

## Informe para la tramitación de la actualización de la Carta de Servicios 2022-2024

### Notificación de cambios y seguimiento de indicadores

#### INDICE DE CONTENIDOS

1. Antecedentes .....	2
2. Actuaciones realizadas para la renovación .....	2
3. Resumen de cambios respecto a la Carta 2019-2022 .....	3
4. Difusión de la Carta de Servicios .....	5
5. Informes de seguimiento de la Carta de Servicios .....	5
6. Compromisos Adquiridos y seguimiento de Indicadores .....	5
7. Conclusiones .....	6
Anexo. Resumen de Compromisos 2019-2022 .....	7

## 1. Antecedentes

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (AGE) establece un conjunto de programas para mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos. Entre dichos programas se encuentra el de las Cartas de Servicios, cuya regulación se desarrolla en el Capítulo III del citado Real Decreto, previéndose que las cartas se actualizarán periódicamente y, en cualquier caso, al menos cada tres años (art. 10.4).

En este contexto normativo está previsto el proceso de actualización de la Carta de Servicios de ENAIRe, para el periodo 2022-2024. La anterior actualización, correspondiente al periodo 2019-2022, se aprobó por Resolución de 6 de marzo de 2019, de la Subsecretaría (publicada en BOE de 22 de marzo de 2019), y en ella se establecieron unos compromisos de calidad y unos indicadores, cuyo seguimiento se ha venido realizando anualmente.

ENAIRe es la Entidad Pública Empresarial, dependiente del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA), que ejerce las competencias en materia de navegación aérea y espacio aéreo, la coordinación operativa nacional e internacional de la red nacional de gestión del tráfico aéreo y la gestión eficiente del espacio aéreo. Denominada anteriormente Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (Aena), hasta la publicación del Real Decreto-ley 8/2014, de 4 de julio (art. 18). La naturaleza y régimen jurídico de ENAIRe están descritos en el artículo 82 de la Ley 4/1990, de 29 de junio.

Las actividades de ENAIRe están reguladas principalmente por el Reglamento de Ejecución (UE) 2017/373, por el que se establecen requisitos comunes para los proveedores de servicios de gestión del tránsito aéreo/navegación aérea. Estos servicios se encuentran certificados por la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA), que realiza inspecciones periódicas de los mismos.

Las certificaciones de ENAIRe están publicadas en la web, en el enlace [certificaciones y alcance del sistema de gestión](#), junto con la Política de Gestión, en el apartado:

[https://www.enaire.es/sobre\\_enaire/conoce\\_enaire/quienes\\_somos/politica\\_de\\_gestion\\_integrada](https://www.enaire.es/sobre_enaire/conoce_enaire/quienes_somos/politica_de_gestion_integrada)

## 2. Actuaciones realizadas para la renovación

Para la elaboración del presente informe se han realizado las siguientes actuaciones:

- Elaboración de la Carta de Servicios 2022-2024 con formato interno para su aprobación en Comité de Dirección de ENAIRe (CODIEN) de 16 de diciembre de 2021. Aprobación electrónica del documento por el Director General con fecha 21/12/2021.
- Remisión a la Dirección General de Organización e Inspección del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA), mediante correo electrónico el 22 de diciembre de 2021.
- Remisión a la Subdirección General de la Inspección Gral. de los Servicios de la Administración General del Estado (SG IGS AGE) del Ministerio de Política Territorial y Función Pública mediante correo electrónico el 4 de febrero de 2022, que solicita información adicional
- Revisión de la Carta de Servicios, actualizando la información respecto a los servicios prestados certificados, y adecuación del formato del documento para su difusión por medios electrónicos, y elaboración de un informe de comparación entre la Carta de Servicios aprobada en 2019 y la propuesta para su sustitución, comprobando la existencia de modificaciones y mejoras en los contenidos y en los compromisos de calidad existentes. Estos cambios se presentan en el apartado 3 de este informe.
- Análisis del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios cuya actualización se propone, a través del examen de sus indicadores, incluido en el Anexo adjunto.
- Elaboración del documento divulgativo (tríptico) a petición del organismo competente.

### 3. Resumen de cambios respecto a la Carta 2019-2022

#### Apartado “Sobre ENAIRe”

Los cambios son los siguientes:

- Se ha actualizado el nombre del Ministerio, ahora Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana, antes Fomento.
- Se ha incluido mención a su designación por el Estado como Gestor Nacional de la Navegación Aérea y operador de infraestructuras críticas y de servicios esenciales para la navegación y control del tráfico aéreo, así como a su posicionamiento como uno de los principales proveedores de servicios de navegación aérea de la Unión Europea.
- Se ha incluido el “Propósito” de ENAIRe, y se ha revisado la redacción de la “Misión” y “Visión”.

