

# **PROGRAMA 455M**

## **REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA AVIACIÓN CIVIL**

### **1. DESCRIPCIÓN Y FINES**

#### **1.1. Introducción**

El transporte aéreo es, en nuestros días, un verdadero impulsor de la economía española, no solo por su contribución directa a la generación de empleo de calidad y riqueza, sino también por su papel catalizador de otro sector, el del turismo, uno de los motores indiscutibles de la economía española.

Adicionalmente, teniendo en cuenta la geografía española, el transporte aéreo desempeña también un papel fundamental para la sociedad, al posibilitar la cohesión socioeconómica de territorios que, por su lejanía o insularidad, como es el caso de las Islas Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla, no tienen otro modo alternativo de transporte equiparable al aéreo en términos de rapidez y accesibilidad.

El transporte aéreo se enfrenta para el año 2021 al reto de salir airoso de la crisis provocada por la COVID-19 que ha supuesto un duro varapalo al sector, en especial en lo que se refiere al tráfico internacional, que ha sufrido unas drásticas caídas tanto en el número de pasajeros como en el de las operaciones. La recuperación de la actividad ha de realizarse de forma económica y medioambientalmente sostenible, sin perder de vista el resto de desafíos a los que sigue enfrentándose este sector (mantener los más altos niveles de seguridad, fiabilidad y eficiencia, dentro de un marco de sostenibilidad medioambiental que la sociedad demanda cada vez con más fuerza, mejorar los índices de puntualidad en un espacio aéreo cada vez más congestionado y seguir ofreciendo a los clientes un producto adaptado a sus necesidades y a precios competitivos).

Las infraestructuras españolas de transporte aéreo, aeropuertos e infraestructuras de soporte a la navegación aérea, se encuentran al nivel de las mejores del mundo. Esto ha sido posible gracias al buen hacer de compañías como Aena SME S.A. (en adelante, Aena) que opera una de las redes aeroportuarias más grandes del mundo, posiblemente la mayor, y ENAIRE, el principal proveedor de servicios de navegación aérea e información aeronáutica de España, y el cuarto a nivel europeo por volumen de tráfico.

En 2019, el tráfico gestionado en los aeropuertos de la red de Aena creció un 4,4%, alcanzando un récord histórico de más de 275 millones de pasajeros. Y en el espacio aéreo se registraron más de 2,36 millones de vuelos, lo que supuso un crecimiento del 2,6% respecto al año anterior. La tendencia creciente de los últimos años se ha visto truncada

por la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 que ha afectado y está afectando a todos los sectores, pero con especial dureza al transporte aéreo debido a las restricciones de movilidad. En este sentido, se plantea el nuevo reto de mantener el sector durante la fase de recesión, evitando la desaparición de compañías y empresas, y estimular su recuperación para que está además sea más “verde” o respetuosa con el medioambiente y modernizar un sector que de por sí siempre ha sido puntero en la utilización de nuevas tecnologías para hacerlo más seguro aún y eficiente.

Desde su creación en 2008, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (en adelante, AESA) es la Autoridad Aeronáutica de supervisión, el organismo que vela por el cumplimiento de las normas de aviación civil en el conjunto de la actividad aeronáutica de España, dando así respuesta a las necesidades del sector y atendiendo a la ciudadanía. Actualmente AESA supervisa a un total de 40 compañías aéreas con licencia española, y están acreditadas para volar a nuestro país 205 compañías de terceros países (fuera de la UE). Hay 94 empresas acreditadas para la realización de trabajos aéreos y 127 organizaciones de mantenimiento. Hay alrededor de 1.700 aeronaves operativas con certificado de aeronavegabilidad en vigor, de las cuales 35 operan aviones y 9 helicópteros, 121 operadores de trabajos aéreos y más de 2.700 operadores de drones, un campo que cada vez cuenta con mayor número de profesionales en nuestro país. Durante estos últimos años se ha producido el desarrollo de las aeronaves pilotadas por control remoto (RPAS) llegan a registrarse un total de 4.527 operadores de este tipo de aeronaves.

