



AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA

CARTA DE SERVICIOS AUTORIZACIONES DE SERVIDUMBRES AERONÁUTICAS

2017-2020

© AESA

AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA

Esta obra se acoge al amparo del Derecho de la Propiedad Intelectual. Quedan reservados todos los derechos inherentes a que ampara la Ley, así como los de traducción, reimpresión, transmisión radiofónica, de televisión, Internet (página web), de reproducción en forma fotomecánica o en cualquier otra forma y de almacenamiento en instalaciones de procesamiento de datos, aun cuando no se utilice más que parcialmente.

Código del Documento: **A-DAN-CSER-01 1.0**

F-DEA-CDO-10 2.0

Índice

1.	DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD	4
2.	RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	5
3.	PASOS A SEGUIR PARA LA SOLICITUD DE LAS AUTORIZACIONES	5
4.	DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN SU RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.	6
5.	FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.....	6
6.	PRINCIPALES NORMAS DE APLICACIÓN SOBRE SERVIDUMBRES AERONÁUTICAS.....	7
7.	FORMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE SSAA	7
8.	COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	8
9.	MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
10.	SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	9
11.	INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN	9
12.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.....	10
13.	DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS	10
14.	FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE	10
15.	IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	11
16.	AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA	11

PÁGINA INTENCIONADAMENTE EN BLANCO

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD

A fin de garantizar la seguridad y la regularidad de las operaciones de aeronaves, se hace necesario establecer una serie de restricciones a las construcciones, instalaciones, plantaciones, etc., que se ubican en los alrededores de los aeropuertos, aeródromos y radioayudas para la navegación aérea.

A tal efecto la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) ha venido definiendo una serie de superficies alrededor de los aeródromos, aeropuertos y radioayudas que, si no se encuentran vulneradas o no se permiten mayores vulneraciones a las ya existentes, garantizan que las aeronaves pueden operar con seguridad y regularidad.

El establecimiento de una servidumbre supone una limitación de los derechos de los ciudadanos que, en el caso que nos ocupa, se establece a favor de un beneficio común, como es la seguridad y regularidad de las operaciones aéreas, por lo que se espera la comprensión de aquellas personas a las que se deniegue la construcción, instalación o plantación de bienes constitutivos de obstáculos que vulneran las servidumbres aeronáuticas establecidas

A efectos legales, dichas limitaciones se establecen mediante un instrumento jurídico denominado servidumbres aeronáuticas.

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (en adelante AESA), a través de su Departamento de Autorizaciones de Servidumbres Aeronáuticas (en lo sucesivo, Departamento de SSAA), ha sido designada como organismo responsable en España de otorgar las autorizaciones necesarias para la realización de construcciones, instalaciones o plantaciones sobre zonas afectas a servidumbres aeronáuticas de aeródromos, helipuertos o radioayudas a la navegación aérea, o en zonas no afectadas por servidumbres aeronáuticas si se elevan a una altura superior a los cien metros sobre planicies o partes prominentes del terreno o nivel del mar dentro de aguas jurisdiccionales.

El Departamento de SSAA está integrado en la Unidad de Integración Territorial como parte de la Coordinación de Seguridad de Aeropuertos de la Dirección de Seguridad de Aeropuertos y Navegación Aérea (en adelante DSANA) dentro de AESA, a la que compete las funciones de tramitación de solicitudes de autorización administrativa en materia de servidumbres aeronáuticas para la realización de las citadas construcciones, instalaciones o plantaciones.



2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

El Departamento de SSAA presta los siguientes servicios:

