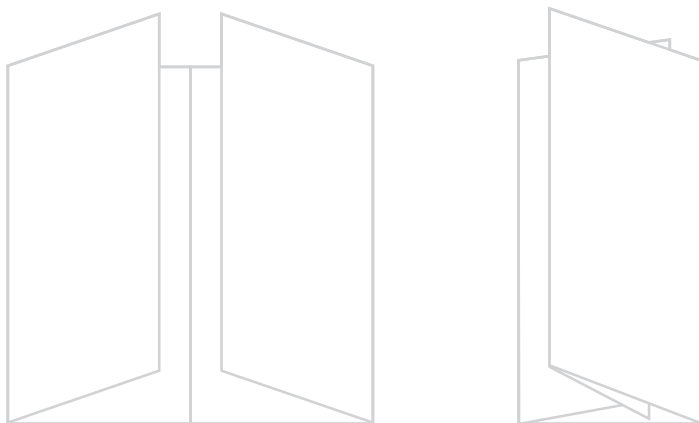
## 2. Carta de Serveis



## 2.1 Format de la Carta

El format del fullet és en forma de quadríptic, doblegat per les ales exteriors cap endins, de manera que la portada i la contraportada queden al centre del document.

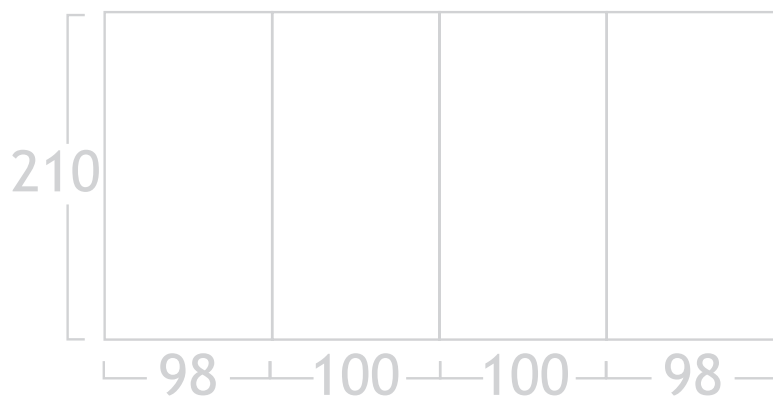
Esquema de la forma de doblegar el fullet en dos passos:



Dimensions en format obert: 396 x 210 mm

Format tancat: 100 x 210 mm

Cossos del fullet: 98+100+100+98 mm x 210 mm

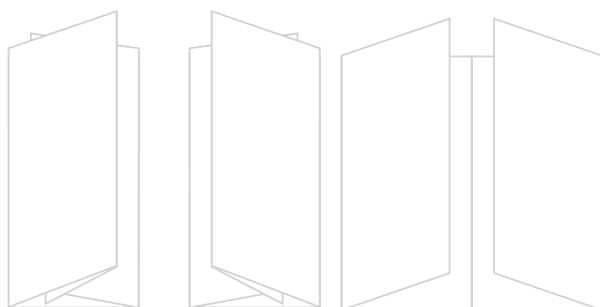


Representació esquemàtica de les parts del fullet:

Portada

Contraportada

Interior del fullet



## 2.2 Esquema de la Carta

### 2.2.1 Relació de continguts

A continuació detallarem els continguts de la Carta de Serveis i tots els elements que la integren.

#### 2.2.1.1 Cara externa de la Carta

La cara externa de la Carta està integrada pels següents elements que es detallen a continuació:

#### 1. Mapa de situació i adreça

#### 2. Logotip del Govern

#### 3. Capçalera

#### 4. Imatge de la portada



#### 5. Textes fixos dissenyats per la Direcció General de Qualitat

#### 7. Qui som?

#### 6. Logotip del Govern amb la conselleria pertinent i logotip de l'entitat dependent si n'hi ha

## 2.2.1.2 Cara interna de la Carta

La cara interna de la Carta està integrada pels elements que es detallen a continuació:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>■ ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Educar, formar i informar sobre l'ús racional del medicament.</li> <li>2. Conèixer i millorar la <b>satisfacció</b> dels usuaris amb els serveis prestats i adaptar aquests a les seves expectatives.</li> <li>3. Resoldre les <b>consultes</b> realitzades al Centre de Farmacovigilància en el termini màxim de 72 hores.</li> <li>4. Respondre les <b>consultes</b> realitzades a la DG de Farmàcia en un termini màxim de 72 hores.</li> <li>5. Comunicar en un termini màxim de 24 hores les <b>alertes de qualitat i seguretat</b> als professionals sanitaris.</li> <li>6. Informar, tramitar i dispensar <b>medicaments estrangers</b> en 24 hores.</li> <li>7. Tramitar, resoldre i notificar les <b>autoritzacions</b> de nomenaments i horaris de les oficines de farmàcia en el termini d'un mes.</li> <li>8. Tramitar, resoldre i notificar l'<b>autorització</b> de renovació, trasllat i modificació de serveis de farmàcia i dipòsits en hospitals, atenció primària, centres penitenciaris, centres de cirurgia ambulatoria, mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social i centres d'interrupció voluntària de l'embaràs, en el termini màxim de 3 mesos.</li> <li>9. Grau de compliment del <b>Pla d'Inspeccions</b> de la DG Farmàcia.</li> </ol> | <p>■ ENS COMPROMETEM A:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nre. d'accions realitzades sobre l'ús racional del medicament.</li> <li>2. Percentatge d'<b>insatisfacció</b> dels usuaris de la DGF inferior al 20%.</li> <li>3. Nre. de <b>consultes</b> realitzades al Centre de Farmacovigilància no contestades en un termini de 72 hores.</li> <li>4. Percentatge de <b>consultes</b> no resoltes en el termini de 72 hores.</li> <li>5. Nre. d'<b>alertes</b> no comunicades en el termini de 24 hores.</li> <li>6. Nre. de tràmits sobre <b>medicaments estrangers</b> realitzats en més de 24 hores.</li> <li>7. Nre. d'autoritzacions no notificades en el termini màxim d'un mes.</li> <li>8. Nre. d'autoritzacions per a serveis de farmàcia i dipòsits en hospitals, atenció primària, centres penitenciaris, centres de cirurgia ambulatoria, mútues d'accidents de treball no notificats en el termini de 3 mesos.</li> <li>9. Assegurar l'adequació de les <b>instal·lacions i productes farmacèutics</b> a la legislació vigent.</li> </ol> | <p>■ I ENS AVALUAM MITJANÇANT:</p> <p><b>GESTIÓ DE LES COMUNICACIONS I ALERTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicació als professionals sanitaris de riscos dels medicaments autoritzats, restriccions de les condicions d'autorització o ús d'aquests i suspensions o revocacions d'autoritzacions.</li> <li>- Comunicació als professionals integrants de la Xarxa d'Alertes dels defectes de qualitat dels medicaments, productes sanitaris i cosmètics.</li> <li>- Comunicació de la comercialització il·legal de medicaments.</li> </ul> <p><b>GESTIÓ DE FALTES DE SUBMINISTRAMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per evitar possibles problemes de faltes de subministrament de medicaments, la DG de Farmàcia s'encarrega de coordinar i tramitar les actuacions encaminades a garantir el subministrament dels medicaments, especialment quan la seva mancança pot afectar directament al pacient.</li> </ul> <p><b>INSPECCIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlar que els medicaments, productes sanitaris, cosmètics, instal·lacions, equips i serveis prestats en les oficines de farmàcia, magatzems distribuïdors de medicaments, serveis de farmàcia i dipòsits hospitalaris, penitenciaris, sociosanitaris i altres centres sanitaris compleixin els requisits exigits en la legislació vigent.</li> </ul> <p><b>GESTIÓ DE LA ORDENACIÓ FARMACÈUTICA</b></p> <p>La DG Farmàcia és la responsable de planificar, controlar i gestionar les polítiques d'ordenació farmacèutica que garanteixen el fàcil accés als medicaments de tota la població.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



