

Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques

ORDE de 15 de novembre de 2006, del conseller de Justícia, Interior i Administracions Públiques per la qual s'aprova la Carta de Servicis de l'Institut Cartogràfic Valencià (ICV). [2006/13609]

El Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Consell, que va aprovar la Carta del Ciutadà de la Comunitat i va regular les cartes de servicis en la Generalitat, estableix en l'article 6 que la Carta del Ciutadà serà objecte de desplegament a través de cartes de servicis sectorials i específiques que plasmaran els estàndards de qualitat als quals s'ajustarà la prestació dels servicis públics d'acord amb els principis marc arrellegats en la Carta.

L'Institut Cartogràfic Valencià (ICV) ha elaborat una carta de servicis que, d'acord amb el que estableix l'article 12.2 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, ha sigut informada favorablement per la Direcció General Administració Autònoma.

Per tot això, i fent ús de les facultats assignades per l'article 12.1 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat i es regulen les cartes de servicis en la Generalitat,

ORDENE

Article 1

Aprovar la carta de servicis de l'Institut Cartogràfic Valencià (ICV) d'acord amb el contingut establert en l'annex d'esta orde.

Article 2

Ordenar la publicació de la present disposició en el Diari Oficial de la Generalitat.

Article 3

La carta de servicis de l'Institut Cartogràfic Valencià (ICV) estarà disponible per al públic a través de l'adreça d'internet <http://www.icv.gva.es> o en www.gva.es/carta, a partir de la publicació de la present orde en el *Diari Oficial de la Generalitat*. Tot això sense perjudi d'altres accions divulgatives que, si és el cas, s'adopten.

València, 15 de novembre de 2006.

El conseller de Justícia, Interior i Administracions Públiques,
MIGUEL PERALTA VINES

ANNEX

Compromís institucional

Disposar d'un sistema propi d'informació geogràfica de qualitat és una necessitat de la nostra Comunitat i de la pròpia Administració Pública Valenciana, bàsica, entre altres fins, per a la planificació de múltiples i diverses actuacions territorials.

L'Institut Cartogràfic Valencià (ICV) respon a esta necessitat a través de l'establiment d'una política de dades territorials geogràfiques i geodèsiques que fixen prioritats, estàndards i calendaris, que sistematitzen en esta matèria la informació necessària i que alhora emmagatzema, actualitza i distribueix una informació cartogràfica de qualitat.

L'aposta per la qualitat i la millora contínua és un compromís de l'Institut que tracta d'avançar pel camí mamprés a partir de l'autoavaluació de qualitat realitzada en eixa organització amb el Model Europeu d'Excel·lència EFQM. La Carta de Servicis que ací es presenta respon a eixa aposta, demostrant una decidida orientació cap als qui són destinataris i usuaris dels seus productes i servicis, i extablix amb ells compromisos concrets de qualitat.

Els productes i servicis de l'Institut Cartogràfic Valencià

L'Institut Cartogràfic Valencià, organisme autònom de caràcter mercantil adscrit a la Conselleria de Justícia, Interior i Administraci-

Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas

ORDEN de 15 de noviembre de 2006, del conseller de Justicia, Interior y Administraciones Públicas por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto Cartográfico Valenciano (ICV). [2006/13609]

El Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, que aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunitat y reguló las cartas de servicis en la Generalitat, establece en su artículo 6 que la Carta del Ciudadano será objeto de desarrollo a través de cartas de servicis sectoriales y específicas que plasmarán los estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de los servicis públicos de acuerdo con los principios marco recogidos en la Carta.

El Instituto Cartográfico Valenciano (ICV) ha elaborado una carta de servicis que de acuerdo con lo establecido en el artículo 12.2 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, ha sido informada favorablemente por la Dirección General Administración Autònoma.

Por todo ello, y en uso de las facultades asignadas por el artículo 12.1 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba la carta del ciudadano de la Comunitat y se regulan las cartas de servicis en la Generalitat,

ORDENO

Artículo 1

Aprobar la carta de servicis del Instituto Cartográfico Valenciano (ICV) de acuerdo con el contenido establecido en el anexo de esta orden

Artículo 2

Ordenar la publicación de la presente disposición en el Diari Oficial de la Generalitat.

