


## Formas de participación

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

- Encuesta de satisfacción.
- Comunicación directa a través del correo electrónico corporativo.
- Formulando quejas y sugerencias.
- Redes sociales 

## Libro de quejas y sugerencias

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

- Nuestras dependencias.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- En internet, en la página Web del Gobierno de Aragón: [www.aragon.es](http://www.aragon.es).


## Localización y contacto



Paseo 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: <http://igear.aragon.es>

Horario de atención al público (presencial y telefónico)

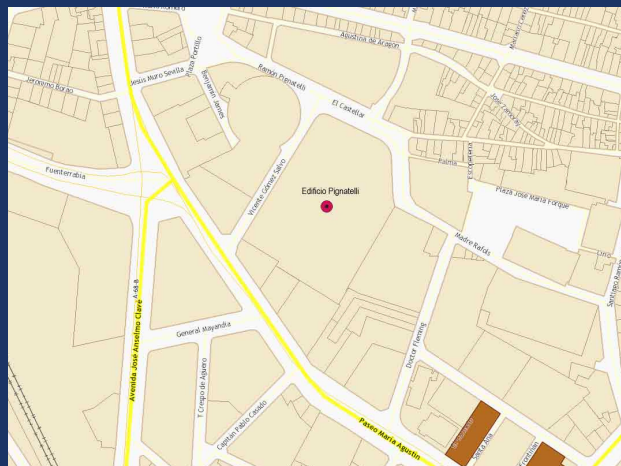
- 🕒 De lunes a viernes laborables de 9:00 a 14:00 h.

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).



# Carta de Servicios

Instituto Geográfico de Aragón  
(IGEAR)

<http://igear.aragon.es>



## Quiénes somos y cuál es nuestra misión

**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.



A través de la presente carta de servicios queremos informarle de los servicios que prestamos en el Instituto Geográfico de Aragón, así como las condiciones en que se dispensan, los compromisos que hemos asumido con la ciudadanía y los derechos que les asisten, en relación con la prestación de dichos servicios.

## Legislación que regula la prestación de servicios

- 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.

## 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.
- Servicios de coordinación y asesoramiento.

El IGEAR pone a disposición de la ciudadanía, de forma gratuita, 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.

## Derechos de los ciudadanos

- 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 (<https://idearagon.aragon.es>)

## Compromisos de calidad e indicadores

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.

Indicador:

Porcentaje de peticiones atendidas en plazo.

El 95% de las respuestas a las peticiones de descargas (IDEARAGON) realizadas telemáticamente se efectuarán en el mismo día.

Indicador:

Porcentaje de peticiones atendidas en plazo.

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.

Indicador:

Porcentaje de altas atendidas en plazo.

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.

Indicador:

Porcentaje de novedades incorporadas en plazo.