8. Imatges o gràfics de reforç al contingut

9. Contingut de màxima importància

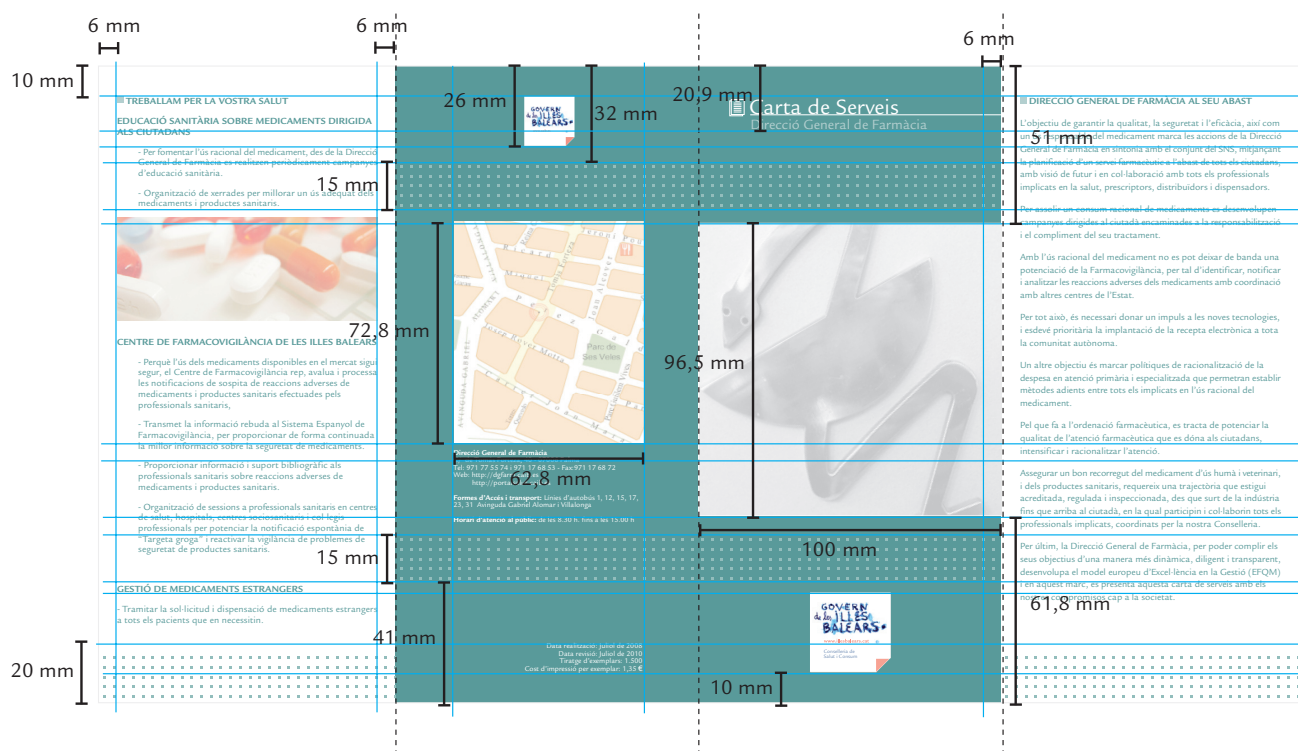


### 2.2.2 Relació d'espais

A continuació es detalla l'esquema bàsic de les guies, que defineix els espais que integren la Carta. Es tracta d'una relació de totes les mides, els marges, les proporcions i les mesures que cal respectar a l'hora de maquetar-la.

#### 2.2.2.1 Cara externa de la Carta

Aquestes són les mides i les guies que s'han de respectar quan s'elabora una Carta de Serveis. Sempre s'han de complir les mides que es detallen a continuació:



## 2.2.2.2 Cara interna de la Carta

Aquestes són les mides i les guies que s'han de respectar quan s'elabora una Carta de Serveis. Sempre s'han de complir les mides que es detallen a continuació:

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 mm | 6 mm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6 mm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|       | <p><b>III ELS NOSTRES COMPROMISSOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Educar, formar i informar sobre l'ús <b>racional</b> del medicament.</li> <li>2. Conèixer i millorar la <b>satisfacció</b> dels usuaris amb els serveis prestats i adaptar aquests a les seves expectatives.</li> <li>3. Resoldre les <b>consultes</b> realitzades al Centre de Farmacovigilància en el termini màxim de 72 hores.</li> <li>4. Respondre les <b>consultes</b> realitzades a la DG de Farmàcia en un termini màxim de 72 hores.</li> <li>5. Comunicar en un termini màxim de 24 hores les <b>alertes de qualitat i seguretat</b> als professionals sanitaris.</li> <li>6. Informar, tramitar i dispensar <b>medicaments estrangers</b> en 24 hores.</li> <li>7. Tramitar, resoldre i notificar les <b>autoritzacions</b> de nomenaments i horaris de les oficines de farmàcia en el termini d'un mes.</li> <li>8. Tramitar, resoldre i notificar l'<b>autorització</b> de renovació, trasllat i modificació de serveis de farmàcia i dipòsits en hospitals, atenció primària, centres penitenciaris, centres de cirurgia ambulatoria, mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social i centres d'interrupció voluntària de l'embaràs, en el termini màxim de 3 mesos.</li> <li>9. Grau de compliment del <b>Pla d'Inspeccions</b> de la DG Farmàcia.</li> </ol> <p><b>III QUI SOM?</b></p> <p>La <b>Direcció General de Farmàcia</b> és un organisme públic, que depèn de la Conselleria de Salut i Consum, responsable de garantir que els medicaments i altres productes farmacèutics estiguin a l'abast de tots els ciutadans amb garanties de qualitat i seguretat.</p> | <p><b>III AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nre. d'accions realitzades sobre l'ús <b>racional</b> del medicament.</li> <li>2. Percentatge d'<b>insatisfacció</b> dels usuaris de la DGF inferior al 20%.</li> <li>3. Nre. de <b>consultes</b> realitzades al Centre de Farmacovigilància no contestades en un termini de 72 hores.</li> <li>4. Percentatge de <b>consultes</b> no resoltes en el termini de 72 hores.</li> <li>5. Nre. d'<b>alertes</b> no comunicades en el termini de 24 hores.</li> <li>6. Nre. de tràmits sobre <b>medicaments estrangers</b> realitzats en més de 24 hores.</li> <li>7. Nre. d'autoritzacions no notifiades en el termini màxim d'un mes.</li> <li>8. Nre. d'autoritzacions per a serveis de farmàcia i dipòsits en hospitals, atenció primària, centres penitenciaris, centres de cirurgia ambulatoria, mútues d'accidents de treball no notifiats en el termini de 3 mesos.</li> <li>9. Asegurar l'adequació de les <b>instal·lacions i productes farmacèutics</b> a la legislació vigent.</li> </ol>  | <p><b>III ELS NOSTRES SERVEIS</b></p> <p><b>GESTIÓ DE LES COMUNICACIONS I ALERTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicació als professionals sanitaris de riscos dels medicaments autoritzats, restriccions de les condicions d'autorització o ús d'aquests i suspensions o revocacions d'autoritzacions.</li> <li>- Comunicació als professionals integrants de la Xarxa d'Alertes dels defectes de qualitat dels medicaments, productes sanitaris i cosmètics.</li> <li>- Comunicació de la comercialització il·legal de medicaments.</li> </ul>  <p><b>GESTIÓ DE FALTES DE SUBMINISTRAMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per evitar possibles problemes de faltes de subministrament de medicaments, la DG de Farmàcia s'encarrega de coordinar i tramitar les actuacions encaminades a garantir el subministrament dels medicaments, especialment quan la seva manca pot afectar directament al pacient.</li> </ul> <p><b>INSPECCIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlar que els medicaments, productes sanitaris, cosmètics, instal·lacions, equips i serveis prestats en les oficines de farmàcia, magatzems distribuïdors de medicaments, serveis de farmàcia i dipòsits hospitalaris, penitenciaris, sociosanitaris i altres centres sanitaris compleixin els requisits exigits en la legislació vigent.</li> </ul> <p><b>GESTIÓ DE LA ORDENACIÓ FARMACÈUTICA</b></p> <p>La DG Farmàcia és la responsable de planificar, controlar i gestionar les polítiques d'ordenació farmacèutica que garanteixen el fàcil accés als medicaments de tota la població.</p> | <p><b>III A LA VOSTRA DISPOSICIÓ</b></p> <p><b>CONSULTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualsevol consulta sobre medicaments, productes sanitaris, cosmètics i serveis farmacèutics serà atesa i resolta en la Direcció General de Farmàcia.</li> <li>- La informació requerida sobre consultes tècniques sobre reaccions adverses dels medicaments i productes sanitaris serà tractada pel Centre de Farmacovigilància de les Illes Balears.</li> </ul> <p><b>DENÚNCIES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualsevol denúncia sobre medicaments, productes sanitaris, cosmètics i serveis farmacèutics presentada per ciutadans, empreses o altres institucions seran tramitades i resoltes en la DG Farmàcia.</li> </ul> <p><b>SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS</b></p> <p><b>PERSONALMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Direcció General de Farmàcia<br/>C/ Tomás Forteza, 40. 07006 Palma</li> <li>Centre Comarcal d'Inca<br/>C/ Dureta s/n. 07300 Inca</li> <li>Centre Insular de Manacor<br/>Cami de Bandrés, s/n. 07300 Manacor</li> <li>Centre Insular de Menorca<br/>C/ Josep M. Cuadrado, 17. 07703 Maó</li> <li>Centre Insular d'Eivissa i Formentera<br/>Via Romana, 81. 07800 Eivissa</li> </ul> <p><b>VIA FAX</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Direcció General de Farmàcia: 971 176872</li> </ul> <p><b>PER CORREU POSTAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Direcció General de Farmàcia<br/>C/ Tomás Forteza, 40. 07006 Palma</li> </ul> <p><b>PER CORREU ELECTRÒNIC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>farmacia@dgfarmacia.caib.es</li> </ul> |
| 20 mm |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 2.3 Distribució dels continguts