Artículo 3

La carta de servicis del Instituto Cartográfico Valenciano (ICV) estará disponible para el público a través de la dirección de internet <http://www.icv.gva.es> o en www.gva.es/carta, a partir de la publicación de la presente orden en el *Diari Oficial de la Generalitat*. Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 15 de noviembre de 2006.

El conseller de Justicia, Interior y Administraciones Públicas,
MIGUEL PERALTA VINES

ANEXO

Compromiso institucional

Disponer de un sistema propio de información geográfica de calidad es una necesidad de nuestra Comunidad y de la propia Administración Pública Valenciana, básica, entre otros fines, para la planificació de múltiples y diversas actuaciones territoriales.

El Instituto Cartográfico Valenciano (ICV) responde a esta necesidad a través del establecimiento de una política de datos territoriales geográficos y geodésicos que fija prioridades, estándares y calendarios, que sistematiza en esta materia la información necesaria y que a su vez almacena, actualiza y distribuye una información cartogràfica de calidad.

La apuesta por la calidad y la mejora continua es un compromiso del Instituto que trata de avanzar por el camino emprendido a partir de la autoevaluación de calidad realizada en esa organización con el Modelo Europeo de Excelencia EFQM. La Carta de Servicis que aquí se presenta responde a esa apuesta, demostrando una decidida orientación hacia quienes son destinatarios y usuarios de sus productos y servicis, estableciendo con ellos compromisos concretos de calidad.

Los productos y servicis del Instituto Cartográfico Valenciano

El Instituto Cartográfico Valenciano, organismo autónomo de carácter mercantil adscrito a la Conselleria de Justicia, Interior y

ons Públiques, té com a principal objectiu l'impulsar, coordinar i, si s'escau, fomentar les tasques de desplegament cartogràfic, fotogramètric, geodèsic, topogràfic i de qualsevol altra tecnologia geogràfica en l'àmbit de les competències de la Generalitat.

Els servicis i productes que ofereix l'ICV, tots ells relatius a la informació territorial en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, pretenen:

- refermar la identitat territorial de la nostra Comunitat,
- oferir els ciutadans un major coneixement del seu entorn geogràfic, acostant la cartografia a les activitats educatives, d'oci i informatives,
- dotar les entitats públiques i sector privat de les ferramentes cartogràfiques i geodèsiques necessàries per a optimitzar la seua gestió, i potenciar el desenvolupament econòmic, social i cultural del territori,
- disposar d'un fons històric cartogràfic i fotogràfic que integre la Cartoteca Valenciana de l'ICV.

Per a complir estos objectius l'ICV:

- ofereix servicis d'informació personalitzada, fiable, precisa i comprensible als ciutadans, en relació als nostres productes i servicis,
- potència la divulgació accessible i gratuïta de la informació, tant de caràcter professional com general,
- desplega bases cartogràfiques i cartografia especialitzada de qualitat per al seu ús en els més avançats sistemes de gestió.

Compromisos de qualitat amb els ciutadans

Tracte personalitzat i capacitat de resposta

Atenem de forma personalitzada i responem, en un termini inferior a 24 hores, les consultes que ens realitzen, en dies laborables, per qualsevol mitjà.

Una vegada formalitzat la seua comanda, els nostres productes estaran a la seua disposició, de forma immediata si es tracta de productes en estoc, i en un termini inferior a 24 hores en el cas d'aquells altres productes que necessiten processos de gravació o impressió.

Fiabilitat i precisió

Implantació, manteniment i actualització de la Xarxa d'Estacions GPS de Referència de la Comunitat Valenciana (Xarxa ERVA), amb precisió de 1-2 cm. i un nivell de confiança del 95%, mitjançant tècniques GPS, amb cobertura total del territori de la Comunitat Valenciana.

