



### III. Otras Disposiciones y Acuerdos

#### DEPARTAMENTO DE VERTEBRACIÓN DEL TERRITORIO, MOVILIDAD Y VIVIENDA

##### **ORDEN VMV/13/2016, de 15 de enero, por la que se aprueba la carta de servicios al ciudadano del Instituto Geográfico de Aragón.**

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el Capítulo IV del Título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las cartas de servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos, consignando el artículo 6 del citado precepto reglamentario, modificado por Decreto 100/2014, de 24 de junio, que las mismas serán publicadas en el "Boletín Oficial de Aragón", produciendo efectos desde la fecha en que se produzca dicha publicación.

En consecuencia, vistos el proyecto de Carta de Servicios del Instituto Geográfico de Aragón y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios del Instituto Geográfico de Aragón que figura como anexo a la presente orden.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta orden en el "Boletín Oficial de Aragón", y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 15 de enero de 2016.

**El Consejero de Vertebración del Territorio,  
Movilidad y Vivienda,  
JOSÉ LUIS SORO DOMINGO**

#### ANEXO CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO DE ARAGÓN (IGEAR).

##### 1. Presentación.

Misión: Corresponde al Instituto Geográfico de Aragón, obtener, organizar y difundir la documentación e información sobre el territorio aragonés, a través de la gestión y coordinación de los instrumentos de información territorial. Programar y elaborar la cartografía básica y derivada de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como la coordinación de la cartografía temática, la teledetección, las bases de datos geográficos, la red GNSS (Sistema de Navegación por Satélite) y la información documental sobre ordenación del territorio.

Visión: El Instituto Geográfico de Aragón (IGEAR) aspira a ser el centro especializado y de referencia relativo a temas territoriales en la Comunidad Autónoma de Aragón.

##### 2. Datos De Identificación.

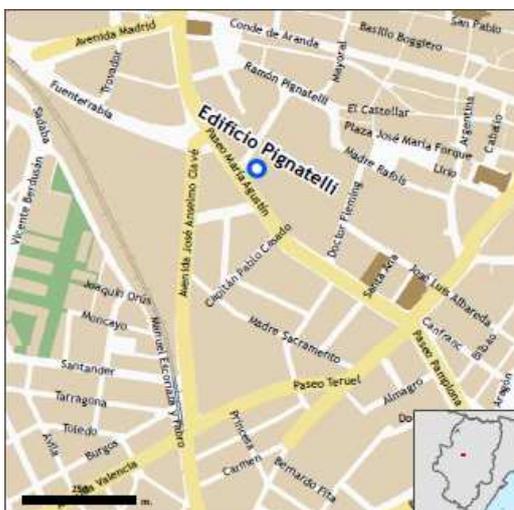
Denominación del centro: Instituto Geográfico de Aragón (IGEAR).

Departamento de adscripción: Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda.

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



Dirección electrónica: [igear@aragon.es](mailto:igear@aragon.es).  
 Página Web: <http://igear.aragon.es>.  
 Teléfono: 976.715604 / 976.715605.  
 Horario de atención al público (presencial y telefónico): De lunes a viernes de 9 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 número 28 (Plaza del Portillo - Plaza de Toros) y número 27 (Paseo María Agustín - Colegio Joaquín Costa). Aparcamiento para bicicletas privadas en Edificio Pignatelli (Paseo María Agustín, 36).

3. Principales normas que regulan la prestación de servicios objeto de la presenta carta.
- Ley 8/2014, de 23 de octubre, de modificación de la Ley 4/2009, de 22 de junio, de Ordenación del Territorio de Aragón.
  - Decreto 81/2015, de 5 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del Instituto Geográfico de Aragón y del Sistema Cartográfico de Aragón.
  - Decreto 82/2015, de 5 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de la información geográfica de Aragón.
  - Decreto Legislativo 2/2015, de 17 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación del Territorio de Aragón.

4. Relación de las prestaciones o servicios dispensados.
- El Instituto Geográfico de Aragón ofrece servicios de consulta, visualización y/o descarga de información y documentación territorial:
- Cartografía básica y derivada del territorio aragonés.
  - Cartografía temática (mapas de paisaje, mapas de susceptibilidad de riesgos).
  - Documentación histórica (cartografía, fotografía aérea, mapas).
  - Imágenes satélite.
  - Libros y revistas disponibles en biblioteca/hemeroteca especializada en ordenación del territorio.

El Instituto pone a disposición de los usuarios una serie de aplicaciones y servicios Web Geográficos para la consulta de esta información, a través de IDEARAGON.

Todos los servicios prestados tienen carácter gratuito, salvo el suministro de información gráfica en soporte físico, que está sujeto a precios públicos, que quedan establecidos en las normas reguladoras de dicha materia.

- Estos servicios son prestados por diversas vías:
- Presencial y telefónica: En las dependencias del Centro.
  - Telemática: A través de correo electrónico [igear@aragon.es](mailto:igear@aragon.es). Descarga de documentación territorial desde IDEARAGON (<http://idearagon.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 IDEARAGON en diversos formatos.
  - Derecho a solicitar documentación en formato digital que no está disponible para la descarga en IDEARAGON.

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	MEDICION
El 95% de las respuestas a las peticiones de información y documentación territorial, se efectuará en el plazo máximo de 1 día hábil.	Porcentaje de peticiones atendidas en plazo.	Registro consultas
El 95% de las respuestas a las peticiones de descargas (IDEARAGON) realizadas telemáticamente se efectuarán en el mismo día.	Porcentaje de peticiones atendidas en plazo.	Registro de descargas realizadas
Alcanzar un grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados superior a 8 (escala de 0 a 10).	Puntuación media obtenida en la escala.	Encuesta de satisfacción

8. Sistemas de participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de la prestación del servicio.

Los usuarios y ciudadanos en general pueden colaborar en la mejora de los servicios que presta el Instituto, mediante:

- La cumplimentación de la encuesta disponible en la Web del Instituto (<http://igear.aragon.es>), en IDEARAGON (<http://idearagon.aragon.es>), y en las propias dependencias del Instituto, para medir el grado de satisfacción de los servicios prestados.

Las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.

9. Medidas adoptadas en relación con la protección del medio ambiente, la salud laboral, la igualdad de género o la calidad del servicio.

El Instituto Geográfico de Aragón tomará las siguientes medidas:

- En relación a la calidad del servicio: Mejora continua de la Infraestructura de Datos Espaciales de Aragón (IDEARAGON) para la consulta y descarga de documentos e incorporación de nuevas aplicaciones y servicios Web Geográficos, en función de las necesidades detectadas.

10. Otra información.