



Carta de Servicios
**Cartográfica de
 Canarias, S.A.**



i | 012
www.gobcan.es



Carta de Servicios

Datos Identificativos de la Unidad

Denominación

Cartográfica de Canarias, S.A.
 (GRAFCAN).

Departamento de adscripción

Consejería de Obras Públicas,
 Transportes y Política Territorial

**Horario de atención al
 público presencial**

De lunes a viernes de 8:00am a
 15:00pm

**Horario de prestación de servicios
 de acceso a la Información**

Geográfica on-line

7 días x 24 horas
 Todos los días del año

Ubicación

Calle Panamá, 34 Naves 8 y 9
 Polígono Costa Sur
 38009 Santa Cruz de Tenerife
 Islas Canarias - España
 Tlf: +34 922 237860 Fax:+34 922 204999

Avda. Juan XXIII, 7

Edificio Campo España
 35004 Las Palmas de Gran Canaria
 Islas Canarias - España
 Tlf: +34 928 336860 Fax:+34 928 320679

Página web

www.grafcan.es

Correo electrónico

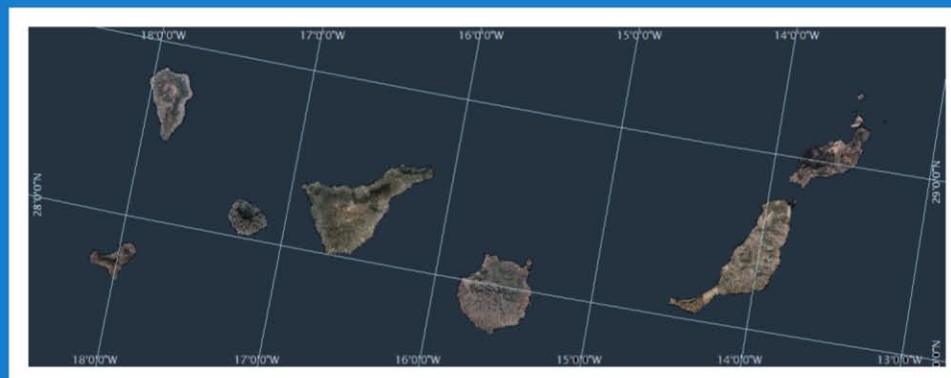
info@grafcan.com

Plano de Situación

Tenerife



Gran Canaria



Gobierno de Canarias



Cartográfica de
 Canarias, S.A.

GRAFCAN

Servicios que se ofrecen al ciudadano

Cartográfica de Canarias (GRAFCAN) es una empresa pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, con capital perteneciente íntegramente a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, adscrita la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial.

Principalmente GRAFCAN realiza actividades de producción, mantenimiento y gestión de la información geográfica y territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias y es responsable por una parte, de la custodia del Fondo Documental de Información Geográfica y Territorial de Canarias y por otra, de la gestión del Sistema de Información Territorial de Canarias (SITCAN).

Además GRAFCAN dispone de un sistema de gestión de calidad conforme con la Norma UNE-EN ISO y Medio Ambiente. 9001:2008 y un sistema de gestión ambiental conforme con la norma UNE-EN ISO 14001:2004 para las actividades de diseño, producción, mantenimiento, suministro y divulgación de información geográfica y territorial.

Los servicios que ofrece al ciudadano son:

1. Difusión de Información Geográfica

La Infraestructura de Datos Espaciales de Canarias (IDECanarias) es el principal exponente de la estrategia de difusión gratuita de información geográfica y territorial del Gobierno de Canarias. Esta infraestructura surgió con el objetivo de facilitar a Administraciones Públicas, profesionales y ciudadanos el acceso y uso de la información geográfica de Canarias conforme a la Directiva Europea INSPIRE. Para facilitar este acceso, GRAFCAN ha desarrollado el visor de IDECanarias (<http://visor.grafcan.es>). Este visor es un navegador geográfico que permite a los usuarios consultar la información geográfica (mapas topográficos, ortofotos, callejeros, mapas temáticos), realizar búsquedas de cualquier lugar o calle, imprimir, mediciones, etc.

