



Carta de serveis

**Institut Cartogràfic i Geològic de
Catalunya**

versió 2.3
Juliol 2019



Índex

1 La carta de serveis de l'ICGC	1
1.1 Definició de la carta de serveis de l'ICGC.....	1
1.2 Dades genèriques de l'ICGC	1
1.3 Política pública.....	1
1.4 Marc legal.....	2
1.5 Missió i valors.....	2
1.6 Formes de col·laboració i participació.....	3
1.7 Vies de reclamació utilitzables: Sistema de queixes i suggeriments	3
1.7.1 Recepció.....	3
1.7.2 Tractament	4
1.7.3 Resposta	4
1.8 Informació a l'abast de la ciutadania.....	4
1.9 Relació dels principals serveis que es presten	5
2 Descripció dels serveis.....	5
3 Exploració de la demanda i anàlisi de les expectatives	19



1 La carta de serveis de l'ICGC

1.1 Definició de la carta de serveis de l'ICGC

L'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya (ICGC) com a institució de la Generalitat de Catalunya té com a objectiu la prestació d'uns serveis públics de qualitat. Amb aquesta carta de serveis, l'ICGC pretén informar dels serveis que presta i es compromet formalment respecte al seu nivell de prestació. Així mateix, es fomenta la participació ciutadana a través d'enquestes d'opinió, bústies de queixes i suggeriments i altres formes de col·laboració.

La preparació de la carta de serveis de l'ICGC lliga amb la voluntat de l'ICGC de posar a l'abast del ciutadà la geoinformació i els serveis geodèsics, cartogràfics, geofísics i geològics, aportant mecanismes d'observació d'aspectes que puguin variar per garantir que es pugui seguir lliurant productes i serveis a l'abast de tothom amb la màxima immediatesa.

La direcció de l'ICGC expressa la ferma voluntat de treballar en el marc d'una política global de qualitat. La carta informa dels serveis que es presten, dels compromisos que s'adopten sobre l'eficàcia institucional, de com es mesura la qualitat i de com pot participar la ciutadania i els usuaris en la millora de la prestació.

1.2 Dades genèriques de l'ICGC

Nom: Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya

Adreça

Parc de Montjuïc

Població: Barcelona

Codi postal: 08038

Horari d'atenció

Presencial: 08.00 a 17.00h * **Telefònica:** 08.00 a 17.00h *

* De dilluns a divendres

Telèfon: 93 567 15 00

Fax: 93 567 15 67

Adreça electrònica: icgc@icgc.cat

Adreça web: www.icgc.cat

Adscripció: Dep. de Territori i Sostenibilitat

Rang orgànic: Entitat de dret públic

Distribució territorial: Altres localitzacions.

- Centre de Suport Territorial Pirineus, a Tremp (Pallars Jussà).
- Hangar a l'Aeroport del Prat de Llobregat (Baix Llobregat).
- Magatzem a Avinyó (Bages).

1.3 Política pública

L'ICGC es crea l'any 2014, assumint les funcions dels anteriors ICC (1982) i IGC (2005), per dotar d'informació geogràfica, geodèsica, geològica i geofísica confiable, rigorosa i actualitzada al servei del govern de la Generalitat de Catalunya, en una època de grans mancances, també d'aquest tipus d'informació.



L'any 2002, l'Institut va posar a disposició dels usuaris de manera gratuïta una quantitat ingent d'informació incloent cartografia topogràfica, ortofotogràfica, models digitals del terreny, capes temàtiques i un llarg etcètera. Conscient que els formats podien representar una barrera, de vegades infranquejable per a l'usuari, l'ICGC ha fet un gran esforç per posar a disposició fins a sis formats diferents d'un mateix producte.

A més, es va impulsar l'ús dels geoserveis que, mitjançant serveis basats en la interoperabilitat, permeten l'ús de la informació geogràfica en línia, assegurant-ne que es fa servir la informació més actualitzada, resident a servidors de l'ICGC.

Això ha coincidit amb el creixement exponencial de l'ús de la informació geogràfica, geodèsica, geològica i geofísica per part dels usuaris professionals, i ha esdevingut també popular ja que aquest tipus d'informació és quelcom present en gairebé tots els terminals mòbils. Avui, el ciutadà és un exigent usuari que demanda aquest tipus d'informació i serveis de qualitat amb una gran actualització, detall i rigor.

Es pot concloure que aquella política, pràcticament pionera el 2002, era encertada. Catalunya és avui un país capdavanter no només en productes i serveis cartogràfics i geològics sinó en el seu ús intensiu gràcies al fet d'haver-los aprofitat al ciutadà.

Actualment, la llicència per a l'ús de la informació pública propietat de l'ICGC és encara més senzilla i més oberta en haver assumit la llicència Creative Commons de Reconeixement 4.0 Internacional, coneguda com a CC BY 4.0.

Els productes i els serveis de l'ICGC estan adreçats al conjunt de la ciutadania, ja siguin o no professionals.

En l'apartat 1.9 es detallen els serveis que formen part d'aquesta carta de serveis.

1.4 Marc legal

La normativa que emmarca la present carta de serveis és bàsicament la següent:

- Llei 2/2014 de 27 de gener, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic, pel que fa a l'article número 152 de creació de l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya i supressió de l'Institut Cartogràfic de Catalunya i de l'Institut Geològic de Catalunya.
- Llei 19/2014 de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, pel que fa a l'article número 59.
- Decret 58/2015, de 21 d'abril, dels Estatuts de l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya.

1.5 Missió i valors

L'ICGC té com a missió ésser el principal generador i subministrador de la geoinformació de base de Catalunya i del coneixement connex, assumint les funcions relacionades amb l'exercici de les competències sobre geodèsia i cartografia, les d'impulsar i dur a terme les actuacions relatives al coneixement, la prospecció i la informació sobre el sòl i el subsol. Així mateix, té responsabilitats sobre la Infraestructura de Dades Espacials de Catalunya (IDEC).

L'objectiu és cercar l'excel·lència en els productes, els serveis i altres actuacions que l'ICGC té encarregades i posar-los a disposició del ciutadà incrementant-ne el rigor, la precisió i reduir-

ne, en la mida que sigui possible, els terminis i situar Catalunya com a regió capdavantera en matèria de geodèsia, cartografia, geologia, sòls i geofísica.

