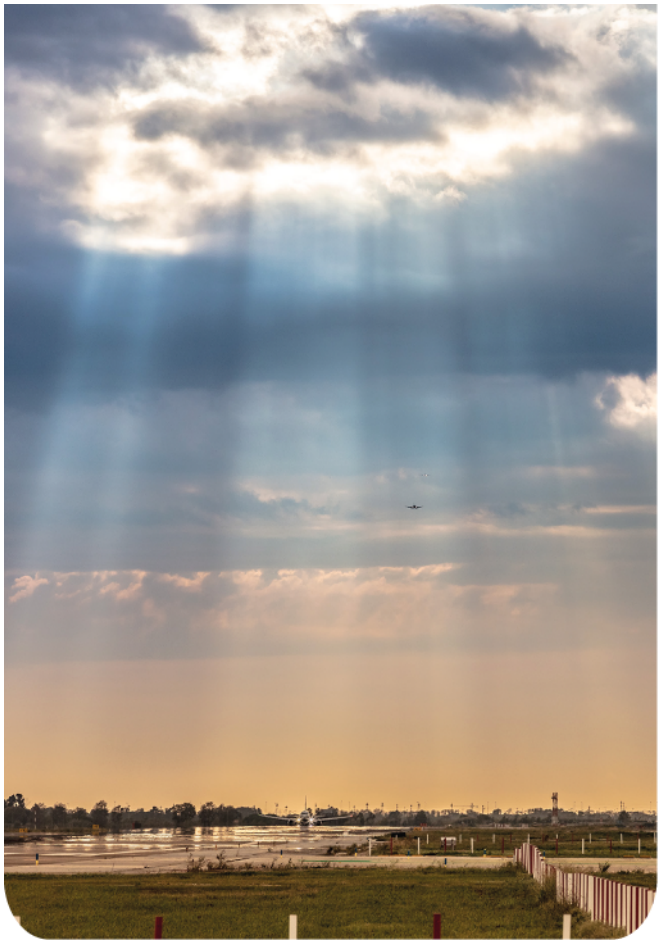
GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE

ENAIRE

2025-2027
Carta de servicios

Año de publicación: 2026



Sobre ENAIRE

La Entidad Pública Empresarial, ENAIRE, adscrita al Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, 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 el principal proveedor de servicios de navegación aérea y de información aeronáutica en España, el cuarto en Europa por volumen de tráfico en Europa y uno de los más importantes a nivel mundial, gestionando el espacio aéreo español sobre un territorio de 2.190.000 kilómetros cuadrados. El tráfico aéreo atendido por ENAIRE, por encima de 2 millones de vuelos, transporta a más de 300 millones de personas cada año.

Principales servicios y funciones prestados

- Servicio de Tránsito Aéreo (ATS)
- Gestión de Afluencia del Tráfico Aéreo Local (ATFM-local)
- Gestión del Espacio Aéreo (ASM)
- Servicio de Dirección de Plataforma (SDP)
- Servicio de Comunicaciones, Navegación y Vigilancia (CNS)
- Servicio de Información Aeronáutica (AIS)
- Servicios de diseño de procedimientos de vuelo (FPD)
- Servicios electrónicos

Marco normativo

Destacan los siguientes Reglamentos europeos, que establecen los requisitos comunes para la prestación de servicios y funciones por parte de ENAIRE:

- Reglamento de Ejecución (UE) 2017/373 de la Comisión
- Reglamento (UE) 2015/340 de la Comisión
- Reglamento (UE) 139/2014 de la Comisión
- Reglamento de Ejecución (UE) 2019/317 de la Comisión

Derechos de los usuarios y ciudadanos

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, como proveedor de servicios de navegación aérea, no discrimina por razones de nacionalidad u otra característica del usuario o la clase de usuarios de sus servicios de forma contraria a la legislación aplicable de la Unión.

En sus relaciones con ENAIRE, los ciudadanos tienen sus derechos establecidos en la Ley 39/2015. 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.

Los ciudadanos a través de la web de ENAIRE pueden acceder al Portal de Transparencia del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, al que ENAIRE está adscrito.

En este Portal, los ciudadanos pueden conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los expedientes de solicitud de información en los que tengan la condición de interesado, formular alegaciones e informarse sobre la protección de los datos de carácter personal.

Nuestros compromisos e indicadores

Seguridad

Compromiso 1: Otorgar la más alta prioridad a la seguridad en la provisión de los servicios de navegación aérea evaluando y minimizando lzos riesgos que puedan derivar en accidentes e incidentes, manteniendo el Nivel Ponderado de Seguridad (NPS) en un nivel inferior o igual a los siguientes valores: 13,30 en 2025; 12,15 en 2026 y 11,00 en 2027.

