



III. Otras Disposiciones y Acuerdos

DEPARTAMENTO DE POLÍTICA TERRITORIAL E INTERIOR

ACUERDO de 11 de junio de 2013, de la Secretaría General Técnica del Departamento de Política Territorial e Interior, por la que se aprueba la Carta de Servicios al ciudadano del Centro de Información Territorial de Aragón.

El Decreto 115/2012, de 8 de mayo, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece en su artículo 2 que están obligados a disponer de Cartas de Servicios todos los órganos, unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma, incluidos sus organismos públicos, que atiendan o presten servicios a los ciudadanos.

Vista la propuesta de carta de servicios formulada por la Dirección General de Ordenación del territorio.

Visto el informe emitido por la Inspección General de Servicios.

En el ejercicio de las competencias que me atribuye el artículo 6 del citado Decreto 115/2012, de 8 de mayo, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios del Centro de Información Territorial de Aragón, que figura como anexo a la presente resolución.

Segundo.— Acordar la publicación en el “Boletín Oficial de Aragón” de esta resolución y del anexo que la acompaña y, una vez efectuada ésta, remitir, en los cinco días siguientes, una copia de la presente resolución, incluido su anexo, a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto, y otra a la Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización, para su publicación en la página web del Gobierno de Aragón.

Zaragoza, 11 de junio de 2013.

**La Secretaria General Técnica,
CARMEN PEÑA TORRE**

ANEXO**CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TERRITORIAL DE ARAGÓN****1. PRESENTACIÓN**

Misión: Obtener, organizar y difundir la documentación e información sobre el territorio de la Comunidad Autónoma, a través de la gestión y coordinación de los instrumentos de información territorial.

Programar, elaborar y coordinar la cartografía topográfica base, la cartografía temática, la teledetección y las bases de datos geográficos y ponerlos al servicio de la sociedad aragonesa.

Situar en unos niveles de innovación y modernidad los estudios territoriales y la producción cartográfica que hoy se hace en Aragón, así como facilitar y promover el acceso a esta información.

Visión: El CINTA aspira a ser el centro especializado y de referencia puntero relativo a temas territoriales en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Pretende evolucionar el Sistema de Información Territorial de Aragón (SITAR) hacia una Infraestructura de Datos Espaciales (IDE), siendo necesaria esta renovación debido al avance de las Tecnologías de la Información Geográfica (TIG) y sobre todo, a la gran cantidad de nueva información geográfica gestionada por el CINTA. Con esta evolución el CINTA pretende facilitar a todos los ciudadanos el acercamiento a este tipo de información que es vital para el desarrollo y vertebración territorial de la Comunidad Autónoma.

El CINTA aspira a publicar información y datos de forma abierta y reutilizable, de forma que tanto ciudadanos como empresas puedan utilizarlos tanto para su consulta como para enriquecerla con datos nuevos y generar aplicaciones y servicios con ella.

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del centro: Centro de Información Territorial de Aragón (CINTA).

Departamento de adscripción: Política Territorial e Interior.

Dirección: Paseo María Agustín, núm. 36 (Edificio Pignatelli), puerta 14, 3ª planta, 50004-Zaragoza.

Dirección electrónica: cinta@aragon.es

Página web CINTA: <http://www.aragon.es/cinta>

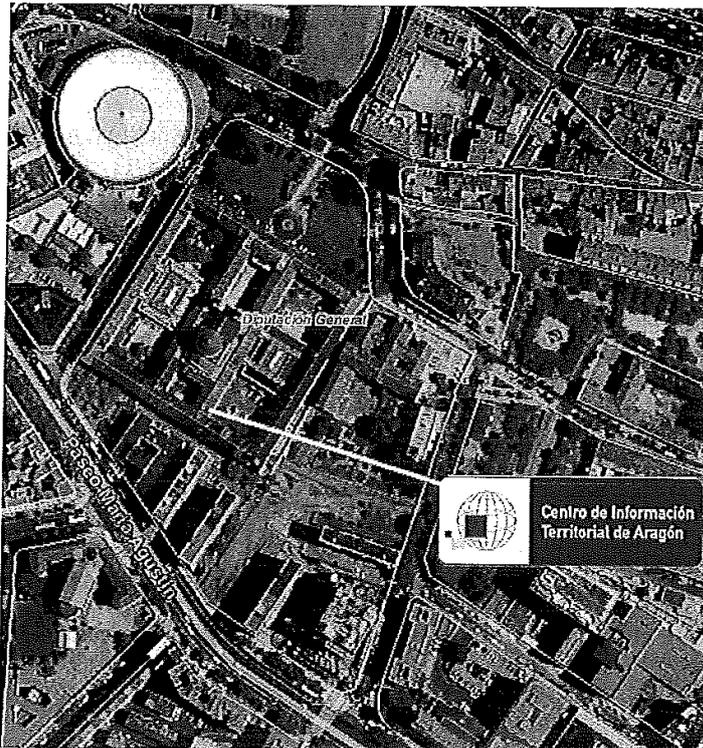
Teléfono: 976.715604 / 976.715605

Fax: 976.714357

Horario de atención al público (presencial y telefónico): De lunes a viernes de 9,00 a 14,00h.