### 2.3.1 Mapa de situació i adreça

A la contraportada s'ha d'incloure un mapa de situació de l'oficina o entitat emissora i l'adreça que hi correspongui. Les dimensions i especificacions tipogràfiques estan definides clarament a l'apartat "Esquema" i a la "Guia tipogràfica".

#### 1. Mapa de situació i adreça



**Direcció General de Farmàcia**  
C/ de Tònia Font, 46 - 07000 Palma  
Tel: 971 72 55 74 / 971 17 68 53 - Fax: 971 17 68 72  
Web: <http://dggfm.caib.es>  
<http://portal.salut.caib.es>

**Formes d'Accés i transport:** Línia d'autobús 1, 12, 15, 17, 23, 31. Avinguda Gabriel Alomar i Viladonga.

**Horari d'atenció al públic:** de les 8.30 h. fins a les 15.00 h.

**GOVERN DE LES ILLES BALEARS**

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: a través de la nostra pàgina web: [www.caib.es](http://www.caib.es)
- Telefònica: en el nostre número 012.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries.

**Carta de Serveis**  
Direcció General de Farmàcia



Aquesta Carta de Serveis és el resultat del Programa 9 de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes de ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

**■ QUI SOM?**

L'objectiu de garantir la qualitat, la seguretat i l'eficàcia, així com un ús responsable del medicament marca les accions de la Direcció General de Farmàcia en sintonia amb el conjunt del SNS, mitjançant la planificació d'un servei farmacèutic a l'abast de tots els ciutadans, amb visió de futur i en col·laboració amb tots els professionals implicats en la salut, prescriptors, distribuïdors i dispensadors.

Per assolir un consum racional de medicaments es desenvolupen campanyes dirigides al ciutadà encaminades a la responsabilització i el compliment del seu tractament.

Amb l'ús racional del medicament no es pot deixar de banda una potenciació de la Farmacovigilància, per tal d'identificar, notificar i analitzar les reaccions adverses dels medicaments amb coordinació amb altres centres de l'Estat.

Per tot això, és necessari donar un impuls a les noves tecnologies, i esdevé prioritària la implantació de la recepta electrònica a tota la comunitat autònoma.

Tots els telèfons de la xarxa estan també al telèfon d'informació administrativa 012.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta de Serveis abasten un total de les entitats de Farmàcia dependents de la Direcció General de Farmàcia del Govern de les Illes Balears.

Aquesta Carta de Serveis i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de la Direcció General de Farmàcia es troba en la pàgina web de la Direcció General de Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: [www.caib.es](http://www.caib.es) o a la plana web <http://infoqvs.caib.es>

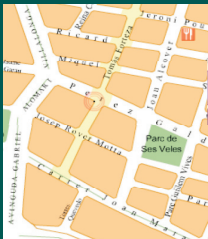
Data de realització: desembre de 2008  
Data de la impressió: desembre de 2008  
Versió: 2.0  
Data de revisió: abans desembre de 2010  
Tiratge: 1500 exemplars  
Cost de la impressió: 1,5 € per unitat

**GOVERN DE LES ILLES BALEARS**  
Conselleria de Salut i Consum

### 2.3.2 Logotip del Govern

El logotip del Govern encapçala la contraportada del fullet en tot cas. En aquestes circumstàncies el logotip ha de ser el genèric del Govern, el qual duu la imatge amb el text Govern de les Illes Balears i l'adreça web en vermell. Referència al Manual d'identitat corporativa del Govern (<<http://mic.caib.es/cat/index.html>>).

## 2. Logotip del Govern



**Direcció General de Farmàcia**  
C/ de Tomás Ferrer, 40 · 07006 Palma  
Tel: 971 77 55 74 / 971 17 48 53 · Fax: 971 17 48 72  
Web: <http://dgfarm.caib.es>  
<http://portalidm.caib.es>

**Formes d'Accés i transport:** Línia d'autobús 1, 12, 15, 17, 23, 31 Avinguda Gabriel Alomar i Vilallonga

**Horari d'atenció al públic:** de les 8.30 h. fins a les 15.00 h



Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar **suggeriments i queixes per via:**

- Telemàtica: a través de la nostra pàgina web: [www.caib.es](http://www.caib.es)
- Telefònica: en el nostre número 012.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries.

**Carta de Serveis**  
Direcció General de Farmàcia



Aquesta Carta de Serveis és el resultat del Programa 9 de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes de ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

■ **QUI SOM?**

L'objectiu de garantir la qualitat, la seguretat i l'eficàcia, així com un ús responsable del medicament marca les accions de la Direcció General de Farmàcia en sintonia amb el conjunt del SNS, mitjançant la planificació d'un servei farmacèutic a l'abast de tots els ciutadans, amb visió de futur i en col·laboració amb tots els professionals implicats en la salut, prescriptors, distribuïdors i dispensadors.

Per assolir un consum racional de medicaments es desenvolupen campanyes dirigides al ciutadà encaminades a la responsabilització i el compliment del seu tractament.

Amb l'ús racional del medicament no es pot deixar de banda una potenciació de la Farmacovigilància, per tal d'identificar, notificar i analitzar les reaccions adverses dels medicaments amb coordinació amb altres centres de l'Estat.

Per tot això, és necessari donar un impuls a les noves tecnologies, i esdevé prioritària la implantació de la recepta electrònica a tota la comunitat autònoma.

Tots els telèfons de la xarxa estan també al telèfon d'informació administrativa 012.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta de Serveis abasten un total de les entitats de Farmàcia dependents de la Direcció General de Farmàcia del Govern de les Illes Balears

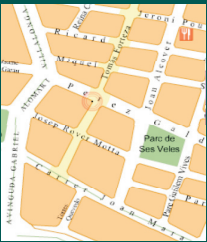
Aquesta Carta de Serveis i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de la Direcció General de Farmàcia es troba en la pàgina web de la Direcció General de Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: [www.caib.es](http://www.caib.es) o a la plana web <http://infojove.caib.es>

Data de realització: desembre de 2008  
Data de la impressió: desembre de 2008  
Versió: 2.0  
Data de revisió: abans desembre de 2010  
Tirada: 1.500 exemplars  
Cost de la impressió: 1,3 € per unitat

### 2.3.3 Capçalera

La capçalera s'ha de situar sempre d'aquesta forma i en aquesta posició i color. Posteriorment concretarem les tipografies i les proporcions exactes que s'han de complir.

## 3. Capçalera



**Direcció General de Farmàcia**  
C/ de Tomás Ferrer, 40 i 07006 Palma  
Tel: 971 77 55 74 / 971 17 48 53 / fax 971 17 48 72  
Web: <http://dgfarm.caib.es>  
<http://portalcaib.caib.es>

**Formes d'Accés i transport:** Línia d'autobús 1, 12, 15, 17, 23, 31 Avinguda Gabriel Alomar i Vilallonga

**Horari d'atenció al públic:** de les 8.30 h. fins a les 15.00 h

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar **suggeriments i queixes per via:**

- Telemàtica: a través de la nostra pàgina web: [www.caib.es](http://www.caib.es)
- Telefònica: en el nostre número 012.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries.

**GOVERN de les ILLES BALEARS**  
Conselleria de Salut i Consum

**Carta de Serveis**  
Direcció General de Farmàcia



Aquesta Carta de Serveis és el resultat del Programa 9 de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes de ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

■ **QUI SOM?**

L'objectiu de garantir la qualitat, la seguretat i l'eficàcia, així com un ús responsable del medicament marca les accions de la Direcció General de Farmàcia en sintonia amb el conjunt del SNS, mitjançant la planificació d'un servei farmacèutic a l'abast de tots els ciutadans, amb visió de futur i en col·laboració amb tots els professionals implicats en la salut, prescriptors, distribuïdors i dispensadors.

