

## 1. Información de carácter general y legal

La Agencia Estatal de Meteorología, AEMET, está adscrita al Ministerio para la Transición Ecológica, a través de la Secretaría de Estado de Medio Ambiente. Es un organismo público de los regulados en la Ley 28/2006, de 18 de julio, de agencias estatales para la mejora de los servicios públicos, por lo que deberá adaptar su naturaleza y régimen jurídico a las previsiones de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, antes del 3 de octubre de 2019.

El **RD 186/2008, de 8 de febrero**, por el que se aprueba el **Estatuto de la Agencia Estatal de Meteorología**, establece en su art. 1.3 que, como Servicio Meteorológico Nacional, su **misión** es:

*el desarrollo, implantación, y prestación de los servicios meteorológicos de competencia del Estado y el apoyo al ejercicio de otras políticas públicas y actividades privadas, contribuyendo a la seguridad de personas y bienes, y al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad española.*

El artículo 8 del RD 186/2007 establece que, como Servicio Meteorológico Nacional y autoridad meteorológica del Estado, a la Agencia le competen, entre otras funciones:

- la elaboración y difusión de predicciones y la emisión de avisos de fenómenos meteorológicos en situaciones que puedan afectar a la seguridad de personas y bienes;
- la provisión de servicios a la navegación aérea, como único proveedor certificado;
- el apoyo a la defensa nacional, tanto en las operaciones nacionales como internacionales;
- el asesoramiento en apoyo de las políticas medioambientales sobre la variabilidad y cambio climático;
- la atención y asesoramiento a las Administraciones Públicas y otras entidades, y en particular a las competentes en materia de protección civil;
- la vigilancia continua de las condiciones meteorológicas, climáticas y de la estructura y composición química de la atmósfera;
- el mantenimiento de los registros históricos;
- el establecimiento y mantenimiento de la infraestructura meteorológica y redes y sistemas de observación;
- la realización de estudios e investigaciones;
- el ejercicio de actividades de formación, documentación, comunicación, consultoría y asistencia técnica y
- la elaboración y actualización de los escenarios de cambio climático.

Además, el RD 186/2008 establece, en su art. 8, que AEMET participa en los grupos internacionales de coordinación técnica e investigación en materia de meteorología y climatología y representa al Estado en la Organización Meteorológica Mundial (OMM), en la Organización Europea de Explotación de Satélites Meteorológicos (EUMETSAT), en el Centro Europeo de Predicción del tiempo a Plazo Medio (CEPPM – ECMWF) y en el Grupo de Observación de la Tierra (GEO).

Para el cumplimiento de estas competencias, AEMET dispone de una infraestructura meteorológica con cobertura estatal, debidamente coordinada y con elevados niveles de exigencia técnica. La provisión de los servicios y el desarrollo, mantenimiento y mejora de su infraestructura, exige la presencia de personal experto y altamente especializado, con capacidad para la gestión y operación de todos sus procesos.

La Agencia tiene su sede en Madrid y está presente en las 17 comunidades autónomas del Estado.

## 2. Relación de servicios prestados

### Servicios esenciales

Están orientados a la protección de vidas y bienes; entre otros, se puede destacar la elaboración de:

- Avisos de fenómenos meteorológicos adversos (FMA), avisos de alerta de caída de rayos sobre un área determinada, información sobre los núcleos tormentosos previstos en una zona e información sobre la superación de umbrales predeterminados para una serie de FMA.
- Avisos de alta mar y predicciones de apoyo a la operación «Paso del Estrecho».
- Información nivológica, que incluye la predicción y los avisos de aludes.
- Índice de incendios, mapas de niveles de riesgo meteorológico de incendios forestales y boletines del índice de incendios forestales por comunidades autónomas.
- Predicciones sobre la calidad del aire e intrusiones de arena y polvo.

### Servicios climáticos

Se prestan a partir del estudio de las variables meteorológicas en períodos largos de tiempo, escalas mensuales, estacionales, decenales o seculares; entre otros, se puede destacar la elaboración de:

- Índices climatológicos para diferentes localidades, así como su clasificación climática correspondiente.
- Resúmenes climatológicos mensuales de ámbito autonómico y nacional.
- Predicciones mensuales y estacionales, a partir de las que se confeccionan boletines de predicción estacional.
- El balance hídrico nacional, a partir del que se confecciona el Boletín Hídrico Nacional; asimismo, se realiza una vigilancia de la sequía meteorológica en todo el territorio nacional.
- Datos numéricos diarios e información gráfica de las proyecciones de cambio climático para el siglo XXI, regionalizadas sobre España.

