

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE ENAIRe

22 de diciembre 2021

1. INTRODUCCIÓN

ENAIRE, como entidad líder de servicios de navegación aérea en España y en su vocación de ser un operador líder global internacional, reafirma sus compromisos con la Excelencia, la Innovación y la Sostenibilidad como dinamizadores del sector de la aviación, teniendo en cuenta a todos los grupos de interés clave con los que construir su estrategia, a través de la cual reconoce e impulsa el talento de sus personas y siente como una alta responsabilidad tanto su vocación de servicio a los distintos actores del sector de la Aviación, usuarios y ciudadanos, como su papel tractor de la economía española.

La regulación europea de los proveedores de servicios de navegación aérea incluye la obligatoriedad de tener implementado un Sistema de Gestión, así como de su mejora proactiva y sistemática. El [Sistema Integrado de Gestión de ENAIRE](#) da respuesta a los requisitos reglamentarios y normativos aplicables y suscritos, del mismo modo que describe y modula el Modelo de Gestión Empresarial del funcionamiento de ENAIRE para ser una organización sobresaliente en su actuación y resultados.

La [Política del Sistema Integrado de Gestión de ENAIRE](#), alineada con el contexto de la organización, establece los compromisos de la organización que deben servir como marco de referencia en el desarrollo de la Estrategia y las actividades de ENAIRE.

2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política es de aplicación a ENAIRE.

Por la naturaleza integradora del Sistema de Gestión de ENAIRE, esta Política se configura como el marco de referencia sobre el que se establecen los principios que guían la actuación de ENAIRE en materia de Seguridad, Calidad y Sostenibilidad.

3. OBJETO

La Política del Sistema Integrado de Gestión tiene por objeto definir y establecer los principios fundamentales y compromisos de ENAIRE en materia de Seguridad, Calidad y Sostenibilidad.

ENAIRE, entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana construye esta Política asumiendo los retos estratégicos del sector de la aviación, así como los retos ocasionados por la crisis sanitaria-económica del COVID-19.

Con el fin de alcanzar sus [objetivos estratégicos](#), ENAIRE tiene implementado y certificado un [Sistema Integrado de Gestión](#) y ha definido y desplegado su estrategia en el [Plan de Vuelo 2025](#).

Esta Política asocia los comportamientos deseados en los [Valores](#) de ENAIRE con los [Compromisos](#) de la organización con el fin de contribuir a la consolidación de los procesos de transformación y cambio cultural necesarios.

4. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

ENAIRE ha establecido en su Plan estratégico **Plan de Vuelo 2025** su **Propósito, Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos**:

Propósito

Nuestra razón de ser, cómo nuestro trabajo deja una huella positiva en la sociedad y en la vida de las personas.

“Cuidamos de tu vuelo para que sea seguro, rápido, eficiente y sostenible”.

Misión

Describe nuestra actividad, lo que hacemos para alcanzar el propósito, así como nuestro factor diferencial.

“Proporcionamos servicios de navegación aérea con seguridad, calidad, eficiencia y respeto al medioambiente, contribuyendo al desarrollo de la aviación y, por tanto, al desarrollo económico y social de España”.

Visión

Nuestra ambición: lo que queremos conseguir en el futuro, qué queremos llegar a ser, orientando el camino a seguir.

“Queremos convertir a ENAIRE en un operador global, líder del sector de la navegación aérea, basándonos en las personas, la innovación y la digitalización”.

Valores

1. La seguridad es lo primero



En nuestro ADN

La seguridad es nuestra **máxima prioridad**, un pilar en el que descansa nuestro servicio y el **bienestar** de las personas.

Actitud de confianza y “cultura justa”

Participamos de una atmósfera de **confianza** en la que todos notificamos información esencial sin temer consecuencias punitivas, con el afán de mantener y reforzar nuestra **Cultura de Seguridad**.

Refuerzo e impulso de la Seguridad

Para afrontar los retos del futuro, las **actuaciones** y **cambios** deben **reforzar** los niveles exigidos de Seguridad.

2. Comprometidos con los clientes y la sociedad



Buscamos la excelencia

Damos un **servicio de calidad** que garantice y supere las **necesidades y expectativas** de nuestros clientes y grupos de interés.

Somos empáticos

Nos ponemos en el lugar del otro para entender y dar respuesta a las necesidades del **cliente interno y externo**.

Responsables con el Medioambiente

Somos conscientes de la incidencia de nuestra actividad en el entorno natural y ponemos en marcha acciones para el desarrollo de **soluciones sostenibles**.