Per assolir un consum racional de medicaments es desenvolupen campanyes dirigides al ciutadà encaminades a la responsabilització i el compliment del seu tractament.

Amb l'ús racional del medicament no es pot deixar de banda una potenciació de la Farmacovigilància, per tal d'identificar, notificar i analitzar les reaccions adverses dels medicaments amb coordinació amb altres centres de l'Estat.

Per tot això, és necessari donar un impuls a les noves tecnologies, i esdevé prioritària la implantació de la recepta electrònica a tota la comunitat autònoma.

Tots els telèfons de la xarxa estan també al telèfon d'informació administrativa 012.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta de Serveis abasten un total de les entitats de Farmàcia dependents de la Direcció General de Farmàcia del Govern de les Illes Balears

Aquesta Carta de Serveis i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de la Direcció General de Farmàcia es troba en la pàgina web de la Direcció General de Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: [www.caib.es](http://www.caib.es) o a la plana web <http://infojove.caib.es>

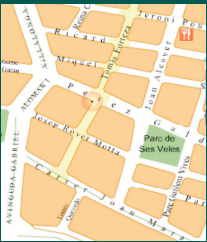
Data de realització: desembre de 2008  
Data de la impressió: desembre de 2008  
Versió: 2.0  
Data de revisió: abans desembre de 2010  
Tirada: 1.000 exemplars  
Cost de la impressió: 1,3 € per unitat

**GOVERN de les ILLES BALEARS**  
[www.Balears.cat](http://www.Balears.cat)  
Conselleria de Salut i Consum

### 2.3.4 Imatge de la portada

Imatge amb proporcions fixes i delimitades que se situa sempre al mateix lloc a la portada (especificacions descrites a l'apartat denominat "Esquema"). La imatge identifica i diferencia clarament la Carta d'una entitat o d'un departament respecte dels altres.

## 4. Imatge de la portada



**Direcció General de Farmàcia**  
C/ de Tomás Ferrer, 40 · 07006 Palma  
Tel: 971 77 55 74 / 971 17 48 53 · Fax: 971 17 48 72  
Web: <http://dgfarm.caib.es>  
<http://portalidat.caib.es>

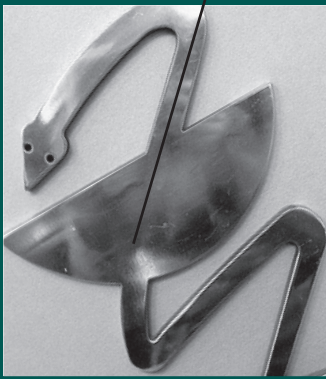
**Formes d'Accés i transport:** Línia d'autobús 1, 12, 15, 17, 23, 31 Avinguda Gabriel Alomar i Vilalonga

**Horari d'atenció al públic:** de les 8.30 h. fins a les 15.00 h



Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar **suggeriments i queixes per via:**

- Telemàtica: a través de la nostra pàgina web: [www.caib.es](http://www.caib.es)
- Telefònica: en el nostre número 012.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries.



**Carta de Serveis**  
Direcció General de Farmàcia

Aquesta Carta de Serveis és el resultat del Programa 9 de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes de ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

■ **QUI SOM?**

L'objectiu de garantir la qualitat, la seguretat i l'eficàcia, així com un ús responsable del medicament marca les accions de la Direcció General de Farmàcia en sintonia amb el conjunt del SNS, mitjançant la planificació d'un servei farmacèutic a l'abast de tots els ciutadans, amb visió de futur i en col·laboració amb tots els professionals implicats en la salut, prescriptors, distribuïdors i dispensadors.

Per assolir un consum racional de medicaments es desenvolupen campanyes dirigides al ciutadà encaminades a la responsabilització i el compliment del seu tractament.

Amb l'ús racional del medicament no es pot deixar de banda una potenciació de la Farmacovigilància, per tal d'identificar, notificar i analitzar les reaccions adverses dels medicaments amb coordinació amb altres centres de l'Estat.

Per tot això, és necessari donar un impuls a les noves tecnologies, i esdevé prioritària la implantació de la recepta electrònica a tota la comunitat autònoma.



Data de realització: desembre de 2008  
Data de la impressió: desembre de 2008  
Versió: 2.0  
Data de revisió: abans desembre de 2010  
Tiratge: 1.500 exemplars  
Cost de la impressió: 1,3 € per unitat

### 2.3.5 Textos fixos designats per la Direcció General de Qualitat

Aquests apartats són fixos per a totes les Cartes de Serveis. No poden ser variats en cap circumstància excepte els apartats que fan referència a l'entitat emissora. En aquests casos s'han d'emplenar amb les dades referents a aquesta entitat.

La relació de textos fixos és:

- Text de la solapa de contraportada: on figura el telèfon 012, l'àmbit d'aplicació dels continguts de la Carta i l'adreça web on es troba tota la informació.
- Queixes i suggeriments a la contraportada: aquest apartat està reservat a un text que es compon de dues parts, una de fixa i una altra que pot variar. La fixa és la primera part del bloc de text: "Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar suggeriments i queixes per via:". La part següent és la que pot variar depenent de les dades que s'hi vulguin afegir per oferir aquest servei per les vies establertes, com ara la telefònica, la telemàtica o la presencial. Aquestes queixes o suggeriments es poden fer per qualsevol d'aquestes vies a l'entitat emissora de la carta. En aquest cas, hi han de figurar dades com ara el telèfon, l'adreça del lloc web o les adreces específiques.
- Data de realització, data d'impressió, versió, data de revisió, tiratge i cost d'impressió: aquestes dades se situen sempre a la mateixa banda, a la contraportada, seguint la guia tipogràfica i l'apartat "Esquema".
- Text fixo abans del "Qui som?", on diu: "Aquesta Carta de Serveis és el resultat del Programa Nou de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de Cartes de Ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears."



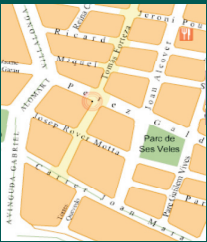
### 5. Textos fixos designats per la Direcció General de Qualitat



### 2.3.6 Logotip del Govern amb la Conselleria pertinent i logotip de l'entitat dependent si n'hi ha

A la portada, a la part inferior i centrat, es col·loca el logotip del Govern en què s'inclou la conselleria implicada i, si escau, d'acord amb la normativa de la imatge corporativa, s'hi ha d'incloure el logotip de l'entitat emissora juntament amb el del Govern i el nom de la conselleria. Referència al Manual d'identitat corporativa del Govern (<<http://mic.caib.es/cat/index.html>>).

## 6. Logotip del Govern amb la conselleria pertinent i logotip de l'entitat dependent si n'hi ha



**Direcció General de Farmàcia**  
C/ de Tòmba Ferrera, 40 i 07006 Palma  
Tel: 971 77 55 74 / 971 17 68 53 / fax 971 17 68 72  
Web: <http://dgfarm.caib.es>  
<http://portalcaib.caib.es>

**Formes d'Accés i transport:** Línia d'autobús 1, 12, 15, 17, 23, 31 Avinguda Gabriel Alomar i Vilalonga

**Horari d'atenció al públic:** de les 8.30 h. fins a les 15.00 h



Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar **suggeriments i queixes per via:**

- Telemàtica: a través de la nostra pàgina web: [www.caib.es](http://www.caib.es)
- Telefònica: en el nostre número 012.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries.

**Carta de Serveis**  
Direcció General de Farmàcia



Aquesta Carta de Serveis és el resultat del Programa 9 de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes de ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

■ **QUI SOM?**

L'objectiu de garantir la qualitat, la seguretat i l'eficàcia, així com un ús responsable del medicament marca les accions de la Direcció General de Farmàcia en sintonia amb el conjunt del SNS, mitjançant la planificació d'un servei farmacèutic a l'abast de tots els ciutadans, amb visió de futur i en col·laboració amb tots els professionals implicats en la salut, prescriptors, distribuïdors i dispensadors.

Per assolir un consum racional de medicaments es desenvolupen campanyes dirigides al ciutadà encaminades a la responsabilització i el compliment del seu tractament.

Amb l'ús racional del medicament no es pot deixar de banda una potenciació de la Farmacovigilància, per tal d'identificar, notificar i analitzar les reaccions adverses dels medicaments amb coordinació amb altres centres de l'Estat.

