

Carta
de Servicios
2016-2018

Service
Charter
2016-2018



Carta
de Servicios
2016-2018

Service
Charter
2016-2018



Índice

1	Introducción	4
2	Misión y Visión	6
3	Marco normativo	8
4	Principales servicios prestados	10
5	Nuestro compromiso e indicadores	12
6	Medidas de subsanación	16
7	Consultas, sugerencias y reclamaciones	18

Table of contents

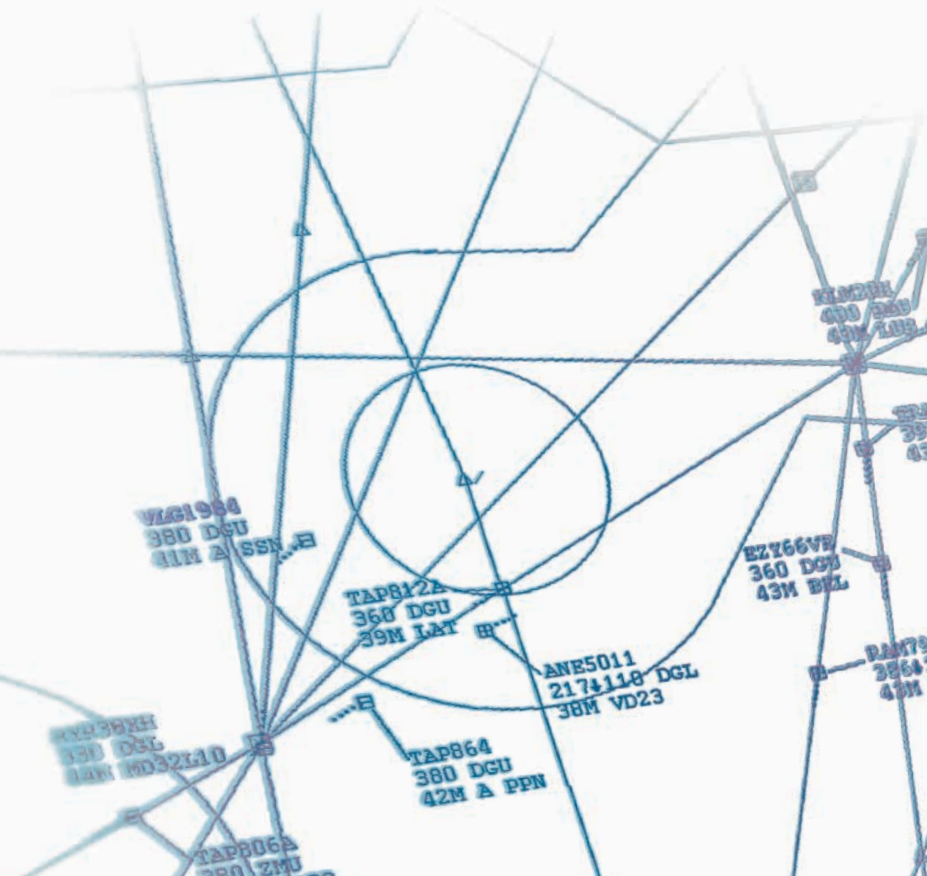
1	Introduction	20
2	Mission and Vision	22
3	Regulatory framework	24
4	Principal services provided	26
5	Our commitment and indicators	28
6	Remedial measures	32
7	Queries, suggestions and complaints	34

Introducción



La Entidad Pública Empresarial Aero-
puertos Españoles y Navegación Aérea
(Aena EPE) creada por el artículo 82 de la
Ley 4/1990 de 29 de junio, de Presu-
puestos Generales del Estado para 1990,
ha pasado 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 tiene encomendada la planifica-
ción, dirección, coordinación, explotación,
conservación y administración del tráfico
aéreo, de los servicios de telecomuni-
caciones e información aeronáutica, así
como de las infraestructuras, instalacio-
nes y redes de comunicaciones del siste-
ma 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.

ENAIRE provee un **servicio abierto y transparente**, sin ningún tipo de discriminación por razones de nacionalidad o de identidad del usuario o por la categoría de usuarios, de conformidad con la normativa aplicable de la OACI y de la Unión Europea.