3. Somos un solo y gran equipo



Somos ENAIRE

Estamos **orgullosos** de ser parte de ENAIRE. Con nuestro trabajo hacemos todo lo posible para conseguir los objetivos colectivos.

La integridad es nuestro carácter

Actuamos con **ética, honestidad y transparencia** en el desempeño de nuestro trabajo.

Respetamos y confiamos

Colaboramos con nuestros compañeros, reconocemos el mérito de su trabajo y actuamos con **generosidad y humildad** para lograr una organización interconectada.

4. “Hambre” de mejora de nuestra organización



Somos innovadores

Nos planteamos nuevos **retos** y buscamos nuevas **ideas** y formas de hacer nuestro trabajo, basadas en los últimos avances tecnológicos.

Flexibles ante los cambios

Tenemos una **mente abierta** y nos adaptamos a los cambios para que ENAIRE se transforme y crezca.

Somos proactivos

Con **implicación e iniciativa** construimos el futuro de ENAIRE.

... y tenemos estos valores porque somos ENAIRE.

Objetivos estratégicos

<p>1. Seguridad </p>	<p>1. Reforzar continuamente la seguridad, prestando especial atención a la cultura de seguridad, al factor humano y a la ciberseguridad ante los nuevos riesgos emergentes.</p>
<p>2. Calidad, escalabilidad y resiliencia de servicio </p>	<p>2. Mejorar la calidad, escalabilidad y resiliencia de los servicios prestados a través de la digitalización, la modernización del espacio aéreo y los conceptos operativos, y el refuerzo de la cultura de orientación al cliente y grupos de interés.</p>
<p>3. Sostenibilidad </p>	<p>3. Contribuir a la movilidad sostenible en el sector, minimizando el impacto de la actividad de ENAIRES en el medioambiente e impulsando su descarbonización.</p>
<p>4. Negocio e internacionalización </p>	<p>4. Acometer el desarrollo del negocio e internacionalización de ENAIRES, para posicionarnos en un entorno global y liberalizado del futuro sector de la navegación aérea.</p>
<p>5. Eficiencia y Competitividad </p>	<p>5. Asegurar la recuperación económica y viabilidad futura de ENAIRES, y aumentar la eficiencia, productividad y, por tanto, la competitividad de la empresa para superar la crisis y adaptarse a los cambios estructurales del sector, a la vez que se contribuye a la recuperación global del sector de la aviación.</p>
<p>6. Transformación y Modernización </p>	<p>6. Acelerar la transformación cultural, organizativa y modernización de ENAIRES, aprovechando las nuevas tecnologías para ser más ágiles y eficientes y desarrollando una cultura organizativa centrada en nuestras personas como principal activo de la empresa.</p>

Con el fin de alcanzar los **Objetivos estratégicos** de la compañía, y por tanto su **Propósito, Misión y Visión** de acuerdo a los **Valores** de la organización, ENAIRES tiene implementado y certificado un **Sistema Integrado de Gestión** que se fundamenta en el compromiso fundamental de la Alta Dirección de cumplir los requisitos legales, reglamentarios, normativos aplicables y todos aquellos que la organización suscribe y de mejora continua del Sistema de Gestión mediante una gestión proactiva y sistemática para lograr los más altos estándares de desempeño y de rendir cuentas así como facilitar las inspecciones y auditorías por la autoridad competente y cooperar en la medida de lo necesario para el ejercicio eficiente y eficaz de las facultades de las autoridades competentes.

El **Plan de Vuelo 2025** marcará la estrategia de ENAIRES para los próximos años, en la que se concretan los **compromisos** necesarios para cumplir los **objetivos estratégicos**. A continuación, se relacionan los **Valores** de ENAIRES con los principales **compromisos de la organización**.

Valores

1. La seguridad es lo primero

Compromisos

 **V1C1.-** La seguridad es el elemento central de la estrategia de ENAIRES que, como principal gestor español de tráfico aéreo, cuida de las personas en sus desplazamientos por nuestro espacio aéreo y en los aeropuertos en los que presta servicios.

 **V1C2.-** Garantizar que todo el personal, comenzando por los directivos, está concienciado y comprometido con la seguridad de las operaciones como primera y principal prioridad de ENAIRES, conoce su responsabilidad individual y entiende las consecuencias de sus acciones sobre la seguridad.

 **V1C3.-** Mejorar los niveles de Seguridad (operacional – física – ciber) en un escenario cada vez más exigente con nuevos riesgos emergentes.

 **V1C4.-** Potenciar la transformación digital e innovación para mejorar la supervisión de los servicios, la red de ENAIRES y la gestión de incidencias.