Medios de transporte público próximos al centro:

- **Autobuses:** Líneas 20, 21, 22, 31, 51 (Paseo María Agustín), 33 (C/ Conde Aranda), 34 (Plaza del Portillo – C/ Conde Aranda).
- **Parada de taxi** en Paseo María Agustín, núm.14.
- **Estación de cercanías Zaragoza Portillo**, en C/ Escoriaza y Fabro, s/n.
- **Estación Bizi** (junto a Colegio Público Joaquín Costa, en Paseo María Agustín, núm.41. **Aparcamiento Bizi** en Edificio Pignatelli, Paseo María Agustín, núm.36.



Fuente: <http://sitar.aragon.es/visor/index.html?BOX=675450:4613650:675750:4613250>

3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS OBJETO DE ESTA CARTA

- Ley 4/2009, de 22 de junio, de Ordenación del Territorio de Aragón.
- Decreto 208/2010, de 16 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Información Geográfica en Aragón.
- Decreto 37/1997, de 8 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se establecen los precios públicos aplicables al suministro de información gráfica del Departamento de Ordenación Territorial, Obras Públicas y Transportes.
- ORDEN 11 de julio de 2011, del Consejero de Política Territorial, Justicia e Interior, por la que se regula el procedimiento telemático de presentación de solicitudes de diversos procedimientos del Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior, en materia de solicitud de cartografía digital.

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

- **Visores cartográficos** (2D, 3D, SIOSE, Dispositivo móvil, Cartoteca, Régimen Jurídico). Aplicaciones especializadas en el descubrimiento y búsqueda de geodatos, visualización de productos y unidades cartográficas, así como descarga de geoinformación en diferentes tipos de formatos.

- **Catálogo de Metadatos.** Catálogo de información cartográfica, estructurada, catalogada y almacenada de manera unívoca para ser publicada y usada por cualquier tipo de usuario ya sea básico como especializado.
- **Atlas.** El Atlas Geotemático de Aragón colabora en la difusión de un conocimiento integrado sobre el territorio aragonés desde una perspectiva geográfica.
- **Descargas.** Aplicación de descarga de información geográfica. La descarga comprende mapas totalmente preparados para su impresión como formatos vectoriales y raster especializados para el trabajo técnico. La información se puede descargar en función del ámbito escogido: Aragón, Comarca, Cartografía a escala 1:5.000, Cartografía Urbana a escala 1:1.000, Mapas de Paisaje de Aragón y Cartoteca.
- **Servicios:** Difusión de la información geográfica de Aragón mediante Servicios Web OGC (Open Geospatial Consortium). Los estándares disponibles son: WMS – Mapas, WFS – Features, WCS – Coberturas, WPS – Procesamientos, CWS – Catálogo y WFS-G- Toponimia.
- **ARAGEA (Red de Geodesia Activa de Aragón).** Compuesta por veinte estaciones propias, distribuidas por el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón. Es un servicio libre y gratuito de posicionamiento de alta precisión con receptores GNSS (Sistema de Navegación por Satélite).
- **Información y documentación territorial:** fondos bibliográficos y demás materiales gráficos e informáticos.

Todos los **servicios** prestados tienen **carácter gratuito**, salvo el **suministro de información gráfica en soporte físico**, que está sujeto a precios públicos, establecidos por el **Decreto 37/1997, de 8 de abril**, del Gobierno de Aragón, actualizados por **Orden de 5 de diciembre de 2008, del Vicepresidente del Gobierno, por la que se dispone la publicación del Convenio de colaboración, entre el Ministerio de Fomento y la Comunidad Autónoma de Aragón, para el desarrollo del Plan Nacional de Ortofotografía Aérea.**

Estos servicios son prestados por diversas vías:

- **Presencial y telefónica:** En las dependencias del Centro.
- **Telemática:** A través de correo electrónico cinta@aragon.es y sitar@aragon.es. Descarga de documentación territorial desde SITAR (<http://sitar.aragon.es>). Solicitud de cartografía digital desde la Oficina Virtual de Trámites administrativos del Gobierno de Aragón (<http://www.aragon.es/OficinaVirtualTramites>).

5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Derecho de acceso y consulta a la información y documentación cartográfica disponible en el Centro en soporte papel.
- Derecho de consulta y descarga de la documentación disponible en SITAR en diversos formatos.
- Derecho a solicitar documentación en formato digital que no está disponible para la descarga en SITAR.

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Estas dependencias
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página Web del Gobierno de Aragón: <http://www.aragon.es>

7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
Las respuestas a las peticiones de información y documentación territorial, recibidas de forma presencial, telefónica o telemática, se efectuará en el plazo máximo de 2 días hábiles.	Porcentaje de peticiones atendidas en el plazo comprometido.	Registro consultas
La respuesta a las peticiones de información cartográfica realizadas de forma presencial, telefónica o telemática, se efectuará en el plazo máximo de 2 días hábiles.	Porcentaje de peticiones atendidas en el plazo comprometido.	Registro de descargas realizadas
La generación de documentos territoriales (mapas) se efectuará en función de la demanda, siempre que el peticionario acepte el presupuesto.	Porcentaje de trabajos realizados, puesto en relación con el total de presupuestos aceptados.	Registro de pedidos realizados

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO

El Centro de Información Territorial de Aragón tomará las siguientes medidas:

- En relación a la calidad del servicio:
 - Análisis del grado de satisfacción de los usuarios con la información y documentación facilitada, y el trato ofrecido por el personal del centro, mediante la cumplimentación de encuestas.
 - Mejora continua de la infraestructura del SITAR para la consulta y descarga de documentos e incorporación de nuevas aplicaciones Web cartográficas y servicios Web geográficos, en función de las necesidades detectadas.

10. OTRA INFORMACIÓN