

Política de Comunicación

Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y COMPROMISOS	4
4. CANALES DE COMUNICACIÓN	5
4.1. Página web	5
4.2. Sede electrónica	6
4.3. Portal de transparencia	6
4.4. Perfil del Contratante	6
4.5. Canal Ético	6
4.6. Buzón de información y teléfono de contacto	6
4.7. Redes sociales y medios de comunicación.	6
4.8. Participación en foros, ferias y eventos	6
4.9. Canales de comunicación específicos con la plantilla	7
4.10. Canales de comunicación específicos con clientes	7
5. COORDINACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	7
6. VISITAS A LAS INSTALACIONES EN LAS QUE ENAIRE PRESTA SERVICIO	7
7. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN	8
8. PUBLICIDAD Y DIVULGACIÓN	8
9. APROBACIÓN Y VIGENCIA	8

1. INTRODUCCIÓN

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.

Tras la publicación del Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información desarrollado a través del Real Decreto 43/2021, con fecha 30 de noviembre de 2018, ENAIRe es designado [Operador Crítico y de Servicios Esenciales](#), destacando así la relevancia de los servicios prestados a sus clientes y a la sociedad en su conjunto.

ENAIRe en su voluntad de ser impulsor y tractor dentro del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y del sector aeronáutico y en su modelo de [Buena Gobernanza y Gestión](#), es consciente de la necesidad de construir, aprobar y difundir una [Política de Comunicación](#) sólida que:

- esté alineada con el [propósito, valores, Código Ético y estrategia](#) de ENAIRe [que genere valor en consonancia con las expectativas de nuestros grupos de interés](#);
- cuide, proteja y fortalezca la [marca, imagen y reputación institucional](#) de ENAIRe, su actividad, personas e infraestructuras como [líder y referente para la Sociedad](#);
- [cumpla las mejores prácticas de Buena Gobernanza](#) en cuanto a transparencia y rendición de cuentas y de [Responsabilidad Social Empresarial](#);
- se corresponda con los niveles de seguridad que requiere su condición de [Operador de Infraestructuras Críticas](#) y de [Operador Crítico y de Servicios Esenciales](#), definidos en la [Política de Seguridad de la Información](#).

2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente [Política de Comunicación](#) tiene por objeto:

- Establecer los [principios de actuación y compromisos](#) que rigen la comunicación a nivel interno y externo en la organización, en los que se base la estrategia general de comunicación de ENAIRe.
- Identificar los [canales de comunicación](#) que están a disposición de los grupos de interés y la información disponible en cada uno de ellos.

La presente Política es de aplicación a ENAIRe y a todas las personas empleadas, integrantes del Comité de Dirección y del Consejo Rector de ENAIRe, que tienen la obligación de conocer, comprender y cumplir con las disposiciones contenidas en la presente Política. También será de aplicación a las sociedades filiales que no tengan Política de Comunicación, incluida la Fundación ENAIRe.

Asimismo, las personas que actúen en nombre y representación de ENAIRe sin formar parte de su organización, se comprometerán a actuar conforme a esta Política cuando en el ejercicio de sus funciones actúen en nombre y representación de la Entidad o por cuenta de ENAIRe.

3. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y COMPROMISOS

En materia de comunicación, la presente Política se sustenta en los siguientes principios de actuación y compromisos:

