



Los aeropuertos dan a ENAIRe la mejor nota de toda la serie histórica en el estudio de calidad percibida

- La última encuesta de aeropuertos, de 2021, arroja un ratio del 91%, el mejor valor de toda la serie histórica
- El nivel de calidad percibida (NCP) por las compañías aéreas supera el 80%, mejorando en 4 puntos el resultado de 2020
- El nivel de los servicios de control de aeródromo, prestados desde las torres, es un 11,4% superior respecto a la última encuesta
- El valor de seguridad operacional sube hasta 96,8% y, el de servicio de control aéreo, es de 87,7%
- La disponibilidad de los sistemas de comunicaciones, navegación y vigilancia se mantiene por encima del 99% en 44 de los 46 aeropuertos de la red de Aena

Madrid, 6 de marzo de 2023

Los aeropuertos españoles puntúan a ENAIRe con la mejor nota de toda la serie histórica en la última encuesta realizada en 2021. Este estudio mide el nivel de calidad percibida de los servicios que presta ENAIRe de control aéreo, comunicaciones, navegación y vigilancia.

Respecto a la puntuación que realizan los aeropuertos sobre los servicios de control de tránsito aéreo de aeródromo, en concreto sobre los servicios en las torres, en 2021 fue de un 4,4 sobre 5, siendo su nivel de calidad percibida un 11,4% superior a la última encuesta realizada en 2019.

Para el cálculo del nivel de calidad percibida (NCP) del segmento aeropuertos la última encuesta realizada a aeropuertos se realizó en el año 2021, en el que obtuvo un ratio del 91,0%, siendo el mejor valor de toda la serie histórica.

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



Destaca el valor de seguridad operacional que, en 2021, fue de 96,8%. Por servicios el de control aéreo es de 87,7%, el de gestión y control de afluencia 90%, el de comunicaciones y ayudas a la navegación aérea sube hasta 93,8%, el servicio de información aeronáutica obtiene un resultado del 93,1%, los proyectos y diseño del espacio aéreo un 85,8% y la gestión de ENAIRe un 89,5%.

En todos estos servicios, en las encuestas destacan como puntos fuertes la colaboración del personal de ENAIRe y su coordinación con los aeropuertos, así como la mejora en la comunicación del estado de los proyectos.

Acerca de los indicadores de calidad objetiva del servicio, recogidos en contrato con Aena y medidos mensualmente, para todos los aeropuertos donde ENAIRe presta servicios cabe señalar que la demora de gestión y control de afluencia de tráfico aéreo (ATFM) imputable a ENAIRe se mantiene a cero en la mayoría de los aeropuertos.

La disponibilidad y continuidad de los sistemas técnicos de comunicaciones, navegación y vigilancia (CNS) y de los servicios asociados a los sistemas de gestión de tránsito aéreo (ATS), no solo cumple la meta establecida si no que, en diciembre de 2022, en 44 de los 46 aeropuertos se encuentra por encima del 99%.

Valoración de aerolíneas y pilotos

Se han recibido 141 encuestas online contestadas por pilotos que representan a 25 aerolíneas diferentes.

Por compañías aéreas han sido 16 encuestas respondidas en las que se encuentran las 7 primeras en el ranking de facturación.

Para las compañías aéreas, en 2022 se obtiene un nivel de calidad percibida (NCP) de 80,4% (sobre 100) mejorando en más 4 puntos el resultado correspondiente al 2020.

Metodología

ENAIRe lleva a cabo estudios y análisis del nivel de calidad percibida (NCP) de sus servicios prestados con carácter anual a diferentes segmentos de clientes. De forma alternativa se consultan aerolíneas y pilotos, en años pares, y aeropuertos y aviación general, en los impares.

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



Estos estudios se realizan con objeto de conocer las necesidades y expectativas de los clientes, y proporcionar al mismo tiempo respuesta a uno de los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001 en base a la cual está certificado el Sistema de Gestión de ENAIRe, que derivan en un Plan de Acción transversal.

Acerca de ENAIRe

ENAIRe es el gestor nacional de la navegación aérea en España.

Como empresa del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, presta servicio de control en ruta de todos los vuelos y sobrevuelos a través de cinco centros de control en Madrid, Barcelona, Sevilla, Gran Canaria y Palma, así como de las aproximaciones a todos los aeropuertos del país.

Además, 45 torres de control aéreo reciben los servicios de comunicación, navegación y vigilancia de ENAIRe y 21 aeropuertos cuentan con sus servicios de control de aeródromo, entre ellos los de mayor tráfico del país.

ENAIRe es el cuarto gestor europeo de tráfico aéreo y participa en la Alianza A6, coalición para la modernización del sistema de gestión de tráfico aéreo de los proveedores de navegación aérea responsables de más del 80% del tráfico aéreo europeo. También es miembro de otras alianzas internacionales para el impulso del cielo único europeo como SESAR Joint Undertaking, SESAR Deployment Manager, ITEC, CANSO y OACI.

ENAIRe, como agente responsable identificado por MITMA para la implantación en España del sistema U-space, a través de su plataforma digital, prestará los servicios comunes de información (CISP), esenciales para la prestación de servicios U-space a drones y la Movilidad Aérea Urbana en interacción con los servicios locales de tránsito aéreo y que permitirán la convivencia segura de todo tipo de aeronaves.

ENAIRe ha obtenido la mayor calificación en el indicador clave de rendimiento en seguridad aérea a escala europea. Además, cuenta con el Sello EFQM 500 por su gestión segura, eficiente, innovadora y sostenible de los servicios de navegación aérea.

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