1.6 Formes de col·laboració i participació

La participació dels usuaris dels productes i serveis de l'ICGC és una peça fonamental per aconseguir la validació d'aquests i, per aquest motiu, es duen a terme les següents accions:

- La presència de l'ICGC en les xarxes socials que permeten una interacció més directa amb l'usuari, com per exemple Twitter, Facebook, LinkedIn, Youtube i Slideshare.
- L'eina específica de que disposen els usuaris per a notificar una discrepància o un error directament des del visualitzador de cartografia (Il·lustració 1).
- El betaportal de l'ICGC permet copsar, mitjançant un diàleg directe amb l'usuari, quina és l'acceptació dels productes i serveis temptatius que allà s'hi mostren per assegurar-ne una posada en servei amb alta acceptació.
- La posada en servei i noves funcionalitats de l'eina Instamaps, que permet d'una manera molt senzilla fer mapes a mida de cadascun dels usuaris, compartir-los i fer-ne de col·laboratius.
- Jornades de treball per compartir coneixements i necessitats en persona.

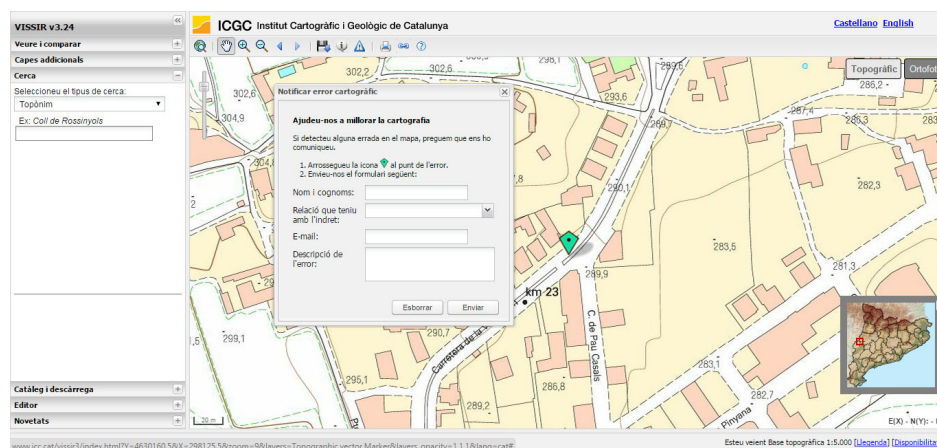
La Direcció de l'ICGC aposta decididament per tenir un alt nivell de col·laboració i participació ciutadana, intentant incrementar-lo si els recursos ho permeten.

1.7 Vies de reclamació utilitzables: Sistema de queixes i suggeriments

L'ICGC té establert un mecanisme per a tractar el que anomenem no conformitats, queixes i/o, suggeriments.

1.7.1 Recepció

- Les incidències procedents de projectes i de clients externs les recull i les gestiona directament l'Àrea de Gestió de Projectes i Suport a la Comissió de Coordinació Cartogràfica de Catalunya (AGPSC4).
- L'AGPSC4 també recull i gestiona les incidències procedents dels visualitzadors de cartografia (Il·lustració 1).



Il·lustració 1. Aplicació per comunicar incidències damunt els visualitzadors de cartografia



- Les consultes tècniques procedents d'usuaris o de ciutadans ja sigui mitjançant correu electrònic (icgc@icgc.cat), trucades telefòniques o bé el formulari en la pàgina web de l'ICGC (Il·lustració 2) són ateses per l'Àrea d'Innovació i Estratègia Digital (AIED).

Il·lustració 2. Formulari de contacte al web de l'ICGC

- Els usuaris que presencialment arriben al Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) són atesos per l'Àrea de Promoció i Gestió Comercial (APGC). Si no se'ls pot donar una resposta immediata, se'ls dona suport per tal que facin arribar la seva demanda per escrit i aquesta pugui ésser registrada.

1.7.2 Tractament

L' AGPSC4 documenta i classifica les incidències rebudes pels diferents canals de recepció, generant els informes corresponents, i les adreça al responsable de cada projecte a què afecten i en fa el seguiment en reunions periòdiques per al seguiment i la coordinació dels projectes, presidides pel Director. Finalment, fa el tancament, estableix el nivell d'afectació i dona resposta directament al client o usuari.

1.7.3 Resposta

L'Àrea o Unitat responsable de donar resposta a la incidència, decideix el tractament adequat per a solucionar-la i comunicar-ho a qui fa el seguiment de la incidència. Aquesta informació s'afegeix a una base de dades per deixar constància de les accions realitzades, segons el mètode que el responsable considera més adequat sota el seu criteri.

Un cop tancat el procés, es completa la fitxa d'incidència i s'implementen les accions que calen per millorar el procés, analitzant si existeixen punts febles.

A la màxima brevetat, es respon a l'usuari, normalment mitjançant un correu electrònic institucional.

1.8 Informació a l'abast de la ciutadania

L'ICGC té en el seu mandat la publicació, per diferents canals, de cartografia, d'estudis geològics, geofísics i de sòls.



Així mateix, es realitzen nombroses actuacions per a transmetre als usuaris el coneixement tècnic de les matèries en què l'ICGC n'és responsable, ja sigui mitjançant publicacions, fulls informatius, guies, articles en revistes i jornades.

En la descripció dels serveis que es llisten en el punt 1.9 es concreta la informació que es posa a l'abast de la ciutadania.

1.9 Relació dels principals serveis que es presten

Servei 1	Atenció telemàtica a l'usuari.
Servei 2	Registre d'entrada i sortida de correspondència.
Servei 3	Xarxes socials.
Servei 4	Centre d'Atenció a l'Usuari.
Servei 5	Comunicació.
Servei 6	Publicacions.
Servei 7	Transmissió del coneixement.
Servei 8	Cartoteca.
Servei 9	Geoserveis.
Servei 10	SPGIC.
Servei 11	Sismocat (Sismologia).
Servei 12	Predicció d'allaus.
Servei 13	IDEC.
Servei 14	Visualització d'informació geogràfica, geològica o geofísica.
Servei 15	Descàrrega d'informació geogràfica, geològica o geofísica.