#### Apartado “Marco Normativo”

Se ha modificado la redacción. Los principales cambios normativos son los siguientes:

- Se sustituye el Reglamento UE 1035/2011, por el Reglamento UE 2017/373.
- Se sustituye el Reglamento UE 390/2013, por el Reglamento UE 2019/317.

#### Apartado “Certificaciones de servicio y de sistemas normalizados de gestión”

Nuevo apartado. Se ha eliminado el apartado “**Sistemas de Aseguramiento y otras medidas**”, dado que la mención al Sistema Integrado de gestión se ha incluido en este apartado. Se incluye también la certificación como Proveedor de Servicios de Navegación Aérea por la AESA, que en la Carta 2019-2022, estaba recogida en el apartado “**Marco Normativo**”.

#### Apartado “Principales servicios prestados”

Se ha modificado la redacción de la prestación de Servicios de Tránsito Aéreo, y se han incluido los siguientes servicios certificados por AESA:

- Servicio de Gestión de Afluencia del Tráfico Aéreo Local (ATFM-local)
- Servicios de Diseño de Procedimientos de Vuelo (FPD)

#### Apartado “Servicios electrónicos”

Se ha cambiado la ubicación, estando ahora después de los apartados de “**Derechos de los usuarios y ciudadanos en relación con los servicios**” y de “**Nuestros compromisos e indicadores**”

Se han incluido los nuevos “**Servicios on line**” de ENAIRe:

- Portal del cliente: <https://clientes.enaire.es/>
- Plan de vuelo online: [https://www.enaire.es/servicios/otros\\_servicios/plan\\_de\\_vuelo\\_online](https://www.enaire.es/servicios/otros_servicios/plan_de_vuelo_online)
- AIP: <https://aip.enaire.es/AIP/>
- INSIGNIA: <https://insignia.enaire.es/>
- <https://insigniaavfr.enaire.es/>
- <https://guiavfr.enaire.es/>
- <https://notampib.enaire.es/icaro/>
- <https://drones.enaire.es/>
- [https://www.enaire.es/enaire\\_planea](https://www.enaire.es/enaire_planea)
- [https://www.enaire.es/servicios/otros\\_servicios/calculo\\_de\\_tasas](https://www.enaire.es/servicios/otros_servicios/calculo_de_tasas)

---

## Carta de Servicios. Informe para la actualización 2022-2024

---

Se han incluido en el mismo apartado los compromisos e indicadores para los servicios electrónicos:

- Servicios prestados en la página web
- Servicios prestados en la Sede electrónica

Estos indicadores estaban antes en el apartado “**Nuestros compromisos e indicadores**”

### **Apartado “Derechos de los usuarios y ciudadanos en relación con los servicios”**

Se ha sustituido el Reglamento UE 1035/2011, por el Reglamento UE 2017/373.

### **Apartado “Nuestros compromisos e indicadores”**

Se han revisado los siguientes indicadores y objetivos:

- Seguridad: Se ha establecido el Nivel Ponderado de Seguridad (NPS) objetivo para 2022, 2023 y 2024.
- Puntualidad (ATFM): Se ha reducido el objetivo de demoras a 0,19 minutos.
- Disponibilidad (CNS): Se mantienen los objetivos de disponibilidad de los equipos.
- Satisfacción (Calidad): Se incrementa el valor objetivo del índice de calidad percibida del 70% al 72%.
- Sostenibilidad. Además del objetivo existente de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, se incluye como nuevo objetivo mantener el 100% de la energía eléctrica renovable.

Se han incluido los siguientes indicadores y objetivos:

- Servicio AIS, Información Aeronáutica: Disponibilidad del 100% de las enmiendas al AIP en las fechas establecidas internacionalmente por OACI.
- Servicio FPD, Diseño de Procedimientos de Vuelo: Número medio de respuestas recibidas de usuarios en la fase de Consulta de los proyectos de espacio aéreo realizados en un año igual o inferior a 3.

Los indicadores y objetivos de disponibilidad de los Servicios Electrónicos están ahora en el apartado correspondiente a dichos servicios, sin cambios.