Indicador asociado: Nivel Ponderado de seguridad.

Puntualidad

Compromiso 1: Contribuir a la reducción de la demora asociada a nuestro servicio de prestación del servicio ATM manteniendo la demora media por vuelo IFR en ruta por causas imputables a ENAIRE en un nivel inferior o igual a los siguientes valores: 0,38 min/vuelo en 2025; 0,28 en 2026 y 0,23 en 2027.

Indicador asociado: Demora media ATFM por vuelo IFR en ruta por causas imputables a ENAIRE.

Compromiso 2: Monitorización continua de la puntualidad asegurando que la ventana horaria prevista de despegue (ETOT/CTOT) se sitúa por encima de los requisitos normativos internacionales en los cinco principales aeropuertos españoles siendo estos Madrid, Barcelona, Palma de Mallorca, Málaga y Gran Canaria.

Indicador asociado: Porcentaje de vuelos que cumplirán con su ventana horaria prevista de despegue (ETOT/CTOT), con un objetivo mínimo del 90%.

Disponibilidad y continuidad

Compromiso 1: Ejecución de las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos del SNA para garantizar la disponibilidad requerida.

Indicador asociado: Porcentaje de unidades de servicio del Sistema de Navegación Aérea que tienen una disponibilidad superior al 95% con un umbral objetivo mínimo del 99%.

Compromiso 2: Ejecución de las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos del SNA para garantizar la continuidad requerida.

Indicador asociado: Porcentaje de unidades de servicio del SNA que tienen una continuidad superior a 1.000 horas (MTBO), con un umbral objetivo mínimo del 97%.

Compromiso 3: Disponibilidad del 100% de las enmiendas (actualizaciones) al AIP en las fechas establecidas internacionalmente a principios de cada año por la Organización de Aviación Civil Internacional.

Indicador asociado: Porcentaje de las enmiendas al AIP disponibles en las fechas establecidas.

Calidad

Compromiso 1: Mejorar la percepción de calidad de los servicios prestados por ENAIRE asegurando que un Nivel de Calidad Percibida de nuestros clientes superior al 75%.

Indicador asociado: Nivel de Calidad Percibida.

Compromiso 2: Garantizar que el 100% de las quejas y sugerencias sean respondidas en 20 días o menos. Se proporcionará información detallada a aquellas que requieran una investiación más exhaustiva en un plazo de 40 días o menos.

Indicador asociado: Porcentaje de quejas y sugerencias de clientes respondidas en los tiempos comprometidos.

Compromiso 3: Realizar reuniones específicas de los proyectos de Espacio Aéreo más significativos para facilitar su comprensión y así promover la participación en las Consultas a Usuarios de Espacio Aéreo.

Indicador asociado: Porcentaje de consultas a usuarios de Espacio Aéreo de las que se ha realizado una reunión específica con un umbral objetivo mínimo del 20%.

Sostenibilidad

Compromiso 1: Mantener el porcentaje de descensos y ascensos continuos (maniobras impulsadas desde Europa para la reducción de emisiones de CO_2) de los cinco principales aeropuertos españoles, por encima del 30% y 70% respectivamente.

Indicador asociado: Porcentaje de ascensos y descensos continuos de los cinco principales aeropuertos españoles: Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palama de Mallorca, Málaga y Gran Canaria.

Compromiso 2: Mejora continua de la eficiencia horizontal en ruta (KEA) de manera que las aeronaves recorran menos millas adicionales anualmente en su ruta (KEA < KEA año anterior).

Indicador asociado: Eficiencia horizontal en ruta (KEA) de España.

Compromiso 3: Mantener el 100% de la energía eléctrica consumida por ENAIRE procedente de fuentes renovables con garantía de origen.

Indicador asociado: Porcentaje de energía eléctrica procedente de fuentes renovables con garantía de origen.

Información general

Compromiso 1: Asegurar a los ciudadanos la disponibilidad de la web de ENAIRE, avisando con una antelación de al menos 24 horas, las posibles interrupciones por mantenimiento técnico.

Indicador asociado: Porcentaje de las interrupciones planificadas de la página web de ENAIRE anunciadas con al menos 24 horas de antelación.

Medidas de subsanación

El análisis de los compromisos e indicadores,, serán publicados en la página web de ENAIRE. 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 disponibles. El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Consultas, sugerencias y quejas

ENAIRE pone a disposición de clientes y usuarios los siguientes canales de comunicación para hacernos llegar sus consultas, quejas y sugerencias:

- Sede Electrónica: https://enaire.sede.gob.es/
- Buzón de información: informacion@enaire.es
- Buzón de clientes: clientes@enaire.es
- Correo ordinario o de manera presencial