Accessibilitat

Posem a disposició de tots els ciutadans, a través de la nostra pàgina web, les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, de forma gratuïta, la descàrrega o visualització dels productes següents:

- Vol virtual de la Comunitat Valenciana.
- Xarxa de 4t orde, incloent-hi totes les ressenyes de vèrtexs geodèsics
- Cartografia de la Comunitat Valenciana escala 1/10.000..
- Mostres dels nostres productes digitals.
- Catàleg de productes
- Dades de la Xarxa d'Estacions GPS de Referència de la Comunitat

Credibilitat i seguretat

Realitzem fotografies aèries de tot el territori de la Comunitat Valenciana cada dos anys i actualitzem tots els productes derivats referents a ortofotografies i models digitals del terreny.

Transparència

Podrà seguir el grau de compliment dels compromisos establits en esta Carta de Servicis, consultant els indicadors de qualitat que es publicaran i actualitzaran periòdicament en les adreces següents d'Internet: www.gva.es/carta i www.icv.gva.es

Administraciones Públicas, tiene como principal objetivo el impulsar, coordinar y, en su caso, fomentar las tareas de desarrollo cartográfico, fotogramétrico, geodésico, topográfico y de cualquier otra tecnología geográfica en el ámbito de las competencias de la Generalitat.

Los servicios y productos que ofrece el ICV, todos ellos relativos a la información territorial en el ámbito de la Comunidad Valenciana, persiguen:

- afianzar la identidad territorial de nuestra Comunidad,
- ofrecer a los ciudadanos un mayor conocimiento de su entorno geográfico, acercando la cartografía a las actividades educativas, de ocio e informativas,
- dotar a las entidades públicas y sector privado de las herramientas cartográficas y geodésicas necesarias para optimizar su gestión, y potenciar el desarrollo económico, social y cultural del territorio,
- disponer de un fondo histórico cartográfico y fotográfico que integre la Cartoteca Valenciana del ICV.

Para cumplir estos objetivos el ICV:

- ofrece servicios de información personalizada, fiable, precisa y comprensible a los ciudadanos, en relación a nuestros productos y servicios,
- potencia la divulgación accesible y gratuita de la información, tanto de carácter profesional como general,
- desarrolla bases cartográficas y cartografía especializada de calidad para su uso en los más avanzados sistemas de gestión.

Compromisos de calidad con los ciudadanos

Trato personalizado y capacidad de respuesta

Atendemos de forma personalizada y contestamos, en un plazo inferior a 24 horas, las consultas que nos realicen, en días laborables, por cualquier medio.

Una vez formalizado su pedido, nuestros productos estarán a su disposición, de forma inmediata si se trata de productos en stock, y en un plazo inferior a 24 horas en el caso de aquellos otros productos que necesiten procesos de grabación ó impresión.

Fiabilidad y precisión

Implantación, mantenimiento y actualización de la Red de Estaciones GPS de Referencia de la Comunidad Valenciana (Red ERVA), con precisión de 1-2 cm. y un nivel de confianza del 95%, mediante técnicas GPS, con cobertura total del territorio de la Comunidad Valenciana.

Accesibilidad

Ponemos a disposición de todos los ciudadanos, a través de nuestra página Web, las 24 horas del día y los 365 días del año, de forma gratuita, la descarga ó visualización de los siguientes productos:

- Vuelo virtual de la Comunidad Valenciana.
- Red de 4º Orden, incluyendo todas las reseñas de vértices geodésicos
- Cartografía de la Comunidad Valenciana escala 1/10.000..
- Muestras de nuestros productos digitales.
- Catálogo de productos
- Datos de la Red de Estaciones GPS de Referencia de la Comunidad

Credibilidad y Seguridad

Realizamos fotografías aéreas de todo el Territorio de la Comunidad Valenciana cada dos años, actualizando todos los productos derivados referentes a ortofotografías y modelos digitales del terreno.

