



# Carta de Serveis del Servei Meteorològic de Catalunya

## ÍNDEX

- [Carta de Serveis del Servei Meteorològic de Catalunya](#)
- [1.- Introducció](#)
- [2.- Serveis que s'ofereixen](#)
  - [Predicció desenvolupada per predictors](#)
  - [Predicció automàtica](#)
- [3.- Compromís de qualitat](#)
  - [Compromisos respecte als serveis oberts a tota la societat \(web, web mòbil\)](#)
  - [Compromisos respecte la resposta a qualsevol escrit dels usuaris i clients](#)
  - [Compromisos respecte als serveis adreçat a clients](#)
  - [Compromís en la protecció de dades personals](#)
- [4.- Drets i deures dels usuaris](#)
  - [Deures dels usuaris i clients](#)
- [5.- Formes de tramitació d'una sol·licitud de servei i informació](#)
- [6.- Formes de col·laboració i participació dels usuaris](#)
  - [Bústia de iniciatives, suggeriments, queixes i reclamacions](#)
- [7.- Responsable de Carta de Serveis](#)
- [8.- Dades de contacte de la prestació de serveis](#)

## 1.- Introducció

El Servei Meteorològic de Catalunya, que té com a principal missió garantir la prestació d'un servei públic de qualitat en meteorologia i climatologia, presenta la **Carta de Serveis** amb la intenció que sigui un document obert, clar i unívoc dirigit als usuaris i clients que informi dels serveis, de les característiques, de les prestacions i de les formes d'accés als serveis.

Ahora la Carta vols ser un compromís que assumeix l'SMC davant dels ciutadans, empreses i administració i un element d'aproximació de l'organització a la ciutadania.

En resum la Carta de Serveis té com objectiu:

- Donar a conèixer els seus serveis i les seves prestacions als usuaris i ciutadans
- Gestionar les expectatives dels usuaris respecte del nivell de servei esperat
- Facilitar la millora continua del servei
- Visualitzar el compromís de l'entitat
- Facilitar l'acompanyament dels objectius de qualitat de servei de l'entitat

## 2.- Serveis que s'ofereixen

El Servei Meteorològic de Catalunya desenvolupa els següents serveis:

### Predicció desenvolupada per predictors

#### Servei

Butlletí de predicció meteorològica a curt termini

Butlletí de predicció marítima

Predicció comarca a comarca

Predicció Pirineu

Avisos de Situació Meteorològica de Perill

Prediccions diàries, específiques, locals i a mida

Cròniques de ràdio

Cròniques de televisió

Predicció generals i específiques per premsa

Vigilància de la situació meteorològica en temps real

Seguiment de la calamarsa al Pla de Lleida

Predicció mitjà termini

#### Característiques del Servei

Temps previst a 3 dies a tot Catalunya. Actualitzat 3 vegades al dia

Temps previst a 2 dies a tot el litoral. Actualitzat diàriament

Temps previst a 3 dies per comarca (símbol i temperatura). Actualitzat diàriament

Temps previst a 3 dies pel Pirineu. Actualitzat diàriament

Informar de la situació meteorològica que pot comportar Perill. Quan sigui necessari

Explicar la predicció local de forma automàtica o manual. A petició de l'interessat

Informar del temps a través de les ràdios

Informar del temps a través de les televisions

Informar del temps a través de les televisions

Seguiment del temps en tot moment

Recull informació de calamarsa al Pla de Lleida

Predicció general per Catalunya a 7 dies vista

## Predicció automàtica

### Servei

Predicció automàtica municipal a 8 dies

\*Dades i imatges de models meteorològics i oceanogràfics en diferents formats

### Característiques del Servei

Temps previst a 8 dies pels 941 municipis de Catalunya. Actualització diària a les 11:30