2 Descripció dels serveis

En aquest apartat es detallen tots els serveis als que aquesta carta de serveis es refereix. En cadascun d'ells es pot constatar, entre d'altres, la següent informació:

- Organització i gestió.
- Identificació dels responsables de la gestió.
- Compromisos.
- Indicadors.
- Condicions d'accés.
- Vies utilitzables perquè els usuaris puguin obtenir informació i orientació en relació al servei.
- Règim econòmic aplicable.

Els estàndards mínims de qualitat dels serveis que proporciona l'ICGC venen determinats per les auditories que anualment es realitzen per als següents aspectes:

- ISO 9001 de gestió i millora contínua de la qualitat en les activitats que realitza l'ICGC.
- BS OHSAS 18001:2007 per a sistemes de gestió de seguretat i de salut en el treball.

La carta de serveis de l'ICGC pretén mostrar quins són els drets dels usuaris, bàsicament gaudir del servei i expressar la seva discrepància mitjançant les pertinents vies de servei. Pel



que fa als deures dels usuaris, únicament es requereix mencionar la font de la informació produïda per l'ICGC quan aquesta s'utilitzi.

Les vies de reclamació són les que es descriuen en el punt 1.7 de la present carta de serveis.

Per tal d'avaluar l'aplicació dels serveis que es descriuen en aquesta carta, anualment la Direcció de l'ICGC sotmetrà a l'aprovació del seu Consell Rector la fiabilitat dels serveis, les incidències i l'avaluació de ratís assolits.

Servei 1	Atenció telemàtica a l'usuari
Organització i gestió	Punt de contacte de la ciutadania amb l'ICGC per a la consulta de diversos aspectes, però, sobre tot, de productes i de serveis i quin és l'ús òptim que en poden fer.
Unitat responsable	Àrea d'Innovació i Estratègia Digital
Unitats implicades	Totes, en ser un servei transversal de l'ICGC.
Compromisos	Respondre el 90% de les consultes en menys de dos dies.
Indicadors	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de respostes sobre el nombre de consultes rebudes per any.• Temps de resposta.
Persones destinatàries	Tots els usuaris.
Altres parts implicades	-
Canals de prestació del servei	<input type="checkbox"/> Presencial <input checked="" type="checkbox"/> Telefònic <input checked="" type="checkbox"/> Correu electrònic <input type="checkbox"/> Correu postal <input checked="" type="checkbox"/> Telemàtic <input type="checkbox"/> Altres
Activitats que es realitzen	Resposta a les consultes que es fan, mitjançant consultes internes prèvies si són necessàries.
Condicions d'accés	Expressar la seva consulta, petició, dubte, queixa, agraïment o notificació per correu electrònic, telefònicament o a través del web ICGC.
Requisits	Cap.
Documents que cal aportar	El major detall possible per entendre millor la necessitat de l'usuari Normalitzat: <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
Vies utilitzables	Si la sol·licitud o consulta es fa mitjançant correu electrònic, a l'adreça icgc@icgc.cat , o mitjançant el formulari web habilitat a www.icgc.cat/contacte . Les consultes telefòniques s'atenen al 93 567 15 00.
Horari	Els contactes telemàtics es poden fer les 24 hores del dia. Les consultes telefòniques s'atenen de dilluns a divendres de 09.00 a 14.00h.
Temps mitjà de la tramitació	Tot i que depèn molt de l'abast de la consulta o petició, el temps mitjà de resposta és de dos dies laborables.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Altra informació d'interès	-
Servei 2	Registre d'entrada i sortida de correspondència.
Organització i gestió	Registre del correu rebut i tramès.
Unitat responsable	Secretaria de Direcció.



Unitats implicades	La resta d'àrees i unitats de l'ICGC són les destinatàries de la correspondència i també usuàries en el cas de la correspondència de sortida.
Compromisos	Atenció personalitzada al registre en un termini inferior als cinc minuts.
Indicadors	Nombre de registres anuals (S@rcat i EACAT).
Persones destinatàries	<ul style="list-style-type: none">• Pel que fa a l'entrada de correspondència, en cas de no estar identificat el destinatari, la Direcció de l'ICGC delegarà, si s'escau, en l'àrea o unitat corresponent.• Pel que fa a la sortida de correspondència, aquesta es trametrà a l'organisme o particular que correspongui.
Altres parts implicades	Responsables de trameses
Canals de prestació del servei	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Telefònic <input checked="" type="checkbox"/> Correu electrònic <input checked="" type="checkbox"/> Correu postal <input type="checkbox"/> Telemàtic <input checked="" type="checkbox"/> Altres
Activitats que es realitzen	Registre de la correspondència tramesa i rebuda.
Condicions d'accés	Lliurant una comunicació escrita ja sigui mitjançant correu postal o presencialment.
Requisits	Identificar clarament destinatari i petició.
Documents que cal aportar	Carta o ofici Normalitzat: <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
Vies utilitzables	Cal adreçar la correspondència o lliurar-la personalment a la seu central de l'ICGC al Parc de Montjuïc, 08038 Barcelona, o en format digital a través de https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Peticio-generica .
Horari	De dilluns a divendres, excepte festius, de 09.00 a 14.00h. Tancat els dies 24 i 31 de desembre.
Temps mitjà de la tramitació	El registre de correspondència presencial es tramita en cinc minuts.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït
Altra informació d'interès	-

Servei 3	Xarxes socials
Organització i gestió	Establir lligams amb la comunitat d'usuaris de productes i serveis oferts per l'ICGC.
Unitat responsable	Àrea d'Innovació i Estratègia Digital
Unitats implicades	Totes, en ser un servei transversal de l'ICGC.
Compromisos	<ul style="list-style-type: none">• Difondre totes les activitats i novetats de l'ICGC.• Difondre el Butlletí de Perill d'Allaus diari.• Notificar els terratrèmols de magnitud més grans de 2,4 a Catalunya.• Respondre el 90% de les consultes en menys de dos dies laborables.
Indicadors	<ul style="list-style-type: none">• Seguidors/Simpatitzants.• Piulades/Entrades.• Interès/Interaccions.• Temps de resposta (en el cas de consultes).
Persones destinatàries	Usuaris de xarxes socials.



