



Carta de serveis

**Institut Cartogràfic i Geològic de
Catalunya**

versió 3.0
Juliol 2020



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.....	5
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 Institut Cartogràfic de Catalunya (ICC, creat l'any 1982) i Institut Geològic de Catalunya (IGC, creat l'any 2005), per dotar d'informació geogràfica, geodèsica, geològica i geofísica confiable, rigorosa i actualitzada al servei del govern de la Generalitat de Catalunya.



L'any 2002, l'ICC 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 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 59.
- Llei 5/2020, de 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, pel que fa a l'article 179.1 que modifica l'article 59 de la Llei 19/2014.
- 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.

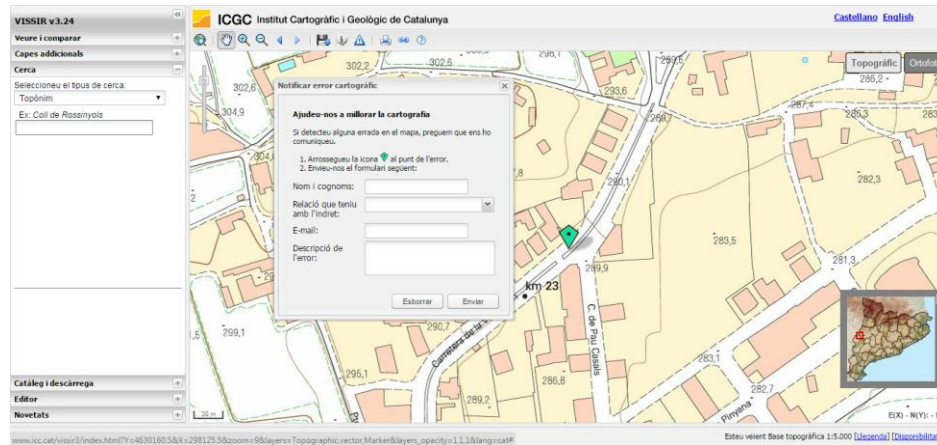
La Direcció de l'ICGC aposta decididament per tenir un alt nivell de col·laboració i participació ciutadana, intentant incrementar-lo si els recursos ho permeten.

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 la bústia en la pàgina web de l'ICGC (Il·lustració 2) són ateses per l'Àrea d'Innovació i Estratègia Digital (AIED).



Il·lustració 2. Bústia 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:

- L'organització del servei.
- Identificació dels responsables de la gestió.
- La relació de serveis que es presten.
- Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per a avaluar-ne l'aplicació.
- Les condicions d'accés al serveis.



- Les mesures de correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes.
- Els drets i deures dels usuaris.
- El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.
- La manera que tenen els usuaris dels serveis de presentar queixes i suggeriments.
- Les vies que poden utilitzar els usuaris per a obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.

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 opinió o 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 ratis assolits.

Servei 1	Atenció telemàtica a l'usuari
Organització del servei	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.
Responsables de la gestió	Àrea d'Innovació i Estratègia Digital.
Serveis que es presten	Resposta a les consultes que es fan, mitjançant consultes internes prèvies si són necessàries.
Estàndards mínims de qualitat	<ul style="list-style-type: none">• Respondre el 90% de les consultes en menys de dos dies.• Indicador: Nombre de respostes sobre el nombre de consultes rebudes per any.• Temps de resposta: Tot i que depèn molt de l'abast de la consulta o de la petició, el temps mitjà de resposta és de dos dies laborables.
Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• Expressar la seva consulta, petició, dubte, queixa, agraïment o notificació per correu electrònic, telefònicament o a través del web ICGC.• Horari:<ul style="list-style-type: none">○ Els contactes telemàtics es poden fer les 24 hores del dia.



	<ul style="list-style-type: none">○ Les consultes telefòniques s'atenen de dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	<ul style="list-style-type: none">• Requisits: Cap• Documents que cal aportar: El major detall possible per entendre millor la necessitat de l'usuari.• Document normalitzat: No
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat
Informació i orientació	<ul style="list-style-type: none">• Telefònic: 93 567 15 00• Telemàtic: www.icgc.cat/contacte• Correu electrònic: icgc@icgc.cat

