

# Carta de servicios 2019-2022

**Código:** DGL-19-CSE-001-1.0

**Elaborado:** 18/02/2019

**Nivel:** Público

---

**CARTA DE SERVICIOS 2019-2022**

---

**ÍNDICE**

Sobre ENAIRe.....	3
Marco Normativo .....	3
Principales servicios prestados.....	4
Servicios electrónicos .....	4
Derechos de los usuarios en relación con los servicios .....	5
Nuestros compromisos e indicadores .....	5
Sistemas de aseguramiento y otras medidas .....	7
Medidas de subsanación .....	7
Participación, consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones .....	7
Dirección de contacto .....	8

---

## CARTA DE SERVICIOS 2019-2022

---

### Sobre ENAIRE

La Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (Aena EPE) creada por el artículo 82 de la Ley 4/1990 de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para 1990, pasó a denominarse ENAIRE por la Ley 18/2014 de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.

ENAIRE, adscrita al Ministerio de Fomento, tiene encomendada la planificación, dirección, coordinación, explotación, conservación y administración del tráfico aéreo, de los servicios de telecomunicaciones e información aeronáutica, así como de las infraestructuras, instalaciones y redes de comunicaciones del sistema de navegación aérea, con el objetivo de que la prestación del servicio sea segura, eficaz, continuada y sostenible. ENAIRE es el principal proveedor de servicios de navegación aérea en el territorio español, situándose como el cuarto proveedor de Europa en número de movimientos gestionados, y participa destacada y activamente en todos los proyectos de la Unión Europea relacionados con la implantación del Cielo Único.

#### Misión

La Misión de ENAIRE es proporcionar servicios de navegación aérea para satisfacer las necesidades de los clientes y de la sociedad en su conjunto, con seguridad, calidad, eficiencia y respeto al medio ambiente, contribuyendo de este modo al desarrollo del transporte aéreo en España.

#### Visión

Queremos ser líderes en la prestación segura, eficiente, de calidad y sostenible de servicios de navegación aérea en un entorno global y competitivo, valorados por nuestros clientes y la sociedad, donde nuestras personas sean el principal motor de la empresa.

### Marco Normativo

En lo referente al marco normativo que regula la prestación de los servicios, ENAIRE cumple tanto con el marco normativo nacional como con el comunitario de Cielo Único Europeo (los reglamentos y directivas sobre Cielo Único Europeo son de aplicación para todos los Estados miembros de la Unión Europea, y al entrar en vigor, sus disposiciones son automáticamente de obligado cumplimiento).

ENAIRE está certificada como proveedor de servicios de navegación aérea por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea conforme al Reglamento (CE) N° 550/2004 y al Reglamento (UE) N° 1035/2011 por el que se establecen requisitos comunes para la prestación de servicios de navegación aérea.

La prestación de servicios de navegación aérea debe cumplir en particular con el Reglamento de Ejecución (UE) 390/2013 que establece un sistema europeo de evaluación de rendimiento, y que se materializa en el plan de rendimientos coordinado entre España y Portugal por el que ENAIRE está obligada a cumplir objetivos de mejora en las áreas de Seguridad, Capacidad, Costes y Medio Ambiente que contribuyan a las metas europeas.

---

## CARTA DE SERVICIOS 2019-2022

---

### Principales servicios prestados

- **Servicio de Tránsito Aéreo (ATS)**

Previene colisiones y acelera y mantiene ordenadamente el movimiento del tránsito aéreo.

Proporciona asesoramiento e información útil para la operación segura y eficaz de los vuelos.

Notifica y auxilia a los organismos pertinentes respecto de las aeronaves que necesitan ayuda y salvamento.

- **Servicio de Comunicaciones, Navegación y Vigilancia (CNS)**

Garantiza la disponibilidad, explotación y mantenimiento de los medios técnicos e instalaciones del sistema de navegación aérea en apoyo a la operación de aeronaves.

- **Servicio de Información Aeronáutica (AIS)**

Pone a disposición de los usuarios del espacio aéreo toda la información del sistema de navegación aérea relevante para la planificación de sus operaciones, de una forma adecuada, actualizada y con la calidad necesaria para que estas se desarrollen de forma segura y eficiente.

### Servicios electrónicos

- **Servicios prestados en la página web <http://www.enaire.es>**

A través del portal web se proporciona información de carácter general sobre la organización, los servicios que presta y las ofertas de empleo público, además de difundir información a través de notas de prensa y publicaciones como la revista VUELA. También es posible presentar planes de vuelo online, consultar la información aeronáutica, así como adquirir publicaciones aeronáuticas.

