



## ENAIRe abre en su web un nuevo canal de comunicación con sus clientes

- ENAIRe lanza el Portal del Cliente, en el que, mediante registro previo, los clientes podrán estar al día de las últimas novedades y avisos relacionados con los servicios de su interés
- Este nuevo espacio va a facilitar y optimizar la comunicación de ENAIRe con aerolíneas, gestores aeroportuarios, pilotos y aviación general

### Madrid, 2 de febrero de 2021

ENAIRe, en una clara apuesta por la modernización tecnológica y la mejora de sus servicios, ha puesto en marcha el Portal del Cliente para facilitar y mejorar la comunicación con las compañías aéreas, pilotos, gestores aeroportuarios y resto de usuarios de la aviación general.

Los planes de Transformación Digital y de Clientes de ENAIRe, dentro del Plan Estratégico Plan de Vuelo 2025, buscan incrementar la productividad de los servicios prestados y mejorar la satisfacción de los usuarios. El Portal del Cliente nace con este objetivo, para ser un punto de encuentro y de participación.

Los clientes interesados tendrán que darse de alta en el Portal, a través de esta [página](#) y rellenar el formulario de registro. Una vez tengan su usuario y contraseña, podrán acceder siempre que lo deseen, desde cualquier lugar y desde cualquier tipo de dispositivo.

Gracias a este Portal, los clientes tendrán a su alcance la siguiente información:

- Consulta de usuarios: un listado con todas las consultas que se hacen a los usuarios del espacio aéreo: propuestas de nuevas maniobras de procedimientos de vuelo, modificación de espacios aéreos, ...

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

Avda. de Aragón, 330 - 28022 Madrid. España. T. +34 912 967 551/53



- Calidad del servicio: un espacio con diversos documentos sobre la calidad de los servicios prestados por ENAIRe: informes periódicos de seguimiento de indicadores de calidad del servicio, etc.
- Servicios online: a un solo clic, los usuarios podrán encontrar los servicios online de ENAIRe y otros organismos.
- Encuestas: los clientes podrán rellenar los cuestionarios de Satisfacción de Cliente, lanzados periódicamente, y consultar los resultados para mejorar el servicio.
- Eventos: en esta sección se muestran los eventos que celebra ENAIRe con sus clientes: foros, comités, reuniones, grupos de trabajo, etc. Pueden consultar los documentos asociados a dichos eventos y realizar su inscripción en los próximos.
- Al día: todo lo relativo a la publicación de avisos y novedades referentes a los servicios prestados por ENAIRe.
- Contacto: los clientes podrán contactar con ENAIRe para sus consultas, quejas y sugerencias. También incluye formulario online.

ENAIRe a través de esta nueva herramienta podrá prestar una mayor calidad del servicio a sus clientes.

### **Acerca de ENAIRe**

ENAIRe es la empresa del Ministerio Transportes, Movilidad y Agenda Urbana que gestiona la navegación aérea en España. Presta servicio de control de aeródromo en 21 aeropuertos, entre ellos los de mayor tráfico y, control en ruta y aproximación, a través de cinco centros de control: Barcelona, Madrid, Gran Canaria, Palma y Sevilla. Además, 45 torres de control aéreo reciben servicios de comunicación, navegación y vigilancia de ENAIRe.

En 2019, ENAIRe gestionó 2,1 millones de vuelos con origen y destino en 4 continentes (Europa, América, Asia y África), que transportaron a 320 millones de pasajeros.

ENAIRe es el cuarto gestor europeo de tráfico aéreo y, en un firme compromiso con el Cielo Único, forma parte de alianzas internacionales como SESAR Joint Undertaking, SESAR Deployment Manager, Alianza A6, iTEC, CANSO y OACI.

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

Avda. de Aragón, 330 - 28022 Madrid. España. T. +34 912 967 551/53