## Servicios de información meteorológica

Orientados a la difusión de las observaciones y las predicciones a corto y medio plazo; entre otros, en la [página de AEMET](#) en internet, se ofrecen:

- Datos meteorológicos de la red de estaciones automáticas, así como datos de contaminación de fondo y de radiación y ozono de las redes especiales de observación.
- Imágenes del satélite Meteosat y de la red de radares regionales, así como su composición nacional, y el mapa de rayos detectados en territorio nacional.
- Boletines de predicción para los días siguientes, así como mapas significativos y tablas de temperaturas máximas y mínimas, en las escalas nacional, autonómica, provincial y municipal. Predicción del índice de radiación UV máximo.
- Mapas previstos por los modelos numéricos, mapas con frentes, mapas de probabilidad y mapas de temperatura máxima y mínima prevista.
- Predicciones para ámbitos específicos: playas, áreas de montaña y zonas costeras.

## Servicios de certificación y emisión de informes

A petición de los usuarios interesados, entre otros, se emiten:

- **Certificaciones:**
  - Certificado de valores climatológicos diarios de archivo.
  - Certificado de todas las estaciones de una provincia.
  - Certificado de predicciones emitidas.
  - Certificado de documentos previamente emitidos.
  - Certificado de descargas eléctricas
  - Peritajes judiciales.
- **Informes:**
  - Informes básicos:
    - Informe básico comparativo para valores normales.
    - Informe básico comparativo para valores distintos de los normales.
    - Informe básico para un itinerario terrestre.
  - Informes especiales:
    - Informe especial para un lugar concreto.
    - Informe especial para una zona.
    - Informe especial comparativo para valores normales.
    - Informe especial comparativo para valores distintos de los normales.
    - Informe especial aeronáutico.
    - Informe especial marítimo.
    - Informe especial sobre tempestad ciclónica atípica.
    - Informe especial sobre modificación artificial del tiempo.

## Servicios de apoyo al desarrollo de competencias

Creados para la difusión del conocimiento acumulado por la organización; entre otros, se ofrece:

- Acceso a los fondos bibliográficos a través del servicio de biblioteca.
- Archivo climatológico y meteorológico institucional Arcimís.
- Publicaciones en línea y otros servicios de formación, consultoría, asesoría y asistencia técnica.

Se ofrece una lista actualizada de estos servicios en la dirección:

[http://www.aemet.es/es/conocenos/a\\_que\\_nos\\_dedicamos](http://www.aemet.es/es/conocenos/a_que_nos_dedicamos)

### 3. Compromisos de Calidad

AEMET, en su voluntad de prestación eficiente de unos servicios públicos de calidad, adquiere los siguientes compromisos y establece los indicadores para evaluar su consecución:

- **Servicios esenciales:** cumplir el *Plan Meteoalerta* ante situaciones de meteorología adversa, con objeto de facilitar a los ciudadanos y a las instituciones públicas la mejor y más actualizada información posible sobre los fenómenos adversos que se prevean.
- **Servicios climáticos:** disponer de un catálogo de servicios climáticos orientado al usuario, y mantenerlo actualizado. El catálogo estará disponible en el 100% de los canales de comunicación acordados con el usuario, incluyendo medios telemáticos y atención presencial.
- **Servicios de información meteorológica:** alcanzar una puntualidad del 95% en los servicios de información meteorológica que AEMET pone a disposición del usuario.
- **Servicios de certificación y emisión de informes:** emitir el 95% de los certificados e informes en el plazo establecido de 20 días.
- **Servicios de apoyo al desarrollo de competencias:** resolver el 100% de las consultas de biblioteca en 2 días hábiles.

### 4. Indicadores

Para monitorizar los compromisos asumidos y evaluar su calidad, se establecen los siguientes indicadores:

- **Servicios esenciales:** Proporción de falsas alarmas y probabilidad de detección sobre avisos de fenómenos meteorológicos adversos. Se considerará que se ha alcanzado el compromiso si el valor del primero es inferior al 20% y del segundo superior al 90%.
- **Servicios climáticos:** % de canales de comunicación en los que está disponible del catálogo de servicios climáticos.
- **Servicios de información meteorológica:**
  - % de datos radar disponibles
  - % de predicciones emitidas sin retraso.

- **Servicios de certificación y emisión de informes:** % de certificados e informes sometidos a tasas que se han atendido en plazo.
- **Servicios de apoyo al desarrollo de competencias:** % de consultas en Biblioteca resueltas en plazo.

## 5. Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios

Los ciudadanos ostentan los derechos reconocidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. De conformidad con estos preceptos, los ciudadanos tienen derecho, con carácter general:

- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros.
- A ser tratados con respeto y consideración.
- A la seguridad y confidencialidad de los datos que en figuren en los sistemas y aplicaciones de la agencia.
- A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse con la Agencia.
- A obtener información a través de los medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a la prestación del servicio.