- **Garantizar la transparencia, la confidencialidad de la información y la protección de datos**
 - ⇒ Garantizar la transparencia, veracidad e inmediatez en las comunicaciones, proporcionando información adecuada e íntegra de forma abierta y no discriminatoria.
 - ⇒ Proteger la confidencialidad de la información de nuestros servicios, actividades, personas e infraestructuras, así como la confidencialidad que sea requerida en nuestra relación con terceros, cumpliendo con la legalidad vigente.
 - ⇒ Respetar el derecho a la intimidad de las personas en todas sus manifestaciones, y en especial en lo que se refiere al tratamiento de los datos de carácter personal cumpliendo con la legalidad vigente.
- **Proteger la información de seguridad de ENAIRe**
 - ⇒ Evitar, como Operador Crítico y de Servicios Esenciales, la divulgación y revelación de cualquier tipo de información que por su naturaleza pueda suponer un riesgo para la protección de las personas, bienes, datos y servicios de ENAIRe, de acuerdo con la [Política de Seguridad de la Información de ENAIRe](#).
 - ⇒ Preservar los más altos niveles de confidencialidad en el intercambio de información relevante de Seguridad Operacional siguiendo el [Procedimiento General para la Comunicación de Información de Seguridad Operacional de ENAIRe](#).
- **Impulsar la imagen de ENAIRe y preservar su reputación institucional**
 - ⇒ Alinear las comunicaciones con la estrategia, los valores, el Código Ético y la cultura de ENAIRe.
 - ⇒ Velar por la imagen, reputación y prestigio de ENAIRe, efectuando los correspondientes análisis del riesgo de daño reputacional.
 - ⇒ Transmitir la imagen fiel de ENAIRe como Entidad Pública Empresarial al servicio del interés general, la relevancia de sus servicios y actividades a nivel nacional e internacional y su impacto en la seguridad, en la economía española, en la sociedad y en el progreso del sector aeronáutico.
 - ⇒ Promover la participación de ENAIRe en asociaciones, eventos, comités y canales públicos que impulse su imagen pública como servicio público y empresa líder del sector aeronáutico.
- **Gestionar la comunicación con los grupos de interés de forma planificada y bidireccional**
 - ⇒ Comunicar a los grupos de interés y a la sociedad en general el firme compromiso de ENAIRe con la buena gobernanza, el cumplimiento normativo, el comportamiento ético, responsable y sostenible, el respeto a los derechos humanos, la protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático.
 - ⇒ Se pondrá especial atención en la comunicación con los clientes y usuarios de los servicios de ENAIRe, tales como las compañías aéreas, la aviación no comercial, los gestores aeroportuarios, operadores de drones, etc.
 - ⇒ Fomentar las relaciones de confianza con los grupos de interés a través de canales de comunicación efectivos y bidireccionales que ofrezcan información íntegra, trazable y actualizada.
 - ⇒ Garantizar que la información económico-financiera, información de sostenibilidad corporativa y empresarial proporcionada reúne los criterios más exigentes en cuanto a calidad, fiabilidad, claridad

e integridad, velando porque se cumplan los requisitos previstos en la legislación aplicable, en las normas internas y compromisos adquiridos, poniendo en valor las mejores prácticas.

- ⇒ Publicar las condiciones de acceso a los servicios y de sus cambios, así como establecer un proceso de consulta formal a los clientes y usuarios sobre los servicios de forma periódica o según sea necesario para cambios específicos en la prestación de servicios.
- ⇒ Aplicar los principios de cooperación y transparencia en las relaciones con las autoridades, organismos reguladores, supervisores y administraciones competentes.
- **Contribuir activamente a la transformación y consolidación de la cultura de ENAIRe**
 - ⇒ Impulsar una comunicación interna que contribuya a la transformación, divulgación y consolidación de la cultura de ENAIRe y que potencie el orgullo de pertenencia a la organización en base a sus valores para lograr un proyecto en común.
 - ⇒ Instaurar un modelo de comunicación interna basado en la confianza, que sea bidireccional e interactivo, propiciando la obtención de feedback de las personas trabajadoras de ENAIRe, la cohesión y el reconocimiento mutuo.
 - ⇒ En cuanto a los sistemas internos de información, garantizar la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado, así como del tratamiento de la información y su investigación, la protección de los informantes, la presunción de inocencia y derecho de defensa.
- **Asegurar la mejora continua de la comunicación y de sus canales**
 - ⇒ Establecer un modelo de comunicación que permita la evaluación de su eficacia y la mejora continua.
 - ⇒ Aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías potenciando la digitalización y otras técnicas y metodologías para afrontar los nuevos retos de la comunicación.