Todas estas cifras son solo una pequeña muestra del tamaño e importancia del sector aéreo en nuestro país. El reto para los próximos años es, una vez superada de una manera definitiva la crisis de la COVID-19, seguir creciendo para consolidar una posición de privilegio que sitúe nuestro transporte aéreo entre los más dinámicos de Europa y del mundo.

Por lo que respecta a la conectividad, vertebración y cohesión territorial, el sector aéreo es de especial importancia debido a que:

- La conexión de las ciudades españolas con las principales ciudades del mundo se ha demostrado de vital importancia durante la crisis sanitaria, especialmente en lo relativo al transporte internacional de material sanitario. Una vez superada la crisis, estas conexiones posibilitan, por un lado, la consolidación y ampliación de la presencia y expansión de las empresas españolas en los mercados internacionales y, por otro, el establecimiento de empresas extranjeras en España, incrementando de esta forma los intercambios comerciales y la transferencia de conocimiento y tecnología.

- Garantiza la conectividad de los ciudadanos tanto a nivel nacional como internacional. En el ámbito doméstico el transporte aéreo es esencial dada la extensión y la singularidad de la geografía española, con varios territorios no peninsulares, como son los archipiélagos balear y canario, éste último ultra periférico, y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. En el ámbito europeo, dada la situación periférica de España, el transporte aéreo nos acerca al corazón de Europa y permite la efectiva integración de nuestro país en el seno de la Unión Europea. En el ámbito internacional puro, actúa como puente de conexión entre continentes, con especial relevancia el americano, con el que España mantiene importantes lazos culturales, sociales y económicos. Aunque estos dos últimos mercados se han visto más afectados por la crisis sanitaria, en el ámbito nacional, la disminución de tráfico en los mercados extra peninsulares y de la península con las Islas y Ceuta y Melilla observada en estos meses ha sido menor que en otros mercados, y la recuperación de la demanda está siendo más rápida.

Por tanto, uno de los principales desafíos a los que se enfrenta la política de transporte aéreo es la salida airosa y sostenible de la situación provocada por la Covid-19, colaborando en el impulso y desarrollo del sector aéreo para contribuir al crecimiento económico de nuestro país y para satisfacer las necesidades y expectativas de los diferentes agentes involucrados y, en especial, de los ciudadanos.

Este Programa fomenta fundamentalmente los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): ODS3 (Salud y bienestar), ODS5 (Igualdad de género), y ODS11 (Ciudades y comunidades sostenibles)

En cuanto a los profesionales, se encuentran en vigor las licencias de unos 8.700 pilotos de avión y helicóptero, unas 4.200 de técnicos de mantenimiento y en torno a 2.200 de controladores aéreos.

El sector aéreo en España es una industria fundamental con una relevante presencia internacional, que se ha visto muy azotada por la actual crisis sanitaria debido a su alta vulnerabilidad frente a acontecimientos externos como los que hemos vivido durante este último año en la situación económica nacional y mundial.

## Importancia estratégica del sector aéreo para España

### a. Muy relevante para la economía española

- España ocupa el octavo puesto a nivel mundial y el tercero a nivel europeo <sup>(1)</sup>, en tráfico de pasajeros en sus aeropuertos. En 2019 se alcanzó el máximo histórico de la red con más de 275 millones de pasajeros gestionados.
- Se estima que el sector genera unos 445.000 empleos <sup>(2)</sup> – más de 145.000 directos y cerca de 300.000 indirectos -, lo que equivale al 2,3% de la población activa.

### b. Factor clave en el sector turístico español

- El transporte aéreo es una pieza clave para el sector turístico. España ocupa el segundo puesto mundial en número de turistas extranjeros, con cerca de 82 millones de visitantes <sup>(3)</sup>. El 82,4% de estos visitantes extranjeros viajaron a España por vía aérea.
- La contribución del sector turístico al PIB supone casi el 15%<sup>(3)</sup>

### c. Esencial para la conectividad, vertebración y cohesión territorial

- Garantiza la conectividad aérea tanto nacional como internacional y muy especialmente con los territorios no peninsulares (Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla), para los que el modo aéreo no tiene una alternativa viable en tiempo de desplazamiento.
- La conectividad aérea, tanto nacional como internacional, posibilita y fomenta los intercambios comerciales y culturales. Facilita la presencia de las empresas españolas en los mercados internacionales, y el establecimiento de empresas extranjeras en nuestro territorio, potenciando de esta forma la cooperación industrial y tecnológica.