Servei 2	Registre d'entrada i sortida de correspondència
Organització del servei	Registre de correu rebut i tramès.
Responsables de la gestió	Secretaria de Direcció.
Serveis que es presten	Registre de la correspondència tramesa i rebuda.
Estàndards mínims de qualitat	<ul style="list-style-type: none">• Atenció personalitzada al registre en un termini inferior als cinc minuts.• Indicador: Nombre de registres anuals (S@rcat i EACAT).• Temps de resposta: El registre de correspondència presencial es tramita en cinc minuts.
Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• Lliurar una comunicació escrita ja sigui mitjançant correu postal, electrònic o presencialment.• Horari:<ul style="list-style-type: none">○ De dilluns a divendres, excepte festius, de 09.00 a 14.00 hores.○ Tancat els dies 24 i 31 de desembre.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	<ul style="list-style-type: none">• Requisits: Identificar clarament destinatari i petició.• Documents que cal aportar: Carta o ofici.• Document normalitzat: No
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat
Informació i orientació	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 .

Servei 3	Xarxes socials
Organització del servei	Establir lligams amb la comunitat d'usuaris de productes i serveis oferts per l'ICGC.



Responsables de la gestió	Àrea d'Innovació i Estratègia Digital.
Serveis que es presten	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.
Estàndards mínims de qualitat	<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).• Temps mitjà de tramitació: Un - dos dies laborables.
Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• Telemàticament.• 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.• Horari: Les 24 hores del dia.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Document normalitzat: No
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat
Informació i orientació	<ul style="list-style-type: none">• twitter.com/ICGCat• facebook.com/ICGCat• pàgina de l'ICGC a LinkedIn• youtube.com/ICGCat• slideshare.net/ICGCat

Servei 4	Centre d'Atenció a l'Usuari
Organització del servei	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.
Responsables de la gestió	Àrea de Promoció i Gestió Comercial.



Serveis que es presten	<ul style="list-style-type: none">• Atenció a l'usuari, venda de productes cartogràfics, bibliogràfics, geològics, geofísics i de fotografia aèria.• Gestió de l'estoc de material comercial de l'ICGC.
Estàndards mínims de qualitat	<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.• Indicador:<ul style="list-style-type: none">○ Nombre de trucades i visites anuals.○ Nombre de factures emeses anualment.○ Temps d'espera mitjà.• Temps de resposta:<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 què 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.
Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• Pot fer-se presencialment, per correu postal, electrònic, telefònicament o mitjançant l'e-botiga.• Horari:<ul style="list-style-type: none">○ Gestions presencials: Mitjançant cita prèvia.○ e-botiga i correu postal i electrònic: Les 24 hores del dia.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	<ul style="list-style-type: none">• Requisits: Aportar informació al més precisa possible de l'indret en el que estem interessats en obtenir informació.• Document normalitzat: No
Règim econòmic aplicable	L'import dels productes adquirits, més el preu de la tramesa, si és el cas.
Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat
Informació i orientació	<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

Servei 5	Comunicació
Organització del servei	Difusió de projectes, productes, reconeixements i actes. L'objectiu és donar a conèixer al públic interessat les nostres actuacions.
Responsables de la gestió	Àrea de Cartografia.
Serveis que es presten	<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.
Estàndards mínims de qualitat	<ul style="list-style-type: none">• Difusió segons document. Vegeu apartat "Serveis que es presten".• Indicators:<ul style="list-style-type: none">○ Notícies: mitjana de 2 notícies setmanals.○ Butlletins: mitjana de 2 butlletins mensuals.○ Fulls Informatius: 3 anuals• Temps de resposta: Immediat.
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.• Horari: Informació disponible ininterrompudament.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	Cap.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat
Informació i orientació	Web www.icgc.cat , correu electrònic, paper.

Servei 6	Publicacions
Organització del servei	<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...



	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Responsables de la gestió	Àrea de Cartografia.
Serveis que es presten	Recull, redacció i tractament de la informació textual i gràfica.
Estàndards mínims de qualitat	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Temps de resposta: Immediat.
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.• Horari: Informació disponible ininterrompudament.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	Cap.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat
Informació i orientació	Internet i paper.

Servei 7	Transmissió del coneixement
Organització del servei	Organització i participació en jornades, exposicions, cursos, congressos i presentacions obertes al públic a les seus de l'ICGC i fora d'aquestes.
Responsables de la gestió	Àrea de Promoció i Gestió Comercial, Àrea de Cartografia i Àrea d'Innovació i Estratègia Digital.
Serveis que es presten	<ul style="list-style-type: none">• 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).
Estàndards mínims de qualitat	<ul style="list-style-type: none">• Organitzar o participar en, al menys, vint-i-quatre esdeveniments anuals.• Indicador: Nombre d'esdeveniments organitzats, coorganitzats o hostatjats de l'ICGC.• Temps de resposta: En el cas de jornades organitzades per l'ICGC, l'acceptació de la inscripció és immediata.



Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• Presencial o telemàtic:<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.• Horari: L'horari de cada esdeveniment és clarament indicat en les convocatòries i pàgina informativa.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	<ul style="list-style-type: none">• Requisits: Cap.• En el cas de jornades organitzades per l'ICGC, dades del formulari d'inscripció.• Document normalitzat: Si.
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.
Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat
Informació i orientació	En general, al 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 .

Servei 8	Cartoteca
Organització del servei	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.
Responsables de la gestió	Unitat de la Cartoteca de Catalunya.
Serveis que es presten	<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.
Estàndards mínims de qualitat	<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.• Temps de resposta:



	<ul style="list-style-type: none">○ El temps mitjà de la tramitació de les consultes presencials pot variar atenent al tipus i al 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.
Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">● L'accés pot ser presencial, telemàtic (Cartoteca Digital), telefònic o mitjançant correu electrònic.● Horari:<ul style="list-style-type: none">○ Gestions presencials i telefòniques: De dilluns a divendres, excepte festius, de 08.30 a 14.00 hores. 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.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">● Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	Aportar informació al més precisa possible de l'indret en el que estem interessats en obtenir informació.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat
Informació i orientació	<ul style="list-style-type: none">● Presencialment: Seu central de l'ICGC. Parc de Montjuïc. 08038 Barcelona.● Cartoteca Digital: https://cartotecadigital.icgc.cat/● Correu electrònic: cartoteca@icgc.cat

Servei 9	Geoserveis
Organització del servei	<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>
Responsables de la gestió	Àrea d'Innovació i Estratègia Digital.
Serveis que es presten	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).
Estàndards mínims de qualitat	<ul style="list-style-type: none">• Mantenir la disponibilitat del servei en el 98%.• Indicador: Disponibilitat del servei.• Temps de resposta: Immediat.
Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• Accés telemàtic. 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.• Horari: Les 24 hores del dia.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	<ul style="list-style-type: none">• Requisits: Disposar d'aplicacions compatibles.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat
Informació i orientació	Connectant directament amb la URL que correspongui o al web ICGC per conèixer-ne els detalls.

Servei 10	SPGIC
Organització del servei	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.
Responsables de la gestió	Àrea de Geodèsia
Serveis que es presten	<ul style="list-style-type: none">• Xarxa Utilitària.• Xarxa CATNET.• Xarxa d'anivellació.• Serveis de posicionament GNSS en temps real.
Estàndards mínims de qualitat	<ul style="list-style-type: none">• Mantenir la disponibilitat del servei en el 98%.• Indicador: Disponibilitat del servei.• Temps de resposta: Dependrà directament de la consulta.
Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• L'accés pot ser telemàtic, telefònic o mitjançant correu electrònic.• A l'apartat de Posicionament (Geodèsia) del web ICGC (www.icgc.cat/posicionament) es troba l'accés als diversos serveis.• Horari:<ul style="list-style-type: none">○ Informació disponible al web de forma ininterrompuda.○ Consultes telefòniques, dies laborables de 08.30 a 14.00 hores.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	Cap.



Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat
Informació i orientació	www.icgc.cat/posicionament

Servei 11	Sismocat (Sismologia)
Organització del servei	<p>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.</p> <p>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.</p>
Responsables de la gestió	Àrea de Geofísica
Serveis que es presten	<ul style="list-style-type: none">• Elaboració i emissió de comunicats urgents en cas de terratrèmols percebuts per la població, en el marc del pla SISMICAT.• Processat de registres sísmics, anàlisi i difusió al web.• Publicació al web dels sismogrames en directe de les estacions sísmiques en temps real.• Gestió, manteniment i publicació al web de bases de dades de sismicitat.• Servei de guàrdia de 24 hores durant tots els dies de l'any.
Estàndards mínims de qualitat	<ul style="list-style-type: none">• Mantenir la disponibilitat del servei en el 98%.• Indicador: Disponibilitat del servei.• Temps de resposta: Dependrà directament de la consulta. És immediat en situació d'alerta sísmica.
Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• L'accés pot ser presencial, telemàtic, telefònic o mitjançant correu electrònic.• A l'apartat de Terratrèmols del web ICGC (www.icgc.cat/terratremols) es troba l'accés als diversos serveis.• Horari:<ul style="list-style-type: none">○ Informació disponible al web de forma ininterrompuda.○ Consultes telefòniques, dies laborables de 08.00 a 14.00 hores. 24 hores al dia si s'ha produït un sisme percebut, contactant amb el sismòleg de guàrdia.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	Cap.



Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat
Informació i orientació	www.icgc.cat/terratremols

Servei 12	Predicció d'allaus
Organització del servei	<p>La Unitat de Predicció d'Allaus de l'ICGC:</p> <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.
Responsables de la gestió	Àrea de Geofísica
Serveis que es presten	<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.
Estàndards mínims de qualitat	<ul style="list-style-type: none">• Publicar, de dilluns a dissabte durant tota la temporada de neu, el Butlletí de Perill d'Allaus.• Indicador: Freqüència de publicació dels butlletins.• Temps de resposta: Immediat.
Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• L'accés pot ser telemàtic o mitjançant correu electrònic.• A l'apartat d'Allaus del web ICGC (www.icgc.cat/bpa) es troba l'accés als diversos serveis.• Horari: Informació disponible al web de forma ininterrompuda.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	Cap.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat



Informació i orientació	www.icgc.cat/bpa i twitter.com/ICGCat
Servei 13	IDEC
Organització del servei	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.
Responsables de la gestió	Unitat Centre de Suport a la IDEC, de l'AGPSC4.
Serveis que es presten	<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.
Estàndards mínims de qualitat	<ul style="list-style-type: none">• Mantenir la disponibilitat del servei en el 98%.• Indicador: % disponibilitat del servei.• Temps de resposta: Immediat.
Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• L'accés pot ser presencial, telemàtic o mitjançant correu electrònic.• El servei de consulta és accessible directament a través del web (www.ide.cat).• Horari: Informació disponible al web de forma ininterrompuda.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Document normalitzat: Si.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat
Informació i orientació	www.ide.cat o idec@icgc.cat .
Servei 14	Visualització d'informació geogràfica, geològica o geofísica
Organització del servei	Aplicacions web i mòbils per a la visualització i utilització d'informació digital de l'ICGC ja sigui geogràfica, geològica o geofísica.
Responsables de la gestió	Àrea d'Innovació i Estratègia Digital.
Serveis que es presten	Dissenyar i desenvolupar aplicacions web i mòbils, prèvia preparació dels servidors de geoinformació necessaris.
Estàndards mínims de qualitat	<ul style="list-style-type: none">• Mantenir la disponibilitat del servei en el 98%.• Indicador: Disponibilitat del servei.• Temps de resposta: Immediat.



Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• Accés telemàtic, accedint directament a les aplicacions.• Horari: Ininterromput.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	<ul style="list-style-type: none">• 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 complements instal·lats).○ Aplicacions mòbils: sistemes operatius compatibles i, en funció de l'aplicació, connexió a Internet.• Documents que cal aportar: Cap.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.
Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat
Informació i orientació	<ul style="list-style-type: none">• Aplicacions web: a través del web ICGC.• Aplicacions mòbils: descàrrega des dels <i>markets</i> corresponents.

Servei 15	Descàrrega d'informació geogràfica, geològica o geofísica
Organització del servei	Obtenció de fitxers d'informació digital, ja sigui geogràfica, geològica o geofísica, de forma telemàtica.
Responsables de la gestió	Àrea d'Innovació i Estratègia Digital.
Serveis que es presten	<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.• Implementar repositoris de geoinformació que permetin l'accés a geoinformació no descarregable per defecte, i preparar les comandes corresponents.
Estàndards mínims de qualitat	<ul style="list-style-type: none">• Mantenir la disponibilitat del servei en el 98%.• Indicador: Disponibilitat del servei.• Temps de resposta: Immediat en el cas de la descàrrega directa i fins a 30 dies en el cas de sol·licituds específiques.
Condicions d'accés	<ul style="list-style-type: none">• Accés telemàtic i per correu electrònic, 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.• Horari: Ininterromput.
Mesures de correcció	<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de la situació que requereixi correcció i aplicació de la mesura correctiva en 30 dies laborables.
Drets i deures dels usuaris	<ul style="list-style-type: none">• Requisits: Connexió a Internet i programari compatible amb les aplicacions de descàrrega.• Documents que cal aportar: Cap.
Règim econòmic aplicable	Servei gratuït.



Queixes i suggeriments	Mitjançant l'adreça icgc@icgc.cat
Informació i orientació	Al web ICGC per a la descàrrega directa o a icgc@icgc.cat .

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.