### **Apartado “Medidas de subsanación”**

Se modifica la unidad responsable de respuesta al reclamante que será la División de Calidad y Medio Ambiente, y no el Director General, como se indicaba anteriormente.

### **Apartado “Participación, consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones”**

Sin cambios en el contenido. El título incluye la palabra participación.

### **Apartado “Dirección de contacto”**

Sin cambios.

#### 4. Difusión de la Carta de Servicios

Para la Difusión de la Carta de Servicios 2019-2022 se realizó un documento divulgativo, con el mismo contenido que el documento inicial, pero con una presentación más gráfica.

Dicho documento se publicó en la WEB de ENAIRe y en la sede electrónica, y se distribuyó impreso en Servicios Centrales y en los Centros de Control Aéreo. Internamente, el documento está publicado en el Gestor Documental, herramienta de ENAIRe para la publicación y difusión de documentación.

Para la difusión de la Carta de Servicios 2022-2024, se desea utilizar únicamente el formato electrónico, dado que por las especificidades de ENAIRe, y el perfil de usuarios.

A petición del organismo competente, se ha elaborado un documento divulgativo (tríptico), con la información resumida del documento matriz, aunque vaya a publicarse en la web el documento completo.



#### 5. Informes de seguimiento de la Carta de Servicios

Desde la entrada en vigor de la Carta de Servicios de 2019-2022, se han realizados los correspondientes Informes Anuales de Grado de Cumplimiento:

- Informe Anual de Grado de Cumplimiento 2019, enviado al Ministerio de Fomento con fecha 31/03/2020.
- Informe Anual de Grado de Cumplimiento 2020, enviado al MITMA con fecha 18/03/2021.

En estos momentos se encuentra en fase de redacción el Informe correspondiente al 2021.

Una vez aprobada la Carta de Servicios 2022-2024 ENAIRe mantiene el compromiso de continuar elaborando y remitiendo dichos informes

#### 6. Compromisos Adquiridos y seguimiento de Indicadores

Los compromisos adquiridos por ENAIRe se centran en los principales ámbitos de actuación: **Seguridad**, **Puntualidad**, **Disponibilidad** (tanto de los Servicios de Navegación Aérea, como de los Servicios Electrónicos), **Satisfacción** y **Sostenibilidad**.

En el Anexo Resumen de Compromisos 2019-2022, se detallan los compromisos adquiridos en la Carta de Servicio 2019-2022 y un resumen de los resultados obtenidos, así como de las mejoras previstas para el periodo 2022-2024.

Para el periodo 2022-2024, se han incluido indicadores para los Servicios de Información Aeronáutica (AIS) y de Diseño de Procedimientos de Vuelo (FDP), para facilitar su información pública.

Los objetivos establecidos se han cumplido con creces, salvo el relativo a los plazos de respuesta a consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones (CSQR).

Aunque en la gestión de CSQR se evidencia una clara mejora en los valores obtenidos en 2020 y 2021 con respecto a los obtenidos en 2019, los objetivos deseables no se han alcanzado plenamente (Ver Anexo, página 11). Uno de los motivos es que no ha sido posible implantar todas las acciones de mejora propuestas, como la creación de una aplicación interna para el seguimiento de los plazos de respuesta a CSQR, debido a la pandemia. Otra de las causas, podría ser que uno de los tres indicadores establecidos no esté correctamente definido.

## 7. Conclusiones

ENAIRe tiene un claro compromiso con la seguridad, la sostenibilidad y la eficiencia, así como con el cumplimiento de los objetivos e indicadores establecidos en la Carta de Servicios. Estos compromisos y objetivos están alineados con el Plan Estratégico de ENAIRe, conocido como Plan de Vuelo 2025, cuyo reporte anual de seguimiento es inspeccionado por la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA).

AESA ha mostrado la confianza en nuestra organización, al certificar los servicios prestados con fecha 27 de enero de 2022 conforme a los nuevos reglamentos europeos, que entraban en vigor en dicha fecha.

Los análisis y las comprobaciones realizadas de las mejoras introducidas en el texto propuesto como actualización de la Carta de Servicios, así como el análisis de los resultados e indicadores, evidencian claramente el compromiso de ENAIRe.

En consecuencia, la División de Calidad y Medio Ambiente solicita al organismo competente el informe favorable de la actualización propuesta, y su aprobación mediante Resolución en el BOE.

Madrid, 18 marzo de 2022

José Antonio Aznar García

Jefe de la División de Calidad y Medio Ambiente

**Anexo. Resumen de Compromisos 2019-2022**

A continuación, se presentan los compromisos, indicadores y objetivos establecidos, así como los resultados obtenidos y la propuesta de mejora para el periodo 2022-2024, si la hubiese.