4. CANALES DE COMUNICACIÓN

4.1. Página web

La página web de ENAIRe (<https://www.enaire.es>) es uno de los principales canales de comunicación de la Entidad con todos sus grupos de interés y con la sociedad.

La página web contiene, entre otros:

- información de carácter general sobre ENAIRe, incluida la información financiera e información de sostenibilidad corporativa;
- información sobre servicios y tarifas;
- acceso a los servicios online;
- una sección específica de Comunicación a través de la cual se puede acceder a notas de prensa, publicaciones, videoteca, blog, a la revista *Vuela* y al *Clip de Seguridad*;
- acceso al Portal del Cliente;
- ofertas de empleo;
- información sobre contratación;
- acceso a la Sede Electrónica;
- y acceso al Portal de Transparencia de la Administración General del Estado.

4.2. Sede electrónica

ENAIRe dispone de una Sede Electrónica a la que se accede a través de su web (<https://enaire.sede.gob.es/>). La Sede Electrónica permite a los ciudadanos relacionarse con la Entidad para la realización telemática de diversos trámites administrativos tales como solicitud de subvenciones, información sobre la oferta pública de empleo, formulación de quejas o sugerencias, interposición de recursos o reclamaciones, trámites en materia de medio ambiente, etc.

4.3. Portal de transparencia

A través del Portal de Transparencia de la Administración General del Estado, ENAIRe atiende a las solicitudes de información que se formulen al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia.

Se puede acceder al Portal directamente a través de su web específica o bien mediante el enlace contenido en la página web de ENAIRe.

4.4. Perfil del Contratante

En la página web de ENAIRe se encuentra el Perfil del Contratante, que se integra en la Plataforma de Contratación del Sector Público, donde se publica información relativa a los procedimientos de contratación de la Entidad.

4.5. Canal Ético

ENAIRe, en su compromiso con la transparencia y la ética empresarial, tiene en funcionamiento un Canal Ético como medio de comunicación permanente de posibles conductas irregulares, contrarias a la legalidad, a las políticas y procedimientos de nuestra organización o a los compromisos de actuación contemplados en el Código Ético.

4.6. Buzón de información y teléfono de contacto

Cualquier ciudadano/a, entidad jurídica o grupo de interés puede hacer llegar sus consultas y comunicaciones por correo electrónico a ENAIRe a través del buzón: informacion@enaire.es o a través del siguiente teléfono de contacto: **+34 900 929 220**.

4.7. Redes sociales y medios de comunicación.

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.

Así mismo se realizarán comunicados de prensa, entrevistas, videos, etc. con los medios de comunicación de prensa escrita, digital o audiovisual.

4.8. Participación en foros, ferias y eventos

ENAIRe es una empresa con una fuerte presencia nacional e internacional, por lo que tiene una activa participación en foros, congresos, ferias, eventos y visitas institucionales.

Se destaca la participación de ENAIRe en ferias como Fitur, Airspace Integration, Expodrónica, etc.

4.9. Canales de comunicación específicos con la plantilla

- ⇒ **Intranet “Nube”:** Plataforma de uso interno permanentemente actualizada con el día a día de la actividad de ENAIRe a través de páginas especiales, noticias y eventos.
- ⇒ **Aplicación para dispositivos móviles “Mi ENAIRe”:** ENAIRe ofrece este aplicativo como una forma dinámica e interactiva de comunicación e información con los empleados.
- ⇒ **ENAIRe informa.** Publicaciones que informan sobre la actualidad de ENAIRe a las personas empleadas y que se difunden a través de correo electrónico y de la Intranet “Nube”.
- ⇒ **Jornadas y eventos:** ENAIRe organiza actos para comunicar y difundir la estrategia, compartir los grandes logros y promover los valores y la cultura de la organización.
- ⇒ **ENAIRe Conecta:** Canal interno de Teams a través del cual ENAIRe comparte noticias importantes sobre su actividad de forma rápida, breve, cómoda y sencilla.