- **Servicios prestados en la Administración electrónica <https://sede.enaire.gob.es>.**

Información en materia de administración electrónica, acceso al listado de los procedimientos disponibles en la administración electrónica, tramitación de procedimientos por vía electrónica tanto con certificado digital como los que se tramitan sin certificado, y acceso a la información sobre el estado del expediente a lo largo del proceso de tramitación.

- **Servicios prestados a través del correo electrónico**

Recepción y respuesta a consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias de clientes y grupos de interés.

- **Servicios prestados a través de las redes sociales**

A través de nuestros canales de redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram y Youtube) ENAIRe ofrece de forma rápida, y en tiempo real, información de relevancia e interés para la opinión pública, nuestros seguidores digitales y grupos de interés, además de fotografías e infografías, vídeos y aspectos profesionales, entre otros.

---

## CARTA DE SERVICIOS 2019-2022

---

### Especificaciones técnicas de uso de los servicios electrónicos

El acceso a los servicios electrónicos a través de la página web requiere de un navegador web que cumpla la especificación W3C. Existe compatibilidad con los siguientes navegadores: Internet Explorer, FireFox, Chrome, Opera PC y Safari Mac.

Para que los equipos resulten compatibles con los procedimientos de la Administración electrónica, se requiere Windows 7 o superior con Navegador Internet Explorer 9 o superior y Java V8. La configuración debe adecuarse a las especificaciones disponibles en la Administración electrónica. Para la tramitación de los procedimientos que requieren certificado, ENAIRE admite los certificados electrónicos de los prestadores de servicios de certificación reconocidos por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y por @firma (Plataforma de servicios de validación y firma electrónica del Ministerio de la Presidencia).

### Derechos de los usuarios en relación con los servicios

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Ejecución (UE) nº 1035/2011 de la Comisión, de 17 de octubre de 2011, por el que se establecen requisitos comunes para la prestación de servicios de navegación aérea, ENAIRE presta servicios de navegación aérea de forma abierta y transparente. Publica las condiciones de acceso a sus servicios y tiene establecido un proceso periódico de consulta formal de los usuarios de sus servicios, al menos una vez al año.

ENAIRE no discrimina por razones de nacionalidad o de identidad del usuario o por la categoría de usuarios, de conformidad con la legislación aplicable de la Unión.

En sus relaciones con ENAIRE, los ciudadanos tienen sus derechos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Entre otros, tienen derecho a relacionarse a través de medios electrónicos, ser asistidos en el uso de estos medios, ser tratados con respeto y deferencia por los empleados, acceder a la información pública, archivos y registros de acuerdo a lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico, conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, formular alegaciones y a la protección de los datos de carácter personal.

### Nuestros compromisos e indicadores

ENAIRE se compromete en la mejora continua del servicio ofrecido a nuestros clientes focalizando sus esfuerzos en:

- Otorgar la **más alta prioridad a la seguridad** en la provisión de los servicios de navegación aérea evaluando y minimizando, con un enfoque proactivo y sistemático, los riesgos para la aviación que puedan derivar en accidentes o incidentes.
  - En un entorno de tráfico creciente, mantener el valor del indicador de incidentes de seguridad ponderados<sup>1</sup> por cada 100.000 horas de vuelo en un rango objetivo entre 3 y 4, a lo largo del periodo de tres años

---

<sup>1</sup> Incidentes severos tipo A y B

---

## CARTA DE SERVICIOS 2019-2022

---

- Mejorar la calidad en la prestación del servicio ATS **reduciendo la demora** asociada a nuestro servicio.
  - Al menos el 90% de los vuelos cumplirá su ventana horaria prevista de despegue (ETOT/CTOT).
  - No superar los 0,4 minutos de demora media por vuelo IFR en ruta por causas imputables al proveedor de servicios de navegación aérea.
  
- Planificar, coordinar y realizar las tareas de mantenimiento a los equipos del Sistema de Navegación Aérea para asegurar la **disponibilidad y continuidad del servicio CNS**.
  - Asegurar que el 99% los servicios del Sistema de Navegación Aérea tengan una disponibilidad superior al 95%.
  - Asegurar que al menos el 97% de los servicios del Sistema de Navegación Aérea tengan una continuidad superior a 1.000 horas (MTBO<sup>2</sup>).
  