Per tot això, és necessari donar un impuls a les noves tecnologies, i esdevé prioritària la implantació de la recepta electrònica a tota la comunitat autònoma.



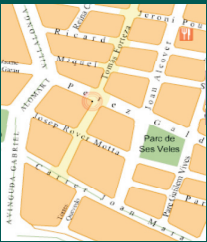
Data de realització: desembre de 2008  
Data de la impressió: desembre de 2008  
Versió: 2.0  
Data de revisió: abans desembre de 2010  
Tiratge: 1.500 exemplars  
Cost de la impressió: 1,3 € per unitat



### 2.3.7 Qui som?

En aquesta part del fullet hi ha de constar el text del “Qui som?” i, si hi sobra espai, es pot omplir sempre amb imatges reals de reforç del contingut del fullet de la mateixa entitat emissora (exemple: imatge de la façana d'un edifici oficial).

## 7. Qui som?



**Direcció General de Farmàcia**  
C/ de Tomás Ferrer, 40 i 07006 Palma  
Tel: 97 177 55 74 i 97 17 68 53 • Fax: 97 17 68 72  
Web: <http://dgfarm.caib.es>  
<http://portalcaib.caib.es>

**Formes d'Accés i transport:** Línia d'autobús 1, 12, 15, 17, 23, 31 Avinguda Gabriel Alomar i Vilallonga

**Horari d'atenció al públic:** de les 8.30 h. fins a les 15.00 h



Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar **suggeriments i queixes per via:**

- Telemàtica: a través de la nostra pàgina web: [www.caib.es](http://www.caib.es)
- Telefònica: en el nostre número 012.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries.



**Carta de Serveis**  
Direcció General de Farmàcia

Aquesta Carta de Serveis és el resultat del Programa 9 de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes de ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

**■ QUI SOM?**

L'objectiu de garantir la qualitat, la seguretat i l'eficàcia, així com un ús responsable del medicament marca les accions de la Direcció General de Farmàcia en sintonia amb el conjunt del SNS, mitjançant la planificació d'un servei farmacèutic a l'abast de tots els ciutadans, amb visió de futur i en col·laboració amb tots els professionals implicats en la salut, prescriptors, distribuïdors i dispensadors.

Per assolir un consum racional de medicaments es desenvolupen campanyes dirigides al ciutadà encaminades a la responsabilització i el compliment del seu tractament.

Amb l'ús racional del medicament no es pot deixar de banda una potenciació de la Farmacovigilància, per tal d'identificar, notificar i analitzar les reaccions adverses dels medicaments amb coordinació amb altres centres de l'Estat.

Per tot això, és necessari donar un impuls a les noves tecnologies, i esdevé prioritària la implantació de la recepta electrònica a tota la comunitat autònoma.



Data de realització: desembre de 2008  
Data de la impressió: desembre de 2008  
Versió: 2.0  
Data de revisió: abans desembre de 2010  
Tiratge: 1.500 exemplars  
Cost de la impressió: 1,3 € per unitat

### 2.3.8 Imatges o gràfics de reforç al contingut

Complementant el text que conté el fullet, s'hi poden incloure imatges o gràfics que reforcin el significat o la identitat de l'emissor. Les imatges han de ser pròpies, és a dir, fotografies de llocs i persones reals de l'entitat comunicadora o gràfics que donin suport a la informació. S'han de situar entre el text seguint les guies pautaades per als marges del fullet. En aquest sentit, poden ocupar una o més columnes d'amplada.

#### 8. Imatges o gràfics de reforç al contingut

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>■ ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Educar, formar i informar sobre l'ús racional del medicament.</li> <li>2. Conèixer i millorar la <b>satisfacció</b> dels usuaris amb els serveis prestats i adaptar aquests a les seves expectatives.</li> <li>3. Resoldre les <b>consultes</b> realitzades al Centre de Farmacovigilància en el termini màxim de 72 hores.</li> <li>4. Respondre les <b>consultes</b> realitzades a la DG de Farmàcia en un termini màxim de 72 hores.</li> <li>5. Comunicar en un termini màxim de 24 hores les <b>alertes de qualitat i seguretat</b> als professionals sanitaris.</li> <li>6. Informar, tramitar i dispensar <b>medicaments estrangers</b> en 24 hores.</li> <li>7. Tramitar, resoldre i notificar les <b>autoritzacions</b> de nomenaments i horaris de les oficines de farmàcia en el termini d'un mes.</li> <li>8. Tramitar, resoldre i notificar l'<b>autorització</b> de renovació, treball i modificació de serveis de farmàcia i dipòsits en hospitals, atenció primària, centres penitenciaris, centres de cirurgia ambulatoria, mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social i centres d'interrupció voluntària de l'embaràs, en el termini màxim de 3 mesos.</li> <li>9. Grau de compliment del <b>Pla d'Inspeccions</b> de la DG Farmàcia.</li> </ol> | <p>■ ENS COMPROMETEM A:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nre. d'accions realitzades sobre l'ús racional del medicament.</li> <li>2. Percentatge d'<b>insatisfacció</b> dels usuaris de la DGF inferior al 20%.</li> <li>3. Nre. de <b>consultes</b> realitzades al Centre de Farmacovigilància no contestades en un termini de 72 hores.</li> <li>4. Percentatge de <b>consultes</b> no resoltes en el termini de 72 hores.</li> <li>5. Nre. d'<b>alertes</b> no comunicades en el termini de 24 hores.</li> <li>6. Nre. de tràmits sobre <b>medicaments estrangers</b> realitzats en més de 24 hores.</li> <li>7. Nre. d'autoritzacions no notificades en el termini màxim d'un mes.</li> <li>8. Nre. d'autoritzacions per a serveis de farmàcia i dipòsits en hospitals, atenció primària, centres penitenciaris, centres de cirurgia ambulatoria, mútues d'accidents de treball no notificats en el termini de 3 mesos.</li> <li>9. Assegurar l'adequació de les <b>instal·lacions i productes farmacèutics</b> a la legislació vigent.</li> </ol> | <p>■ I ENS AVALUAM MITJANÇANT:</p> <p><b>GESTIÓ DE LES COMUNICACIONS I ALERTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicació als professionals sanitaris de riscos dels medicaments autoritzats, restriccions de les condicions d'autorització o ús d'aquests i suspensions o revocacions d'autoritzacions.</li> <li>- Comunicació als professionals integrants de la Xarxa d'Alertes dels defectes de qualitat dels medicaments, productes sanitaris i cosmètics.</li> <li>- Comunicació de la comercialització il·legal de medicaments.</li> </ul> <p><b>GESTIÓ DE FALTES DE SUBMINISTRAMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per evitar possibles problemes de faltes de subministrament de medicaments, la DG de Farmàcia s'encarrega de coordinar i tramitar les actuacions encaminades a garantir el subministrament dels medicaments, especialment quan la seva mancança pot afectar directament al pacient.</li> </ul> <p><b>INSPECCIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlar que els medicaments, productes sanitaris, cosmètics, instal·lacions, equips i serveis prestats en les oficines de farmàcia, magatzems distribuïdors de medicaments, serveis de farmàcia i dipòsits hospitalaris, penitenciaris, sociosanitaris i altres centres sanitaris compleixin els requisits exigits en la legislació vigent.</li> </ul> <p><b>GESTIÓ DE LA ORDENACIÓ FARMACÈUTICA</b></p> <p>La DG Farmàcia és la responsable de planificar, controlar i gestionar les polítiques d'ordenació farmacèutica que garanteixen el fàcil accés als medicaments de tota la població.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



### 2.3.9 Contingut de màxima importància

Dins el fullet trobarem tot el text d'importància màxima, de manera que qui el llegeixi ho pugui fer d'un sol cop d'ull quan obri del tot el fullet. D'aquesta manera, ha de contenir: “Els serveis que oferim són:”, “Ens comprometem a:” i “Ens avaluem mitjançant”.

