

**Ayuntamiento de Jerez**

## **CARTA DE SERVICIOS**

### **SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO**

## **I. INFORMACIÓN GENERAL**

### **IDENTIFICACIÓN**

El área de Sistema de Información Geográfica del Excmo. Ayuntamiento de Jerez de la Frontera, dependiente de Alcaldía-Presidencia, se encuentra ubicado en las oficinas municipales de calle Larga 32. Tiene por misión estructurar y mantener los Sistemas Gráficos Municipales, incluyendo las aplicaciones de diseño asistido por ordenador (CAD) y la actualización de la cartografía municipal. Desde esta área se da apoyo a las funciones de planificación, administración y evaluación en materia municipal y facilita el acceso público a la información a través de su componente territorial.

### **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Existen dos unidades funcionales bien diferenciadas, por un lado el departamento de cartografía responsable de la generación y mantenimiento de toda la cartografía municipal y por otro, el departamento de desarrollo encargado de todos los sistemas informáticos que conforman el SIG.

- Departamento de Cartografía: producción y el mantenimiento de la actividad cartográfica en todo el Término Municipal de Jerez, elaborando y actualizando tanto la cartografía básica (1:500) como el resto de productos (ortofotos, callejeros urbanos, mapas temáticos). También lleva a cabo la difusión del material cartográfico (incluida la difusión vía web y la venta) y se colabora con cuantas entidades y delegaciones municipales que necesiten una base gráfica actualizada y de calidad, especialmente con el Sistema de Información Geográfico Municipal. Asimismo, se ejecutan todos los trabajos que requieran georeferenciación de precisión.
- Departamento de Desarrollo SIG: gestión, mantenimiento, desarrollo y formación del SIG Municipal, así como la creación, obtención y validación de toda la información georeferenciada del municipio. También se presta servicio y apoyo a prácticamente a todas las dependencias municipales, así como a los ciudadanos y otras instituciones públicas y privadas, directamente o a través de servicios web.

## CATÁLOGO DE SERVICIOS

### A) CALLEJERO MUNICIPAL.

El Servicio tiene como misión estructurar y mantener un Sistema Web de Información Geográfica que de apoyo a la consulta y realización de trámites, y facilite el acceso público a la información territorial del municipio.

La Unidad del SIG tiene como uno de sus objetivos desarrollar el portal web del Callejero del Ayuntamiento, al que se accede desde la web municipal o directamente en la dirección <http://callejero.jerez.es>. Esta Unidad es responsable de la gestión del sitio web así como del portal para el trabajador municipal y de la información que ciudadanos y empleados necesitan para dar una respuesta clara y concreta a las demandas que llegan relacionadas con la geolocalización dentro del territorio municipal. Este reto implica mantener actualizada la información digital referente a cartografía urbana, no solo a nivel catastral sino de servicios, infraestructuras, movilidad, etc.

Desde este servicio se proporciona a los ciudadanos información, vía telemática, sobre distintos aspectos de la información territorial. Toda la información pública que soporta el SIG es difundida a través de su sitio web. El acceso es gratuito y abierto a todos los usuarios, permitiendo ver una cartografía permanentemente actualizada, que contiene entre otra las siguientes capas:

- Red vial actualizada permanentemente.
- Cartografía básica de producción propia en colaboración con el CGCCT. Se trata de mapas topográficos de detalle, a escala 1:500 para el ámbito urbano y a escala 1:2000 para el resto del municipio.
- Orto-imágenes recientes de la ciudad e imágenes aéreas.
- Información cartográfica catastral diferenciando suelo público y privado, tanto a nivel urbano como rústico.
- Información de infraestructuras y equipamiento del municipio.
- Información relevante sobre propiedades identificadas en el mapa.
- Información de Planeamiento, planos y normativa del PGOU vigente.
- Información turística, permitiendo la localización y consulta de puntos de interés a nivel temático y por distancias.
- Inventario de arbolado, parques y jardines.

### B) CARTOGRAFÍA MUNICIPAL

La disponibilidad de la cartografía municipal y de la series de imágenes aéreas (ortofotos), con un alto grado de actualización, repercute en una mejora de los criterios de gestión territorial a la vez que supone una fuente de información insustituible de la evolución de todos los núcleos de población asentados en el Término Municipal. El Ayuntamiento de Jerez ha puesto a disposición de todos los ciudadanos esta amplia y rigurosa información, haciéndola accesible tanto a través de nuevas tecnologías como en soporte papel.

El compromiso es dar acceso al conjunto de información cartográfica de que dispone el Ayuntamiento, a la vez que se procura una mejora cualitativa y cuantitativa de dicha información, siempre siguiendo los parámetros de rigor técnico.

Estos datos se dirigen a toda la ciudadanía y especialmente a quien utilice la información territorial como herramienta básica de trabajo (arquitectos, ingenieros, geógrafos, estudiantes, promotoras, empresas de construcción, etc.). Para acceder a este servicio lo podéis hacer a través de la web del Ayuntamiento de Jerez <http://www.jerez.es/>, o bien poniéndoos en contacto con nuestro Servicio por email: [cartografia@aytojerez.es](mailto:cartografia@aytojerez.es).