Misión



ENAIRE tiene como misión proporcionar servicios de navegación aérea para satisfacer las necesidades de los clientes y de la sociedad, con seguridad, calidad, eficiencia y respeto al medio ambiente, prestando especial atención al desarrollo y satisfacción de nuestras personas y a la innovación y desarrollo del transporte aéreo.



Visión



Nuestra visión es ser líderes en la prestación segura y de calidad de servicios de navegación aérea en un entorno global y competitivo, valorados por nuestros clientes y la sociedad. En particular queremos consolidarnos como una organización eficiente orientada a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, y disponer de personas altamente cualificadas, comprometidas y satisfechas.

Marco normativo



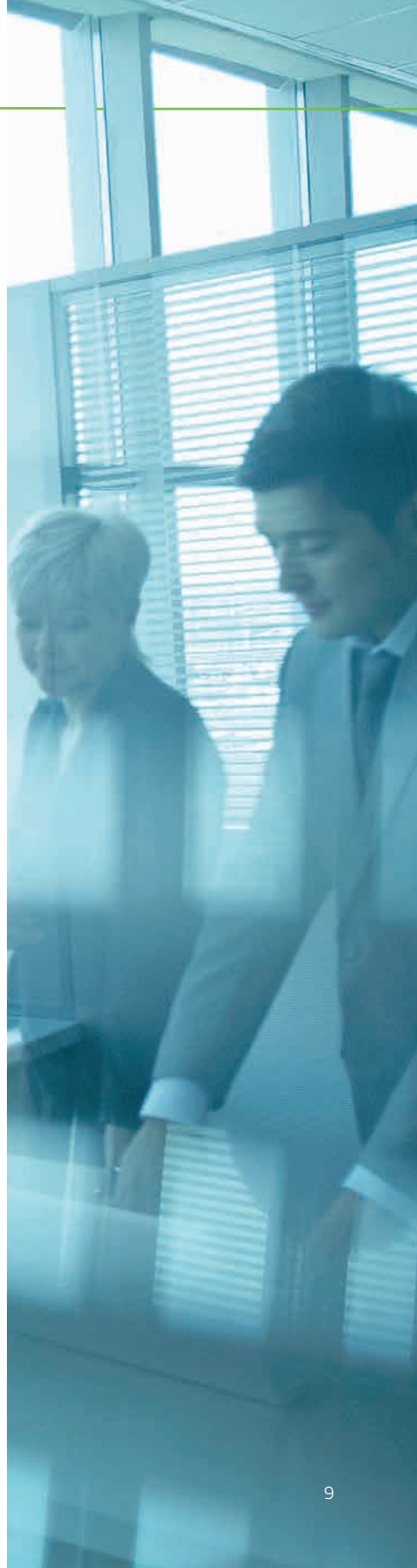
ENAIRE cumple tanto con el marco normativo nacional como con el comunitario de Cielo Único Europeo.

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.



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 éstas se desarrollen de forma segura y eficiente.



Nuestro compromiso e indicadores



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

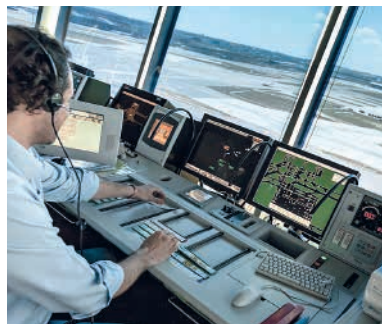


Seguridad

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.



Reducir el nivel de incidentes de seguridad ponderados¹ por cada 100.000 horas de vuelo en un **15%** a lo largo del periodo de tres años.





Puntualidad

Mejorar la calidad en la prestación del servicio ATS **reduciendo la demora** asociada a nuestro servicio.

↑ 90%

Al menos el **90%** de los vuelos cumplirá su ventana horaria prevista de despegue (ETOT/CTOT).

↓ 0,3m

No superar los **0,3** minutos de demora media por vuelo IFR en ruta.