### d. Clave en la gestión de la crisis sanitaria

- A través del modo aéreo se ha velado y se sigue velando por garantizar el suministro sanitario y de bienes necesarios para la lucha contra la Covid-19, así como ser fundamental a la hora de permitir a las personas el regreso a sus países de origen como por ejemplo con la ejecución de vuelos de repatriación.

(1) España se encuentra por detrás de Estados Unidos, China, Japón, Reino Unido, Alemania, Brasil e India. Fuente ACI.

(2) ACI Europe.

(3) Datos del Instituto Nacional de Estadísticas y del World Travel Tourism Council (WTTC).

## 1.2. Objetivos del Sector Aéreo.

La estrategia del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (en adelante, MITMA) se enmarca a largo plazo dentro del Plan de Infraestructuras, Transporte y Vivienda (PITVI) y de la Estrategia de Movilidad Segura, Sostenible y Conectada. Este marco proporciona la visión estratégica a medio plazo, y ha inspirado la misión, visión y los grandes objetivos estratégicos de las autoridades aeronáuticas.

Las autoridades aeronáuticas son un agente activo en el marco en el que se definen los objetivos, las estrategias y las actuaciones para el desarrollo del sector aéreo en España, de acuerdo con los objetivos generales y directrices establecidos para el sector dentro de la estrategia a nivel nacional, proporcionando los parámetros generales que deben guiar las actividades propuestas para el sector aéreo, partiendo de una visión integral y armonizada.

Entre los principales objetivos del sector aéreo se encuentran los siguientes:

- Mejorar los niveles de seguridad del sector aéreo.
- Mejorar la calidad de los servicios y la protección de los derechos de los pasajeros.
- Potenciar la competitividad del sector aéreo español y contribuir al fortalecimiento del desarrollo económico.
- Equilibrar el crecimiento del sector con la sostenibilidad medioambiental.
- Mejorar la eficiencia del sistema aeroportuario y de navegación aérea, así como la racionalización de inversiones.
- Potenciar el sector aéreo como instrumento para la vertebración territorial de España.
- Reforzar la innovación y el liderazgo internacional de España en materia aeronáutica.
- Reordenar y modernizar el sector público aeronáutico en los ámbitos administrativo y empresarial dependientes del MITMA.
- Apoyar a los diferentes agentes del sector durante la recesión ocasionada por la Covid-19 e impulsar la recuperación del sector.

Conviene destacar que tras la aprobación del Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de AESA, la autoridad aeronáutica en España quedó desdoblada para diferenciar, por un lado, al regulador, la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) y por otro al supervisor, AESA. Esta diferenciación respondió a un claro reconocimiento de la necesidad de impulsar la modernización de la organización interna de la Administración Aeronáutica y el pleno desarrollo tanto de la DGAC como regulador, como de la mencionada Agencia que sigue constituyendo uno de los principales retos para esta nueva Legislatura.

En dicho modelo, la competencia para la formulación de propuestas sectoriales y de la política estratégica en materia de aviación civil, la representación y coordinación con otras administraciones y con la Unión Europea en materia de política de transporte aéreo, y la adopción de circulares aeronáuticas, entre otras, se residen en la Dirección General de Aviación Civil del MITMA.

Por otro lado, AESA es el organismo al que compete el ejercicio de las potestades inspectoras y sancionadoras en materia de aviación civil, la iniciativa para la aprobación de la normativa reguladora en los ámbitos de la seguridad aérea y la protección del usuario

del transporte aéreo para su elevación a los órganos competentes del MITMA, así como la evaluación de riesgos en materia de seguridad de la aviación civil.

