

Carta
de Servicios
2019-2022

Service
Charter
2019-2022



Carta
de Servicios
2019-2022

Service
Charter
2019-2022





Índice

1	Sobre ENAIRE	4
2	Marco Normativo	8
3	Principales servicios prestados	10
4	Servicios electrónicos	12
5	Derechos de los usuarios en relación a los servicios	14
6	Nuestros compromisos e indicadores	16
7	Sistemas de aseguramiento y otras medidas	20
8	Medidas de subsanación	22
9	Participación, consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones	24

Table of contents

1	About ENAIRE	26
2	Regulatory framework	30
3	Principal services provided	32
4	Electronic services	34
5	Rights of users in relation to services	36
6	Our commitment and indicators	38
7	Assurance systems and other measures	42
8	Remedial measures	44
9	Participation, inquiries, suggestions, complaints and claims	46

Sobre ENAIRE



La Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (Aena EPE) creada por el artículo 82 de la Ley 4/1990 de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para 1990, pasó 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, adscrita al Ministerio de Fomento, 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 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.



Misión



La Misión de ENAIRE es proporcionar servicios de navegación aérea para satisfacer las necesidades de los clientes y de la sociedad en su conjunto, con seguridad, calidad, eficiencia y respeto al medio ambiente, contribuyendo de este modo al desarrollo del transporte aéreo en España.



Visión



Queremos ser líderes en la prestación segura, eficiente, de calidad y sostenible de servicios de navegación aérea en un entorno global y competitivo, valorados por nuestros clientes y la sociedad, donde nuestras personas sean el principal motor de la empresa.

Marco normativo



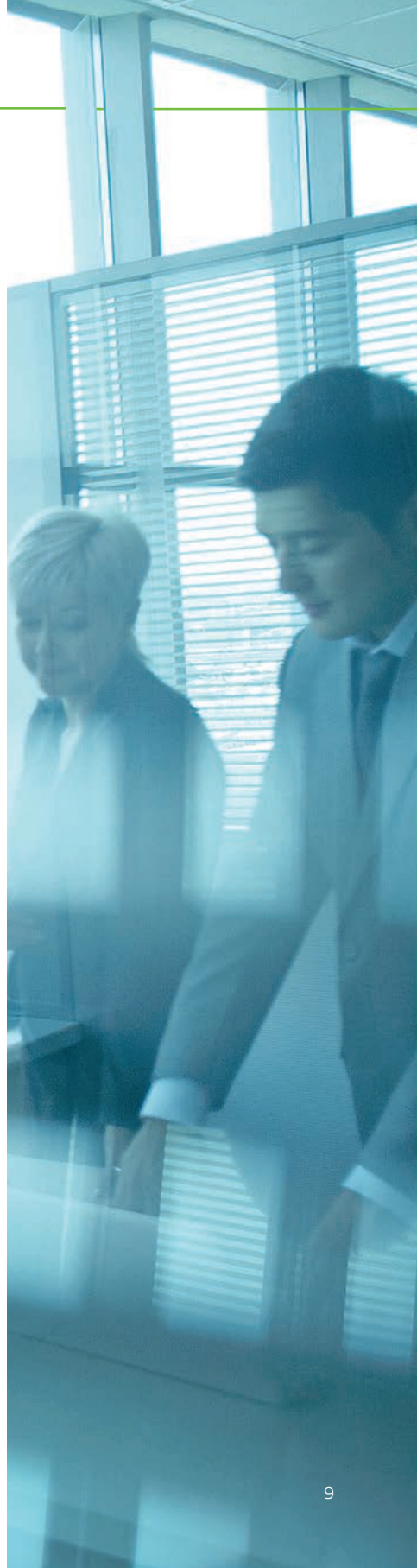
ENAIRE cumple tanto con el marco normativo nacional como con el comunitario de Cielo Único Europeo.

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 estas se desarrollen de forma segura y eficiente.



Servicios electrónicos



Servicios prestados en la página web

enaire.es

A través del portal web se proporciona información de carácter general sobre la organización, los servicios que presta y las ofertas de empleo público, además de difundir información a través de notas de prensa y publicaciones como la revista VUELA. También es posible presentar planes de vuelo online, consultar la información aeronáutica, así como adquirir publicaciones aeronáuticas.