Disponibilidad

Planificar, coordinar y realizar las tareas de mantenimiento de los equipos del Sistema de Navegación Aérea para asegurar la disponibilidad y continuidad del servicio.

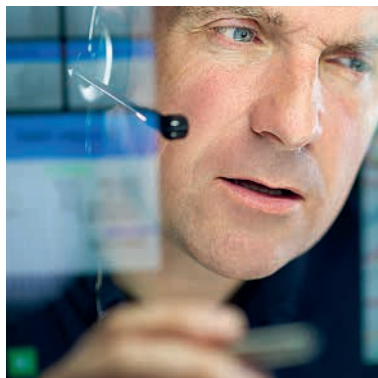
↑ 95%

Asegurar que los servicios del Sistema de Navegación Aérea tengan una disponibilidad superior al **95%**.

↑ 97%

Asegurar que al menos el **97%** de los servicios del Sistema de Navegación Aérea tengan una continuidad superior a 1.000 h (MTBO²).





Satisfacción

Orientar la organización al cliente tratando de mejorar tanto su percepción del servicio como su satisfacción con el mismo.

↑ 65% Mantener el índice de calidad percibida de nuestros clientes por encima del 65%.

↑ 85% El 85% de las comunicaciones de clientes 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.





Sostenibilidad

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.

↑ 30^{kt}

Implantar medidas de reorganización del espacio aéreo que permitan a nuestros clientes una reducción media anual de **30.000** toneladas³ de emisiones de CO₂

¹ Incidentes severos tipo A y B

² Mean Time Between Outages: tiempo medio entre interrupciones de servicio.

³ La reducción media anual está calculada sobre una reducción global de 90.000 toneladas de CO₂ en el período de tres años.

Medidas de subsanción



Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la unidad responsable de la Carta*.



El análisis de los compromisos e indicadores, así como los incumplimientos detectados, **serán trasladados al Foro Anual de Cooperación con Clientes de Navegación Aérea**, donde adicionalmente se planteará un plan de acción adecuado para la corrección de estas desviaciones.

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

* División de Calidad y Medio Ambiente
Avda. de Aragón, 402 - 28022 Madrid
F: 91 321 31 45
e: calidadmedioambiente@enaire.es
enaire.es



Consultas, sugerencias, y reclamaciones

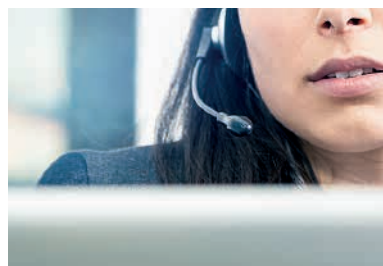


Su opinión nos ayuda a mejorar la calidad de los servicios que prestamos.

ENAIRE facilita la comunicación con los ciudadanos a través de su Administración Electrónica, fácilmente accesible desde la página de inicio de

www.enaire.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 a través de fax, por correo ordinario o de manera presencial.





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

Asimismo, ENAIRE celebra anualmente el Foro de Cooperación con Clientes de Navegación Aérea con la finalidad de realizar el seguimiento e intercambiar información relativa a la prestación de sus servicios. Puede solicitar su participación en el mismo a través de