## 9. Contingut de màxima importància

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>■ ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Educar, formar i informar sobre l'ús <b>racional</b> del medicament.</li> <li>2. Conèixer i millorar la <b>satisfacció</b> dels usuaris amb els serveis prestats i adaptar aquests a les seves expectatives.</li> <li>3. Resoldre les <b>consultes</b> realitzades al Centre de Farmacovigilància en el termini màxim de 72 hores.</li> <li>4. Respondre les <b>consultes</b> realitzades a la DG de Farmàcia en un termini màxim de 72 hores.</li> <li>5. Comunicar en un termini màxim de 24 hores les <b>alertes de qualitat i seguretat</b> als professionals sanitaris.</li> <li>6. Informar, tramitar i dispensar <b>medicaments estrangers</b> en 24 hores.</li> <li>7. Tramitar, resoldre i notificar les <b>autoritzacions</b> de nomenaments i horaris de les oficines de farmàcia en el termini d'un mes.</li> <li>8. Tramitar, resoldre i notificar l'<b>autorització</b> de renovació, trasllat i modificació de serveis de farmàcia i dipòsits en hospitals, atenció primària, centres penitenciaris, centres de cirurgia ambulatoria, mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social i centres d'interrupció voluntària de l'embaràs, en el termini màxim de 3 mesos.</li> <li>9. Grau de compliment del <b>Pla d'Inspeccions</b> de la DG Farmàcia.</li> </ol> | <p>■ ENS COMPROMETEM A:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nre. d'accions realitzades sobre l'ús <b>racional</b> del medicament.</li> <li>2. Percentatge d'<b>insatisfacció</b> dels usuaris de la DGF inferior al 20%.</li> <li>3. Nre. de <b>consultes</b> realitzades al Centre de Farmacovigilància no contestades en un termini de 72 hores.</li> <li>4. Percentatge de <b>consultes</b> no resoltes en el termini de 72 hores.</li> <li>5. Nre. d'<b>alertes</b> no comunicades en el termini de 24 hores.</li> <li>6. Nre. de tràmits sobre <b>medicaments estrangers</b> realitzats en més de 24 hores.</li> <li>7. Nre. d'autoritzacions no notificades en el termini màxim d'un mes.</li> <li>8. Nre. d'autoritzacions per a serveis de farmàcia i dipòsits en hospitals, atenció primària, centres penitenciaris, centres de cirurgia ambulatoria, mútues d'accidents de treball no notificats en el termini de 3 mesos.</li> <li>9. Assegurar l'adequació de les <b>instal·lacions i productes farmacèutics</b> a la legislació vigent.</li> </ol> | <p>■ I ENS AVALUAM MITJANÇANT:</p> <p><b>GESTIÓ DE LES COMUNICACIONS I ALERTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicació als professionals sanitaris de riscos dels medicaments autoritzats, restriccions de les condicions d'autorització o ús d'aquests i suspensions o revocacions d'autoritzacions.</li> <li>- Comunicació als professionals integrants de la Xarxa d'Alertes dels defectes de qualitat dels medicaments, productes sanitaris i cosmètics.</li> <li>- Comunicació de la comercialització il·legal de medicaments.</li> </ul> <p><b>GESTIÓ DE FALTES DE SUBMINISTRAMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per evitar possibles problemes de faltes de subministrament de medicaments, la DG de Farmàcia s'encarrega de coordinar i tramitar les actuacions encaminades a garantir el subministrament dels medicaments, especialment quan la seva mancança pot afectar directament al pacient.</li> </ul> <p><b>INSPECCIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlar que els medicaments, productes sanitaris, cosmètics, instal·lacions, equips i serveis prestats en les oficines de farmàcia, magatzems distribuïdors de medicaments, serveis de farmàcia i dipòsits hospitalaris, penitenciaris, sociosanitaris i altres centres sanitaris compleixin els requisits exigits en la legislació vigent.</li> </ul> <p><b>GESTIÓ DE LA ORDENACIÓ FARMACÈUTICA</b></p> <p>La DG Farmàcia és la responsable de planificar, controlar i gestionar les polítiques d'ordenació farmacèutica que garanteixen el fàcil accés als medicaments de tota la població.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2.4 Ús de les imatges

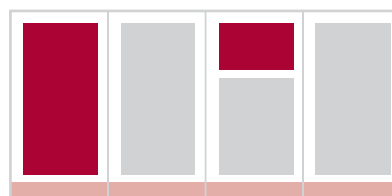
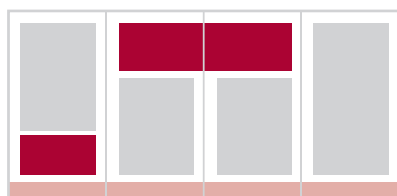
Al marge de la imatge de la portada, la qual té unes dimensions i una col·locació delimitada de forma inamovible dins el document, la resta d'imatges segueixen una normativa diferent. És important ressaltar que el contingut de les imatges ha de ser real, és a dir, sempre s'han d'utilitzar imatges de llocs o persones reals que formin part de l'entitat emissora i no actors, o bé fer ús d'imatges d'arxiu amb persones, llocs o circumstàncies que no siguin reals.

Les normes són les següents:

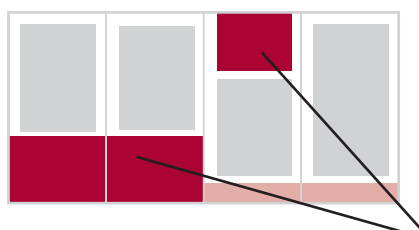
- Les imatges poden omplir tot l'espai d'una pàgina. També es poden estendre a l'espai de darrere les solapes les quals és convenient que no continguin text, perquè són parts que només són visibles quan s'obren del tot. Només una imatge pot omplir aquest espai, ja que quan el format queda tancat no es perd cap tipus d'informació vital.
- Les imatges són un complement per “omplir” els “buits” que deixa el text, si parlem des d'un punt de vista gràfic, ja que des del punt de vista de la comunicació tenen la importància de servir com a suport o reforç del contingut del text. Així, les imatges es col·loquen en relació amb l'espai que queda disponible segons la llargada del text que s'hi ha d'introduir.
- No poden anar en cap cas sagnades, és a dir, les imatges no poden sortir del marc delimitat pels marges del document.
- En tot cas s'ha de respectar el marge inferior reservat a la sanefa identificativa composta per quadrets. Aquesta sanefa travessa tota la part inferior del fullet les imatges no poden ocupar el seu lloc, s'ha de respectar el seu espai. El màxim de sagnat permès és la part superior i les parts exteriors del full. Sempre s'ha de respectar la part inferior.
- El text no ha de discórrer sobre les imatges ni al seu voltant, és a dir, sempre s'ha de col·locar seguint l'esquema bàsic de columnes ocupant de part a part de la mateixa.
- En relació amb el color, no hi ha una normativa específica. Així, poden ser d'una tonalitat única (monocromàtiques), en blanc i negre, o policromàtiques.
- Per aconseguir un resultat final satisfactori, és important tenir cura de la qualitat de les imatges, és a dir, que la resolució sigui adient a la forma final d'impressió. El format més adequat per a les imatges és el .jpg, amb una resolució superior als 150 DPI. D'aquesta forma garantirem que la qualitat de la impressió sigui òptima.

Exemples de maquetació seguint la normativa:

Exemples d'aplicació correcta de la norma:

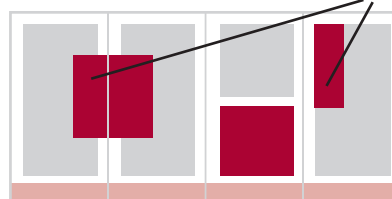


Exemples d'aplicació INCORRECTA de la norma:



Imatges sagnades i/o ocupant la sanefa inferior

Imatges que no respecten els marges establerts



## 2.5 Tipografia

La tipografia de la Carta de Compromisos és la Legacy Sans ITC. És també la tipografia corporativa del Govern de les Illes Balears. S'ha d'emprar en les versions en Book i Bold. A continuació n'oferim una mostra tipogràfica:

### Font emprada: Legacy ITC

Legacy Sans ITC Book

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz  
 0123456789  
 \$%&@\*¿?/()

Legacy Sans ITC Bold

**ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ-  
 VWXYZ  
 abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz  
 0123456789  
 \$%&@\*¿?/()**

### Guia d'estils que s'han de seguir en les Cartes:

- **Bloc de text:** Legacy Sans ITC Book  
Cos 9  
Interlineat entre 10 i 14 unts (amb marge de joc per poder ajustar el text a l'espai disponible)  
Alineació esquerra
- **Titular:** Legacy Sans ITC Bold  
Cos 9  
“Kerning” de 5 mm a la primera línia precedit sempre del quadret  
Alineació esquerra
- **Data de realització, data d'impressió, versió, data de revisió, tiratge i cost d'impressió:**  
Legacy Sans ITC Book  
Cos 7  
Interlineat 8,4 punts  
Alineació bandera dreta



### 3. Carta de Compromisos





## 3.1 Format de la Carta

El format de la Carta de Compromisos depén de quin tipus de Carta sigui en el seu origen, pot ser una Carta de Serveis o una Carta Marc.