Servicios prestados en la Administración Electrónica

sede.enaire.gob.es

Información en materia de administración electrónica, acceso al listado de los procedimientos disponibles en la administración electrónica, tramitación de procedimientos por vía electrónica tanto con certificado digital como los que se tramitan sin certificado, y acceso a la información sobre el estado del expediente a lo largo del proceso de tramitación.





Servicios prestados a través de correo electrónico

Recepción y respuesta a consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias de clientes y grupos de interés.



Servicios prestados a través de las redes sociales

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.

Especificaciones técnicas de uso de los servicios electrónicos

El acceso a los servicios electrónicos a través de la página web requiere de un navegador web que cumpla la especificación W3C. Existe compatibilidad con los siguientes navegadores: Internet Explorer, FireFox, Chrome, Opera PC y Safari Mac.

Para que los equipos resulten compatibles con los procedimientos de la Administración electrónica, se requiere Windows 7 o superior con Navegador Internet Explorer 9 o superior y Java V8. La configuración debe adecuarse a las especificaciones disponibles en la Administración electrónica. Para la tramitación de los procedimientos que requieren certificado, ENAIRE admite los certificados electrónicos de los prestadores de servicios de certificación reconocidos por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y por @firma (Plataforma de servicios de validación y firma electrónica del Ministerio de la Presidencia).

Derechos de los usuarios en relación a los servicios



ENAIRE presta servicios de navegación aérea de forma abierta y transparente.

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Ejecución (UE) n° 1035/2011 de la Comisión, de 17 de octubre de 2011, por el que se establecen requisitos comunes para la prestación de servicios de navegación aérea, **ENAIRE presta servicios de navegación aérea de forma abierta y transparente.** Publica las condiciones de acceso a sus servicios y tiene establecido un proceso periódico de consulta formal de los usuarios de sus servicios, al menos una vez al año.

ENAIRE no discrimina por razones de nacionalidad o de identidad del usuario o por la categoría de usuarios, de conformidad con la legislación aplicable de la Unión.



En sus relaciones con ENAIRE, los ciudadanos tienen sus derechos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. 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, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico, conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, formular alegaciones y a la protección de los datos de carácter personal.



Nuestros compromisos 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.

- 3-4** En un entorno de tráfico creciente, mantener el valor del indicador de incidentes de seguridad ponderados¹ por cada 100.000 horas de vuelo en un rango objetivo **de entre 3 y 4**, 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).

↓ 0,4m

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



Disponibilidad

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 (MTBO²).

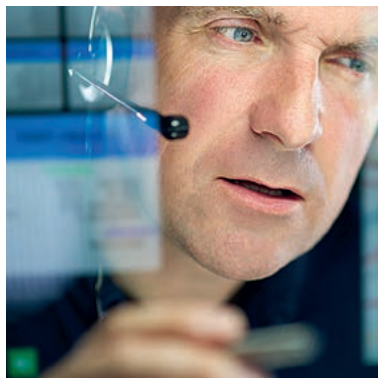
Asegurar a los ciudadanos la disponibilidad de los servicios electrónicos, avisando con antelación de las interrupciones por mantenimiento técnico.

↑ 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.



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 **10%** 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.

↑ 50^{kt}

Implantar medidas de eficiencia que permitan a nuestros clientes una reducción media anual de **50.000** toneladas³ de emisiones de CO₂

