



DEPARTAMENTO DE VERTEBRACIÓN DEL TERRITORIO, MOVILIDAD Y VIVIENDA

ORDEN VMV/403/2021, de 8 de abril, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios 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/de la Consejero/a de la 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.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios del Instituto Geográfico de Aragón formulado por la Secretaría General Técnica del Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda 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 y dejar sin efecto la carta aprobada por Orden VMV/13/2016, de 15 de enero, y su corrección de errores.

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, 8 de abril de 2021.

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

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

- 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.
- 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.

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, mapas básicos de Aragón).
- Cartografía antigua (mapas de Aragón, planos catastrales, mapas militares, vuelos).
- Modelos digitales de terreno.
- Teledetección.
- Servicios de posicionamiento por satélite (gestión de la red GNSS).
- Servicio de consulta de libros y revistas disponibles en biblioteca/hemeroteca especializada en ordenación del territorio.

El Instituto pone a disposición una serie de aplicaciones y servicios Web Geográficos para la consulta de esta información, a través de la Infraestructura de Datos Espaciales de Aragón (IDEARAGON), de las aplicaciones móviles, de la página web del Instituto Geográfico de Aragón y de las redes sociales.

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

Estos servicios son prestados por diversas vías:

- Presencial y telefónica: En las dependencias del Centro.
- Telemática: A través de correo electrónico igear@aragon.es o mediante la descarga de documentación territorial desde IDEARAGON (<https://idearagon.aragon.es>).

El Instituto Geográfico de Aragón presta, además, servicios de coordinación y asesoramiento con objeto de difundir la información geográfica y normalizar la actividad cartográfica, e impulsa el desarrollo de proyectos y convenios de colaboración con distintas administraciones.

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

- Derecho de acceso y consulta a la información y documentación especializada disponible en las dependencias del Instituto Geográfico de Aragón 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: www.aragon.es.

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

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
El 95% de las respuestas a las peticiones de información y documentación territorial, se efectuará en el plazo máximo de 1 día hábil desde su recepción.	Porcentaje de peticiones atendidas en plazo.	Base de datos de 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.	Base de datos de descargas
El 85% de las altas de usuarios a la Red de Geodesia Activa de Aragón (ARAGEA) se realizará en el plazo de 2 días hábiles.	Porcentaje de altas atendidas en plazo.	Base de datos de la Red de Geodesia Activa de Aragón
El 90% de las novedades incorporadas a los visores geográficos de la Infraestructura de Datos Espaciales de Aragón (IDEARAGON) se publicará en la cuenta de Twitter en el plazo máximo de 2 días hábiles.	Porcentaje de novedades incorporadas en plazo.	Análítica de Twitter

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 (<https://idearagon.aragon.es>), y en las propias dependencias del Instituto, para medir el grado de satisfacción de los servicios prestados.
- La comunicación directa a través del correo electrónico corporativo y las redes sociales.
- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo establecido en esta carta.

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 interoperables, en función de las necesidades internas y externas detectadas.
- Revisión y actualización permanente de la información geográfica y documental del Instituto Geográfico de Aragón en distintos canales de comunicación (webs y redes sociales).

10. OTRA INFORMACIÓN

Los procedimientos del Instituto Geográfico de Aragón se pueden consultar en www.aragon.es/tramites.