Altres parts implicades	En l'àmbit de les xarxes socials és difícil acotar destinataris o parts implicades ja que aquestes poden augmentar exponencialment.
Canals de prestació del servei	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Telefònic <input type="checkbox"/> Correu electrònic <input type="checkbox"/> Correu postal <input checked="" type="checkbox"/> Telemàtic <input type="checkbox"/> Altres
Activitats que es realitzen	Bàsicament promoció en xarxes socials, en àmbits horitzontals però també en xarxes socials verticals per obtenir un retorn concret i resposta a certes mencions i missatges directes.
Condicions d'accés	Seguint o adreçant-se a l'usuari @ICGCat de Twitter, a través de facebook.com/ICGCat, pàgina de l'ICGC a LinkedIn, youtube.com/ICGCat o slideshare.net/ICGCat
Requisits	Ser usuari de les xarxes en les que participa l'ICGC: <ul style="list-style-type: none">• Twitter• Facebook• LinkedIn• Youtube• Slideshare
Documents que cal aportar	Comentaris. Normalitzat: <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
Vies utilitzables	twitter.com/ICGCat facebook.com/ICGCat pàgina de l'ICGC a LinkedIn youtube.com/ICGCat slideshare.net/ICGCat
Horari	Les 24 hores del dia
Temps mitjà de la tramitació	Un - dos dies laborables
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït
Altra informació d'interès	-

Servei 4	Centre d'Atenció a l'Usuari
Organització i gestió	Atenció a l'usuari i venda de productes de l'ICGC, propis o en coedició, o de tercers. Aquesta atenció a l'usuari pot ser presencial, telefònica, per correu electrònic o mitjançant l'e-botiga.
Unitat responsable	Àrea de Promoció i Gestió Comercial.
Unitats implicades	<ul style="list-style-type: none">• Material proporcionat majoritàriament per les àrees i unitats productores de geoinformació, i la Unitat de la Cartoteca.• Secretaria de Direcció és responsable de la tramesa de documents.
Compromisos	<ul style="list-style-type: none">• En l'atenció presencial, reduir el temps d'espera mitjà a 1 minut.• En les compres a través de l'e-botiga, lliurament als clients en un màxim 5 dies laborables, tret de manca de disponibilitat d'existències o per motius aliens a l'ICGC.
Indicadors	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de trucades i visites anuals.• Nombre de factures emeses anualment.• Temps d'espera mitjà.
Persones destinatàries	Usuaris que requereixen d'atenció específica o d'un producte cartogràfic, geològic, geofísic, bibliogràfic o fotogràfic (fotografia aèria) de qualitat.



Altres parts implicades	Distribuïdors de material cartogràfic i geològic.
Canals de prestació del servei	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial <input checked="" type="checkbox"/> Telefònic <input checked="" type="checkbox"/> Correu electrònic <input checked="" type="checkbox"/> Correu postal <input checked="" type="checkbox"/> Telemàtic <input type="checkbox"/> Altres
Activitats que es realitzen	<ul style="list-style-type: none">• Atenció a l'usuari, venda de productes cartogràfics, fotografia aèria, bibliogràfics, geològics i geofísics.• Gestió de l'estoc de material comercial de l'ICGC.
Condicions d'accés	Pot fer-se presencialment, per correu electrònic, telefònicament o mitjançant l'e-botiga.
Requisits	Aportar informació al més precisa possible de l'indret en el que estem interessats en obtenir informació.
Documents que cal aportar	Cap.
Vies utilitzables	<ul style="list-style-type: none">• Presencialment: Mitjançant cita prèvia a la seu de l'ICGC. Parc de Montjuïc. 08038 Barcelona.• e-botiga: https://ebotiga.icgc.cat• Telèfon: 93 567 15 90• Correu electrònic: cau@icgc.cat
Horari	<ul style="list-style-type: none">• Gestions presencials: Mitjançant cita prèvia.• e-botiga i correu electrònic: les 24 hores del dia.
Temps mitjà de la tramitació	<ul style="list-style-type: none">• Gestions presencials: de 10 a 20 minuts de mitjana. Aquesta mitjana pot veure's incrementada depenent de la quantitat d'informació en la que l'usuari estigui interessat.• e-botiga i correu electrònic: un dia laborable per a la preparació de les comandes més el temps que trigui la tramesa en ser lliurada.
Règim econòmic aplicable	L'import dels productes adquirits, més el preu de la tramesa, si és el cas.
Altra informació d'interès	-

Servei 5	Comunicació
Organització i gestió	Difusió de projectes, productes, reconeixements i actes. L'objectiu és donar a conèixer al públic interessat les nostres actuacions.
Unitat responsable	Àrees de Cartografia.
Unitats implicades	Per a les Notícies: totes, en ser un servei transversal de l'ICGC. Per als Butlletins i Fulls informatius cap ja que la font original són les Notícies.
Compromisos	<ul style="list-style-type: none">• Difusió segons document. Vegeu apartat "Activitats que es realitzen".
Indicadors	<ul style="list-style-type: none">• Notícies: mitjana de 2 notícies setmanals.• Butlletins: mitjana de 2 butlletins mensuals.• Fulls Informatius: 3 anuals
Persones destinatàries	Destinada al Govern de la Generalitat i al públic tècnic, acadèmic i usuaris en general.
Altres parts implicades	-
Canals de prestació del servei	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Telefònic <input checked="" type="checkbox"/> Correu electrònic <input type="checkbox"/> Correu postal <input checked="" type="checkbox"/> Telemàtic <input checked="" type="checkbox"/> Altres (paper)
Activitats que es realitzen	<ul style="list-style-type: none">• <u>Notícies</u>: Tramesa per correu electrònic al personal de l'ICGC i publicació al web ICGC.



