

SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA ESTATAL DE METEOROLOGÍA (año 2000)

- SERVICIOS PRESTADOS
- COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN
- INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS
- QUEJAS Y SUGERENCIAS
- FORMAS DE COLABORACIÓN PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- INFORMACIÓN DE INTERÉS

SERVICIOS PRESTADOS

La Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), además de los servicios meteorológicos esenciales dirigidos a la protección de las vidas y bienes de los ciudadanos, presta los siguientes:

- Información sobre datos meteorológicos y climatológicos:
 - Datos climatológicos: resolución de consultas y elaboración de estudios climatológicos.
 - Expedición de certificados sobre acontecimientos meteorológicos.
 - Realización de estudios, como autoridad meteorológica, sobre fenómenos atmosféricos concretos.
 - Suministro de datos y productos de teledetección, tales como imágenes y mapas obtenidos a través de satélites y de las redes de radares y rayos.
 - Facilitar datos meteorológicos y boletines sobre tiempo actual.
- Predicciones del tiempo en distintos ámbitos geográficos y alcances temporales.
- Asesoramiento de forma directa o telefónica por el personal de AEMET sobre prestaciones no normalizadas.
- Acceso a nuestros fondos bibliográficos.
- Venta de publicaciones científicas y de divulgación sobre aspectos meteorológicos y climatológicos.
- Participación en visitas guiadas, y previamente concertadas, a nuestras instalaciones.
- Formación meteorológica y climatológica a través de cursos y becas (nacionales e internacionales).

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- Difundir, en periodos de tiempo coincidentes con fiestas y fechas señaladas, predicciones especiales a través de Internet.

- Facilitar un dictamen técnico institucional sobre acontecimientos atmosféricos determinados, en la fecha y área geográfica elegidos por el usuario.
- Suministrar los datos registrados cada tres horas de temperatura, viento, presión, humedad y otros, en más de 200 localidades nacionales e internacionales.
- Facilitar información climatológica fiable, en el menor tiempo posible, en el soporte y medio elegidos por el usuario.
- Garantizar mediante certificados la información existente en nuestros archivos.
- Facilitar, de acuerdo con los plazos establecidos previamente, predicciones de precipitación, nubosidad, temperatura y viento en diversas áreas geográficas y con distintos alcances temporales.
- Suministrar imágenes y datos de satélite, y de las redes de radares meteorológicos y de rayos, en la fecha, hora y soporte elegidos por el usuario.
- Facilitar servicios a la medida de las necesidades específicas del usuario, previo análisis de viabilidad y entrega, en su caso, de presupuesto y plazo de suministro.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Número de visitas recibidas en nuestra página WEB en fiestas y fechas señaladas.
- Porcentaje de quejas sobre los informes, haciendo referencia a que el contenido no contempla la materia objeto de la solicitud.
- Porcentaje de cumplimiento de la disponibilidad de datos sobre tiempo actual cada tres horas.
- Porcentaje de peticiones de datos climatológicos suministradas en el soporte y medio deseado por el usuario.
- Porcentaje de certificados expedidos sobre los solicitados.
- Tiempo medio de respuesta a las peticiones de datos climatológicos y certificados.
- Porcentaje de predicciones meteorológicas entregadas en el plazo previsto.
- Porcentaje de peticiones de productos de teledetección atendidas sobre el total de las recibidas.
- Porcentaje de servicios a la medida entregados en el plazo comprometido.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Sus quejas y sugerencias nos ayudan a mejorar la calidad de los servicios que prestamos.
- A disposición de todos los usuarios existe un libro que tiene por objeto dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento y servicios prestados por AEMET.
- Las quejas y sugerencias podrán presentarse a través de la sede electrónica de AEMET(<https://sede.aemet.gob.es/>), personalmente, por correo postal o por fax (91 581 98 45).

- En el plazo máximo de 20 días le informaremos de las medidas adoptadas y trasladaremos dicho informe a la Inspección General de Servicios.
- Las quejas y sugerencias no tienen, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su formación paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Encuestas periódicas sobre la calidad del servicio prestado.
- Enviando consultas y sugerencias a través de la sede electrónica de AEMET (<https://sede.aemet.gob.es/>)

TELÉFONOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Horario de 8 a 22 horas de lunes a viernes y de 9 a 15 los sábados

91 4959573

902 531 111

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Presidencia de AEMET
Área de Calidad
C/Leonardo Prieto Castro, 8.
Ciudad Universitaria. 28071, Madrid

INFORMACIÓN PRESENCIAL

Horario de 9 a 14 horas de lunes a viernes

Servicios Centrales:
C/Leonardo Prieto Castro, 8.
Ciudad Universitaria. 28071, Madrid

INTERNET

<http://www.aemet.es>

SEDE ELECTRÓNICA

<https://sede.aemet.gob.es/>

FAX

91 581 98 45

DELEGACIONES TERRITORIALES

Delegación Territorial en Andalucía, Ceuta y Melilla

Avenida de Américo Vespucio, 3.
41071, Sevilla.

Centro Meteorológico de Málaga

Calle Demóstenes, 2.
Urbanización El Cónsul.
29071, Málaga.

Delegación Territorial en Aragón

Paseo del Canal, 17.

50007, Zaragoza.

Delegación Territorial en el Principado de Asturias

Avenida Cristo de las Cadenas, 108.

33071, Oviedo.

Delegación Territorial en Illes Balears

Muelle de Poniente, s/n

07015, Palma de Mallorca.

Delegación Territorial en Canarias

Calle Historiador Fernando de Armas, 12.

35071, Tafira Baja (Las Palmas).

Centro Meteorológico de Santa Cruz de Tenerife

Calle San Sebastián, 77.

38071, Santa Cruz de Tenerife.

Delegación Territorial en Cantabria

Calle Ricardo Lorenzo, s/n.

39071, Cueto (Santander).

Delegación Territorial en Castilla - La Mancha

Carretera de Ávila, km 3.

45005, Toledo.

Delegación Territorial en Castilla y León

Calle Orión, 1.

47071, Valladolid.

Delegación Territorial en Cataluña

Calle Arquitecto Sert, 1.

08071, Barcelona.

Delegación Territorial en Extremadura

Avenida de Elvas, s/n.

06011, Badajoz.

Delegación Territorial en Galicia

Calle Canceliña, 8.

15071, A Coruña.

Delegación Territorial en Madrid

Parque del Retiro.

Apartado de Correos 285.

28080, Madrid.

Delegación Territorial en Navarra

Calle Iturralde y Suit, 13-15, 2º.

31071, Pamplona.

Delegación Territorial en el País Vasco

Calle Caserío Parada, 48.

20015, San Sebastián.

Delegación Territorial en La Rioja

Avenida de Portugal, 12, 3º derecha.

26001, Logroño.

Delegación Territorial en la Comunidad Valenciana

Calle Botánico Cavanilles, 3.

46071, Valencia.