**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.

**3-4** 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 **de entre 3 y 4**, a lo largo del periodo de tres años.

Durante el periodo 2019-2022, la fórmula para el cálculo del indicador, establecida internacionalmente era la siguiente:

**Indicador**

El nivel ponderado se define como el número de incidentes de severidad A o B por cada 100.000 horas de vuelo <sup>1</sup>

$$NPS = [(2*A+B) / 100.000 \text{ h.v.}]$$

**NPS:** Nivel Ponderado de Seguridad. Número de incidentes de Seguridad ocurridos en el espacio aéreo responsabilidad de ENAIRe, ponderados según su severidad, en relación con el número total de horas de vuelo controladas en espacio aéreo español.

**h.v.:** horas de vuelo controladas. Número de horas que las aeronaves han volado bajo control de ENAIRe.

**Incidente tipo A:** Un incidente en el que ha habido un riesgo de colisión, y bien por la actuación en última instancia del controlador, del piloto, los sistemas anticolidión o por circunstancias casuales no se ha producido un accidente.

**Incidente tipo B:** Un incidente en el que la seguridad del vuelo no estaba garantizada, sin que hubiese una colisión inminente.

**Resultados:** Durante 2019, el valor del indicador ponderado fue de 2, claramente inferior al valor objetivo. En 2020 el valor se situó en 1,36, registro claramente inferior a la meta debido a la reducción del tráfico aéreo por la pandemia. En 2021, el valor obtenido fue de 1,92 (< 3), superior al del 2020, por la recuperación del tráfico.

**Carta de Servicios. Informe para la actualización 2022-2024**

Para el periodo 2022-2024, se ha modificado la fórmula para el cálculo del NPS:

<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.

Estableciéndose los siguientes objetivos:

**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



**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).

↓ 0,4m

No superar los **0,4** minutos de demora media por vuelo IFR en ruta por causas imputables al proveedor de servicios de navegación aérea.

Resultados 2019-2022	2019	2020	2021
Ventana horaria > 90%	Cumplimiento ETOT 92% Cumplimiento CTOT 96%	Cumplimiento ETOT 94% Cumplimiento CTOT 95%	Cumplimiento ETOT 94% Cumplimiento CTOT 97%
Demora < 0,4 minutos	0,39 minutos	0,08 minutos	0,04 minutos

Para el periodo 2022-2024, ENAIRe considera posible mejorar el indicador de demora, estableciendo un valor objetivo más restrictivo: No superar los 0,19 minutos de demora media ATFM por vuelo IFR en ruta por causas imputables a ENAIRe, frente a la meta anterior (0,40 minutos de demora)



**Carta de Servicios. Informe para la actualización 2022-2024**



**Disponibilidad de los Sistemas 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.

↑ 95%

Asegurar que el 99% 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 (MTBO<sup>2</sup>).

Resultados 2019-2021	2019	2020	2021
Disponibilidad de Servicios de Navegación Aérea > 95%	99,67%	99,67%	99,81%
Continuidad de Servicios de Navegación Aérea > 97%	99,34%	99,80%	99,48%

Para el período 2022-2024, se desea asegurar la disponibilidad de los servicios del Sistema de Navegación Aérea CNS/ATS en al menos un 99% (% de servicios con disponibilidad > 99%), un valor más exigente que el establecido previamente del 95%



**Disponibilidad de los Servicios electrónicos**

Asegurar a los ciudadanos la disponibilidad de los servicios electrónicos, avisando con antelación de las interrupciones por mantenimiento técnico.

↑ 100%

Asegurar que las interrupciones planificadas de la página web de ENAIRe sean avisadas con al menos 24 horas de antelación.

↑ 100%

Asegurar que las interrupciones planificadas de la administración electrónica de ENAIRe sean avisadas con al menos 24 horas de antelación.

Por lo que respecta a los Servicios electrónicos se han cumplido los objetivos, aunque a partir del 2021 la Administración Electrónica se realiza por el Ministerio, por lo que se podría eliminar ese indicador.

**Carta de Servicios. Informe para la actualización 2022-2024**



**Satisfacción**

Orientar la organización a los grupos de interés tratando de mejorar tanto su percepción del servicio como su satisfacción con el mismo.

↑ 70%

Mantener el índice de calidad percibida de nuestros clientes por encima del 70%.