## 6. Participación y colaboración de ciudadanos y usuarios

Los ciudadanos, con carácter general, podrán participar y colaborar en la mejora de la prestación de los servicios:

- Formulando consultas, propuestas o comentarios a través del buzón habilitado por la Agencia en la dirección [info@aemet.es](mailto:info@aemet.es)
- Formulando las quejas y sugerencias que deseen manifestar sobre el funcionamiento del servicio, conforme a lo previsto en esta Carta.

## 7. Quejas y sugerencias

La Agencia cuenta con un sistema de gestión de las sugerencias y quejas de sus usuarios, mediante el que se obtiene valiosa información para la mejora potencial de los servicios. Dicha gestión, regulada mediante procedimientos documentados, se realiza conforme al Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Las sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de la Agencia se pueden presentar:

- De forma presencial, cumplimentando el formulario que se encuentra en:
  - la Oficina de Registro de Servicios Centrales de la Agencia (C/ Leonardo Prieto Castro, 8. 28040, Madrid) o
  - en las unidades de atención a usuarios de las Delegaciones Territoriales en cada una de las Comunidades Autónomas ([http://www.aemet.es/es/conocenos/quienes\\_somos](http://www.aemet.es/es/conocenos/quienes_somos)).
- Por correo postal, dirigidas a la dirección de la Agencia (C/ Leonardo Prieto Castro, 8. 28071, Madrid)

- De forma electrónica, a través del registro de Servicios Centrales y de la sede electrónica de AEMET

(<https://sede.aemet.gob.es/AEMET/es/GestionPeticones/quejasSugerencias>)

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

## 8. Principales normas de aplicación

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- Ley 25/1998, de 13 de julio, de modificación del régimen legal de las Tasas estatales y locales y de reordenación de las prestaciones patrimoniales de carácter público.
- Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social. En el artículo 36 se crean las tasas por prestación de servicios meteorológicos.
- Real Decreto 186/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Meteorología.
- Resolución de 30 de diciembre de 2015, de la Agencia Estatal de Meteorología, por la que se establecen los precios públicos que han de regir la prestación de servicios meteorológicos y climatológicos.

## 9. Sistemas de aseguramiento y otras medidas

Con objeto de garantizar la calidad y continuidad del servicio prestado, AEMET ha implantado **sistemas de gestión de calidad y de gestión de la seguridad y la protección**. Además, dispone de un **sistema de gestión de prevención de riesgos laborales** para minimizar la ocurrencia de accidentes laborales, pérdidas materiales o enfermedades profesionales.

Su sistema de gestión de la calidad ha sido certificado según el **estándar ISO 9001:2015**, que en la actualidad está en vigor para dos alcances:

- «**Prestación de servicios a la navegación aérea**»
- «**Gestión de los procesos de operación de las Redes de Observación**: Red Radiométrica Nacional en Banda Ancha, Red de Espectrofotómetros Brewer, Red de Fotómetros Solares Cimel, Ozono-sondeos, Red de Medida de Calidad del Aire EMEP/VAG/CAMP, Laboratorio Radiométrico Nacional, Red de Estaciones Semiautomáticas de observación de superficie, Proceso de gestión de Sondeos Termodinámicos»

Además, con objeto de garantizar la prestación de sus servicios y adaptarse a los retos a los que ha de enfrentarse en los próximos años, AEMET dispone de un **Plan**

**Estratégico 2019-2021**, aprobado en pleno del Consejo Rector, con tres líneas estratégicas de actuación:

- Mejora de los servicios públicos esenciales.
- Fomento de la innovación científico-tecnológica
- Fortalecimiento institucional y proyección externa

El plan estratégico 2019-21 y los informes anuales con la exposición resumida de los principales logros alcanzados y actividades desarrolladas están accesibles desde su [página web](#).

## **10. Medidas que mejoren la accesibilidad a los servicios electrónicos**

Para la Agencia, la accesibilidad y usabilidad son atributos prioritarios en la prestación de sus servicios y, en particular, en los disponibles en internet. La página web de AEMET cumple las recomendaciones de accesibilidad WAI (*Web Accessibility Initiative*) del consorcio Web (W3C) y en el diseño de sus páginas se tienen en cuenta las pautas del nivel AA de accesibilidad, de conformidad con las directrices WCAG 1.0 del W3C.

## **11. Unidad responsable de la carta**

La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección de Planificación, Estrategia y Desarrollo Comercial de AEMET.