¹ Incidentes severos tipo A y B

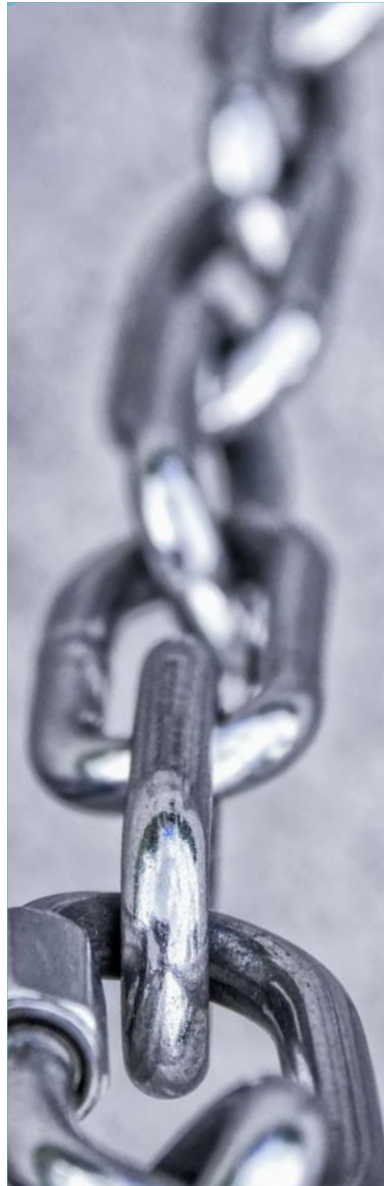
² Mean Time Between Outages: tiempo medio entre interrupciones de servicio.

³ La reducción media anual está calculada sobre una reducción global de 150.000 toneladas de CO₂ en el período de tres años.

Sistemas de aseguramiento y otras medidas



ENAIRE garantiza la consecución de los más altos niveles de seguridad, calidad, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.



ENAIRE dispone de un sistema integrado de gestión que aplica a todas las dependencias y servicios prestados por ENAIRE, que garantiza la consecución de los más altos niveles de seguridad, calidad, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente certificado por AENOR.

Este sistema está basado en el Reglamento UE 1035/2011 y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad y las normas ISO 9001, OHSAS 18001 e ISO 14001.



Medidas de subsanción



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



El Director General comunicará al reclamante, en el plazo máximo de 20 días, las causas por las que se produce el incumplimiento y en el caso de que proceda, las medidas que serán adoptadas para subsanar el incumplimiento.

El análisis de los compromisos e indicadores, así como los incumplimientos detectados, serán publicados en la página web de ENAIRE, donde adicionalmente, en caso de que proceda, se indicarán las medidas que serán adoptadas para subsanar de las desviaciones.

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

*** Dirección de contacto**

Unidad responsable de la Carta de Servicios

División de Calidad y Medio Ambiente
Servicios Centrales de ENAIRE Avda. de Aragón, s/n Bloque 330, portal 2
Parque Empresarial Las Mercedes
28022 Madrid

e: calidadmedioambiente@enaire.es



Consultas, sugerencias, y reclamaciones

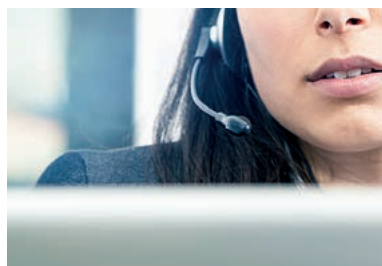
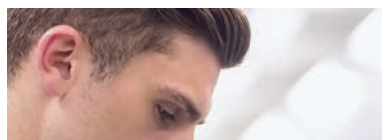


Su opinión nos ayuda a mejorar la calidad de los servicios que prestamos.

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

sede.enaire.gob.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 por correo electrónico a la dirección informacion@enaire.es, por correo ordinario o de manera presencial en la dirección de contacto.





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

ENAIRE convoca con distinta periodicidad, todos los años, Comités y Grupos de trabajo con los clientes y otros agentes del sector aeronáutico con la finalidad de realizar el seguimiento e intercambiar información relativa a la prestación de sus servicios. Puede solicitar su participación en los mismos a través de:

clientes@enaire.es

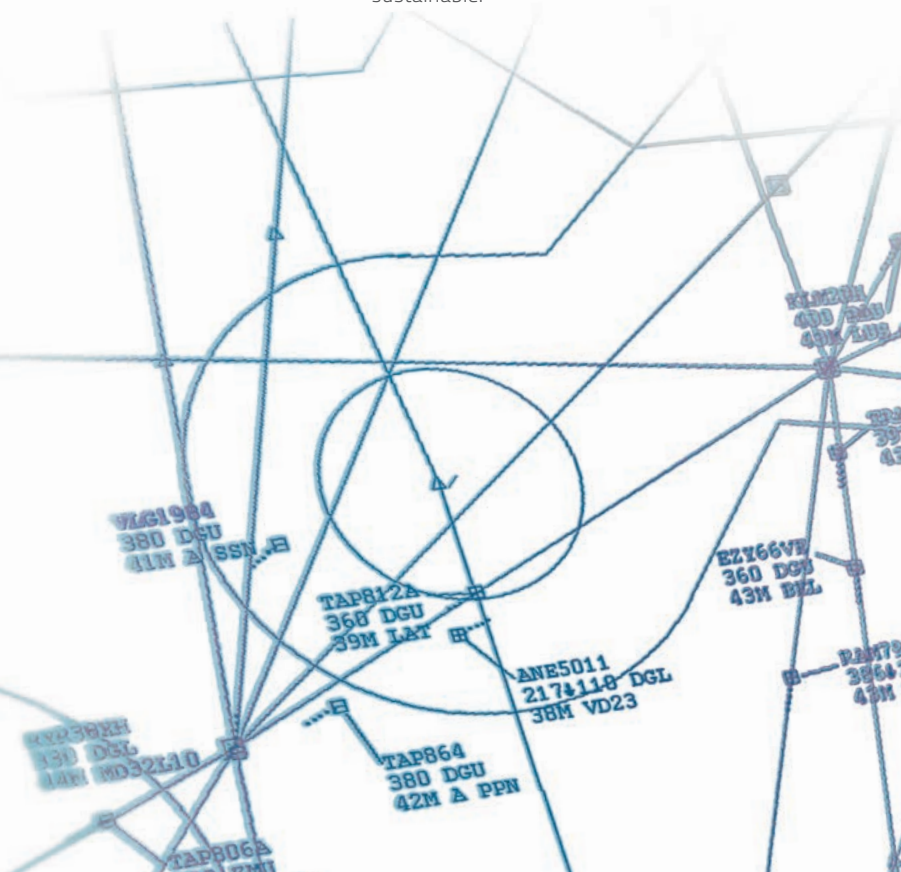


About ENAIRE



The Public Corporate 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, attached to the Ministry of Development, 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, 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.



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, contributing likewise to the development of air transport within Spain.



Vision



We want to be leaders in the safe, efficient, high quality and sustainable provision of air navigation services in a global and competitive environment, and appreciated by our clients and society at large, where our people are the main driving force of our company.

Regulatory Framework



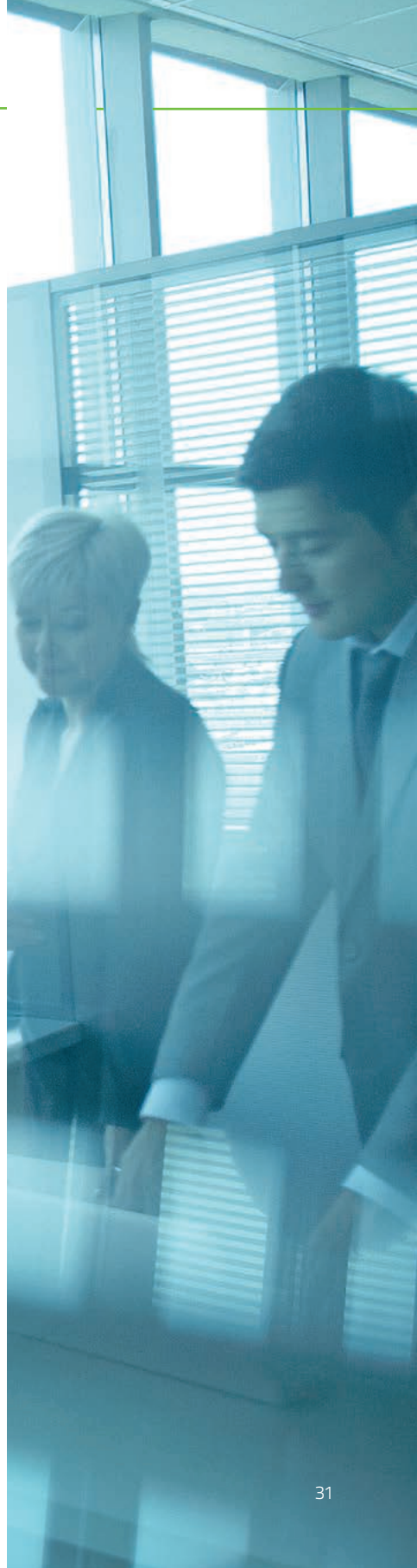
ENAIRE complies with both the Spanish and European regulatory frameworks for the Single European Sky.

