



## **VICEPRESIDENCIA PRIMERA DEL GOBIERNO Y DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TERRITORIAL, DESPOBLACIÓN Y JUSTICIA**

**ORDEN DDJ/1740/2023, de 17 de noviembre, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Instituto Geográfico de Aragón por modificaciones sustanciales en su contenido.**

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 de la persona titular del Departamento del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

La Carta de Servicios al ciudadano del Instituto Geográfico de Aragón fue aprobada por 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 y se publicó en el “Boletín Oficial de Aragón”, número 91, de 28 de abril de 2021. Conforme al artículo 6.4 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón (modificado por Decreto 100/2014, de 24 de junio, del Gobierno de Aragón), las cartas de servicios deben actualizarse cuando se produzcan modificaciones sustanciales en su contenido.

De acuerdo con ello, se ha seguido el procedimiento necesario para la elaboración y aprobación de una carta de servicios actualizada del Instituto Geográfico de Aragón, órgano dependiente del Departamento de Desarrollo Territorial, Despoblación y Justicia.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de impulsar la elaboración de las Cartas de Servicios, habiendo remitido el Instituto Geográfico de Aragón el proyecto de Carta que se aprueba a la Secretaría General Técnica de este departamento.

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

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios del Instituto Geográfico de Aragón que figura como anexo a esta Orden y dejar sin efecto la Carta de Servicios aprobada por 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.

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, 17 de noviembre de 2023.

**El Vicepresidente Primero y Consejero  
de Desarrollo Territorial, Despoblación y Justicia,  
ALEJANDRO NOLASCO ASENSIO**

ANEXO  
CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO DE ARAGÓN

## 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 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:** Desarrollo Territorial, Despoblación y Justicia.

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

**Teléfono:** 976 71 56 05

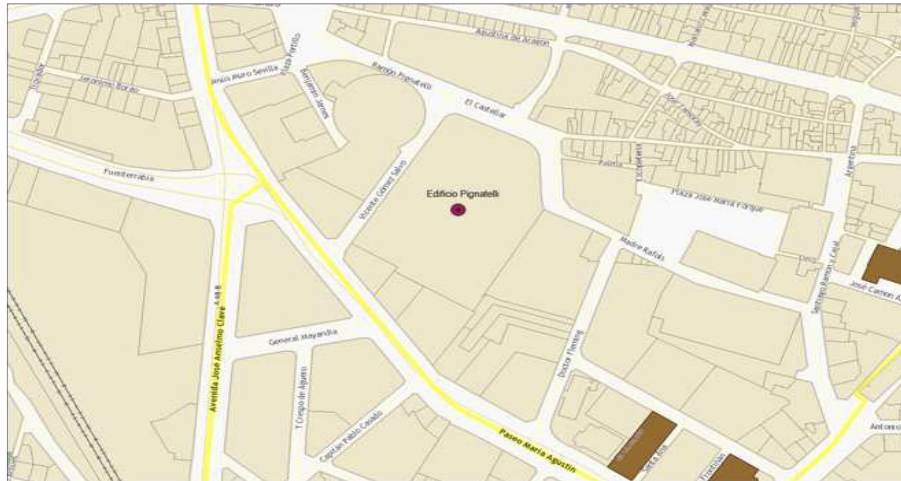
**Correo electrónico:** [igear@aragon.es](mailto:igear@aragon.es)

**Página web:** <https://igear.aragon.es>

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

**Medios de transporte público próximos al centro:**

- Autobuses: Líneas 20, 21, 22, 31, 51 (Paseo María Agustín), 32, 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.
- Estaciones “Bizi” nº 28 (Plaza del Portillo – Plaza de Toros) y nº 27 (Paseo María Agustín – Colegio Joaquín Costa). Aparcamiento para bicicletas privadas en Edificio Pignatelli (Paseo María Agustín, 36).

**Mapa geográfico de localización:****3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS OBJETO DE ESTA CARTA**

- Ley 3/2022, de 6 de octubre, de información geográfica de Aragón.
- Texto Refundido de la Ley de Ordenación del Territorio de Aragón aprobado por Decreto Legislativo 2/2015, de 17 de noviembre, del Gobierno 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.

**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.

Para ello, pone a disposición una serie de aplicaciones y servicios Web Geográficos para la consulta de esta información, a través de la Infraestructura de Conocimiento Espacial de Aragón (ICEARAGON), 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](mailto:igear@aragon.es), mediante la descarga de cartografía desde ICEARAGON (<https://icearagon.aragon.es>) y de documentación territorial a través de la página web del Instituto Geográfico de Aragón (<https://igear.aragon.es>).

El Instituto Geográfico de Aragón ofrece, 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 ICEARAGON en diversos formatos.
- Derecho a solicitar documentación en formato digital que no está disponible para la descarga en ICEARAGON.

## **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:

- Presencialmente, en la Oficinas de Información y Registro del Gobierno de Aragón: <https://www.aragon.es/tramites/oficinas-de-informacion>.
- Online, en la página web del Gobierno de Aragón: <https://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 a ICEARAGON realizadas telemáticamente se efectuarán en el mismo día.	Porcentaje de peticiones atendidas en plazo.	Base de datos de descargas en ICEARAGON
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 Conocimiento Espacial de Aragón (ICEARAGON) se publicará en la cuenta de X (antes Twitter) en el plazo máximo de 2 días hábiles.	Porcentaje de novedades incorporadas en plazo.	Analítica facilitada por esta Red Social

#### 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 Geográfico de Aragón 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 está comprometido con la protección del medio ambiente, procurando una gestión eficiente mediante medidas tales como el uso de papel reciclado y la impresión de papel en doble cara, la potenciación del uso de la comunicación electrónica y el reciclaje de residuos.

Para los procedimientos administrativos que se gestionan en el Instituto Geográfico de Aragón se ofrece la opción de tramitación electrónica, lo que supone un impacto positivo en la huella ecológica. También supone un impacto positivo reducir la impresión en papel de las publicaciones, fomentando la edición electrónica de las mismas.

Por lo que respecta a la igualdad de género, en la redacción de todos los documentos del Instituto Geográfico de Aragón se incorpora la perspectiva de género, siendo respetuosos con las directrices de un lenguaje inclusivo, integrador y no sexista como establece la Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad entre mujeres y hombres en Aragón.

En relación con la calidad del servicio, se establece la mejora continua de la Infraestructura de Conocimiento Espacial de Aragón (ICEARAGON) para la consulta y descarga de documentos e incorporación de nuevas aplicaciones y servicios web geográficos abiertos e interoperables, en función de las necesidades internas y externas detectadas.

Asimismo, se revisa y actualiza continuamente la información geográfica y documental del Instituto Geográfico de Aragón que se difunde 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](http://www.aragon.es/tramites).