	<ul style="list-style-type: none">• Butlletins: Recull periòdic de les Notícies publicades al web per enviar-lo via correu electrònic als membres del Consell Rector de l'ICGC, de les comissions tècniques, d'organismes afins, professors universitaris, directius del DTES, personal de l'ICGC, tècnics, especialistes i usuaris que han confirmat el seu interès en rebre'l.• Fulls informatius: Díptic quadrimestral amb les principals Notícies publicades. Aquest document es publica en paper i es deixa al <i>hall</i> de l'ICGC perquè les visites el puguin agafar i consultar. També es penja el PDF a Internet.
Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• Per rebre el Butlletí cal subscriure's a www.icgc.cat/subscripcions.• Per accedir a les Notícies, www.icgc.cat.• Per accedir als Fulls Informatius, www.icgc.cat/L-ICGC/Sobre-l-ICGC/Memories-i-butlletins/Fulls-Informatius-i-butlletins i en format paper.
Requisits	Cap.
Documents que cal aportar	Cap.
Vies utilitzables	Web www.icgc.cat , correu electrònic, paper.
Horari	Informació disponible ininterrompudament.
Temps mitjà de la tramitació	Immediat.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Altra informació d'interès	-

Servei 6	Publicacions
Organització i gestió	<p>Les publicacions institucionals recullen les tasques, els projectes i altra informació que la Direcció consideri adient difondre.</p> <ul style="list-style-type: none">• Memòria de l'ICGC i documents derivats: La Memòria de l'ICGC és el recull anual de totes les tasques desenvolupades per l'Institut durant un any. El gruix de la informació s'extreu del Compliment del Contracte Programa (CP). També s'inclouen els projectes no CP i informació addicional (convenis, actes de reunions, relació de publicacions). La col·lecció "En xifres..." extreu de la Memòria les dades quantitatives.• Col·lecció "Què és...": Descriu amb molta il·lustració les diferents tasques que executa l'Institut: CST Pirineus, Toponímia, Allaus...• Revista Catalana de Geografia: Inclou articles sobre geografia, cartografia, geologia i d'altres ciències de la Terra que hi tenen relació. Els articles són d'autors interns i externs a l'ICGC.
Unitat responsable	Àrea de Cartografia
Unitats implicades	<ul style="list-style-type: none">• Memòria: Àrea AGPSC4 i resta d'àrees en ser un servei transversal de l'ICGC.• Col·lecció "Què és...": Àrees de l'ICGC.• Revista Catalana de Geografia: Àrees de l'ICGC i autors externs a l'Institut.
Compromisos	Publicació anual per a la Memòria i periòdiques per a la resta.



Indicadors	<ul style="list-style-type: none">• Memòria ICGC: anual.• Col·lecció "Què és...": 3 monografies anuals.• Revista Catalana de Geografia: 2/3 números l'any.
Persones destinatàries	<ul style="list-style-type: none">• Memòria: Govern de la Generalitat i públic tècnic, acadèmic i usuaris en general.• Col·lecció "Què és...": Estudiants de secundària i públic en general interessats en conèixer les tasques que l'ICGC fa i per què les fa.• Revista Catalana de Geografia: Estudiosos de les ciències de la Terra, estudiants, professionals i acadèmics, i públic en general.
Altres parts implicades	-
Canals de prestació del servei	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Telefònic <input type="checkbox"/> Correu electrònic <input type="checkbox"/> Correu postal <input checked="" type="checkbox"/> Telemàtic <input checked="" type="checkbox"/> Altres (paper)
Activitats que es realitzen	Recull, redacció i tractament de la informació textual i gràfica.
Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• Memòria i Col·lecció "Què és...": www.icgc.cat/L-ICGC/Sobre-l-ICGC/Memories-i-butlletins• Revista Catalana de Geografia: www.rcg.cat.
Requisits	Cap.
Documents que cal aportar	Cap.
Vies utilitzables	Internet i paper.
Horari	Informació disponible ininterrompudament.
Temps mitjà de la tramitació	Immediat.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Altra informació d'interès	-

Servei 7	Transmissió del coneixement
Organització i gestió	Organització i participació en jornades, exposicions, cursos, congressos i presentacions obertes al públic a les seus de l'ICGC i fora d'aquestes.
Unitat responsable	Àrea de Promoció i Gestió Comercial, Àrea de Cartografia i Àrea d'Innovació i Estratègia Digital.
Unitats implicades	Totes les àrees i unitats de l'ICGC en ser les que transmeten el coneixement als usuaris.
Compromisos	Organitzar o participar en, al menys, vint-i-quatre esdeveniments anuals.
Indicadors	Nombre d'esdeveniments organitzats, coorganitzats o hostatjats de l'ICGC.
Persones destinatàries	Usuaris interessats en conèixer el detall dels productes i serveis de l'ICGC i les tecnologies emprades per a la seva producció i actualització.
Altres parts implicades	Professionals i empreses del sectors conreats per l'ICGC.
Canals de prestació del servei	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Telefònic <input type="checkbox"/> Correu electrònic <input type="checkbox"/> Correu postal <input checked="" type="checkbox"/> Telemàtic <input type="checkbox"/> Altres
Activitats que es realitzen	Organització de jornades, cursos, exposicions, congressos, tallers i ponències.



	Publicació d'informació relativa als esdeveniments a www.icgc.cat , a Slideshare, comunicats, etc. Prèviament es convoca als potencials interessats als esdeveniments. Aquesta convocatòria es realitza amb la periodicitat necessària d'acord amb l'organització d'esdeveniments (habitualment quinze dies abans).
Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• Jornades organitzades per l'ICGC: mitjançant inscripció al formulari habilitat a tal efecte.• Altres esdeveniments: en funció de l'organitzador i del tipus d'esdeveniment.• Documentació/Articles/Presentacions: majoritàriament, a través del web ICGC.
Requisits	Cap.
Documents que cal aportar	En el cas de jornades organitzades per l'ICGC, dades del formulari d'inscripció. Normalitzat: <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Vies utilitzables	En general, el web ICGC. Més concretament, per a esdeveniments, www.icgc.cat/agenda , butlletins ICGC i, per a accedir a les presentacions de jornades, també slideshare.net/ICGCat
Horari	L'horari de cada esdeveniment és clarament indicat en les convocatòries i pàgina informativa.
Temps mitjà de la tramitació	En el cas de jornades organitzades per l'ICGC, l'acceptació de la inscripció és immediata.
Règim econòmic aplicable	Generalment és gratuït, però en determinats congressos podria donar-se el cas que tingués un cost associat, el qual seria clarament indicat en el formulari d'inscripció.
Altra informació d'interès	-

Servei 8	Cartoteca
Organització i gestió	Servei de consulta del material dipositat a la Cartoteca de Catalunya. La Cartoteca de Catalunya custodia la documentació cartogràfica en paper, i una part de la documentació digital ràster, produïda per l'ICGC. A més, al llarg dels anys, ha anat recopilant uns fons, mitjançant compres o donacions, que han acabat configurant una col·lecció d'ampli abast cronològic que es remunta fins al segle XIV. Hi ha fons de tot el món. Aquests documents es digitalitzen progressivament.
Unitat responsable	Unitat de la Cartoteca de Catalunya.
Unitats implicades	Àrees i unitats productores de geoinformació.
Compromisos	<ul style="list-style-type: none">• Atendre totes les sol·licituds de consulta dels fons de la Cartoteca, ja siguin presencials o a través d'Internet.• Digitalitzar 1 000 documents cada any.
Indicadors	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de trucades, visites i correus anuals• Nombre de documents digitalitzats anualment.
Persones destinatàries	Usuaris que requereixen consultar o obtenir documents cartogràfics, geològics, bibliogràfics o fotogràfics antics.