Informació d'un punt o zona de Catalunya

### \* Models meteorològics i oceanogràfics disponibles

Model	Característiques
WRF 27 km	Model meteorològic amb sortides de diferents variables i a diferents alçades a Europa. Les prediccions són cada 6 hores a 3 dies
WRF 9 km	Model meteorològic amb sortides de diferents variables i a diferents alçades a la Mediterrània Occidental. Les prediccions són cada 3 hores a 3 dies
WRF 3 km	Model meteorològic amb sortides de diferents variables i a diferents alçades a Catalunya. Les prediccions són cada hora a 2 dies
WAM 15 km	Model oceanogràfic a la Mediterrània. Les prediccions són cada 3 hores a 3 dies
WAM 3 km	Model oceanogràfic a la Mediterrània Occidental. Les prediccions són cada hora a 3 dies
COBEL	Predicció de boira. Dades horàries a un dia
CALMET	Predicció de vent a una resolució de 400 m. Dades cada hora durant 2 dies
PRESCAT	Predicció probabilística a alta resolució per a la temperatura, la precipitació, la humitat relativa i el vent cada 6 hores a 10 dies

### \*Formats disponibles

Format	Característiques
Mapes	Imatges en format GIF
Fitxers Text	Fitxer de text amb les dades d'un o de diversos punts i amb una predicció puntual o a més dies
NetCDF	Network Common Data Format
Fitxers UTM	Model oceanogràfic a la Mediterrània
Fitxers GRD	Model oceanogràfic a la Mediterrània Occidental

## Teledetecció i observació

### Servei

Fitxers de dades d'estacions meteorològiques

Imatges i dades de radar meteorològic

Dades de pluja estimada en un punt

\*\*Imatges i dades de radar meteorològic

Precipitació acumulada estimada en un punt

Probabilitat de calamarsa

Precipitació pluja / neu

Moviment de les tempestes

Alarmes de pluja per acumulació en 30 minuts

Imatges i dades de de la Xarxa de Detecció de Descàrregues Elèctriques

Dades del radiosondatge de Barcelona

### Característiques del Servei

Donar informació concreta de les estacions meteorològiques en temps real

Facilitar informació del Radar de forma puntual o/i periòdica

Informació d'un punt o zona de Catalunya

Facilitar informació del Radar de forma puntual o/i periòdica

A partir de les dades Radar s'estima la precipitació a terra acumulada en 30 minuts, una hora i en 24 hores

A partir de la informació radar es quantifica al probabilitat que precipiti calamarsa

Combinant diferents sistemes es defineix les característiques de les precipitacions

Definició del moviment d'una tempesta d'una hora abans a una hora després

Activació d'alarmes a partir d'una quantitat de pluja acumulada en 30 minuts.

Facilitar informació de la Xarxa de Detecció de Descàrregues Elèctriques de forma puntual o/i periòdica

Dades recollides pel radiosondatge que es realitza cada dia a les 00TU i 12TU des de Barcelona.

\*\*Les imatges i dades RADAR estan disponibles en els següents formats: IRIS, PNG, GEOTIFF.

## Temps passat

### Servei

Informes d'estacions meteorològiques automàtiques i manuals i altres sistemes de teledetecció

Fitxers de dades d'estacions meteorològiques automàtiques

### Característiques del Servei

Explicació de la situació meteorològica d'un dia.

Donar informació concreta de les estacions meteorològiques de forma puntual o/i periòdica

Fitxers d'observacions fenològiques

Enviament de les dades recollides per la xarxa d'observadors.

Anuari de dades

Resum de les dades de les estacions durant l'any.

Butlletins climàtics

Resums de les característiques climàtiques en quan a precipitació i temperatura al llarg d'un mes, d'una estació o d'un any.

Butlletí Anual d'Indicadors Climàtics

Estudi de l'evolució de la temperatura, precipitació i temperatura del mar en les darreres dècades

Índex de sequera (SPI): evolució mensual

A partir de les dades de les estacions es calcula índex de sequera i s'analitza l'evolució horària.

Recuperació dades climàtiques

Digitalització de les dades d'observacions d'observatoris manuals

## Altres serveis

### Servei

### Característiques del Servei

Pantalles d'informació meteorològica

Entorn de consulta de informació del temps present i previst per un punt.

Ginys d'informació meteorològica

Facilitar informació meteorològica per webs.

Web personalitzada amb accés restringit

Pàgines web personalitzades amb accés restringit a productes exclusius i funcions avançades

Flood Alert

Aplicació adreçada a la gestió de zones inundables

Viamet

Aplicació adreçada a la gestió de carrateres

Incorporació Estació Meteorològica Automàtica a la XEMEC amb comunicació GSM.

Incorporar les dades d'una estació meteorològica al Servei Meteorològic de Catalunya.