- Orientar la organización a los grupos de interés tratando de mejorar tanto su **percepción** del servicio como su **satisfacción** con el mismo.
  - Mantener el índice de calidad percibida de nuestros clientes por encima del 70%.
  - El 85% de las comunicaciones de los grupos de interés serán respondidas en un plazo máximo de 20 días y el 10% (aquellas que requieren una investigación más exhaustiva y coordinación entre distintas unidades de ENAIRe) serán respondidas en un plazo máximo de 60 días. Se excluye el 5% restante de las comunicaciones por requerir estudios técnicos complejos.
  
- Contribuir a la **reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero** de las aeronaves de nuestros clientes mediante la mejora de la organización del espacio aéreo.
  - Implantar medidas de eficiencia que permitan a nuestros clientes una reducción media anual de 50.000 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> <sup>3</sup>
  
- Asegurar a los ciudadanos la **disponibilidad de los servicios electrónicos**, avisando con antelación de las interrupciones por mantenimiento técnico:
  - Asegurar que las interrupciones planificadas de la página web de ENAIRe sean avisadas con al menos 24 horas de antelación.
  - Asegurar que las interrupciones planificadas de la administración electrónica de ENAIRe sean avisadas con al menos 24 horas de antelación.

---

<sup>2</sup> Mean Time Between Outages: tiempo medio entre interrupciones de servicio

<sup>3</sup> La reducción media anual está calculada sobre una reducción global de 150.000 toneladas de CO<sub>2</sub> en el período de tres años.

---

## CARTA DE SERVICIOS 2019-2022

---

### Sistemas de aseguramiento y otras medidas

ENAIRe dispone de un sistema integrado de gestión que aplica a todas las dependencias y servicios prestados por ENAIRe, que garantiza la consecución de los más altos niveles de seguridad, calidad, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente certificado por AENOR. Este sistema está basado en el Reglamento UE 1035/2011 y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad y las normas ISO 9001, OHSAS 18001 e ISO 14001.

### Medidas de subsanación

El análisis de los compromisos e indicadores, así como los incumplimientos detectados, serán publicados en la página web de ENAIRe, donde adicionalmente, en caso de que proceda, se indicarán las medidas que serán adoptadas para subsanar de las desviaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la unidad responsable de la Carta a través de cualquiera de las vías de comunicación especificadas en el apartado de Dirección de contacto. El Director General comunicará al reclamante, en el plazo máximo de 20 días, las causas por las que se produce el incumplimiento y en el caso de que proceda, las medidas que serán adoptadas para subsanar el incumplimiento.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

### Participación, consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones

Su opinión nos ayuda a mejorar la calidad de los servicios que prestamos. ENAIRe facilita la comunicación con los ciudadanos a través de su Administración Electrónica, accesible desde la página de inicio de <https://sede.enaire.gob.es>, en la cual se puede consultar información pública, o realizar de forma telemática una gran variedad de trámites administrativos. Adicionalmente, cualquier ciudadano puede hacernos llegar sus comunicaciones por correo electrónico a la dirección [informacion@enaire.es](mailto:informacion@enaire.es), correo ordinario<sup>4</sup> o de manera presencial.

Adicionalmente, existe un buzón de correo electrónico expresamente habilitado para la atención a los clientes del sector aeronáutico (compañías aéreas, gestores aeroportuarios, pilotos y organizaciones del sector) a través del cual pueden también ponerse en contacto con nosotros: [clientes@enaire.es](mailto:clientes@enaire.es).

ENAIRe convoca con distinta periodicidad, todos los años, Comités y Grupos de trabajo con los clientes y otros agentes del sector aeronáutico con la finalidad de realizar el seguimiento e intercambiar información relativa a la prestación de sus servicios. Puede solicitar su participación en los mismos a través de [clientes@enaire.es](mailto:clientes@enaire.es).

---

<sup>4</sup> La dirección a la que pueden enviar sus comunicaciones se indica en el apartado Dirección de contacto

---

**CARTA DE SERVICIOS 2019-2022**

---

**Dirección de contacto**

Unidad responsable de la Carta de Servicios

División de Calidad y Medio Ambiente  
Servicios Centrales de ENAIRe

Avenida de Aragón s/n  
Bloque 330, portal 2  
Parque Empresarial Las Mercedes  
28022 Madrid

e-mail: [CalidadMedioambiente@enaire.es](mailto:CalidadMedioambiente@enaire.es)

Ángel Luis Arias Serrano  
**Director General de ENAIRe**