



Carta de Servicios

Cartográfica de Canarias S.A.  
(GRAFCAN)



Carta de Servicios

### Datos Identificativos del Órgano, Organismo o Entidad

#### Denominación

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

#### Departamento de adscripción

Consejería de Política Territorial,  
Sostenibilidad y Seguridad.

#### 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 y Territorial 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 - España  
Tlf: +34 922 237860 Fax: +34 922 204999

Avda. Juan XXIII, 7  
Edificio Campo España  
35004 Las Palmas de Gran Canaria - España  
Tlf: +34 928 336860 Fax: +34 928 320679

#### Página web

[www.grafcan.es](http://www.grafcan.es)

#### Correo electrónico

[info@grafcan.com](mailto:info@grafcan.com)

### Planos de Situación

#### Santa Cruz de Tenerife

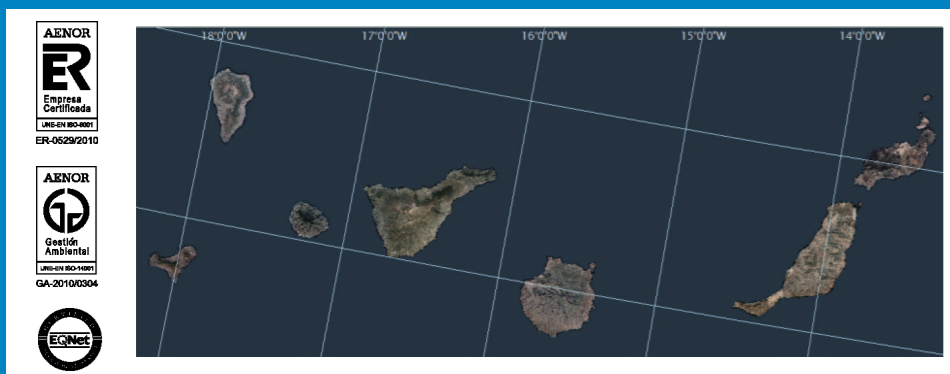


#### Las Palmas de Gran Canaria



# Cartográfica de Canarias, S.A.

# GRAFCAN



Gobierno de Canarias



GRAFCAN



Gobierno de Canarias

## ▲ 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 a la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.

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://tienda-virtual.grafcan.com> y se permite el autogestio 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 nformación 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](mailto:info@grafcan.com) o a través de la página web de GRAFCAN [www.grafcan.es](http://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 reclamaciones en el mismo lugar en que se producan 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 una semana, recibiendo una contestación a su reclamación.