

CARTA DE SERVICIOS

Centro
Cartográfico
de Castilla-La Mancha



Castilla-La Mancha

Consejería de Fomento



1 DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

El Centro Cartográfico de Castilla-La Mancha es el organismo responsable del buen funcionamiento de la actividad cartográfica pública de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Adscrito a la Consejería de Fomento a través de la Secretaría General, fue creado por Decreto 93/2010, de 1 de junio, de Ordenación de la Actividad Cartográfica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (parcialmente modificado por la Disposición Final Segunda del Decreto 85/2019, de 16 de julio, por el que se establecen la estructura orgánica y las competencias de los distintos órganos de la Consejería de Fomento).



2 OBJETIVOS Y FINES

Esta carta es un documento público que pretende dar a conocer las actividades y los servicios que se desarrollan y se prestan desde el Centro Cartográfico de Castilla-La Mancha, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos de la ciudadanía en relación con los mismos.

La finalidad del Centro Cartográfico de Castilla-La Mancha es el ejercicio de las competencias que actualmente ostenta la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en materia de Cartografía y Sistemas de Información Geográfica, así como aquellas que pueda asumir en el futuro.

MARCO LEGAL

Normativa autonómica:

- Ley 4/2016 de 15 de diciembre de transparencia y buen gobierno de Castilla-La Mancha.
- Decreto 93/2010, de 1 de junio, de Ordenación de la Actividad Cartográfica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Resolución de 25 de mayo de 2022, de la Secretaría General, por la que se publica el Acuerdo de 9 de mayo de 2022, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan Cartográfico de Castilla-La Mancha 2022-2025.
- Resolución de 29 de mayo de 2025, de la Secretaría General, por la que se dispone la publicación del convenio entre la Administración General del Estado, a través de la Presidencia del Consejo Superior Geográfico, y la Administración de la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha, a través de la Consejería de Fomento, por el que la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha se integra en el Sistema Cartográfico Nacional (DOCM núm. 108, de 6 de junio de 2025).
- Decreto 31/2025, de 29 de abril, de estructura y competencias de la Consejería de Fomento, modificado por Decreto 92/2025 de 28 de octubre, por el que se modifica el Decreto 31/2025, de 29 de abril, de estructura y competencias de la Consejería de Fomento.
- Normas Cartográficas de Castilla-La Mancha a escala 1:5.000
- Normas Cartográficas de Castilla-La Mancha a escala 1:1.000
- Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Normativa estatal:

- Ley 7/1986, de 24 de enero, de Ordenación de la Cartografía.
- Ley 14/2010, de 5 de julio, sobre las infraestructuras y los servicios de información geográfica en España (LISIGE).
- Real Decreto 1545/2007, de 23 de noviembre, por el que se regula el Sistema Cartográfico Nacional.



Normativa comunitaria:

- DIRECTIVA 2007/2/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 14 de marzo de 2007 por la que se establece una infraestructura de información espacial en la Comunidad Europea (Inspire).
- Reglamento (UE) 2019/1010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, relativo a la adaptación de las obligaciones de información en el ámbito de la legislación relativa al medio ambiente y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.o 166/2006 y (UE) n.o 995/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, las Directivas 2002/49/CE, 2004/35/CE, 2007/2/CE, 2009/147/CE y 2010/63/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, los Reglamentos (CE) n.o 338/97 y (CE) n.o 2173/2005 del Consejo, y la Directiva 86/278/CEE del Consejo.
- Reglamento de Ejecución (UE) 2023/138 de la Comisión de 21 de diciembre de 2022 por el que se establecen una lista de conjuntos de datos específicos de alto valor y modalidades de publicación y reutilización.
- Decisión (UE) 2024/2829 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2024, por el que se modifica la Directiva 2007/2/CE en lo que respecta a determinadas obligaciones de presentación de información aplicables a las infraestructuras de información espacial.

4

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias se encuentran recogidos en las normas anteriormente referenciadas.

- Derecho de acceso y consulta a la información y documentación cartográfica disponible en el centro en soporte papel.
- Derecho de consulta y descarga de la documentación existente en el IDECLM en los formatos disponibles.
- Derecho a solicitar documentación en formato digital que no está disponible para su descarga en el IDECLM.
- Las personas usuarias del servicio se comprometerán a no realizar ningún tipo de uso comercial sin la autorización expresa del Centro Cartográfico de Castilla-La Mancha.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN

1. El Centro Cartográfico de Castilla-La Mancha ofrece servicios de consulta, visualización y/o descarga de información y documentación territorial. Pone a disposición de las personas usuarias una serie de aplicaciones y servicios Web Geográficos para consumo y consulta de esta información, a través del Portal de Mapas de Castilla-La Mancha (IDECLM, Visores temáticos, Servicios WMS, Open Data, etc.), de las aplicaciones móviles y de la página web.