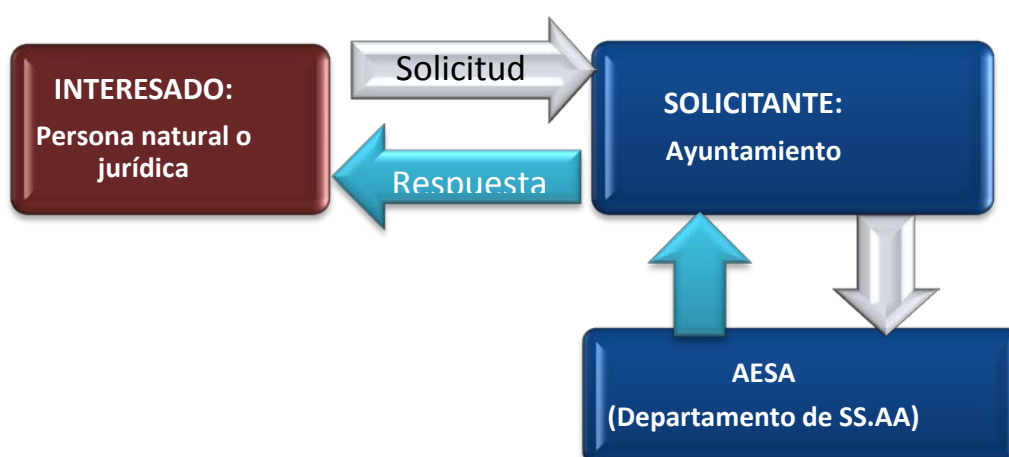
- *Proveer información al ciudadano sobre los pasos a seguir para la solicitud de autorización para la realización de construcciones, instalaciones o plantaciones en zonas afectadas por Servidumbres Aeronáuticas o que se eleven por encima de los 100 metros en todo el territorio español o en aguas jurisdiccionales.*
- *Poner a disposición del ciudadano una lista actualizada de los municipios españoles afectados por Servidumbres Aeronáuticas.*
- *Tramitar las solicitudes de autorización para la realización de construcciones, instalaciones o plantaciones en zonas afectadas por Servidumbres Aeronáuticas¹ o que se eleven por encima de los 100 metros en todo el territorio español.*
- *Editar guías de señalamiento e iluminación de parques eólicos y otros tipos de obstáculos.*
- *Editar guías para la elaboración de estudios de apantallamiento y estudios de seguridad.*

3. PASOS A SEGUIR PARA LA SOLICITUD DE LAS AUTORIZACIONES

Dependiendo del tipo de construcción y de la zona en donde se prevea realizarla, puede variar la forma de solicitar la correspondiente autorización:

En zonas afectas a Servidumbres Aeronáuticas:

- Cuando se necesita licencia o autorización de la administración con competencias urbanística, será ésta (generalmente el Ayuntamiento a cuya jurisdicción pertenezcan los terrenos sujetos a las servidumbres aeronáuticas) quien deberá cursar la solicitud a AESA, en favor del interesado (persona física o jurídica).



¹ Cuando estas obras, instalaciones o plantaciones precisan de licencia o autorización de la administración con competencias urbanísticas, será ésta (generalmente el ayuntamiento) quien cursará la solicitud correspondiente.

- Cuando no se necesita licencia o autorización de la administración con competencias urbanística, será el propio interesado (persona física o jurídica) quien deberá cursar directamente la solicitud a AESA.

En zonas no afectas a Servidumbres Aeronáuticas:

Para obstáculos de más de 100 metros de altura a la navegación aérea en zonas no afectas a Servidumbres Aeronáuticas: las personas físicas o jurídicas podrán cursar la solicitud directamente a AESA.

Desde nuestra página web www.seguridadaerea.gob.es dentro del apartado Particulares/Servidumbres Aeronáuticas, se pueden descargar los formularios para la solicitud de las autorizaciones en todos los casos.

4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN SU RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

Así pues, de manera general, los ciudadanos tienen ante el Departamento de SSAA derecho a:

- *Recibir información de interés general de manera presencial, telefónica, informática o electrónica.*
- *Ser atendidos directa y personalmente.*
- *Obtener la información administrativa de manera eficaz, real y rápida.*
- *Obtener una orientación positiva.*
- *Ser auxiliados en la cumplimentación de documentos administrativos que dirijan al Departamento de SSAA.*

5. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los Ciudadanos podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios.

- *Manifestando sus opiniones a través de las encuestas que se realizan de forma periódica la Agencia Estatal de Seguridad Aérea sobre los servicios prestados.*
- *Mediante escritos y comentarios que dirijan al Departamento de SSAA o al buzón de información general del propio departamento.*
- *Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta carta, bien sea de forma presencial, por correo postal o electrónicamente a través de la sede electrónica de AESA si dispone de un certificado digital válido.*