Aunque en este Programa presupuestario 455M se contiene el presupuesto de AESA, ésta se financia íntegramente por ingresos propios y deja de percibir transferencias del Estado desde el año 2012.

AESA ha recogido las grandes líneas -comentadas anteriormente- en su propio Plan de acción anual y plurianual (Plan Estratégico), donde se recogen las actuaciones por programas que se van a llevar a cabo para contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos.

Los objetivos estratégicos para el año 2021 han quedado redactados de la siguiente manera:

1. Supervisar y mejorar la seguridad de los servicios de aviación civil para todos los usuarios, de acuerdo con las mejores prácticas.
2. Mejorar la calidad de los servicios de transporte aéreo y la protección de los derechos de los pasajeros.
3. Facilitar y potenciar la competitividad y sostenibilidad del sector aéreo.
4. Desarrollar la excelencia en la gestión y mejorar la eficiencia económica y organizativa.

Adicionalmente, se ha creado un grupo de trabajo en AESA enmarcado dentro de la Planificación Estratégica que está realizando un estudio en profundidad de los actuales objetivos estratégicos y de los programas, actividades e indicadores asociados.

El sector aéreo ha crecido exponencialmente en los últimos diez años, lo que ha supuesto también un aumento de competencias de la Agencia: la supervisión económica del sistema de Navegación Aérea, la supervisión de las inversiones y de la calidad de los servicios en los aeropuertos de Aena, etc. En definitiva, AESA ha pasado de ser una Autoridad de Supervisión de la Seguridad a ser una Autoridad de Aviación, pero también ha obligado a llevar a cabo una reingeniería de procesos reduciendo las cargas administrativas para las empresas, siempre dentro del marco de las leyes y normas europeas y españolas.

Es importante también señalar que se ha llevado a cabo una redistribución de las actividades entre las direcciones de AESA, orientándolas a las necesidades trasladadas por el sector aéreo. Las relaciones de las empresas con AESA son más eficientes. Además, ha creado cartas de servicios comprometiéndose en la calidad (empresas, profesionales,

ciudadanos...) para atender sus necesidades de forma ágil. Y todo ello siendo económicamente autosuficientes.

La aplicación de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que suprime las Agencias Estatales, supone una oportunidad para que el organismo público resultante pueda preservar sus especialidades y cumplir de forma adecuada las funciones que tenga encomendadas.

La crisis que la pandemia del covid19 ha supuesto en el sector aéreo no es ajena a AESA. En los próximos meses y años, AESA deberá continuar manteniendo su actividad supervisora, adaptándose a las circunstancias adversas mientras continúa creciendo el marco regulatorio y las necesidades de supervisión derivadas de la normativa europea. Para ello, deberá mantener una actividad acorde con la recuperación del sector aéreo de modo que sea un elemento de apoyo que favorezca su crecimiento.

Asimismo, deberá afrontar el desafío gestor que supone la disminución de sus ingresos propios, los cuales derivan del sector del que se financia. Como es sabido, el tráfico aéreo ha caído notablemente en los últimos meses y sus perspectivas de recuperación son moderadas. Para hacer frente a estos desafíos, junto con la mejora de la eficiencia, AESA cuenta con financiarse de los remanentes de tesorería que ha podido retener, fruto del crecimiento de los años previos y una vez atendidas las peticiones de contribución a Hacienda.

## **2. ACTIVIDADES.**

### **2.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL (DGAC).**

La Dirección General de Aviación Civil, adicionalmente a los objetivos sectoriales relacionados con el sector y la recuperación de la crisis provocada por la Covid-19, este 2021 de forma pionera se posiciona activamente en la búsqueda de mecanismos de equilibrio de género en el campo de la aviación, continuando con los trabajos ya iniciados en el año 2020, demostrando el claro compromiso de la Dirección por impulsar herramientas y mecanismos de búsqueda e impulso institucional de la igualdad entre hombres y mujeres.

No en vano, el sector del transporte aéreo, en el ámbito internacional contribuye al empleo de más de 62 millones de personas en todo el mundo y tiene un impacto de más de 2,7 billones de dólares en el Producto Interno Bruto mundial estimándose que en 2034, la cifra, tanto de pasajeros como de carga, se duplique con respeto a las actual.

