

# Carta de servicios 2022-2024

### ÍNDICE

Sobre ENAIRe.....	3
Marco Normativo .....	3
Certificaciones de servicio y de sistemas normalizados de gestión .....	4
Principales servicios prestados .....	5
Derechos de los usuarios y ciudadanos en relación con los servicios .....	6
Nuestros compromisos e indicadores .....	6
Servicios electrónicos.....	8
Medidas de subsanación.....	9
Participación, consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones .....	10
Dirección de contacto .....	10

---

## Carta de Servicios 2022-2024

---

### 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 Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, 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, como Gestor Nacional de la Navegación Aérea, es una pieza esencial y, por su carácter estratégico, está designado por el Estado como operador de infraestructuras críticas y de servicios esenciales para la navegación y control del tráfico aéreo.

ENAIRe es uno de los principales proveedores de servicios de navegación aérea de la Unión Europea y participa destacada y activamente en la implantación de SESAR y la construcción del Cielo Único Europeo.

**Propósito:** *“Cuidamos de tu vuelo para que sea seguro, rápido, eficiente y sostenible”.*

**Misión:** *“Proporcionamos servicios de navegación aérea con seguridad, calidad, eficiencia y respeto al medioambiente, contribuyendo al desarrollo de la aviación y, por tanto, al desarrollo económico y social de España”.*

**Visión:** *“Queremos convertir a ENAIRe en un operador global, líder del sector de la navegación aérea, basándonos en las personas, la innovación y la digitalización”.*

### Marco Normativo

En lo referente al marco normativo, ENAIRe cumple los requisitos de los Reglamentos y Directivas de la Unión Europea y nacionales que le son de aplicación, así como todos los requisitos normativos y suscritos por la organización, entre los que destacamos los siguientes que establecen los requisitos comunes para la prestación de servicios objeto u objetivo de ENAIRe:

- Reglamento de Ejecución (UE) 2017/373 de la Comisión de 1 de marzo de 2017 por el que se establecen requisitos comunes para los proveedores de servicios de gestión del tránsito aéreo/navegación aérea.
- Reglamento (UE) 2015/340 de la Comisión de 20 de febrero de 2015 por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos relativos a las licencias y los certificados de los controladores de tránsito aéreo.

---

## Carta de Servicios 2022-2024

---

En cuanto a los rendimientos y compromisos, la prestación de servicios de navegación aérea debe cumplir:

- el Reglamento de Ejecución (UE) 2019/317 de la Comisión de 11 de febrero de 2019 por el que se establece un sistema de evaluación del rendimiento y de tarificación en el cielo único, que se materializa en el plan de rendimientos 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.
- el Reglamento de Ejecución (UE) 2017/373 de la Comisión de 1 de marzo de 2017 por el que se establecen requisitos comunes para los proveedores de servicios de gestión del tránsito aéreo/navegación aérea, establece como uno de sus requisitos que el proveedor debe establecer un Plan Empresarial, plan en el que se incluyen los compromisos de rendimiento de los servicios para cumplir las metas establecidas en el Plan de Rendimiento europeo, indicadores estratégicos del Plan de Vuelo 2025 y los Indicadores de medición de servicios requeridos por AESA en su Guía de Requisitos Organizativos como medio de cumplimiento.
- En los contratos con los gestores aeroportuarios también pueden quedar definidos Acuerdos de Niveles de Servicio.

### Certificaciones de servicio y de sistemas normalizados de gestión

ENAIRe dispone de los siguientes certificados reglamentarios expedidos por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA):

- ♦ **CERTIFICADO DE PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (ES-ATM/ANS-002)** en virtud del Reglamento de Ejecución (UE) 2017/373. Este certificado incluye desde el 27/01/2022 la prestación del Servicio de Diseño de Procedimientos de Vuelo (FPD), conforme al Reglamento (UE) 2020/469.
- ♦ **CERTIFICADO DE ORGANIZACIÓN DE FORMACIÓN DE CONTROLADORES DE TRÁNSITO AÉREO (PFTAC-10)** en virtud del Reglamento (UE) 2015/340.

Además, ENAIRe dispone de un sistema integrado de gestión que aplica a todas las dependencias y servicios prestados, que garantiza la consecución de los más altos niveles de seguridad, calidad, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente certificado por una entidad acreditada por ENAC. ENAIRe cuenta con las siguientes certificaciones:

- **Certificado del Sistema de Gestión Ambiental (GA-2005/0575)** expedido por AENOR.
- **Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad (ER-1034/2007)** expedido por AENOR.
- **Certificado del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST-0156/2014)** expedido por AENOR.
- **Certificados de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad: Categoría MEDIA (ENS-2018/0006) y categoría ALTA (ENS-2020/0020)**, expedidos por AENOR.