Entre los datos que se ofrecen, cabe destacar los siguientes:

- Cinco colecciones de imágenes ortorectificadas comprendidas entre los años 1998 y 2011, así como una colección de 330 planos en formato PDF y DXF que contienen la cartografía actualizada a escala 1:2000 de todos los núcleos de población pertenecientes al Termino Municipal de Jerez de la Frontera. La descarga de la información es gratuita y se puede realizar a través de la web municipal (<http://www.jerez.es/nc/gis/>).
- Información de la red geodésica local. Estado de los vértices y fichas descriptivas.
- Infraestructura Geodésica GNSS.
- Cartografía (1:500) de producción propia. Se puede adquirir por cualquier ciudadano, previa solicitud en el registro de la Delegación de Urbanismo, tanto en soporte digital (DXF), como en papel.
- Mapas e información de carácter analítico de diferentes aspectos del municipio (población, vivienda, edificación, etc.) .
- Modelos 3D del territorio.

## **NORMATIVA REGULADORA**

- Constitución Española, artículo 105 b.
- LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre (LRJ-PAC), Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

## **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

- Acceder a los distintos servicios prestados sin ningún tipo de discriminación.
- Obtener la orientación necesaria sobre los servicios y procedimientos por parte del personal municipal de este Servicio.
- Poder formular cualquier sugerencia, queja o reclamación, y ser contestado en el plazo máximo de 5 días hábiles.
- Recibir el servicio solicitado de manera rápida, eficaz y con garantía de confidencialidad en los datos personales.

- Recibir información veraz y contrastada, en todos sus canales, presencial, teléfono o vía web.
- La información facilitada será revisada y actualizada diariamente, asegurando así un servicio de confianza.

## 2. COMPROMISOS DE CALIDAD

En relación con los servicios descritos anteriormente se presentan a continuación los compromisos que se adquieren de cara al ciudadano con respecto al Callejero Municipal:

- Ofrecer un servicio eficaz y de utilidad, suministrando y garantizando una información integral, actualizada y fiable, al menor coste de tiempo, sobre el municipio de Jerez.
- Facilitar el acceso al mayor número posible de personas.
- Atender en 24 h todas las consultas telefónicas referidas al funcionamiento del web de cartografía.
- Actualizar la información de carácter analítico que ofrecemos a través del web.
- Conseguir una única identificación gráfica bajo la marca jerez.es, común para todos los portales de contenidos y servicios municipales, logrando una imagen corporativa uniforme, sencilla y moderna.
- Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana, respondiendo a las consultas y solicitudes de cartografía dentro del término municipal.
- Contestar las quejas y sugerencias recibidas a través de la web municipal en un plazo no superior a 48 horas.
- Incorporar cada año nuevos servicios de interés.

En cuanto al Servicio de Cartografía Municipal:

- Responder a todas las solicitudes de cartografía como máximo en una semana.
- Atender en un plazo de 24 h a todas las consultas telefónicas referidas al funcionamiento de la web de cartografía
- Actualizar trimestralmente la información de carácter analítico que ofrecemos a través de la web y de la Delegación de urbanismo
- Ajustarnos a los estándares de la cartografía oficial

## 3. INDICADORES DE EVALUACIÓN

Estos indicadores servirán para evaluar periódicamente los compromisos de calidad anteriormente descritos, y se publicarán mensualmente a través de la Web municipal.

Con respecto al servicio de Callejero Municipal, se proponen los siguientes indicadores:

- Número y porcentaje de consultas o peticiones de información atendidas con un porcentaje de satisfacción con el servicio igual o superior al 75%. Tiempos medios, mínimos y máximos de resolución de dichas peticiones: este tiempo medio no excederá los 5 días y el tiempo máximo no superará los 30 días.

- Número de accesos diarios a la web con un nivel de disponibilidad superior al 95%.
- Número de reclamaciones por errores en la información publicada, al menos el 75% de las peticiones serán resueltas en menos de 180 días.
- Número de reclamaciones por errores o deficiencias en el servicio, al menos el 75% de las peticiones serán resueltas en menos de 30 días.

En cuanto al Servicio de Cartografía Municipal:

- Número y porcentaje de consultas o peticiones de información atendidas, con un porcentaje de satisfacción con el servicio igual o superior al 75%. Tiempos medios, mínimos y máximos de resolución de dichas peticiones: este tiempo no excederá los 5 días y el tiempo máximo no superará los 30 días.
- Número de accesos diarios a la web con un nivel de disponibilidad superior al 95%.
- Número de descargas efectuadas, por usuario, por periodos de tiempo, etc. con nivel de disponibilidad superior al 95%.
- Número de reclamaciones por errores en la información publicada, al menos el 75% de las peticiones serán resueltas en menos de 180 días.
- Número de reclamaciones por errores o deficiencias en el servicio, al menos el 75% de las peticiones serán resueltas en menos de 30 días.

#### **4. SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

En la Sede Electrónica Municipal se recoge un apartado donde el ciudadano a través de un formulario, puede presentar opiniones o propuestas para mejorar los diferentes servicios municipales.

Igualmente puede presentar una Queja por la que una persona manifieste su disconformidad con el modo en que ha recibido, o pretendido recibir, un servicio, o con las deficiencias que haya podido observar en el funcionamiento de alguno de ellos, para ello la persona interesada precisará contar con certificado de firma electrónica. La queja quedará registrada en el Registro Telemático de Entrada, asignándose automáticamente un número de expediente.

Este sistema sirve igualmente como mecanismos de colaboración y participación del ciudadano en la mejora continua de los servicios Municipales.

#### **5. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS**

- Dirección: Ayuntamiento de Jerez  
Servicio de Informática  
C/larga, 32  
11402 Jerez
- Teléfono: 956 14 94 00 - Fax 956 14 94 24
- Correo electrónico: [informatica@aytojerez.es](mailto:informatica@aytojerez.es)
- Web: [www.jerez.es](http://www.jerez.es)