

**Nombre del Servicio/Unidad/Oficina/Laboratorio:**

**1.-OBJETIVOS Y FINES**

**Misión:**

**Objetivos (opcional):**

**2.-DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO**

**Denominación:**

**Dirección Postal:**

**Atención Telefónica:**

**Dirección Internet:**

**Horario de atención al público:**

**Formas de Acceso:** *(Explicar al usuario cómo llegar al servicio/unidad/oficina/laboratorio, enlace a mapas, planos, etc.)*

**Medios de Transporte:**

**3.-RELACIÓN DE FUNCIONES O SERVICIOS PRESTADOS**

- 
- 

**4.- DERECHOS DE LOS USUARIOS**

**Derechos:**

**5.-NORMAS REGULADORAS QUE RIJAN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL SERVICIO/UNIDAD/OFICINA LABORATORIO \***

*(\* En el caso de que las hubiera)*

## **6.- FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO**

## **7.-FECHA DE ENTRADA EN VIGOR**

## **8.-COMPROMISOS DE CALIDAD ESTABLECIDOS CON LOS CLIENTES**

1.

## **9.- INDICADORES QUE MIDEN EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS (cada compromiso debe tener un indicador asociado)**

1.

## **10.- MEDIDAS DE COMPENSACIÓN ANTE EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS \***

*(\*Solo para aquellos compromisos que la Gerencia haya acordado medidas compensatorias ante posibles incumplimientos)*