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.



Electronic services



Services provided through the website

enaire.es

The web portal provides general information about the organization, the services provided and public employment offers, as well as disseminating information through press releases and publications such as VUELA magazine. It is also possible to submit flight plans online, consult aeronautical information, as well as purchase aeronautical publications.



Services provided in the electronic administration

sede.enaire.gob.es

Information on electronic administration, access to the list of procedures available in the electronic administration, processing of electronic procedures filed electronically either with digital certificate or without a certificate, and checking the processing status of the electronic procedures throughout the processing period.





Services provided via email

Reception and response to inquiries, complaints, claims and suggestions submitted by clients and stakeholders.



Services provided through social networks

Through our social network channels (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram and Youtube) ENAIRE offers, quick in real time information of relevance and interest to the public, our digital followers and stakeholders, in addition to photographs and infographics, videos and professional aspects, among others.

Technical specifications for the use of electronic services

Access to electronic services through the website requires a web browser that meets the W3C specification. There is compatibility with the following browsers: Internet Explorer, FireFox, Chrome, Opera PC and Safari Mac.

In order for the equipment to be compatible with the Electronic administration procedures, Windows 7 or higher is required with Internet Explorer 9 or higher and Java V8. The configuration must be adapted to the specifications available in the Electronic administration. For the processing of procedures that require a certificate, ENAIRE accepts the electronic certificates of certification service providers recognized by the Ministry of Industry, Tourism and Trade and by @firma (Platform for validation services and electronic signature platform of the Ministry of the Presidency).

Rights of users in relation to services



ENAIRE provides open and transparent air navigation services.

In accordance with the provisions of Commission Implementing Regulation (EU) No. 1035/2011, of October 17, 2011, laying down common requirements for the provision of air navigation services, ENAIRE provides open and transparent air navigation services. It publishes the conditions of access to its services and has established a periodic formal consultation process with the users of its services, at least once a year.

ENAIRE does not discriminate for reasons of nationality, identity of the user or category of the users, in accordance with the applicable regulations of the European Union.



Regarding the relationship with ENAIRE, citizens have their rights set out by Law 39/20015, of October 1, on the Common Administrative Procedure of Public Administration. Among others, they have the right to interact by electronic means, to be treated with due respect and deference by the public employees, to access to public information, archives and records in accordance with the provisions in Law 19/2013, December 9, for transparency, access to public information and good governance and the rest of the legal framework, to know at any time the status of proceedings that concern them, to submit allegations and to the protection of personal data.



Our commitment and indicators



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



Safety

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.

3-4 In a growing traffic environment, keep the value of the weighted safety incident rate¹ per 100,000 flight hours hours in a target range **between 3 and 4** 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).

↓ 0,4m

Average delay per IFR flight en-route of no more than **0.4** minutes for causes attributable to the air navigation service provider.



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 at least 99% of 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).

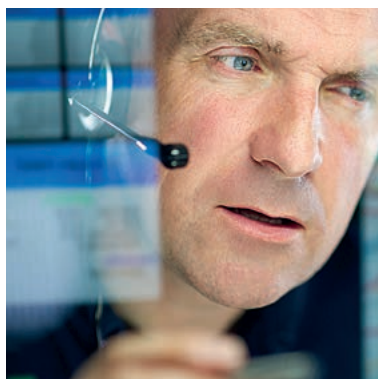
Ensure the availability of electronic services to citizens, notifying in advance about technical maintenance disruptions:

↑ 100%

Ensure that ENAIRE website planned disruptions are reported at least 24 hours beforehand.

↑ 100%

Ensure that ENAIRE Electronic Administration planned disruptions are reported at least 24 hours beforehand.



Satisfaction

Direct the organisation towards the stakeholders, trying to improve both their perception of the service and their satisfaction with it:

↑ **70%** Maintain the perceived quality index of our clientes above **70%**.

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

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 efficiency measures which will allow our clients a mean annual reduction of **50,000** tonnes³ of emissions of CO₂

¹ Serious incidents of type A or B.