Altres parts implicades	Col·laboracions amb biblioteques i cartoteques catalanes i d'arreu del món.
Canals de prestació del servei	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial <input checked="" type="checkbox"/> Telefònic <input checked="" type="checkbox"/> Correu electrònic <input type="checkbox"/> Correu postal <input checked="" type="checkbox"/> Telemàtic <input type="checkbox"/> Altres
Activitats que es realitzen	<ul style="list-style-type: none">• Atenció a les sol·licituds de fons.• Digitalització de documents.• Visites i exposicions.• Adquisició i catalogació de nous fons.
Condicions d'accés	Pot fer-se presencialment, per correu electrònic, telefònicament o mitjançant la Cartoteca Digital.
Requisits	Aportar informació al més precisa possible de l'indret en el que estem interessats en obtenir informació.
Documents que cal aportar	Cap.
Vies utilitzables	<ul style="list-style-type: none">• Presencialment: Seu central de l'ICGC. Parc de Montjuïc. 08038 Barcelona.• Cartoteca Digital: http://cartotecadigital.icgc.cat• Correu electrònic: cartoteca@icgc.cat
Horari	<ul style="list-style-type: none">• Gestions presencials i telefòniques: De dilluns a divendres, excepte festius, de 08.30 a 14.00h. Consulteu a l'apartat de Contacte del web de l'ICGC (www.icgc.cat/contacte) les alteracions puntuals de l'horari d'obertura al públic de la Cartoteca de Catalunya, així com els dies festius (agost, etc.).• Cartoteca Digital i correu electrònic: les 24 hores del dia.
Temps mitjà de la tramitació	<ul style="list-style-type: none">• El temps mitjà de la tramitació de les consultes presencials pot variar atenent al tipus i volum de documentació sol·licitada.• El temps de descàrrega de la informació existent al web dependrà de la velocitat de connexió de l'usuari i del volum d'informació a descarregar.• Les consultes rebudes mitjançant correus electrònics es responen habitualment en un dia laborable.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Altra informació d'interès	-

Servei 9	Geoserveis
Organització i gestió	<p>Un servei web és una col·lecció de protocols que serveixen per intercanviar dades entre aplicacions i servidors informàtics, permetent que aquestes aplicacions remotes puguin utilitzar informació sense haver-la d'emmagatzemar en local.</p> <p>Els geoserveis que proporciona l'ICGC són serveis web específics que donen accés, en temps real, a la informació geogràfica ubicada en els servidors de l'ICGC, d'una forma normalitzada i a través de qualsevol aplicació compatible.</p> <p>Per a la generació i utilització dels geoserveis, s'utilitzen principalment, entre altres (com el REST), llenguatges i protocols estàndards definits per l'Open Geospatial Consortium (OGC).</p>
Unitat responsable	Àrea de Geosistemes.



Unitats implicades	Àrea d'Innovació i Estratègia Digital i altres àrees productores de l'ICGC.
Compromisos	Mantenir la disponibilitat del servei en el 98%.
Indicadors	Disponibilitat del servei.
Persones destinatàries	Usuaris de Sistemes d'Informació Geogràfica i desenvolupadors d'aplicacions que continguin informació geogràfica i qualsevol usuari interessat en informació produïda per l'ICGC.
Altres parts implicades	-
Canals de prestació del servei	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Telefònic <input type="checkbox"/> Correu electrònic <input type="checkbox"/> Correu postal <input checked="" type="checkbox"/> Telemàtic <input type="checkbox"/> Altres
Activitats que es realitzen	Dissenyar i implementar la infraestructura necessària per oferir els serveis (així com fer-ne el seguiment), i configurar-los atenent les dades que es volen oferir i la forma en què es volen oferir (i les tecnologies disponibles).
Condicions d'accés	No s'ha de sol·licitar. S'hi pot connectar directament a través d'aplicacions compatibles. A www.icgc.cat/geoserveis hi ha més informació de com fer-ho.
Requisits	Disposar d'aplicacions compatibles.
Documents que cal aportar	Cap.
Vies utilitzables	Connectant directament amb la URL que correspongui o al web ICGC per conèixer-ne els detalls.
Horari	Les 24 hores del dia.
Temps mitjà de la tramitació	Immediat.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Altra informació d'interès	-

Servei 10	SPGIC
Organització i gestió	El Servei de Posicionament Geodèsic Integrat de Catalunya (SPGIC) és un conjunt de xarxes geodèsiques clàssiques, estacions permanents GNSS, dades, documentació, procediments, comunicacions, programari, maquinari i suport tècnic que permeten la determinació del posicionament precís a Catalunya.
Unitat responsable	Àrea de Geodèsia
Unitats implicades	Unitat de Geodèsia
Compromisos	Mantenir la disponibilitat del servei en el 98%.
Indicadors	Disponibilitat del servei.
Persones destinatàries	Tots els usuaris que requereixin d'un posicionament precís.
Altres parts implicades	Professionals de la geoinformació.
Canals de prestació del servei	<input type="checkbox"/> Presencial <input checked="" type="checkbox"/> Telefònic <input checked="" type="checkbox"/> Correu electrònic <input type="checkbox"/> Correu postal <input checked="" type="checkbox"/> Telemàtic <input type="checkbox"/> Altres
Activitats que es realitzen	<ul style="list-style-type: none">• Xarxa Utilitària.• Xarxa CATNET.• Xarxa d'anivellació.• Serveis de posicionament GNSS en temps real.