6. PRINCIPALES NORMAS DE APLICACIÓN SOBRE SERVIDUMBRES AERONÁUTICAS

- *Ley 21/2003 de 7 de julio, de Seguridad Aérea*
- *Ley 48/1960 de 21 de julio sobre Navegación Aérea.*
- *DECRETO 584/1972 de 24 de febrero de Servidumbres Aeronáuticas en aeródromos. Este decreto fue modificado por el Decreto 2490/1974 de 9 de agosto y por el Real Decreto 1541/2003 de 5 de diciembre.*
- *Decreto 1844/1975 de 10 de julio de Servidumbres Aeronáuticas en helipuertos. Este decreto fue también modificado por el Real Decreto 1541/2003 de 5 de diciembre.*
- *Real Decreto 297/2013, de 26 de abril, por el que se modifica el Decreto 584/1972, de 24 de febrero, de Servidumbres Aeronáuticas y por el que se modifica el Real Decreto 2591/1998, de 4 de diciembre, sobre la Ordenación de los Aeropuertos de Interés General y su Zona de Servicio.*
- *Decretos, Reales Decretos u Órdenes Ministeriales que regulan las Servidumbres Aeronáuticas para cada uno de los aeropuertos y radioayudas del territorio español.*
- *Reglamento (Ce) No 216/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de febrero de 2008 sobre normas comunes en el ámbito de la aviación civil y por el que se crea una Agencia Europea de Seguridad Aérea, y se deroga la Directiva 91/670/CEE del Consejo, el Reglamento (CE) no 1592/2002 y la Directiva 2004/36/CE.*
- *Reglamento (UE) No 139/2014 de la Comisión de 12 De Febrero De 2014 por el que se establecen los requisitos y procedimientos administrativos relativos a los aeródromos, de conformidad con el Reglamento (CE) no 216/2008 del Parlamento Europeo y el Consejo.*

7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE SSAA

Las quejas y sugerencias constituyen procedimientos que ayudan a mejorar la calidad de los servicios prestados, y a exigir el compromiso de servicio al personal del organismo que los presta.

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios que presta el Departamento de SSAA, presentando el formulario que puede descargarse de la página web de AESA www.seguridadaerea.gob.es, en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- *Presencialmente en las oficinas de AESA donde el ciudadano cumplimentará y firmará el formulario diseñado a tal efecto, pudiendo, si lo desea, ser auxiliado por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia.*
- *Por correo postal, enviando un escrito firmado o el formulario correctamente cumplimentado y firmado a la Unidad de Quejas y Sugerencias de AESA.*
- *A través de nuestra sede electrónica (<https://sede.seguridadaerea.gob.es>), cumplimentando on-line el formulario dispuesto para ello. El ciudadano debe disponer de certificado digital válido o DNle para formular sus quejas y sugerencias a través de este canal electrónico.*

En el plazo de 20 días, y previas las aclaraciones oportunas, se informará al interesado de las medidas adoptadas. Todas las quejas y sugerencias recibidas se envían junto con sus respuestas a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Fomento en un informe anual.

Transcurrido el plazo señalado, el ciudadano que no obtenga contestación podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Departamento.

Las quejas o sugerencias no tienen naturaleza de recurso administrativo ni interrumpen o paralizan los plazos establecidos; tampoco condicionan el resto de posibles acciones de los interesados.

8. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

El Departamento de SSAA, prestara sus servicios relacionados en esta carta conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- *El número de atención telefónica dispone de 5 líneas para atender a las peticiones de información. Las llamadas que dentro del horario de atención al público no puedan atenderse en el acto serán derivadas a un contestador automático y serán devueltas durante el día hábil siguiente al que se produjo la llamada, si se facilitan los datos suficientes en dicho contestador.*
- *Las peticiones de información vía email recibidas en nuestro buzón de atención al ciudadano del Departamento de SSAA se contestarán en un plazo máximo de 15 días hábiles.*
- *AESA se compromete a resolver el expediente dentro de los siguientes plazos desde la fecha de recepción de la solicitud en AESA:*
 - *90 días naturales para actuaciones en zonas afectadas por servidumbres aeronáuticas. En caso que la actuación no vulnere las servidumbres establecidas, este tiempo se reduciría a la mitad (45 días)*
 - *60 días naturales para obstáculos de más de 100 metros fuera de zonas afectas por servidumbres aeronáuticas.*
 - *60 días naturales para actuaciones, en zonas afectadas por servidumbres aeronáuticas, que estén contempladas en planes urbanísticos o territoriales que hayan sido informados con carácter favorable por la Dirección General de Aviación Civil, y que se haya incluido en dicho informe esta posibilidad de forma expresa.*

En este punto hay que tener en cuenta que si en la tramitación de la solicitud, fuera necesario solicitar un informe a un organismo externo a AESA, (Gestor aeroportuario, Ministerio de Defensa, etc.) a este plazo se le sumará el que necesite dicho organismo para emitir su informe.

9. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las medidas dirigidas a mejorar las condiciones de la prestación del Departamento de SSAA están directamente relacionadas con algunos derechos de los ciudadanos recogidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, que ya se han comentado.