↑ 85%  
↓ 20d

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.

↑ 10%  
↓ 60d

*El Nivel de Calidad Percibida (NCP) representa la satisfacción de los clientes de ENAIRe. Se actualiza de forma anual a partir de las encuestas remitidas a compañías aéreas, pilotos, aeropuertos y aviación no comercial.*

Los resultados obtenidos históricamente son los siguientes:

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Evolución NCP</b>	69,7%	72,5%	70,5%	72,7%	75,4%

Para el periodo 2022-2024, se han propuesto como objetivo mantenerse por encima del 72%, un incremento del 2% frente al valor de referencia anterior (70%).

## Carta de Servicios. Informe para la actualización 2022-2024

Por lo que respecta al compromiso sobre plazos de respuesta a consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones (CSQR), el indicador y los objetivos establecidos son los siguientes:

*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 Navegación Aérea) serán respondidas en un plazo máximo de 60 días. Se excluye el 5% restante de las comunicaciones por requerir estudios técnicos complejos.*


Como se puede ver en la tabla siguiente, en la que se extrae la información de los Informes Anuales de Seguimiento, en 2019 se detectó un incumplimiento de los valores deseables de tiempos de respuesta en todas las situaciones, pero en el informe de los resultados del año 2020, ya se puede observar una clara mejoría debido a la implantación de mejoras en la sistemática de recepción y comunicación interna de las consultas recibidas.

Conforme a los datos previos disponibles, en el 2021 se ha consolidado la mejora respecto el plazo de respuesta superior a 60 días, pero no en la respuesta entre 20 y 60 días. Ello es debido a que una de las acciones de mejora propuestas en 2019, la implantación de una herramienta para la gestión interna y seguimiento de quejas, consultas y reclamaciones se tuvo que aplazar debido a la pandemia.

Resultados 2019-2022	2019	2020	2021
% de comunicaciones respondidas en menos de 20 días $\geq 85\%$	83%	86%	86%
% de comunicaciones respondidas entre 20-60 días $\leq 10\%$	11%	12%	14%
% de comunicaciones respondidas en más de 60 días $\leq 5\%$	6%	2%	0%
% de comunicaciones respondidas en más de 20 días $\leq 15\%$	17%	14%	14%


*Nota: El incumplimiento del valor comprendido entre 20 y 60 días, estimado en el 10%, es debido principalmente a que, al mejorar los valores de respuestas respondidas en menos de 60 días, se perjudica este intervalo. Este valor de referencia se mantiene con objeto de alcanzar dicho objetivo en el próximo trienio.*


**Carta de Servicios. Informe para la actualización 2022-2024**



**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.





50kt

Implantar medidas de eficiencia que permitan a nuestros clientes una reducción media anual de **50.000 toneladas<sup>3</sup>** de emisiones de CO<sub>2</sub>

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

**Indicador:**

La reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> se calcula a partir de la mejora del indicador de eficiencia horizontal en ruta KEA, que se basa en la diferencia entre la longitud de la trayectoria real recorrida y la distancia ortodrómica entre los aeropuertos de origen y destino, denominada distancia adicional.

$$KEA = \frac{\text{Longitud de la trayectoria real} - \text{Distancia Ortodrómica}}{\text{Distancia Ortodrómica}} \times 100$$

**Resultados y análisis:** La mejora de la eficiencia horizontal en el espacio aéreo en España en el año 2021 ha producido un ahorro de 1.732.404 millas voladas en relación al valor de referencia (promedio de la eficiencia del periodo 2016-2018).

Esta reducción en millas voladas implica un ahorro en durante el periodo 2019-2021 de 163,7 kt de CO<sub>2</sub> emitidas a la atmósfera, es decir, un 13,7% más de los ahorros estimados.

En la tabla siguiente se puede observar la evolución de los ahorros obtenidos, y el cumplimiento del objetivo propuesto a tres años de reducción de 150.000 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Resultados 2019-2020	2019	2020	2021	Ahorro 2019-2021
Reducción de emisiones de CO <sub>2</sub> > 50 kt/añual	49,3 kt	54,4 kt	60,0 kt	163,7 kt

Para el periodo 2022-2024, se mantiene el objetivo de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> por las mejoras en la eficiencia de las operaciones, actualizando el valor de referencia a 2019. Adicionalmente, se ha introducido como nuevo objetivo mantener el 100% de la energía eléctrica consumida por ENAIRe procedente de fuentes renovables con garantía de origen.