El Centro Cartográfico pone a disposición de la ciudadanía, a través de los medios mencionados, la siguiente cartografía:

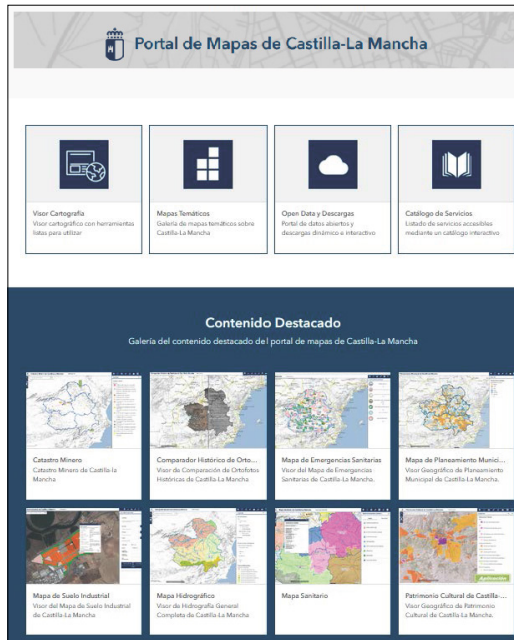
1. Cartografía básica y derivada del territorio regional.
 2. Cartografía temática (mapas de paisaje, mapas de susceptibilidad de riesgos, mapas básicos, mapas de carreteras, de despoblación).
 3. Documentación cartográfica (ortofotografía, mapas).
 4. Imágenes satélites.
 5. Modelos Digitales del terreno.
 6. Vuelos LIDAR.
 7. Nomenclátor. Fichas de campo correspondientes a cada municipio.
- 2. Proporcionar información y asesoramiento a la ciudadanía y a otros organismos de la administración regional en materia de cartografía, así como atender las solicitudes de cartografía digital.**

El Centro Cartográfico atenderá telefónicamente y mediante correo electrónico para responder, gestionar y/o resolver adecuadamente las consultas referentes a cartografía, navegación a través del portal de mapas, ayuda en el manejo de visores, consumo de servicios web, etc... referentes a nuestro contenido. El Cartográfico atenderá igualmente las peticiones concretas de cartografía digital a través del trámite de la sede electrónica de la Junta de Comunidades.



Cómo solicitar consulta o cartografía:

- Accediendo al Portal de Mapas de Castilla-La Mancha:
<https://castillalamancha.maps.arcgis.com/home/index.html>



- Poniéndose en contacto con:

Centro Cartográfico de Castilla-La Mancha
Consejería de Fomento.
Paseo Cristo de la Vega s/n, 45071 Toledo.
Teléfono: 925 26 69 00
[e-mail: centrocartografico@jccm.es](mailto:centrocartografico@jccm.es)

- Solicitud de cartografía digital desde la Sede Electrónica JCCM del Gobierno de Castilla-La Mancha <https://www.jccm.es/tramites/1011778>

3. Mantener la disponibilidad y suministro de Información Cartográfica actualizada.

6

COMPROMISOS DE CALIDAD

Los compromisos adquiridos, en relación con los respectivos servicios prestados son los siguientes.

1. El 95% de respuesta a las peticiones de descargas a través del Portal de Mapas de Castilla-La Mancha se efectuará en el mismo día (IDECLM, Visores temáticos, Servicios WMS, Open Data, etc.), puestas a disposición de las personas usuarias mediante aplicaciones y servicios WEB para su consumo, descarga y consulta.
2. La información y asesoramiento a la ciudadanía y otros organismos de la administración regional en materia de cartografía, si se trata de consultas telefónicas se gestionarán de manera inmediata. Salvo que la consulta requiera un estudio, se atenderá y se resolverá en la misma llamada. De lo contrario, se buscará dar respuesta en 48 horas.

Si se trata de solicitudes de información y asesoramiento llegadas por correo electrónico, se resolverán en un plazo de 48 horas.

Atender el 90% de las peticiones de información recibidas a través de la Sede Electrónica JCCM del Gobierno de Castilla-La Mancha o accediendo al Portal de Mapas de Castilla-La Mancha, en el plazo 48 horas hábiles.

3. Alcanzar un grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados superior a 4 (escala del 1 al 5) que valoren la disponibilidad y suministro de la Información cartográfica actualizada.
4. El trato hacia la ciudadanía será con la plena disponibilidad, amabilidad y profesionalidad que merece.

7

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados unos indicadores incluidos en la Resolución por la que se aprueba y publicados inicialmente en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha que permiten medir su seguimiento periódico. Dichos indicadores y sus resultados se pueden consultar en [Cartas de Servicios | Sede Electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha](#).



FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias en general pueden colaborar en la mejora de la prestación de los servicios que presta el Centro Cartográfico haciéndonos llegar sus iniciativas, sugerencias y quejas a través de los siguientes medios:

- 1. A través del modelo normalizado, disponible en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11 de octubre de 2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, publicada en el D.O.C.M nº211, de 27/10/2011.
- 2. Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

Centro Cartográfico de Castilla-La Mancha
Pº Cristo de la Vega, s/n
45071 Toledo

En cualquier caso, pueden presentarse dichos documentos enviándolos por correo postal o electrónico, o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos.

- Por correo electrónico a la dirección: centrocartografico@jccm.es
- A través del formulario electrónico accesible desde la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información (012) si llama desde Castilla-La Mancha, excepto localidades con prefijo correspondiente a una provincia de otra comunidad autónoma, o al teléfono de la red fija 925 27 45 52, que las formalizará en soporte informático. La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.

9 MEDIOS DE SUBSANACIÓN

Si de su queja se evidencia el incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos, el personal responsable del Centro Cartográfico de Castilla-La Mancha contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que se haya señalado como preferente (escrito, teléfono, correo electrónico, etc.) para solicitar disculpas y darle explicaciones de las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

10 ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

Esta carta de servicios entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años desde esa fecha. Si cumplidos los dos años no se ha publicado una revisión de la Carta de Servicios, los compromisos mantendrán su vigencia hasta que se publique una nueva revisión o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de dicha Carta.

11 PRECIOS PÚBLICOS Y TASAS DE APLICACIÓN

Todos los servicios prestados tienen carácter gratuito, salvo el suministro de información gráfica en soporte físico, que lo aportará la persona solicitante.





FORMAS DE ACCESO AL CENTRO

Las peticiones de información pueden hacerse de la siguiente forma:

- Consejería de Fomento.
Centro Cartográfico de Castilla-La Mancha
Paseo de la Vega, s/n – 45071 Toledo
- Página web: <https://cartografia.castillalamancha.es/>
Dirección electrónica: centrocartografico@jccm.es
Teléfono: 925 26 69 00
- Horario de atención a la ciudadanía (presencial y telefónico):
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

Medios de transporte público próximos al centro:

- AUTOBUSES.
 - A 500 m: L42, en Avda. de Carlos III, frente aparcamiento.
 - A 750 m: L71 y L72, en Avda. de la Cava
 - A 900 m: Líneas 1,2,14,27,92, en Avda. de la Reconquista, esquina Carlos III.
- PARADA DE TAXI.
 - Avda. de Barber.
 - Paseo de la Vega.

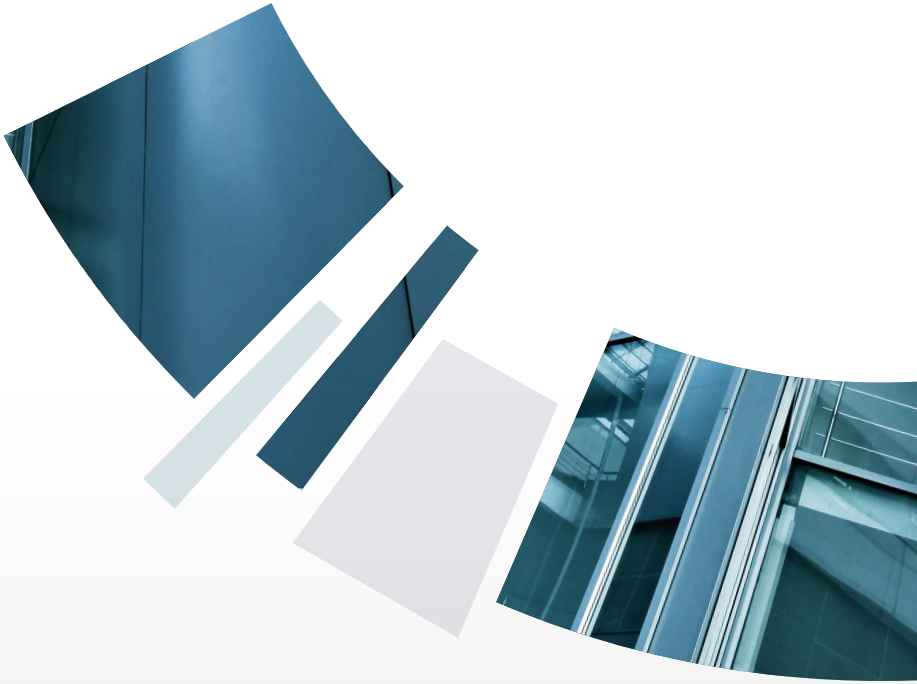
CARTA DE SERVICIOS

Centro Cartográfico de Castilla-La Mancha

PLANO SITUACIÓN



Centro Cartográfico de Castilla-La Mancha
Consejería de Fomento



Castilla-La Mancha