ENAIRe también ha obtenido el **Sello EFQM 500 por su gestión Excelente, Innovadora y Sostenible (CEG/21/S500/7)** basado en el Modelo EFQM 2020 y concedido por el CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN en nombre de la European Foundation for Quality Management.

### Principales servicios prestados

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

Este servicio tiene encomendadas las siguientes funciones:

- Prevenir colisiones y acelerar y mantener ordenadamente el movimiento del tránsito aéreo.
- Proporcionar asesoramiento e información útil para la operación segura y eficaz de los vuelos.
- Notificar y auxiliar a los organismos de rescate pertinentes respecto de las aeronaves que necesitan ayuda y salvamento.

- **Servicio de Gestión de Afluencia del Tráfico Aéreo Local (ATFM-local)**

Este servicio tiene el objetivo de contribuir a un flujo seguro y ordenado del tráfico aéreo, asegurando que la capacidad de control del tráfico aéreo se utiliza en la mayor medida posible y que el volumen de tránsito es compatible con las capacidades declaradas.

- **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 de diseño de procedimientos de vuelo (FPD)**

Servicios para el diseño, la documentación, la validación, el mantenimiento y la revisión periódica de los procedimientos de vuelo necesarios para la seguridad, regularidad y eficiencia de la navegación aérea.

**Procedimiento de vuelo:** conjunto de maniobras de vuelo predeterminadas destinadas a ser seguidas por un piloto, publicadas por medios electrónicos, impresos o digitales, o ambas cosas; un procedimiento de vuelo se lleva a cabo de conformidad con las reglas de vuelo por instrumentos (IFR) o con las reglas de vuelo visual (VFR).

## Carta de Servicios 2022-2024

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

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Ejecución (UE) 2017/373 de la Comisión, de 1 de marzo de 2017, por el que se establecen requisitos comunes para la prestación de servicios de gestión del tránsito aéreo/navegación aérea, ENAIRe presta los servicios de forma abierta y transparente. ENAIRe publica las condiciones de acceso a sus servicios y cambios de los mismos **y establece un proceso de consulta formal a los usuarios de sus servicios de forma periódica o según sea necesario para cambios específicos en la prestación de servicios**, ya sea individual o colectivamente.

ENAIRe no discrimina por razones de nacionalidad, género u otra característica, 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.

El ciudadano a través de la web de ENAIRe puede acceder al Portal de Transparencia del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, al que ENAIRe está adscrito. En este Portal el ciudadano tiene acceso a la información pública de ENAIRe 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

Los compromisos adquiridos por ENAIRe se centran en los principales ámbitos de actuación: **Seguridad, Puntualidad, Disponibilidad, Satisfacción y Sostenibilidad**.

#### Seguridad

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.
  - 📌 **Nivel Ponderado de Seguridad (NPS)**<sup>1</sup> con un valor inferior o igual a:

	Meta/Año	2022	2023	2024
NPS – Nivel Ponderado de Seguridad	≤	13,0	11,0	10,0

<sup>1</sup> **Nivel Ponderado de Seguridad (NPS)**: Se calcula a partir de los incidentes registrados con severidad A, B, C Ground, según la fórmula:

$$NPS = (6 \cdot A + 3 \cdot B + C) \cdot 100.000 / \text{Horas de vuelo IFR controladas España}$$

Siendo los incidentes de seguridad clasificados por orden de mayor a menor severidad en los niveles: A, B y C.

---

## Carta de Servicios 2022-2024

---

### Puntualidad

- Mejorar la calidad en la prestación del **servicio ATFM** contribuyendo a la reducción de la demora.
  - ✦ No superar los 0,19 minutos de demora media ATFM por vuelo IFR en ruta por causas imputables a ENAIRE.
- Mejorar la calidad en la prestación del **servicio ATS** contribuyendo a la reducción de la demora asociada a nuestro servicio.
  - ✦ Al menos el 90% de los vuelos cumplirá su ventana horaria prevista de despegue (ETOT/CTOT).