Desenvolupament de productes meteorològics a mida

A partir de la informació que disposa l'SMC es poden desenvolupar nous productes.

Assessorament meteorològic a mida

Informes, certificacions, briefing i altres productes.

## Activitats educatives

### Servei

### Característiques del Servei

Xerrades a instituts i escoles

Visita a les infraestructures del Servei Meteorològic de Catalunya

Visites guiades al radar meteorològic i a l'estació meteorològica automàtica de La Panadella.

Publicació articles divulgatius i científics

Difusió de meteorologia i climatologia a través d'articles en diversos mitjans, web, newsletter, bloc, ...

Suports de lliurament d'informació:

- - web personalitzada [www.meteocatclients.com](http://www.meteocatclients.com)
  - correu electrònic
  - correu ordinari/certificat
  - Cd o DVD

Enviaments automàtics via:

- - Webservice
  - fitxer XML per FTP
  - fax
  - e-mail
  - SMS
  - correu postal

El Servei Meteorològic de Catalunya amb la seva voluntat de servei públic ofereix alguns dels productes anteriors a la societat en general. Durant l'any 2014 es va definir l'SMC com a mitjà propi per tal de donar de forma més àgil serveis a l'administració. I per últim com empresa pública ofereix serveis als clients privats.

La difusió dels productes oberts a tota la societat es realitza a través de web ([www.meteo.cat](http://www.meteo.cat)). A més el Servei Meteorològic de Catalunya realitza altres accions de difusió com son les notes de premsa a través de premsa de la Generalitat, publicació d'un blog i la publicació de continguts a les xarxes socials.

### **3.- Compromís de qualitat**

El Servei Meteorològic de Catalunya es compromet a potenciar les seves actuacions per seguir oferint i millorant un servei de qualitat als ciutadans.

Els valors més competitius són d'alta capacitat del nostre personal, la transparència, una informació clara i concreta de les actuacions i la innovació constant en els nostres processos operatius i de gestió. Tot això ha de permetre consolidar el compromís d'oferir serveis i productes oberts que tinguin en compte les necessitats dels diferents usuaris i treballar en tot moment de forma transparent.

Per reforçar el compromís de l'SMC amb la qualitat durant l'any 2013 i 2015 s'ha desenvolupat un sistema de gestió de qualitat i un sistema de gestió de la seguretat i la protecció, que en un àmbit tant operatiu i tecnològic com és el meteorològic, té una relació molt directe amb el nivell de servei que es vol facilitar als usuaris i clients.

## **Compromisos respecte als serveis oberts a tota la societat (web, web mòbil)**

Els serveis oberts a tota la societat al web es facilitaran a l'hora prevista d'actualització sempre que la situació meteorològica i els recursos disponibles ho permetin.

A més totes les prediccions, dades i informes estaran elaborats amb la màxima fiabilitat possible.

## **Compromisos respecte la resposta a qualsevol escrit dels usuaris i clients**

D'acord amb l'article 10.1.c) de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la que es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, les sol·licituds d'informació ambiental es resoldran amb caràcter general per part de l'SMC el més aviat possible i sempre dins el termini *màxim d'un mes* a comptar des de la recepció de la sol·licitud en el registre.

Si el volum i la complexitat de la informació requerida són tals que resulta impossible complir el termini abans indicat, les sol·licituds es resoldran dins del termini de dos mesos des de la seva recepció en el registre, prèvia comunicació al sol·licitant.

## **Compromisos respecte als serveis adreçat a clients**

Els serveis sempre es desenvoluparan complint els nivells de serveis indicats en els contractes, convenis o encàrrecs.

- - Els Productes i/o Serveis contractats a l'SMC seran lliurats en els terminis i condicions que s'estableixin a les condicions particulars especificades a les ofertes, contractes i/o convenis, prèvia acceptació per ambdues parts. L'SMC garanteix la qualitat dels seus Productes i/o Serveis i queda subjecte al compliment de la legislació vigent en matèria de garanties.
  - La relació contractual amb l'SMC podrà ser dissolta per incompliment greu i reiterat de les obligacions per part de qualsevol de les parts. En el cas de contractes o convenis prorrogables anualment, serà necessària la renúncia expressa per escrit i amb una antelació no inferior a 30 dies.
  - La facturació de manera general s'efectuarà un cop realitzat el Producte i/o Servei, sempre que no s'estableixin de manera diferent en les condicions particulars de cada oferta, contracte i/o conveni.