Transparencia

Podrá seguir el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicis, consultando los indicadores de calidad que se publicarán y actualizarán periódicamente en las siguientes direcciones de Internet: www.gva.es/carta y www.icv.gva.es

TAULA D'INDICADORS: mesurem la qualitat:

<i>ÀREA DE COMPROMÍS</i>	<i>INDICADORS ASSOCIATS</i>	<i>VALORS OBJECTIUS</i>
Tracte personalitzat i capacitat de resposta	Percentatge de consultes ateses i respostes abans de 24 hores.	90%
	Percentatge de comandes llestes per a entrega en un termini màxim de 24 hores.	90%
Fiabilitat i precisió	Percentatge de dades de posicionament geogràfic que complixen la precisió de 1-2 cm.	95%
Accessibilitat	Percentatge de dies en què està disponible la pàgina web de l'ICV	99%
Credibilitat i seguretat	Percentatge de productes actualitzats cada 2 anys, referents a vols provincials, ortofotografies i models digitals del terreny derivats d'estos.	100%
Transparència	Accessibilitat online a les dades dels indicadors publicats en esta carta (per Internet, a través de les adreces www.gva.es/carta i www.icv.gva.es)	100%

* * * * *

TABLA DE INDICADORES: medimos la calidad:

<i>AREA DE COMPROMISO</i>	<i>INDICADORES ASOCIADOS</i>	<i>VALORES OBJETIVOS</i>
Trato personalizado y Capacidad de respuesta	Porcentaje de consultas atendidas y respondidas antes de 24 horas.	90%
	Porcentaje de pedidos listos para entrega en un plazo máximo de 24 horas.	90%
Fiabilidad y precisión	Porcentaje de datos de posicionamiento geográfico que cumplen la precisión de 1-2 cm.	95%
Accesibilidad	Porcentaje de días en que está disponible la página Web del ICV	99%
Credibilidad y seguridad	Porcentaje de productos actualizados cada 2 años, referentes a vuelos provinciales, y ortofotografías y Modelos Digitales del Terreno derivados de estos.	100%
Transparencia	Accesibilidad on-line a los datos de los indicadores publicados en esta carta (por Internet, a través de las direcciones www.gva.es/carta y www.icv.gva.es)	100%

Ajudeu-nos a millorar:
 – Abans de desplaçar-se a les nostres dependències, informeu-vos prèviament de com realitzar la seua gestió.
 – Estem a la vostra disposició en l'horari indicat, no obstant sempre que li siga possible, utilitzeu els mitjans telemàtics que l'ICV posa a la seua disposició.
 – La seua opinió és important per a millorar els nostres servicis. Si vol reclamar, o vol aportar suggeriments, vos preguem que empreu els impresos normalitzats que, a l'efecte, trobarà en qualsevol de les oficines de registre de la Generalitat, o en la pàgina web www.gva.es en l'apartat d'atenció al ciutadà.

Directorio:
 Institut Cartogràfic Valencià
 Av. dels Tarongers s/n
 Edifici 9B
 Universitat Politècnica de València
 46022 València

Tel. de Cartoteca: 902 200 428
 Fax de Cartoteca: 96 339 37 34
 Correu electrònic:
respon_icv@gva.es
 Pàgina web: www.icv.gva.es

Horari de venda al públic, de dilluns a divendres:
 Matins. de 9 a 14 h

Ayúdenos a mejorar:
 – Antes de desplazarse a nuestras dependencias, infórmese previamente de cómo realizar su gestión.
 – Estamos a su disposición en el horario indicado, no obstante siempre que le sea posible, utilice los medios telemáticos que el ICV pone a su disposición.
 – Su opinión es importante para mejorar nuestros servicios. Si quiere reclamar, o quiere aportar sugerencias, le rogamos que emplee los impresos normalizados que, a tal efecto, encontrará en cualquiera de las oficinas de registro de la Generalitat, o en la página Web www.gva.es en el apartado de atención al ciudadano.

Directorio:
 Instituto Cartográfico Valenciano
 Av. De los Naranjos s/n
 Edificio 9B
 Universidad Politécnica de Valencia
 46022 Valencia

Telf. de Cartoteca: 902 200 428
 Fax de Cartoteca: 96 339 37 34
 Correo electrónico:
responde_icv@gva.es
 Página Web: www.icv.gva.es

Horario de venta al público, de lunes a viernes:
 Mañanas. de 9 a 14 h