En coherencia con ello los empleados del Departamento de SSAA se guiarán por las siguientes reglas de atención al público:

- *Se identificarán adecuadamente ante los ciudadanos.*
- *Escucharán activamente al ciudadano.*
- *Utilizarán un lenguaje comprensible y claro.*
- *Procurarán resolver la consulta adecuadamente y en el menor tiempo posible.*

El personal que presta servicios en Departamento de SSAA, asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario, velarán porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Asimismo se analizarán y corregirán las actuaciones y conductas que dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

10. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

AESA cuenta con un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001 en su versión del año 2008, dentro de cuyo alcance se encuentran comprendidos los servicios objeto de esta carta. Esta certificación concedida por una entidad acreditada fue obtenida en diciembre de 2015.

Dentro de este Sistema, se establecen una serie de auditorías periódicas que analizan:

- *Desarrollo de las actividades conforme a normativa*
- *Actuaciones conforme a procedimientos internos tanto generales como específicos.*
- *Cumplimiento de compromisos y objetivos.*
- *Implantación de acciones correctivas a las no conformidades detectadas*
- *Desarrollo e implantación de acciones de mejora de los servicios dentro de la filosofía de la mejora continua.*

Desde AESA, además, se realizan estudios de demanda y de satisfacción del cliente donde se tienen en cuenta a los usuarios de sus servicios. Estos estudios están orientados a conocer el perfil del usuario de sus servicios, la calidad en la prestación de los mismos y las posibles mejoras e introducir en ellos.

11. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN

Para poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes citados, se establecen los indicadores de niveles de calidad de los servicios prestados por el Departamento de SSAA que a continuación se detallan:

- *Porcentaje de llamadas telefónicas derivadas al contestador automático respecto a las recibidas, en el horario de atención al público.*

- *Porcentaje de las llamadas dejadas en el contestador que han sido devueltas en el plazo comprometido.*
- *Porcentaje de correos electrónicos con solicitudes de información que se contestan en 15 días hábiles o menos.*
- *Tiempo medio de resolución de expedientes resueltos.*
- *Porcentaje de expedientes con tiempo de resolución dentro del plazo comprometido, según tipología, respecto al total de expedientes tramitados.*

12. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Los ciudadanos usuarios de los servicios referidos en la Carta de Servicios podrán formular reclamaciones en caso de incumplimiento de los compromisos de calidad en ella establecidos ante la Dirección de Seguridad de Aeropuertos y Navegación Aérea, de la que depende el Departamento de SSAA.

En su caso el Director responsable de esta Dirección dirigirá una carta de disculpas, en la que también se le informará sobre las medidas de mejora puestas en práctica.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

13. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS

- **Sede del Departamento**

Agencia Estatal de Seguridad Aérea
Avenida General Perón nº 40, Puerta B, 1ª planta.
28020 Madrid.

- **Atención telefónica:**

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 (horario peninsular)
en el teléfono 91 396 83 20 (5 líneas)

- **Información telemática:**

Página web: www.seguridadaerea.gob.es,
apartado servidumbres aeronáuticas en la parte dedicada a aeropuertos
Correo electrónico: servidumbres.aesa@seguridadaerea.es

14. FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

A la sede de AESA se puede acceder mediante transporte público:

- *Estación de Metro Santiago Bernabéu línea 10.*

- *Paradas de autobús; líneas 40, 126, 147 y 150 en Paseo de la Castellana, Línea 120 en plaza de Lima y línea 43 en Avda. General Perón.*
- *Estación de Cercanías de Renfe: Nuevos Ministerios líneas C-2, C-3, C-4, C-7, C-8 y C-10.*

Para acceder en vehículo privado el centro comercial Moda Shopping dispone de un amplio aparcamiento accesible desde el subterráneo de AZCA.

La recepción de AESA se encuentra en la primera planta entrando por el acceso B del centro comercial Moda Shopping.

15. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Dirección de Seguridad de Aeropuertos y Navegación Aérea (DSANA), responsable de esta Carta de Servicios, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La dirección de la DSANA es la siguiente: Agencia Estatal de Seguridad Aérea, Avenida del General Perón 40, 1ª Planta, 28020 Madrid

16. AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA

Esta carta de servicio se aprueba en AESA en noviembre de 2016 para su posterior publicación en el Boletín Oficial del Estado (BOE). El periodo de vigencia de la misma será de 3 años contados a partir de la fecha de publicación en el BOE.