

Quejas y Sugerencias

Las sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de la Agencia son una valiosa información para la mejora de los servicios. Éstas se pueden presentar:

<<De forma presencial>>, cumplimentando el formulario que se encuentra en:

- la Oficina de Registro de Servicios Centrales de la Agencia (C/ Leopoldo Prieto Castro, 8. 28040, Madrid)
- 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)

<<Por correo postal>>, dirigidas a la dirección de la Agencia (C/ Leopoldo 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>)

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

Unidad responsable de la carta

Dirección de Planificación, Estrategia y Desarrollo Comercial de AEMET

DIRECCIONES

- 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 / V / G

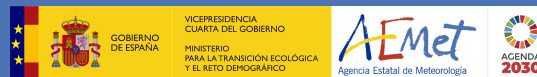
Delegación Territorial en cada Comunidad Autónoma
Sus direcciones en:

http://www.aemet.es/es/conocenos/quienes_somos



ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Correo electrónico: info@aemet.es
- Teléfono de información: 060



Carta de servicios



2020

AEMet
Agencia Estatal de Meteorología



Servicios que prestamos

Esenciales

- ◆ Avisos de fenómenos meteorológicos adversos (FMA)
- ◆ Avisos de alta mar y predicciones de apoyo a la operación «Paso del Estrecho»
- ◆ Información nivológica
- ◆ Índice de incendios
- ◆ Predicciones calidad del aire e intrusiones arena y polvo

Climáticos

- ◆ Índices climatológicos y clasificación climática
- ◆ Resúmenes climatológicos mensuales
- ◆ Predicciones mensuales y estacionales
- ◆ Balance hídrico nacional
- ◆ Proyecciones de cambio climático regionalizadas

Información meteorológica

- ◆ Datos meteorológicos de estaciones automáticas, de contaminación de fondo, radiación y ozono
- ◆ Imágenes del satélite Meteosat, red de radares y de rayos detectados en territorio nacional
- ◆ Boletines de predicción, mapas significativos, T máx. y mín
- ◆ Predicción del índice de radiación UV máximo
- ◆ Mapas previstos
- ◆ Predicciones para playas, áreas de montaña y zonas costeras

Certificación y emisión de informes

- ◆ Certificados de observaciones, predicciones y peritajes judiciales
- ◆ Informes básicos y especiales

Apoyo al desarrollo de competencias

- ◆ Acceso a los fondos (servicio de biblioteca)
- ◆ Archivo climatológico y meteorológico (Arcimis)
- ◆ Formación, consultoría, asesoría y asistencia técnica

Nuestros compromisos de servicio

Esenciales

«Cumplir el Plan Meteoadvertencia, 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»

Climáticos

«Disponer de un catálogo de servicios climáticos orientado al usuario, y mantenerlo actualizado. El catálogo estará disponible en el 100% de los canales que AEMET dispone para comunicación con los usuarios, incluyendo medios telemáticos y atención presencial»

Información meteorológica

«Alcanzar una puntualidad del 95% en los servicios de información meteorológica que AEMET pone a disposición del usuario»

Certificación y emisión de informes

«Emitir el 95% de los certificados e informes en el plazo establecido de 20 días»

Apoyo al desarrollo de competencias

«Resolver el 100% de las consultas de Biblioteca en 2 días hábiles»

Medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos se enviarán a info@aemet.es o a la unidad responsable de la carta. En el plazo de 30 días, AEMET informará de las causas por las que no se ha cumplido y, en su caso, de las medidas adoptadas.

El incumplimiento de los compromisos no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

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

Participación y colaboración

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
- ◆ Formulando quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio conforme a lo previsto en esta carta