clientes@enaire.es

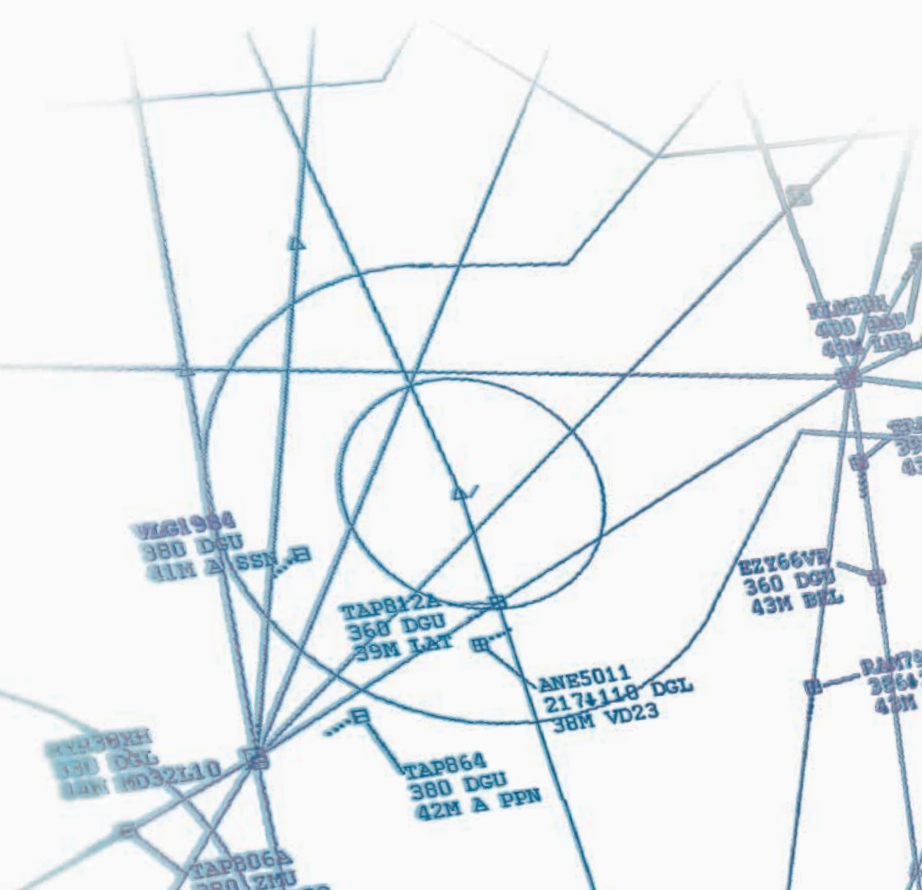


Introduction



The Public Business Entity **Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea** (**Aena EPE**) created by article 82 of Law 4/1990 of the 29th of June, on the State General Budget for 1990, was renamed **ENAIRE** by Law 18/2014 of the 15th of October, which approves urgent measures for growth, competitiveness and efficiency.

ENAIRE is entrusted with the planning, management, coordination, operation, conservation and administration of air traffic, of aeronautical telecommunications and information services, as well as the infrastructure, facilities and communications networks of the air navigation system, with the objective that the provision of the service should be safe, effective, continuous and sustainable.



ENAIRE is the principal Air Navigation Service Provider in Spain, is the **fourth provider in Europe in terms of movements managed**, and participates in an outstanding and active way in all the European Union projects related to the implantation of the Single Sky.

ENAIRE provides an **open and transparent service**, without any kind of discrimination for reasons of nationality, identity of the user or category of the users, in accordance with the applicable regulations of the ICAO and the European Union.



Mission



The mission of ENAIRE is to provide air navigation services to meet the needs of clients and society at large, with safety, quality, efficiency and respect for the environment, paying special attention to the development and satisfaction of our people and innovation and progress in air transport.



Vision



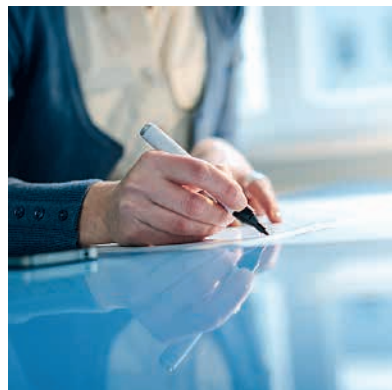
Our vision is to be leaders in the safe provision and service quality of air navigation services in a global and competitive environment, and appreciated by our customers and society at large. In particular, we want to consolidate ourselves as an efficient organisation oriented to the needs and expectations of our customers, and to be able to count on highly qualified, committed and satisfied people.