## **12. Medidas de subsanación por incumplimiento**

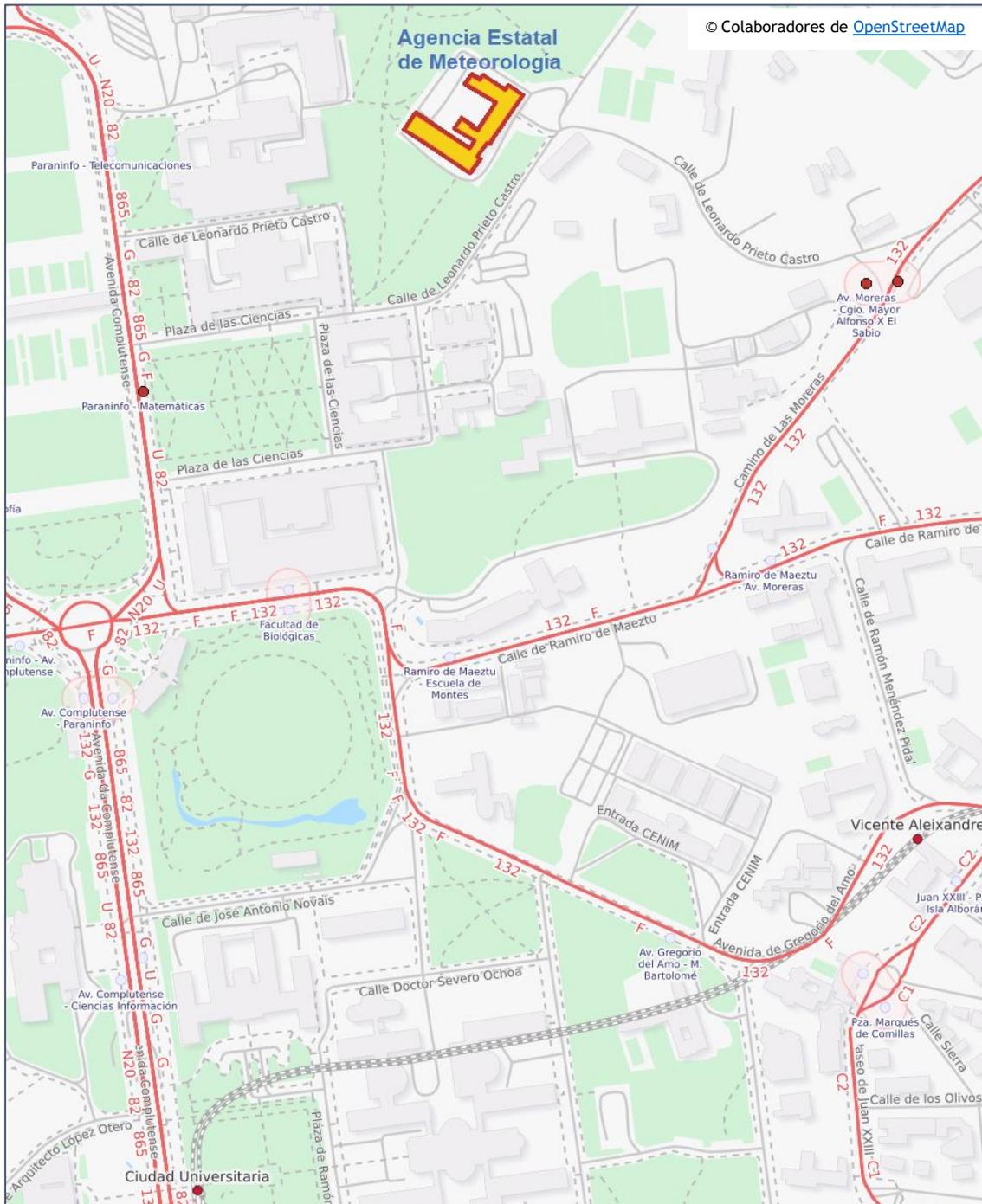
Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios se enviarán por correo postal a la Dirección de Planificación, Estrategia y Desarrollo Comercial de AEMET (C/ Leonardo Prieto Castro, 8; 28040, Madrid) o a través de la dirección de correo electrónico [info@aemet.es](mailto:info@aemet.es). En el plazo de **30 días**, AEMET informará por escrito al ciudadano de las causas por las que no se ha cumplido el compromiso y, en su caso, de las medidas adoptadas para subsanarlo.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## **13. Direcciones electrónicas y postales. Teléfonos**

La Agencia tiene su **Sede Central** en Madrid.

- Dirección: C/ Leonardo Prieto Castro, 8. Ciudad Universitaria – 28040 MADRID
- Metro: Vicente Aleixandre / Ciudad Universitaria
- Autobuses: 82 / 132 / F / U / G



Existe una Delegación Territorial en cada una de las Comunidades Autónomas y dos Centros Meteorológicos; sus direcciones se pueden consultar en:

[http://www.aemet.es/es/conocenos/quienes\\_somos](http://www.aemet.es/es/conocenos/quienes_somos)

### Atención al ciudadano

- Correo electrónico: [info@aemet.es](mailto:info@aemet.es)
- Teléfono de información: 060

### Publicación y periodo de vigencia

Esta Carta de Servicios, publicada en 2020, tiene un periodo de vigencia de 3 años.