Segons sigui d'un o altre tipus adaptarem el format a aquesta base. Veure els apartats corresponents a la present guia on s'indiquen les mides i proporcions que han de tenir cada una d'elles: Carta Marc (punt 1.1 pàg. 5) i Carta de Serveis (punt 2.1 pàg. 25).

## 3.2 Esquema de la Carta

### 3.2.1 Relació de continguts

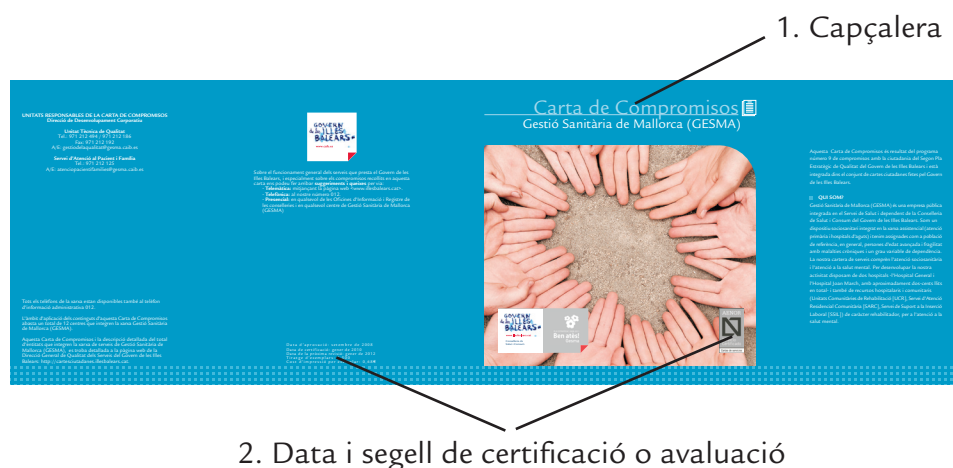
Aquesta Carta Ciutadana es diferencia de les Cartes Marc i de Serveis pel seu segell de certificació o avaluació. Les Cartes de Compromisos són Cartes de Serveis o Marc certificades o avaluades per un òrgan extern acreditat a aquest efecte.

El format serà o bé el de les Cartes Marc o bé el de les Cartes de Serveis descrit als apartats 1 i 2 d'aquesta guia amb diferències en els elements que la componen a la cara interna que a continuació es descriuen:

#### 3.2.1.1 Cara externa de la Carta

##### Carta de Compromissos d'una Carta Marc:

Trobam tres canvis significatius a aquesta part de la Carta: Data i segell de certificació o avaluació i el nom del tipus de carta que figura a la Capçalera.



##### Carta de Compromissos d'una Carta de Serveis:

Els canvis respecte a la Carta de Serveis són els mateixos que al cas de la Carta Marc: data i segell de certificació o avaluació i el nom de tipus de carta a la Capçalera.



## 3.3 Distribució dels continguts • Carta de Compromisos

Manual d'identitat gràfica del Programa de Cartes Ciutadanes del Govern de les Illes Balears

# 3.3 Distribució dels continguts

## 3.3.1 Capçalera

La capçalera s'ha de situar sempre d'aquesta forma i en aquesta posició i color. Les tipografies i proporcions que han de tenir venen descrites als apartats específics per Carta Marc i Carta de Serveis. La única variació serà el títol “Carta de Compromisos”

### 1. Capçalera



## 3.3 Distribució dels continguts • Carta de Compromisos

Manual d'identitat gràfica del Programa de Cartes Ciutadanes del Govern de les Illes Balears

### 3.3.2 Data i segell de certificació o avaluació

A l'apartat reservat a les dates, tiratge i cost d'impressió s'inclou la data de certificació del document. El segell acreditatiu de la certificació o avaluació es troba a la portada de la carta a la part dreta del logotip del Govern de les Illes Balears i l'entitat emissora en el cas que hi hagi.

## 2. Data i segell de certificació o avaluació





## 4. Apartat comú a totes les Cartes

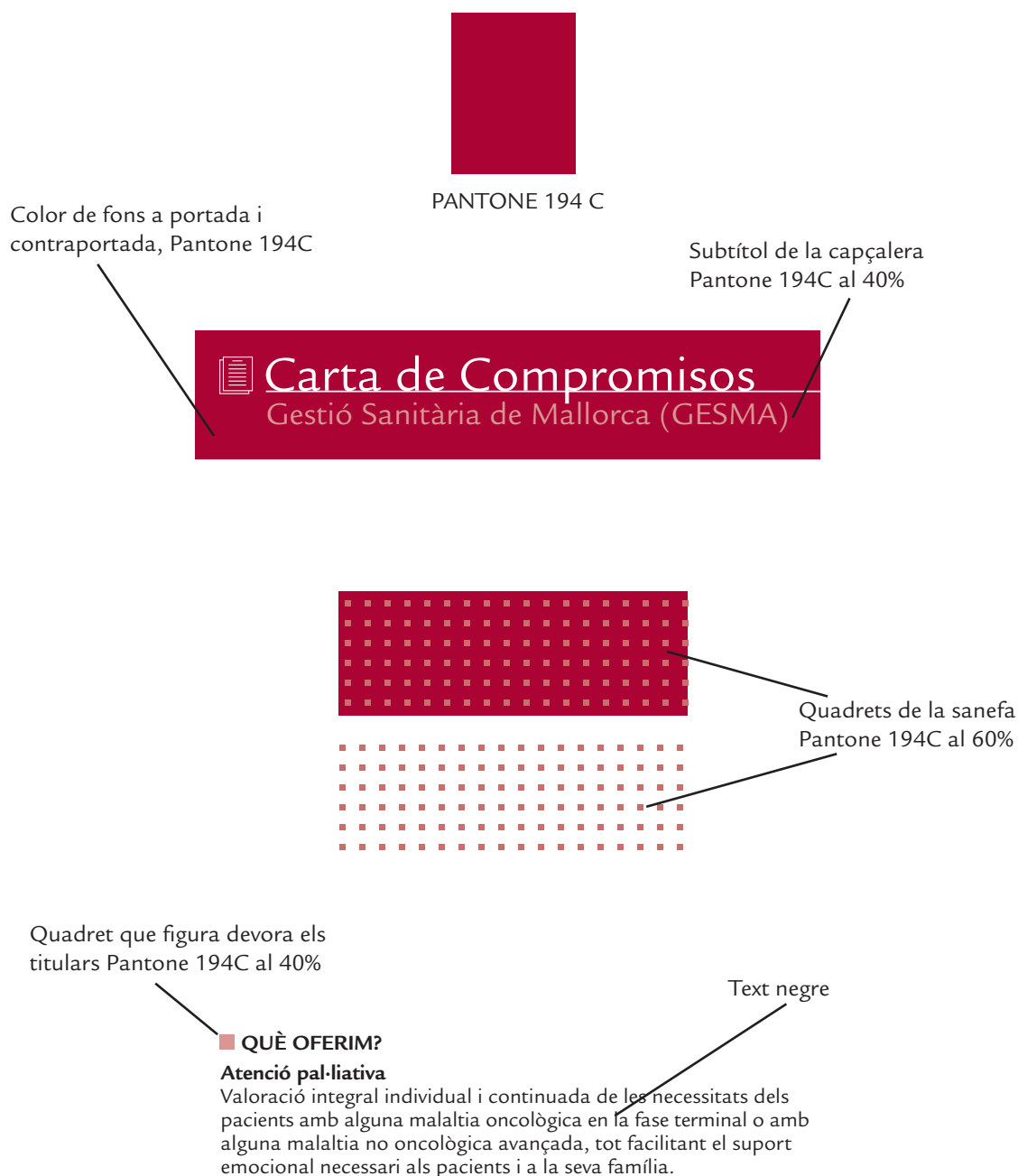


## 4.1 Color

Els colors corporatius depenen de la conselleria que emet el fullet. Cada conselleria té una carta de colors PANTONE assignada, que s'ha de respectar sempre a l'hora d'elaborar qualsevol carta. A continuació tenim la llista de colors i la conselleria del Govern de les Illes Balears a la qual correspon cadascun:

|                                                                                     |                                                         |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------|
|    | Conselleria de Presidència .....                        | PANTONE 194C  |
|    | Conselleria d'Economia, Hisenda .....                   | Black 40%     |
|    | Conselleria de Mediambient i Mobilitat.....             | PANTONE 363C  |
|   | Conselleria d'Educació i Cultura .....                  | PANTONE 140C  |
|  | Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració..... | PANTONE 258C  |
|  | Conselleria de Salut i Consum .....                     | PANTONE 313C  |
|  | Conselleria d'Habitatge i Obres Públiques .....         | PANTONE 3985C |
|  | Conselleria de Comerç, Indústria i Energia .....        | PANTONE 200C  |
|  | Conselleria de Treball, Formació i Turisme.....         | PANTONE 242C  |
|  | Conselleria d'Innovació, Interior i Justícia.....       | PANTONE 330C  |
|  | Agència Tributària de les Illes Balears .....           | PANTONE 320C  |
|  | Govern de les Illes Balears (cartes genèriques).....    | PANTONE 295C  |