 **V1C5.-** Garantizar que existan las instalaciones adecuadas, seguras y apropiadas para llevar a cabo los servicios de ENAIRES.

V1C6.- Promover la notificación eficaz de seguridad y dar protección a los trabajadores que comunican incidentes, peligros, riesgos y oportunidades de acuerdo a la Cultura Justa.

V1C7.- Facilitar la mejora del desempeño de los controladores con el objetivo de gestionar de forma efectiva los riesgos derivados de fatiga y estrés, con el enfoque en el factor humano y los programas de bienestar.

V1C8.- Mantener la coordinación y colaboración en las medidas de seguridad de la salud en el sector para facilitar la recuperación de la crisis: obligatoriedad en el uso de mascarillas, mediciones de temperatura, etc.

V1C9.- Fomentar la Empresa Saludable y el desarrollo de programas de Apoyo Emocional para garantizar el bienestar emocional de los trabajadores.

V1C10.- Evolucionar los mecanismos de protección ante nuevos ataques y amenazas de ciberseguridad; y reforzar la protección de bienes, datos, servicios y personas, incluyendo el estrechamiento de los lazos con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.

V1C11.- Mejorar de forma continua la seguridad operacional definiendo de forma conjunta con los expertos, asociaciones y sindicatos en la "Mesa de Seguridad de ENAIRE" las prioridades para el refuerzo de la seguridad.

2. Comprometidos con los clientes y la sociedad

V2C1.- Mejorar la satisfacción y la confianza de los clientes en ENAIRE, desde la experiencia de cliente, la cultura de servicio de nuestros profesionales y el desarrollo de nuevos servicios.

V2C2.- Contribuir al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España contribuyendo a los 4 ejes transversales: Transición ecológica, Transformación digital, Igualdad de género, Cohesión social y territorial, para ser una España verde, digital, sin brechas de género y cohesionada.

V2C3.- Instrumentalizar el Plan de Inversiones del Plan de Vuelo 2025 como tractor de la industria tecnológica e innovación española y facilitador de la recuperación del sector, impulsando la generación de empleo.

V2C4.- Impulsar la Estrategia de Movilidad Segura, Sostenible, Conectada 2030, haciendo de la movilidad un derecho, un elemento de cohesión social y de crecimiento económico, a través de los compromisos de una movilidad inteligente, segura y de bajas emisiones para todos.

V2C5.- Nuestro compromiso con la sociedad y nuestros grupos de interés es parte de la esencia de nuestra estrategia empresarial. Vinculamos nuestra estrategia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por Naciones Unidas en la Agenda 2030 y los 10 Principios del Pacto Mundial.

V2C6.- Construir un Cielo Comprometido, en el que se integren las expectativas de los grupos de interés en la estrategia y actuaciones de ENAIRE, desplegando la Agenda 2030 y colocando a ENAIRE como un referente en materia de sostenibilidad, buen gobierno y transparencia.

V2C7.- Impulsar la implantación del Uso Flexible del Espacio Aéreo (FUA) y la promoción y desarrollo/aplicación de mecanismos integradores de coordinación entre Defensa (EMA) y ENAIRE.

V2C8.- Modernizar el espacio aéreo español, desarrollando y apoyándonos en tecnología puntera, para aumentar la eficiencia, escalabilidad, resiliencia y capacidad de la red de ENAIRE y poder satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, en línea con el Estudio de Arquitectura del Espacio Aéreo (2020-2035) y el "Operational Excellence Programme" de Eurocontrol.

V2C9.- Impulsar y promover una aviación más sostenible, reduciendo los impactos ambientales generados por la actividad de ENAIRE relativos a emisiones, ruido y eficiencia energética, en línea con el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) 2021-2030 y el European Green Deal.

V2C10.- Mejorar la eficiencia energética mediante la racionalización del consumo energético, con la implantación de energía fotovoltaica, iluminación LED, descarbonización de la flota de vehículos y reducción de residuos y su monitorización y gestión a través de nuevas herramientas.

3. Somos un solo y gran equipo

 **V3C1.-** Elevar el factor humano, nuestras personas, como motor y pieza clave del cambio, con esfuerzo y compromiso de todos, guiados por una sólida cultura basada en valores y con un gran orgullo de pertenencia a ENAIRE, como un gran equipo que somos, conseguiremos hacer realidad nuestro Plan de Vuelo 2025.