Regulatory Framework



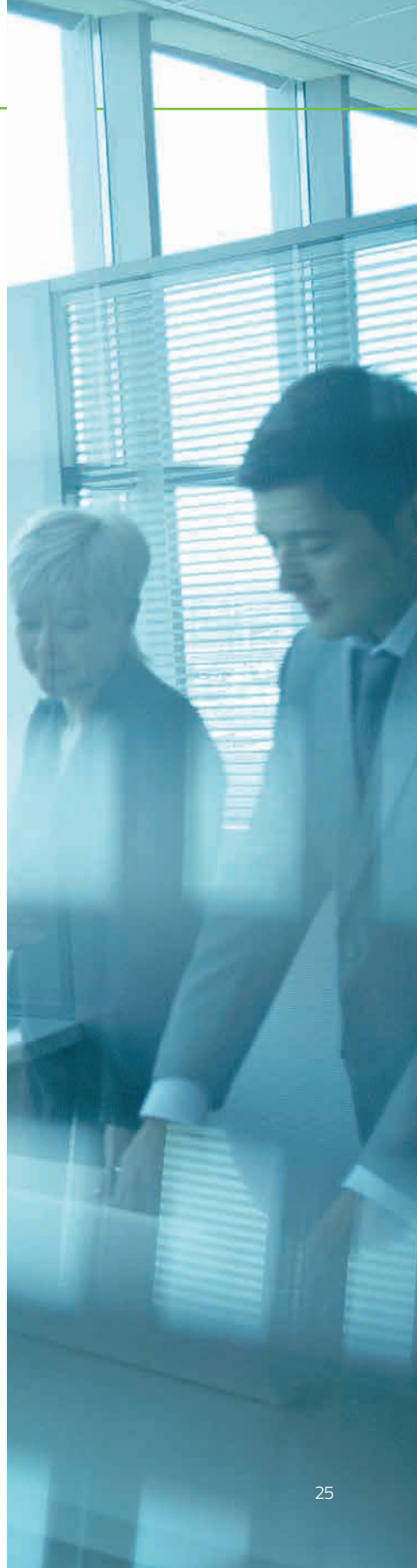
ENAIRE complies with both the Spanish and European regulatory frameworks for the Single European Sky.

With respect to the regulatory framework governing the provision of the services, **ENAIRE complies with both the Spanish and European regulatory frameworks for the Single European Sky** (the regulations and directives of the Single European Sky are applicable to all member States of the European Union and, upon entry into force, their provisions are automatically binding).



ENAIRE has been certified as an Air Navigation Service Provider by the Spanish Air Safety Agency (AESA) according to the Regulation (EC) N° 550/2004 and Regulation (EU) N° 1035/2011, which establish common requirements for the provision of air navigation services.

The provision of air navigation services must comply in particular with Implementing Regulation (EU) 390/2013, laying down a European performance evaluation system, and which is embodied in the performance plan coordinated between Spain and Portugal, under which ENAIRE is obliged to meet targets for improvement in the areas of Safety, Capacity, Costs and Environment, which contribute to the European goals.



Principal services provided



Air Traffic Service (ATS)

- Prevents collisions, accelerates and maintains orderly movement of air traffic.
- Provides advice and useful information for the safe and effective operation of flights.
- Notifies and assists the relevant bodies with regard to aircraft which need assistance or rescue.





Communications, Navigation and Surveillance service (CNS)

Guarantees the availability, operability and maintenance of the technical resources and facilities of the air navigation system in support of the operation of aircraft.



Aeronautical Information Service (AIS)

Puts all the relevant air navigation system information at the disposal of users of the airspace so that they can plan their operations, in an appropriate way which is up to date and of the quality required, for these to be undertaken safely and efficiently.



Our commitment and indicators



ENAIRE is committed to continuous improvement in the service offered to our clients, focusing its efforts on:

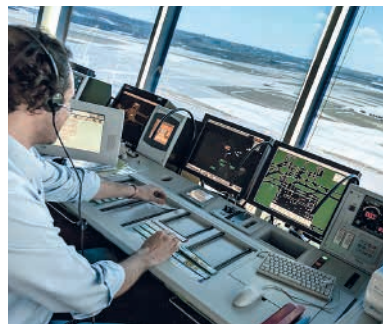


Seguridad

Giving the highest priority to safety in the provision of air navigation services, evaluating and minimising, with a proactive and systematic approach, the risks to aviation which might give rise to accidents or incidents.