## **Compromís en la protecció de dades personals**

L'SMC aplica la següent política de protecció de dades de caràcter personal en el seu tractament:

De conformitat amb allò que disposa l'article 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de Desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, informem que les dades personals dels USUARIS i, si s'escau, dels seus empleats, seran objecte de tractament automatitzat i incorporats als corresponents fitxers creats per i per a l'SMC i sota la seva responsabilitat, necessaris per a la normal prestació dels serveis d'accés i ús del WebSite així com per a la compra de Productes i/o Publicacions.

D'acord amb la normativa aplicable, aquests fitxers es troben inscrits en el Registre General de Protecció de Dades.

En compliment d'allò que estableix l' article 6 i següents de l'esmentada Llei, l'usuari tindrà en tot moment dret d'informació, accés, rectificació, cancel·lació i oposició al tractament de les seves dades personals per l'SMC. Els drets definits podran ser exercitats per l'usuari, i si s'escau per qui el representi, mitjançant sol·licitud enviada per correu electrònic a [smc@meteo.cat](mailto:smc@meteo.cat) o també mitjançant carta signada i adreçada a Carrer Berlín 38-46, 4<sup>a</sup> i 5<sup>a</sup> planta, 08029 Barcelona. Aquesta sol·licitud haurà de contenir les següents dades: nom i cognoms de l'usuari, domicili a efectes de notificacions, fotocòpia del Codi de Identificació Fiscal o DNI o Passaport, i petició en la que es concreta la sol·licitud. En el cas de representació, aquesta haurà de provar-se mitjançant document fefaent.

L'SMC es compromet al compliment de la seva obligació de secret de les dades de caràcter personal incloses en els corresponents fitxers i adoptarà totes les mesures necessàries per a evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en compliment d'allò que estableix el Reglament de Desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de Dades de Caràcter Personal, aprovat pel Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre.

L'SMC s'obliga a no comunicar les dades de caràcter personal de les quals disposi, llevat que sigui requerit per una autoritat o òrgan competent, judicial o administratiu, en l'exercici de les funcions que legalment tingui atribuïdes, per comunicar-los. Per llur compliment L'SMC respectarà, sempre, les garanties, normes i procediments previstos a l'ordenament jurídic.

## **Compromís en la generació de nous serveis i/o productes**

En el desenvolupament dels nous serveis es procedirà a analitzar molt acuradament els requeriments del client per poder donar un servei plenament orientat al client i alhora s'implementaran els elements necessaris per poder garantir el producte amb la màxima qualitat.

## **Indicadors**

Els compromisos assenyalats en aquesta Carta de Serveis es mesuren mitjançant indicadors de compliment amb l'objectiu de millorar constantment el servei donat als ciutadans i als clients. Aquests es desenvoluparan anualment i s'analitzen dins el sistema de gestió de qualitat.

Amb la voluntat de conèixer més a fons els usuaris i clients s'ha procedimentat la mesura de satisfacció del client a partir de diferents indicadors que també tenen present la fidelització del client.

# **4.- Drets i deures dels usuaris**

## **Drets dels usuaris i clients**

- - Els ciutadans tenen dret a ser tractats amb el respecte i la consideració pertinents pel personal de l'SMC.
  - Els ciutadans tenen dret a utilitzar les dues llengües oficials a Catalunya.
  - Els clients tenen dret a conèixer l'estat de la seva sol·licitud.
  - Dret a la no-discriminació i una atenció adequada
  - Dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat
  - Dret a relacionar-se mitjançant l'ús de mitjans electrònics
  - Dret a presentar sol·licituds i accedir als expedients
  - Dret a rebre una resposta en el termini màxim previst a aquest efecte



- En compliment d'allò que estableix la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal l'usuari tindrà en tot moment dret d'informació, accés, rectificació, cancel·lació i oposició al tractament de les seves dades personals.
- El usuari de conformitat amb allò que disposa la Llei 37/2007 de reutilització de la informació del sector públic, amb subjecció a les següents condicions:
  - Que el contingut de la informació no sigui alterat.
  - Que no es desnaturalitzi el contingut de la informació.
  - Que es citi la font.
  - Que s'indiqui la data de la darrera actualització.
- Alhora tota la ciutadania té dret a formular queixes i suggeriments.