 **V3C2.-** Garantizar la aprobación de los nuevos Planes de Igualdad y la aprobación de la Política de Inclusión y Diversidad de ENAIRE. Impulsar la conciliación de la vida profesional con la personal y familiar y contribuir a la corresponsabilidad entre mujeres y hombres a través de la Política de implantación de Teletrabajo y desconexión digital.

 **V3C3.-** Es una prioridad que cada persona se sienta identificada con los Valores, y que les permitan asociarlos con un sentimiento de orgullo y pertenencia a la organización, fomentando la empatía entre personas y equipos de trabajo.

 **V3C4.-** Impulsar el proceso de transformación y modernización de ENAIRE, prestando atención por igual a la tecnología y al factor humano, en una cultura donde las personas se sientan motivadas y comprometidas, fomentando la colaboración, la comunicación y el trabajo en equipo, reforzando la cultura de empresa (gestión del cambio), la transformación digital, la comunicación interna y la transformación organizativa, para convertirnos en una empresa ágil y flexible capaz de dar respuesta eficaz a los desafíos, con las personas como el motor de esta transformación.

 **V3C5.-** Crear espacios de innovación para el intercambio de conocimiento y la creación de la cultura corporativa.

 **V3C6.-** Avanzar hacia modelos de Plan de Formación en ambos convenios que refuercen eficazmente la formación a las necesidades específicas de cada puesto, ya sean técnicas o conductuales.

4. "Hambre" de mejora de nuestra organización

 **V4C1.-** Aumentar la competitividad y convertir a ENAIRE en un Operador Global internacional de servicios de navegación aérea y servicios asociados, que trabaje intensamente en la digitalización de un Cielo Español más eficiente, sostenible y seguro, y que lidere los cambios estructurales y globales del sector de la navegación aérea, asegurando la viabilidad futura de ENAIRE en un contexto de profunda transformación del sector.

 **V4C2.-** En línea con la Estrategia Española de Ciencia, Tecnología e Innovación 2021-2027 y los planes europeos SESAR 2020/SESAR 3 (Horizon 2020), impulsar las actividades de investigación, innovación y desarrollo, enfocados a la mejora de los servicios y nuevas áreas de negocio, junto a CRIDA como aliado y motor de la innovación.

 **V4C3.-** Apostar por el desarrollo de nuevos servicios estratégicos basados en nuevas aproximaciones técnicas y el uso de nuevas tecnologías.

 **V4C4.-** Ser punta de lanza en nuevas alianzas estratégicas y altamente innovadoras.

 **V4C5.-** Convertir a ENAIRE en el proveedor nacional de servicios U-space Common Information Service (CIS), impulsando y participando también en otras líneas de negocio emergentes debido a la entrada de nuevos usuarios, tanto drones como vehículos no tripulados (aerotaxis) para transporte de pasajeros.

 **V4C6.-** Digitalizar y modernizar profundamente la tecnología de la navegación aérea española, en línea con los requerimientos del Cielo Único Europeo (programa SESAR) y para acometer el desarrollo del negocio de ENAIRE.

 **V4C7.-** Potenciar la adecuada priorización de las inversiones, evaluando los beneficios asociados, para maximizar su eficiencia y que el retorno repercuta en una mejora del rendimiento y servicio prestado.

 **V4C8.-** Asegurar la recuperación económica y la viabilidad futura de ENAIRE y el mantenimiento de todos sus puestos de trabajo, aumentando la eficiencia y la productividad y, al mismo tiempo, contribuir a la recuperación del sector de la aviación.

La Dirección ha establecido las líneas estratégicas que garantizan la materialización de estos compromisos en actuaciones y resultados y se compromete a proporcionar los recursos necesarios para prestar nuestros servicios, gestionando los recursos económicos con criterios de eficiencia.

Esta Política está respaldada por la Alta Dirección y se mantiene como [información documentada](#).

Se realizará la [comunicación oportuna](#) para su comprensión y aplicación dentro de la organización con el fin de confirmar una vez más el compromiso de ENAIRe con el progreso, el futuro de la Aviación y de la sociedad española, y estará de igual modo disponible para las partes interesadas pertinentes.

5. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL

El Consejo de Administración de ENAIRe con el apoyo del Comité de Dirección supervisará la promoción y despliegue de esta Política del Sistema Integrado de Gestión.

Los citados mecanismos de supervisión y control se complementan con los propiamente establecidos en el proceso *G2-Medición y Evaluación de Resultados* del Sistema Integrado de Gestión de ENAIRe.

6. VIGENCIA

La presente Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración de ENAIRe en su reunión del 22 de diciembre de 2021 entrando en vigor desde esa misma fecha, y permanecerá vigente en tanto no se produzca ninguna modificación en la misma.