Asimismo, a través de la aplicación MAPA también se publica la información geográfica. MAPA es un Sistema de Información Geográfico (SIG) concebido originalmente para usuarios profesionales. MAPA integra tanto la información de referencia producida por GRAFCAN (mapas topográficos, ortofotos, callejeros, mapas temáticos, etc.) como la generada apoyándose en ésta por otras áreas de la Administración (<https://mapa.grafcan.es>). También permite búsquedas de lugares, sobre callejero, impresión, mediciones, etc.

2. Servicio de venta y descarga de Información Geográfica y Territorial

Para facilitar el acceso y uso de la información a todos los usuarios, entró en funcionamiento el Servicio de Venta y Descarga de Información Geográfica y Territorial también conocido como Tienda Virtual. Este servicio permite a todas las Administraciones Públicas, profesionales y ciudadanos la venta y descarga de información en formato digital, bajo licencia de uso, y la adquisición, mediante pago electrónico, de productos geográficos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias. A este servicio se accede a través de <http://tiendavirtual.grafcan.com> y se permite el autregistro gratuito de cualquier usuario.

3. Formación

GRAFCAN ha puesto a disposición de los usuarios una web de formación <http://formacion.grafcan.es> que ofrece cursos de formación on-line sobre el Sistema de Información Territorial de Canarias (SITCAN) donde se pueden adquirir conocimientos a cerca de IDECanarias y su visor, sobre la aplicación MAPA y sobre el servicio de venta y descarga, entre otros.

4. Asistencia técnica telemática

GRAFCAN tiene a disposición de los usuarios el email y los números de teléfono de la empresa para atender las consultas de los usuarios.

5. Información de nuestra actividad y noticias

6. Ingeniería, producción y explotación de información geográfica y territorial

7. Diseño, Promoción y Gestión de proyectos internacionales en materia de información geográfica y territorial

Nuestros Compromisos

1. Difusión de Información Geográfica

- Actualizar en las plataformas de difusión las cartografías básicas (topográfico, ortofotos y callejero) como mínimo una vez al año

2. Servicio de venta y descarga de Información Geográfica y Territorial

- Actualizar en el Servicio de venta y descarga, las cartografías básicas (topográfico, ortofotos y callejero) como mínimo una vez al año

3. Formación

- Ofrecer cursos de formación on-line sobre el Sistema de Información Territorial de Canarias. Como mínimo 5 cursos anuales.

4. Asistencia técnica telemática

- Responder a las consultas de los usuarios vía email con plazo límite de 3 días
- Atender a los usuarios telefónicamente de forma inmediata

5. Información de nuestra actividad y noticias

- Mantener actualizada semanalmente la web de la empresa con todas las publicaciones de información, eventos y noticias relacionadas con el Sistema de Información Territorial de Canarias

Indicadores de la calidad del Servicio

1. Difusión de Información Geográfica

- Actualización anual de las cartografías básicas

2. Servicio de venta y descarga de Información Geográfica y Territorial

- Actualización anual de las cartografías básicas

3. Formación

- Número de cursos de formación ofertados on-line

4. Asistencia técnica telemática

- Tiempo medio de resolución de consultas

5. Información de nuestra actividad y noticias

- Actualización semanal de la web de la empresa

Necesitamos su Opinión: Sugerencias y Reclamaciones

El Departamento de Atención al Cliente de Cartográfica de Canarias, S.A. (GRAFCAN) pone a disposición del ciudadano su sistema de sugerencias y reclamaciones:

- Escrito simple o impreso homologado por la Comunidad Autónoma de Canarias disponible en las oficinas de GRAFCAN.

- Sugerencias o reclamaciones verbales en las oficinas de GRAFCAN y a través de las líneas telefónicas 34 922 237 860 y 34 928 336 860 o a través de fax 34 922 204 999 y 34 928 320 679.

- Recepción por el correo electrónico info@grafcan.com o a través de la página web de GRAFCAN www.grafcan.es

- Disponemos de hojas de Reclamación Oficial de la Dirección General Consumo de la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias. La hoja de reclamaciones es el medio que la Administración pone a disposición de los usuarios a fin de que puedan formular sus quejas o reclamaciones en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

- Se tramitarán y resolverán las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos realizadas al Dpto. de Atención al cliente verbalmente y/o por escrito, en el plazo máximo de tres meses, recibiendo una contestación a su reclamación.