Reduce the weighted safety incident rate¹ per 100,000 flight hours by **15%** over a period of three years.





Punctuality

Improve the quality in the provision of the ATS service, **reducing the delay associated** to our service.

↑ 90%

At least **90%** of flights shall comply with their Slot Tolerance Window (ETOT/CTOT).

↓ 0,3m

Mean delay per IFR flight en-route of no more than **0.3** minutes.



Availability

Plan, coordinate and carry out the maintenance tasks for the Air Navigation System equipment to ensure the availability and continuity of the service.

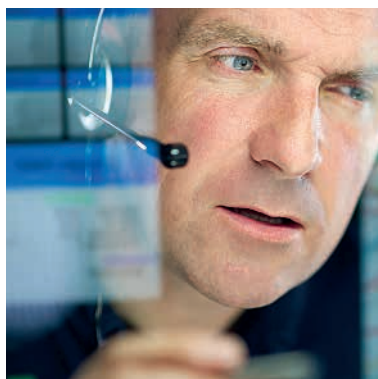
↑ 95%

Ensure that the Air Navigation System services have availability of at least **95%**.

↑ 97%

Ensure that at least **97%** of the Air Navigation System services have continuity of at least 1000 h (MTBO²).





Satisfaction

Orient the organisation to the client, trying to improve both their perception of the service and their satisfaction with it.

↑ **65%** Maintain the perceived quality index of our clientes above **65%**.

↑ **85%**
↓ **20_d** **85%** of communications from clients will be answered within a maximum period of **20** days, and **10%** (those requiring more exhaustive investigation and coordination between

↑ **10%**
↓ **60_d** different units of ENAIRE) will be answered within at most **60** days. The remaining 5% of communications are excluded because they require complex technical studies.





Sustainability

Contribute to reducing emissions of greenhouse gases by the aircraft of our clients through improved organisation of the airspace

↑ 30_{kt}

Implement measures to reorganise the airspace which will allow our clients a mean annual reduction of **30,000** tonnes³ of emissions of CO₂

¹ Serious incidents of type A or B.

² Mean Time Between Outages: mean time between service interruptions.

³ The mean annual reduction is calculated over a global reduction of 90,000 tonnes of CO₂ over a period of three years.

Remedial measures



Complaints about failures to comply with the commitments declared in this Charter may be directed to the unit responsible for the Charter*.



Analysis of the commitments and indicators, as well as the noncompliances detected, **shall be raised at the Annual Forum for Cooperation with Air Navigation Customers**, where in addition, an action plan to correct these variations will be proposed.

Failures to comply with the declared commitments in this Charter shall under no circumstances entail monetary compensation by the public authorities.

* División de Calidad y Medio Ambiente
Avda. de Aragón, 402 - 28022 Madrid
F: 91 321 31 45
e: calidadmedioambiente@enaire.es
enaire.es



Queries, suggestions and complaints

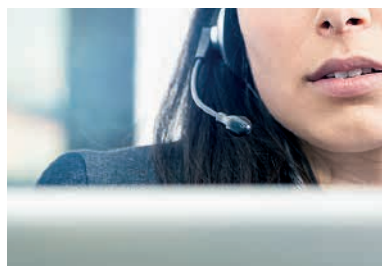


Your opinion will help us to improve the quality of the services we provide.

ENAIRES facilitates communication with citizens by means of its Electronic Administration service, easily accessible from its home page at

www.enaire.es

where public information can be consulted, or a great variety of administrative procedures can be carried out telematically. In addition, any citizen can convey their communications to us by fax, ordinary mail or in person.





There is an email address expressly provided for service to customers of the aeronautical sector (air companies, airport managers, pilots and sector organisations) by which the same can also make contact with us.

clientes@enaire.es

Similarly, every year ENAIRE holds the Annual Forum for Cooperation with Air Navigation Customers, with the aim of tracking and exchanging information about the provision of its services. You can apply to participate in the same via.

clientes@enaire.es





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE FOMENTO

ENAIRe 

Para que puedas llegar