## Deures dels usuaris i clients

- - Els usuaris del web tindrà present que es regula l'accés i l'ús dels continguts segons la Llei 34/2002 de Serveis de la Societat de la Informació i del Comerç Electrònic. Es pot trobar més informació a [http://meteo.cat/servmet/avis\\_legal/index.html](http://meteo.cat/servmet/avis_legal/index.html).
  - En el supòsit de contractació de productes i/o serveis mitjançant el pagament de preu, l'usuari garantirà ser major de 14 anys així com que tota la informació que facilita a l'SMC, en especial la relativa a les seves dades personals, és exacta i veraç, obligant-se a realitzar les modificacions necessàries quan aquesta informació canviï.
  - Respectar la legislació vigent en relació als drets de propietat intel·lectual, industrial, dret a l'imatge, dret a la intimitat i la privacitat, dret de propietat privada tant de METEOCAT como d'altres USUARIS i/o tercers.
  - No alterar la informació del Servei Meteorològic de Catalunya.
  - No utilitzar la informació facilitada per l'SMC a per a finalitats diferents a les establertes per mutu acord.
  - Els ciutadans han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics (art. 30 de la LRJPACat)
  - No emetre declaracions en relació a la informació rebuda del SMC que puguin comprometre a aquesta mateixa entitat o a la seva imatge pública
  - Els drets de propietat intel·lectual, tant morals com econòmics, sobre la informació rebuda del SMC corresponen a aquesta mateixa entitat.

## 5.- Formes de tramitació d'una sol·licitud de servei i informació

Els clients han d'enviar la sol·licitud al Servei Meteorològic de Catalunya per

Fax, 93 567 61 02 o per correu electrònic [dades@meteo.cat](mailto:dades@meteo.cat)

La informació que s'ha de fer constar a la sol·licitud és la següent:

- Dades del sol·licitant:
  - Nom del sol·licitant
  - Adreça de contacte
  - Telèfon de contacte
- L'ús que es farà de les dades sol·licitades.
- Les dades que es sol·liciten:
  - Variables meteorològiques
  - Localitats
  - Dia o períodes temporals
- La manera en què es desitja rebre la informació:

- Adreça de correu ordinari
- Adreça de correu electrònic
- Número de Fax

Els usuaris del web també disposen d'un formulari web a l'apartat de Serveis / Peticions de dades un formulari per demanar informes de superació del llindar de vent o pluja en una data i localitat en concret i un formulari per demanar un informe meteorològic.

L'SMC contestarà abans d'un mes de la data d'arribada de la sol·licitud

## **6.- Formes de col·laboració i participació dels usuaris**

### **Bústia de iniciatives, suggeriments, queixes i reclamacions**

Qualsevol ciutadà té al seu abast la bústia de correu electrònic [smc@meteo.cat](mailto:smc@meteo.cat) per presentar la iniciativa, suggeriments, queixes i reclamacions que cregui convenient. Aquest correu electrònic vol ser un instrument per facilitar la participació dels ciutadans per millorar els serveis.

En tots els correus els usuaris hauran d'indicar les seves dades de contacte i una breu descripció del comunicat.

### **Enquestes de satisfacció**

El Servei Meteorològic de Catalunya realitza enquestes a clients i si en algun moment es creu convenient a usuaris per conèixer les seves expectatives i necessitats en els serveis meteorològics facilitats.

## **7.- Responsable de Carta de Serveis**

L'equip directiu de l'SMC són els màxims responsables d'aconseguir la qualitat en la prestació dels serveis i compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis.

La comissió del Sistema de Gestió es responsabilitza del manteniment i difusió de la Carta i les àrees i unitats són els responsables del seguiment dels compromisos i de la proposta i implantació d'accions de millora.

## **8.- Dades de contacte de la prestació de serveis**

### **Informació presencial**

Horari de 8 a 14 hores  
Carrer Berlín núm 38-46 4t planta  
08029 Barcelona  
**Telèfon d'atenció al públic** 935 676 090  
**FAX** 935676102  
**Correu electrònic** [smc@meteo.cat](mailto:smc@meteo.cat)  
**Internet** <http://www.meteo.cat>