Condicions d'accés	A l'apartat de Posicionament (Geodèsia) del web ICGC (www.icgc.cat/posicionament) es troba l'accés als diversos serveis.
Requisits	Cap.
Documents que cal aportar	Cap.
Vies utilitzables	www.icgc.cat/posicionament
Horari	<ul style="list-style-type: none">• Informació disponible al web de forma ininterrompuda.• Consultes telefòniques, dies laborables de 08.30 a 14.00h.
Temps mitjà de la tramitació	Dependrà directament de la consulta.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Altra informació d'interès	-

Servei 11	Sismocat (Sismologia)
Organització i gestió	El Servei d'Informació Sísmica proporciona informació ràpida sobre els terratrèmols que tenen lloc o que poden afectar a Catalunya, genera automàticament comunicats sísmics d'alerta amb els escenaris de danys i dona suport a les diferents administracions i als professionals en l'avaluació del risc sísmic i la seva mitigació. El Servei de Sismologia inclou, també, la gestió i el manteniment de la xarxa sísmica i acceleromètrica de Catalunya i el desenvolupament i la implementació de programaris específics per a la gestió de la informació en temps real, la detecció automàtica dels sismes i la generació d'alertes.
Unitat responsable	Àrea de Geofísica.
Unitats implicades	Unitat de Sismologia, Àrees d'Innovació i Estratègia Digital i de Geosistemes.
Compromisos	Mantenir la disponibilitat del servei en el 98%.
Indicadors	Disponibilitat del servei.
Persones destinatàries	<ul style="list-style-type: none">• Informació sísmica: usuaris en general.• Comunicats urgents d'alerta sísmica: Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT), responsables de l'Administració, mitjans de comunicació.
Altres parts implicades	
Canals de prestació del servei	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial <input checked="" type="checkbox"/> Telefònic <input checked="" type="checkbox"/> Correu electrònic <input type="checkbox"/> Correu postal <input checked="" type="checkbox"/> Telemàtic <input type="checkbox"/> Altres
Activitats que es realitzen	<ul style="list-style-type: none">• Emissió de comunicats urgents en cas de terratrèmols percebuts per la població.• Publicació al web de la sismicitat actual.• Publicació al web dels sismogrames en directe de les estacions sísmiques en temps real.• Publicació al web de bases de dades de sismicitat.
Condicions d'accés	A l'apartat de Terratrèmols del web ICGC (www.icgc.cat/terratremols) es troba l'accés als diversos serveis.
Requisits	Cap.
Documents que cal aportar	Cap.
Vies utilitzables	www.icgc.cat/terratremols



Horari	<ul style="list-style-type: none">• Informació disponible al web de forma ininterrompuda.• Consultes telefòniques, dies laborables de 08.00 a 14.00h. 24 hores al dia si s'ha produït un sisme percebut, contactant amb el sismòleg de guàrdia.
Temps mitjà de la tramitació	Dependrà directament de la consulta. Immediat en situació d'alerta sísmica.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Altra informació d'interès	L'ICGC és el grup d'avaluació sísmica del pla SISMICAT, està implicat en totes les fases del pla d'emergència i col·labora amb el CECAT en el seguiment i la difusió d'informació dels terratrèmols percebuts.

Servei 12	Predicció d'allaus
Organització i gestió	La Unitat de Predicció d'Allaus de l'ICGC: <ul style="list-style-type: none">• Proporciona informació continuada sobre el perill d'allaus, a través de la xarxa nivològica i d'allaus establerta a tal efecte i en base a les informacions estàndards de l'European Avalanche Warning Services (EAWS), de la qual el servei en forma part. Les informacions referides al perill d'allaus regional es difonen en col·laboració amb el Servei Meteorològic de Catalunya, mitjançant butlletins, avisos i notes.• Elabora i manté les bases de dades i les cartografies d'allaus. Realitza l'anàlisi del canvi climàtic i la seva afectació en el mantell nival, amb l'objectiu de contribuir a la reducció del risc.
Unitat responsable	Àrea de Geofísica
Unitats implicades:	Unitat de Predicció d'Allaus, Àrees d'Innovació i Estratègia Digital i Geosistemes.
Compromisos	Publicar, de dilluns a dissabte durant tota la temporada de neu, el Butlletí de Perill d'Allaus.
Indicadors	Freqüència de publicació dels butlletins.
Persones destinatàries	Usuaris de l'administració i organismes, persones jurídiques (activitats econòmiques i associacions), practicants d'oci hivernal (alpinisme i esquí de muntanya) i població en general.
Altres parts implicades	Servei Meteorològic de Catalunya.
Canals de prestació del servei	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Telefònic <input checked="" type="checkbox"/> Correu electrònic <input type="checkbox"/> Correu postal <input checked="" type="checkbox"/> Telemàtic <input type="checkbox"/> Altres
Activitats que es realitzen	<ul style="list-style-type: none">• Elaboració i difusió de les prediccions de perill d'allaus en el marc del Pla ALLAUCAT.• Elaboració i difusió d'informació nivològica.• Manteniment, explotació i validació de les bases de dades i elaboració de cartografies d'allaus.• Gestió i manteniment de la xarxa d'observació nivològica i d'allaus.• Estudis d'afectació del canvi climàtic en el mantell nival.• Prediccions locals i assessorament en situacions crítiques.• Activitats formatives a mossos, agents rurals i bombers.
Condicions d'accés	A l'apartat d'Allaus del web ICGC (www.icgc.cat/bpa) es troba l'accés als diversos serveis.



Requisits	Cap
Documents que cal aportar	Cap
Vies utilitzables	www.icgc.cat/bpa i twitter.com/ICGCat
Horari	Informació disponible al web de forma ininterrompuda.
Temps mitjà de la tramitació	Immediat.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Altra informació d'interès	L'ICGC forma part del grup d'avaluació tècnica dels plans de protecció civil ALLAUCAT, INUNCAT i NEUCAT. Es coordina amb el CECAT per donar suport en la gestió de les emergències relacionades amb aquests plans.