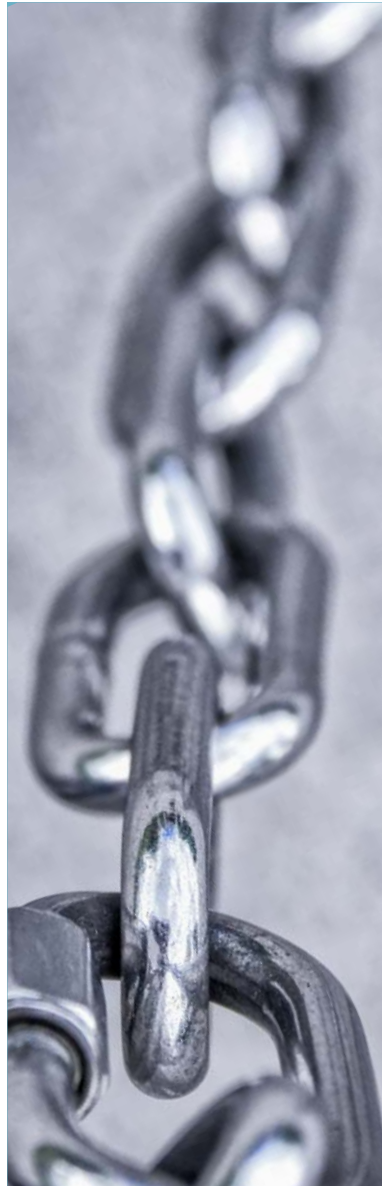
² Mean Time Between Outages: mean time between service interruptions.

³ The mean annual reduction is calculated over a global reduction of 150,000 tonnes of CO₂ over a period of three years.

Assurance systems and other measures



ENAIRE guarantees the achievement of the highest levels of safety, quality, occupational health and environmental protection.



ENAIRE has an integrated management system that applies to all the operational centres and services provided by ENAIRE, which guarantees the achievement of the highest levels of safety, quality, occupational health and environmental protection certified by AENOR.

This system is based on EU Regulation 1035/2011 and Royal Decree 3/2010, which regulates the National Security Framework and ISO 9001, OHSAS 18001 and ISO 14001 standards.



Remedial measures



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



The General Director shall notify the claimant, within 20 days maximum, of the causes of non-compliance and, if applicable, the measures to be taken to remedy the non-compliance.

Analysis of the commitments and indicators, as well as the non-compliances detected, shall be published on the ENAIRE website, and, if applicable, the measures to be taken to remedy the non-compliances.

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

*** Contact Address**

Unit responsible for the service charter

División de Calidad y Medio Ambiente
Servicios Centrales de ENAIRE Avda. de Aragón, s/n Bloque 330, portal 2
Parque Empresarial Las Mercedes 28022
Madrid

e: calidadmedioambiente@enaire.es
enaire.es



Participation, inquiries, suggestions, complaints and claims

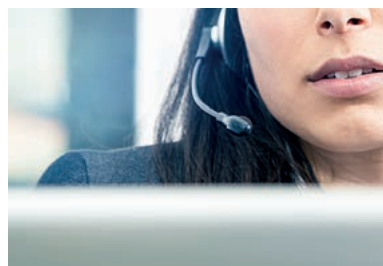
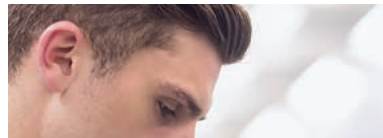


Your opinion will help us to improve the quality of the services we provide.

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

sede.enaire.gob.es

where public information can be consulted, or a great variety of administrative procedures can be carried out electronically. In addition, any citizen can convey their communications to us by emailing us to informacion@enaire.es, by ordinary mail or in person at the contact address.





There is an email address expressly available for clients of the aeronautical sector (air companies, airport managers, pilots and aeronautical organisations):

clientes@enaire.es

Similarly, every year ENAIRE calls periodic Committees and Working Groups with clients and other operators of the aeronautical sector, in order to follow-up and exchange information about the provision of its services. You can apply to participate in:

clientes@enaire.es





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE FOMENTO

ENAIRe 