### Disponibilidad

- 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 la disponibilidad de los servicios del Sistema de Navegación Aérea CNS/ATS en al menos un 99% (% de servicios con disponibilidad > 95%).
  - ✦ Asegurar la continuidad de los servicios del Sistema de Navegación Aérea CNS/ATS en al menos un 97% (% de servicios con continuidad mayor de 1.000 horas).
- Asegurar la calidad de **servicio del AIS** proporcionando la información AIP actualizada:
  - ✦ Disponibilidad del 100% de las enmiendas (actualizaciones) al AIP en las fechas establecidas internacionalmente por OACI (publicadas a primeros de cada año).

### Satisfacción

- En el **ámbito de la Calidad**, reforzar la orientación de la organización hacia los grupos de interés tratando de mejorar tanto su **percepción** del servicio como su **satisfacción** con el mismo.
  - ✦ Índice de calidad percibida de nuestros clientes por encima del 72%.
  - ✦ Número medio de respuestas discrepantes recibidas de usuarios en la fase de consulta de los proyectos de espacio aéreo (**FPD**) realizados en un año igual o inferior a 3.
  - ✦ El 85% de las comunicaciones, consultas y quejas 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.

## Carta de Servicios 2022-2024

### Sostenibilidad

- En el **ámbito de Medio Ambiente**: 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 y contribuir a la estrategia climática:
  - ✦ Implantar medidas de eficiencia que permitan a nuestros clientes una reducción media anual de 50.000 toneladas de emisiones de CO2.\*
  - ✦ Mantener el 100% de la energía eléctrica consumida por ENAIRe procedente de fuentes renovables con garantía de Origen.

\* La reducción media anual está calculada sobre una reducción global de 150.000 toneladas de CO2 en el período de tres años

### Servicios electrónicos

ENAIRe pone a disposición de los ciudadanos y clientes los siguientes servicios online:

- **Servicios ONLINE:**
  - Página web: <https://www.enaire.es>
  - Sede electrónica: <https://enaire.sede.gob.es>
  - AIP (Publicación de Información Aeronáutica): <https://aip.enaire.es/AIP>
  - INSIGNIA (Información Aeronáutica en forma gráfica): <https://insignia.enaire.es>
  - Vuelo visual (VFR): <https://insigniavfr.enaire.es>; <https://guiavfr.enaire.es>
  - Drones (UAS): <https://drones.enaire.es>
  - Otros usos del Espacio Aéreo: [https://www.enaire.es/enaire\\_planea](https://www.enaire.es/enaire_planea)
  - ICARO: <https://notampib.enaire.es/icaro>
  - Plan de vuelo electrónico: [https://www.enaire.es/servicios/otros\\_servicios/plan\\_de\\_vuelo\\_online](https://www.enaire.es/servicios/otros_servicios/plan_de_vuelo_online)
  - Cálculo de Tasas: [https://www.enaire.es/servicios/otros\\_servicios/calculo\\_de\\_tasas](https://www.enaire.es/servicios/otros_servicios/calculo_de_tasas)
  - Portal del cliente: <https://clientes.enaire.es>
  - Correo electrónico: [información@enaire.es](mailto:información@enaire.es)
  - Redes sociales: [ENAIRe \(@ENAIRe\) / Twitter](#); [ENAIRe \(@enaire\) Instagram](#); [ENAIRe - YouTube](#); ; [ENAIRe | Facebook](#); <https://www.linkedin.com/company/enaire>

A continuación, se describen los principales servicios de carácter general, y los compromisos de calidad establecidos:

- **Servicios prestados en la página web <https://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.

  - Asegurar a los ciudadanos la **disponibilidad de la web de ENAIRe**, 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.



---

## Carta de Servicios 2022-2024

---

- **Servicios prestados en la Sede electrónica** <https://enaire.sede.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. La SEDE es una plataforma de la SGAD (Secretaría General de Administración Digital que depende del Ministerio de Asuntos Económicos y de Transformación Digital).
- **Servicios prestados a través del correo electrónico** ([información@enaire.es](mailto:información@enaire.es); [clientes@enaire.es](mailto:clientes@enaire.es))

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.

### 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 Microsoft Edge 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 Asuntos Económicos y Transformación Digital y por @firma (Plataforma de servicios de validación y firma electrónica del Ministerio de la Presidencia).

### 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 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. Dicha Unidad responsable 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.

---

## Carta de Servicios 2022-2024

---

### 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://enaire.sede.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 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).

### Dirección de contacto

#### Unidad responsable de la Carta de Servicios

#### **División de Clientes y Responsabilidad Social Empresarial**

Servicios Centrales de ENAIRe

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

TF: +34 900 929 220

#### **Información telemática:**

Página web: <https://www.enaire.es>

Correo electrónico: [informacion@enaire.es](mailto:informacion@enaire.es)

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