Servei 13	IDEC
Organització i gestió	Servei per a la publicació i el descobriment de dades espacials i geoserveis a través de les seves metadades per potenciar-ne l'ús facilitant-ne la disponibilitat i l'accés; i servei de suport a organismes i entitats de l'administració autonòmica i local en el compliment del Pla Cartogràfic de Catalunya i en la implementació de la directiva INSPIRE i la seva llei de transposició.
Unitat responsable	Unitat Centre de Suport a la IDEC, de l'AGPSC4.
Unitats implicades	Totes les unitats de l'ICGC proveïdores de dades i geoserveis.
Compromisos	Mantenir la disponibilitat del servei en el 98%.
Indicadors	% disponibilitat del servei.
Persones destinatàries	Usuaris i proveïdors de dades. Administració de la Generalitat, Ajuntaments
Altres parts implicades	Comissió de Coordinació Cartogràfica de Catalunya
Canals de prestació del servei	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Telefònic <input checked="" type="checkbox"/> Correu electrònic <input type="checkbox"/> Correu postal <input checked="" type="checkbox"/> Telemàtic <input type="checkbox"/> Altres
Activitats que es realitzen	<ul style="list-style-type: none">• Organització, promoció, explotació i manteniment del geoportal de la IDEC.• Assessorament tècnic per a l'aplicació d'estàndards i legislació sobre informació geogràfica.
Condicions d'accés	El servei de consulta és accessible directament a través del web (www.ide.cat).
Requisits	Per a la publicació de metadades, aquestes han de ser conformes al Perfil IDEC.
Documents que cal aportar	Les metadades per a la seva publicació. Normalitzat: <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Vies utilitzables	www.ide.cat o idec@icgc.cat .
Horari	Informació disponible al web de forma ininterrompuda.
Temps mitjà de la tramitació	Immediat.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Altra informació d'interès	-

Servei 14	Visualització d'informació geogràfica, geològica o geofísica
Organització i gestió	Aplicacions web i mòbils per a la visualització i utilització d'informació digital de l'ICGC ja sigui geogràfica, geològica o geofísica.



Unitat responsable	Àrea d'Innovació i Estratègia Digital.
Unitats implicades	Àrea de Geosistemes i totes les unitats de l'ICGC proveïdores de dades.
Compromisos	Mantenir la disponibilitat del servei en el 98%.
Indicadors	Disponibilitat del servei.
Persones destinatàries	Usuaris que necessitin consultar geoinformació, o publicar/compartir mapes interactius amb (o sense) dades addicionals superposades.
Altres parts implicades	Usuaris que vulguin consultar els mapes interactius elaborats per altres usuaris (mitjançant les aplicacions de l'ICGC).
Canals de prestació del servei	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Telefònic <input type="checkbox"/> Correu electrònic <input type="checkbox"/> Correu postal <input checked="" type="checkbox"/> Telemàtic <input type="checkbox"/> Altres
Activitats que es realitzen	Dissenyar i desenvolupar aplicacions web i mòbils, prèvia preparació dels servidors de geoinformació necessaris.
Condicions d'accés	Accedint directament a les aplicacions.
Requisits	<ul style="list-style-type: none">• Aplicacions web: connexió a Internet i programari compatible (navegadors d'Internet actualitzats i, en alguns casos, amb certs complementos instal·lats).• Aplicacions mòbils: sistemes operatius compatibles i, en funció de l'aplicació, connexió a Internet.
Documents que cal aportar	Cap.
Vies utilitzables	<ul style="list-style-type: none">• Aplicacions web: a través del web ICGC.• Aplicacions mòbils: descàrrega des dels <i>markets</i> corresponents.
Horari	Ininterromput.
Temps mitjà de la tramitació	Immediat.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Altra informació d'interès	-

Servei 15	Descàrrega d'informació geogràfica, geològica o geofísica
Organització i gestió	Obtenció de fitxers d'informació digital, ja sigui geogràfica, geològica o geofísica, de forma telemàtica.
Unitat responsable	Àrea d'Innovació i Estratègia Digital.
Unitats implicades	Àrea de Geosistemes i totes les unitats de l'ICGC proveïdores de dades.
Compromisos	Mantenir la disponibilitat del servei en el 98%.
Indicadors	Disponibilitat del servei.
Persones destinatàries	Usuaris que necessitin informació produïda per l'ICGC de forma <i>offline</i> per poder reproduir-la en entorns estàtics o per poder editar-la amb programaris específics, principalment d'escriptori.
Altres parts implicades	Consumidors dels productes i serveis elaborats pels usuaris que editen la geoinformació.
Canals de prestació del servei	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Telefònic <input checked="" type="checkbox"/> Correu electrònic <input type="checkbox"/> Correu postal <input checked="" type="checkbox"/> Telemàtic <input type="checkbox"/> Altres
Activitats que es realitzen	<ul style="list-style-type: none">• Dissenyar i desenvolupar aplicacions i pàgines web per a la descàrrega de fitxers, prèvia preparació dels servidors de geoinformació necessaris.



	<ul style="list-style-type: none">• Implementar repositoris de geoinformació que permetin l'accés a geoinformació no descarregable per defecte, i preparar les comandes corresponents.
Condicions d'accés	Accedint directament als entorns descàrrega (aplicacions, pàgines web...), previ registre en alguns casos, o sol·licitant la informació que es necessita a través d'un correu electrònic a icgc@icgc.cat .
Requisits	Connexió a Internet i programari compatible amb les aplicacions de descàrrega.
Documents que cal aportar	Cap.
Vies utilitzables	Al web ICGC per a la descàrrega directa o a icgc@icgc.cat
Horari	Ininterromput.
Temps mitjà de la tramitació	Immediat en el cas de la descàrrega directa i fins a 30 dies en el cas de sol·licituds específiques.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Altra informació d'interès	-

3 Exploració de la demanda i anàlisi de les expectatives

Un dels objectius de la carta de serveis és superar els possibles dèficits de comunicació que provenen tant del contingut de la informació que reben els ciutadans com del desconeixement dels ciutadans respecte del nivell de prestació del servei que l'ICGC ofereix.

Per adaptar l'oferta de serveis a les expectatives canviants del públic i poder adequar la prestació dels serveis a les necessitats particulars dels diversos perfils, l'ICGC té una actitud d'escolta i disposa de canals que incorporen la veu de la ciutadania, sempre amb la intenció d'obrir aquests canals quan es detecti algun dèficit. D'aquesta manera s'aconsegueix:

- Definir i adequar els serveis de la manera més aproximada i acurada a les necessitats i expectatives dels usuaris i de la ciutadania.
- Posar èmfasi en les dimensions o els atributs del servei que són predictius d'un grau de satisfacció elevat.
- Objectivar les variables que incideixen en la valoració i en la percepció de la qualitat del servei.