

# Carta de servicios 2022-2024





# Quiénes Somos

**ENAIRE**, Ente Público Empresarial adscrito al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA), 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 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.



## Marco Normativo<sup>1</sup>

Los principales Reglamentos que establecen los requisitos aplicables a la prestación de servicios de ENAIRE son:

- Reglamento (UE) 2017/373, por el que se establecen requisitos comunes para los proveedores de servicios de gestión del tránsito aéreo/navegación aérea.
- Reglamento (UE) 2015/340, por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos relativos a las licencias y los certificados de los controladores de tránsito aéreo.
- Reglamento (UE) 2019/317, por el que se establece un sistema de evaluación del rendimiento y de tarificación en el cielo único.

<sup>1</sup>: Se puede consultar la información detallada sobre el marco normativo, los servicios prestados, compromisos e indicadores en el documento completo de la carta de servicios, disponible en la web.





# Principales servicios prestados

Los principales servicios, certificados por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), son:

- **Servicio de Tránsito Aéreo (ATS)**
- **Servicio de Gestión de Afluencia del Tráfico Aéreo (ATFM )**
- **Servicio de Comunicaciones, Navegación y Vigilancia (CNS)**
- **Servicio de Información Aeronáutica (AIS)**
- **Servicios de diseño de procedimientos de vuelo (FPD)**



## Compromisos e indicadores

Los principales compromisos establecidos para los servicios prestados son los siguientes:

### Seguridad

- Otorgar la más alta prioridad a la seguridad, evaluando y minimizando los riesgos para la aviación. Nivel Ponderado de Seguridad (NPS)  $\leq 13$  en 2022,  $\leq 11$  en 2023 y  $\leq 10$  en 2024.

### Puntualidad

- Mejorar la calidad contribuyendo a la reducción de la demora en los servicios ATFM (demora  $\leq 0,19$  min/vuelo) y ATS (90% cumplimiento ventanas de despegue).

### Disponibilidad

- Planificar, coordinar y realizar las tareas de mantenimiento para asegurar la disponibilidad y continuidad del servicio CNS (>99% de servicios con disponibilidad superior al 95% y >97% servicios con continuidad superior a 1.000 h).
- Asegurar la calidad de servicio AIS proporcionando la información AIP actualizada (100% de las enmiendas al AIP en las fechas establecidas internacionalmente por OACI).



## Satisfacción

- Mejorar el Índice de calidad percibida de nuestros clientes (Nivel de Calidad Percibida  $\geq$  72%).
- Aumentar el consenso en la fase de consulta de los proyectos de espacio aéreo (FPD). (Nº medio respuestas discrepantes por proyecto  $\leq$  3).
- Garantizar la respuesta a las comunicaciones, consultas y quejas en un plazo máximo, en función de su complejidad. (85% en plazo máximo de 20 días).

## Sostenibilidad

- Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (CO<sup>2</sup>) del tráfico aéreo gestionado (50 ktn/año).



## Derechos de los usuarios y ciudadanos

ENAIRE presta los servicios de forma abierta y transparente, de conformidad con la legislación aplicable; publicando las condiciones de acceso a sus servicios y cambios de los mismos; y estableciendo procesos de consulta a los usuarios de sus servicios periódicamente o cuando sea necesario por cambios específicos.

Los ciudadanos tienen los siguientes derechos<sup>2</sup>: relacionarse a través de medios electrónicos; ser tratados con respeto y deferencia por los empleados; acceder a la información pública, archivos y registros; etc. Igualmente, tienen derecho a la protección de los datos de carácter personal, su rectificación y eliminación.

En el Portal de Transparencia del Ministerio (MITMA), se puede acceder a la información pública de buen gobierno y el resto del ordenamiento jurídico, así como conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y formular alegaciones.

2: Ley 39/2015, procedimiento administrativo común de las administraciones públicas; Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.





# Servicios electrónicos

Los principales servicios electrónicos prestados y medios de comunicación online son los siguientes:

- Página web: <http://www.enaire.es>
- Sede electrónica: <https://enaire.sede.gob.es>
- AIP (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: [ENAIRES \(@ENAIRES\) / Twitter](#); [ENAIRES \(@enaire\) Instagram](#); [ENAIRES - YouTube](#); [ENAIRES | Facebook](#); <https://www.linkedin.com/company/enaire>

## Compromisos e Indicadores de Servicios electrónicos:

- Asegurar la disponibilidad de los servicios electrónicos, avisando con antelación (24h) de las interrupciones por mantenimiento técnico (100%)





## Medidas de subsanación

En el caso de que se considere que se produce un incumplimiento de los compromisos declarados, las reclamaciones podrán dirigirse a la unidad responsable a través de cualquiera de las vías de comunicación existente. ENAIRE responderá en el plazo máximo de 20 días, informando del análisis de causas y las medidas que adoptadas.

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

ENAIRE facilita la comunicación con los ciudadanos a través de su Administración Electrónica, accesible desde la página <https://enaire.sede.gob.es>. Igualmente, se puede contactar con ENAIRE mediante correo electrónico, correo ordinario o de manera presencial. (Ver Dirección de Contacto).

ENAIRE convoca Comités y Grupos de trabajo con clientes y otros agentes del sector aeronáutico (compañías aéreas, gestores aeroportuarios, pilotos y organizaciones sectoriales), para realizar el seguimiento e intercambiar información relativa a la prestación de sus servicios. Se puede solicitar la participación en los mismos a través del buzón [clientes@enaire.es](mailto:clientes@enaire.es), específico para la atención a los clientes del sector aeronáutico.





# Unidad responsable de la carta de servicios

## División de Clientes y Responsabilidad Social Empresarial

### **Dirección de contacto:**

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)



ENAIRe 



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD  
Y AGENDA URBANA