Seguint la guia de color descrita, a continuació amb l'exemple del PANTONE 194 C (assignat a la Conselleria de Presidència) es detalla l'especificació de color segons els elements que trobam a la Carta de Compromisos:



## 4.2 Cartell

Mostra del cartell a partir de les cartes. Està compost per una capçalera, juntament amb la qual hi ha la imatge de la portada del fullet. A continuació, hi ha el text amb els compromisos de la carta, el logotip del Govern de les Illes Balears i el text de queixes i suggeriments. A la part inferior hi ha una selecció de 3 imatges representatives. En el cas que es tracti d'un cartell de carta de compromisos sempre hi ha de constar el segell de distinció de certificació que el diferencia dels cartells de la carta marc i de la carta de serveis.

Cartell en quatre colors en format DIN A2 (594 x 420 mm).





# Carta Marc

## Consorci de Transports de Mallorca (CTM)

### ENS COMPROMETEM A:

1. S'incrementarà l'oferta dels serveis de transport col·lectiu de Mallorca, atenent les demandes i necessitats dels ciutadans i ciutadanes.
2. Tots els serveis de transport gestionats pel CTM estaran integrats en el sistema tarifari.
3. Els vehicles que prestin el servei seran accessibles a persones de mobilitat reduïda.
4. S'incrementarà la seguretat de les estacions i vehicles.
5. Es proporcionarà informació presencial i per mitjans telemàtics als ciutadans, actualitzada i personalitzada a les seves necessitats, incrementant el nombre d'oficines d'atenció a l'usuari.
6. El 100% de les parades i estacions tindran la informació actualitzada dels serveis.
7. Es contestaran totes les reclamacions en menys de 15 dies i un 80% en menys de 7 dies.
8. S'implantarà un sistema d'ajuda a l'explotació, que permetrà disposar d'informació en temps real dels serveis.
9. El 95 % dels serveis compliran els horaris de sortida.
10. S'implantarà un sistema de bicicleta pública accessible als usuaris de la targeta intermodal.
11. Es realitzarà la recollida selectiva de residus a totes les estacions.
12. Es realitzarà una enquesta anual per determinar l'índex de satisfacció del client i es publicaran els resultats.








Tots els telèfons de la xarxa estan també al telèfon d'informació administrativa 012.  
 L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta totes les línies de transport terrestre interurbanes (el 100% de les empreses concessionàries), tots els trajectes de la línia de metro de Palma i tots els trajectes del Tren interurbà de SFM.  
 Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis del Consorci de Transports de Mallorca es troba detallada en la pàgina web de la Direcció General de Qualitat dels Serveis de Govern de les Illes Balears: [www.caib.es](http://www.caib.es)

**QUEIXES I SUGGERIMENTS:** Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos que estableixen les seves Cartes es poden fer suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: a través de la nostra pàgina web: [www.caib.es](http://www.caib.es)
- Telefònica: en el nostre número 012 i al 971 17 77 77.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries i en qualsevol dels punts d'informació de CTM.

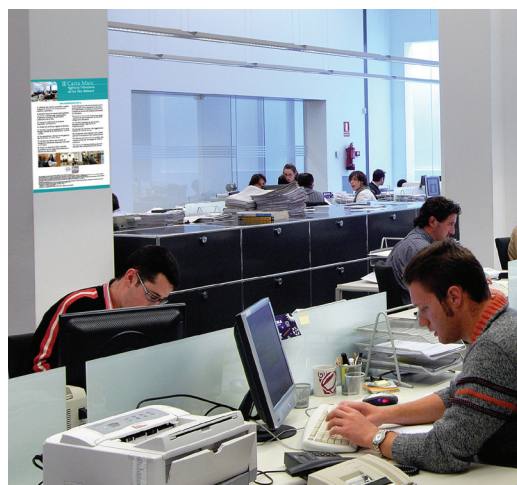


## Col·locació dels cartells

Els cartells amb els continguts de Carta Marc, Carta de Compromisos i Carta de Serveis s'han de situar a un lloc visible, accessible i amb possibilitat de lectura, tant per al públic usuari i/o visitant com per als empleats.

De manera orientativa i no limitativa, indicam alguns llocs a considerar: entrades d'accés principal i secundàries, zones de ingrès, zones de pas, sales d'espera, halls, punts d'atenció entre d'altres.

A continuació es mostren alguns exemples:



## 4.3 Especificacions d'impremta

A continuació es detallen les dades que s'han d'especificar a la impremta per aconseguir una homogeneïtat en la impressió dels documents. D'aquesta manera, es respecta el format, el tipus de paper, el gramatge, etc. Així, a l'hora de demanar pressupost o de dur la feina a la impremta, s'han d'especificar les dades següents, depenent de si són Cartes Marc, Cartes de Serveis o de Compromisos:

### 6.1 Especificacions per editar Cartes Marc:

- Impressió de fullet a 4+4 tintes.
- Fullet de 8 pàgines (incloent-hi les portades).
- Portades amb paper estucat mat 200 g, interior paper estucat mat de 150 g.
- Dimensions en format obert (sense solapes): 360 x 180 mm.
- Format obert (amb solapes): 560 x 180 mm.
- Format tancat: 180 x 180 mm.
- Plegat en finestra portada i contraportada per les solapes.
- Manipulat: engrapat.

A més, cal tenir en compte el nombre d'unitats que s'han d'imprimir.

### 6.2 Especificacions per editar Cartes de Serveis o Cartes de Compromís.

- Impressió de fullet a 4+4 tintes.
- Paper estucat de 150 grams.
- Format obert: 396 x 210 mm.
- Format tancat: 100 x 210 mm.
- Cossos del fullet: 98 +100+100+98 x 210 mm.
- Plegat en finestra.

A més, cal tenir en compte el nombre d'unitats que s'han d'imprimir.

## 4.4 Dubtes més freqüents

En aquest apartat volem resoldre possibles dubtes que poden sorgir a l'hora d'elaborar una carta de compromisos. Aquí trobareu resposta a les possibles preguntes que podeu fer en relació amb el bon seguiment de les pautes d'imatge corporativa de les cartes desenvolupades mitjançant aquesta Guia.

### 1. Es poden canviar els colors assignats a cada conselleria?

No es pot variar el color assignat a la conselleria, atès que la carta de colors que s'assigna a cada conselleria serveix com a codi identificatiu i diferencial de cadascuna. Així, totes les cartes que elabori cada ens han de seguir la mateixa pauta com a element diferencial i característic de cada conselleria del Govern de les Illes Balears.

### 2. Es poden considerar diferents formats per elaborar les Cartes?

No, ja que els formats estan delimitats i establerts per aconseguir una unitat visual que permeti identificar-los gràcies també a la forma final. Així, el format de quadríptic i les seves mides no poden ser modificades en cap cas i s'han de seguir les pautes descrites en l'apartat 1.3., "Format", d'aquesta Guia.

### 3. Es poden emprar tot tipus d'imatges?

No, ja s'ha indicat a l'apartat d'imatges que només es poden emprar imatges reals tant de llocs com de persones que fan feina a les oficines o espais propis de l'entitat emissora. En cap cas es poden emprar imatges d'arxiu fictícies o d'altres instal·lacions diferents a les reals.

### 4. Es poden modificar els textos fixos de la Direcció General de Qualitat?

Tots els textos fixos de la Direcció General de Qualitat s'han de respectar en tot cas. Només es poden modificar les parts que fan referència a l'entitat emissora. L'entitat s'encarregarà d'omplir correctament aquests espais, però sense cap altra modificació del text.

### 5. Es pot elaborar un fullet o un cartell i enviar-lo a impressió sense revisió?

Totes les Cartes Ciutadanes (Carta Marc, Carta de Serveis i Carta de Compromisos) en la versió en fullet o en cartell han de ser revisades i aprovades prèviament per la Direcció General de Qualitat abans de ser impreses.