4.10. Canales de comunicación específicos con clientes

- ⇒ **Comités y reuniones con clientes:** ENAIRe ha creado comités y grupos de trabajo con los clientes y otros agentes del sector aeronáutico, en los que se trabajan conjuntamente sus necesidades y expectativas.
- ⇒ **Buzón de correo electrónico (clientes@enaire.es):** A través de este buzón se da respuesta a las consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones de los clientes.
- ⇒ **Portal del Cliente (<https://clientes.enaire.es>):** Portal web en el que ENAIRe pone a disposición de los clientes noticias y novedades, próximos eventos, informes relativos a la calidad de los servicios, etc. También les permite participar en las Encuestas de satisfacción y en las Consultas a usuarios sobre propuestas de nuevas maniobras de procedimientos de vuelo, modificación de espacios aéreos, etc.

5. COORDINACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ENAIRe cuenta con una **Dirección de Comunicación** encargada de potenciar la imagen reputacional de la organización, dirigir la estrategia de comunicación, coordinar, analizar y gestionar la **relación y contactos con los medios de comunicación**, asesorar y apoyar a la Dirección de ENAIRe y asegurar la adecuada coordinación con el MITMA, en este ámbito.

La prensa y los medios pueden establecer contacto con la Dirección de Comunicación de ENAIRe a través de un servicio de atención telefónica (+34 913 214 895) y de un correo electrónico (dircom@enaire.es).

La Dirección de Comunicación cuenta con la colaboración de la Dirección y de todas las personas empleadas de ENAIRe para atender a los requerimientos de información necesaria en cada momento.

Todas las peticiones que puedan realizarse por los medios de comunicación a personas empleadas de ENAIRe o comunicaciones que puedan efectuarse por estas o, deberán coordinarse previamente con la Dirección de Comunicación que procederá de acuerdo con los principios de actuación y compromisos enunciados en esta Política, así como seguir otras pautas y recomendaciones efectuadas por la Dirección de Comunicación a tal efecto.

6. VISITAS A LAS INSTALACIONES EN LAS QUE ENAIRe PRESTA SERVICIO

ENAIRe con el fin de difundir e impulsar su imagen reputacional y su vocación de servicio público, mostrar y evidenciar los altos estándares de seguridad y de calidad en la prestación de sus servicios, y estrechar lazos con sus grupos de interés, recibe y atiende **visitas a las instalaciones en las que opera**, de manera ordenada y planificada.

ENAIRe distingue entre los siguientes tipos de visitas, a efectos de su diferente tramitación y gestión que debe efectuarse conforme a lo descrito en el [Procedimiento de visitas a instalaciones en las que ENAIRe presta servicio](#):

- Visitas institucionales
- Visitas comerciales (clientes y usuarios, proveedores...)
- Visitas de medios de comunicación
- Visitas técnicas
- Visitas de instituciones docentes
- Visitas de carácter privado

7. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN

El órgano encargado de supervisar el funcionamiento y el cumplimiento de esta política es el [órgano de cumplimiento normativo](#).

8. PUBLICIDAD Y DIVULGACIÓN

En cumplimiento con los requisitos de las Normas internacionales y prácticas de transparencia, esta Política estará a disposición de todas las partes interesadas en la [web](#) de ENAIRe, para su información y consulta.

Igualmente, se realizará la comunicación oportuna de [difusión](#) y comunicación interna mediante las herramientas existentes, para su comprensión y aplicación por todas las personas que actúan en nombre de ENAIRe.

9. APROBACIÓN Y VIGENCIA

Tras su presentación en el Comité de Dirección de 19 de abril de 2023, la presente Política ha sido aprobada por el Consejo Rector de ENAIRe en su reunión de 26 de abril de 2023, entrando en vigor desde esta última fecha, y permanecerá vigente en tanto no se produzca ninguna modificación en la misma la cual será comunicada adecuadamente.

Esta Política será objeto de revisión y actualización cuando sea necesario para adecuarla a los eventuales cambios normativos, sociales, económicos u organizativos.