En consonancia con el vertiginoso ritmo de crecimiento del sector se establece la necesidad de mejorar la eficiencia y eficacia de la aviación tanto a nivel nacional como internacional y mundial. Y una de las formas más eficaces para alcanzar dichos objetivos de equilibrio es luchando porque la aviación sea más equilibrada en términos de género y este hecho significa el claro compromiso de la industria por establecer mecanismos de igualdad entre hombres y mujeres.

Y la necesidad de actuación se basa en la distorsión de las cifras cuando se compara la empleabilidad de la mujer en el sector de la aviación. Como ejemplo, basta mencionar que sólo el 5,18% de los pilotos de aviación en el mundo son mujeres. En cuanto a mecánicos, únicamente el 2%, el 17% de controladoras de tráfico aéreo y el 11% de ingenieras aeronáuticas. Y en España, a modo de ejemplo, en compañías como Iberia, el número de comandantes mujeres es únicamente el 3,6%. O en Air Europa, únicamente el 4,1% de los pilotos son mujeres. Porque la igualdad de género no es solo un derecho humano básico, sino que su logro tiene enormes ramificaciones socioeconómicas. Empoderar a las mujeres sirve de motor a las economías más prósperas, estimulando la productividad y el crecimiento de las mismas.

En particular en 2021, la DGCA en colaboración con la Fundación Enaire, tiene previsto realizar los preparativos para organizar la “II CUMBRE DE GÉNERO EN AVIACION”, que se celebrará en 2022 bajo los auspicios de la Organización Internacional de la Aviación Civil (OACI) y en línea de continuidad con la I Cumbre que tuvo lugar en Sudáfrica en 2018.

Con esta Cumbre se pretende:

- a) Urgir a los Estados y la industria de la aviación para que demostraran un liderazgo firme y decidido y un compromiso con la igualdad de género en la aviación.
- b) Movilizar a la comunidad mundial de la aviación para discutir las barreras existentes para la igualdad de género en la aviación y compartir las mejores prácticas, programas e iniciativas destinadas a superar estas barreras.
- c) Identificar acciones concretas que puedan tomarse para acelerar la igualdad de género en la aviación y promover asociaciones entre las partes interesadas para implementar estas acciones.

La organización de un evento de esta magnitud supone para España los siguientes hitos:

- Refuerza el papel de España como baluarte y estandarte a nivel mundial en la aceptación de las políticas de igualdad de género y el compromiso con los objetivos marcados por la ONU. No en vano, España va a contar, con la combinación de un Ministerio de Igualdad y una Vicepresidencia de Derechos Sociales y Agenda 2030.
- Como país líder a nivel mundial en el sector del transporte aéreo, poner en valor y remarcar el compromiso político, empresarial y social por el impulso de la mujer en el sector aeronáutico, así como poner en valor, los avances que ha realizado España en esta materia.
- Poner a España en el centro de la agenda internacional en materia de igualdad de género, con el consiguiente impacto mediático y social que ello conlleva.
- Reforzar el sello de la “*Marca España*” poniendo en valor el compromiso del país con aquellos aspectos sociales que más preocupan en la ciudadanía.
- Asignar a España un papel central como país facilitador y pionero a nivel mundial en asuntos relacionados en igualdad de género, especialmente enfocado al sector aeronáutico.

Junto con esta iniciativa en materia de igualdad de género en aviación, para cada uno de los objetivos del sector aéreo, la DGAC ha establecido las actuaciones a desarrollar, tal y como se resumen en la siguiente tabla:

### Programas de Actuación para el Sector Aéreo

Objetivo	Programa
1. Mejorar los niveles de seguridad del sector aéreo	1.1. Reforzar el enfoque preventivo de supervisión de la seguridad aérea mediante la implantación del Programa Estatal de Seguridad Operacional (PESO).
	1.2. Mejorar la seguridad en el sector de las compañías aéreas.
	1.3. Mejorar la seguridad en el sector de los trabajos aéreos.
	1.4. Mejora de la seguridad en los aeropuertos.
	1.5. Revisión y aprobación de las servidumbres aeronáuticas de aeropuertos e instalaciones de navegación aérea.
	1.6. Garantizar la seguridad y regularidad de las operaciones coordinando la integración de los aeropuertos con el entorno mediante la aprobación de los instrumentos de ordenación urbana en el entorno aeroportuario.
	1.7. Mejora de la seguridad en los aeródromos y helipuertos.
	1.8. Mejora de los niveles de seguridad en la navegación aérea, de acuerdo a los objetivos de la iniciativa del Cielo Único Europeo.
	1.9. Potenciación de las inspecciones por parte de AESA.
2. Mejorar la calidad de los servicios y la protección de los derechos de los pasajeros	2.1. Mejorar la protección de los derechos de los pasajeros.
	2.2. Asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil.
	2.3. Mejorar la experiencia del pasajero en los filtros de seguridad de los aeropuertos.
	2.4. Mejorar la accesibilidad de los pasajeros en el transporte aéreo, incluyendo la protección y asistencia de las personas con discapacidad o movilidad reducida.
	2.5. Mejorar la puntualidad en el transporte aéreo.
	2.6. Impulsar la mejorar la intermodalidad del transporte aéreo, con especial énfasis en la conectividad con accesos ferroviarios (AVE, cercanías, metro o tranvía).
	2.7. Mejorar la calidad percibida por los usuarios de los aeropuertos.

Objetivo	Programa
<p>3. Potenciar la competitividad del sector aéreo español y contribuir al fortalecimiento del desarrollo económico</p>	<p>3.1 COMPAÑÍAS AÉREAS: Fomentar la competitividad de las compañías aéreas españolas.</p>
	<p>3.2. COMPAÑÍAS AÉREAS: Favorecer el establecimiento de nuevas rutas aéreas con objeto de mejorar la movilidad y fomentar el desarrollo económico.</p>
	<p>3.3. TRABAJOS AÉREOS Y HELICÓPTEROS: potenciar el sector de los helicópteros y de los trabajos aéreos.</p>
	<p>3.4. AVIACIÓN GENERAL, Y DEPORTIVA: Facilitar el desarrollo de la aviación general, y deportiva como elemento de dinamización económica y atracción de turismo deportivo.</p>
	<p>3.5 AVIACIÓN EJECUTIVA Y CORPORATIVA: Facilitar el desarrollo y competitividad de la aviación ejecutiva y corporativa.</p>
	<p>3.6. CARGA AÉREA: Mejorar la eficiencia e impulsar el desarrollo del transporte de carga aérea.</p>
	<p>3.7. AERONAVES NO TRIPULADAS: Completar la regulación e impulsar el desarrollo de las actividades tecnológicas aeronáuticas civiles, en particular relativas a RPA (Remotely Piloted Aircraft).</p>
<p>4. Equilibrar el crecimiento del sector con la sostenibilidad medioambiental</p>	<p>4.1. Mejora de la integración de los aeropuertos en su entorno fomentando su rentabilidad social y como motor económico de la zona.</p>
	<p>4.2. Fomento del uso de energía procedente de fuentes renovables, con el fin de reducir las emisiones y contribuir a reducir los efectos del cambio climático, así como apoyar a la industria nacional de biocombustibles.</p>
	<p>4.3. Análisis e implantación de mejoras en la gestión del ruido en los aeropuertos españoles, dentro del ámbito de fomento de desarrollo sostenible del transporte aéreo.</p>
	<p>4.4. Fomentar el compatibilidad entre la protección medioambiental y el transporte aéreo, impulsando la sostenibilidad del sector de la aviación civil a través de proyectos que reduzcan la contaminación atmosférica, mejoren la eficiencia de los vuelos (FRA, FUA), impulsen la protección de espacios naturales, etc</p>
	<p>4.5. Revisión y aprobación de las servidumbres aeronáuticas acústicas.</p>
<p>5.- Mejorar la eficiencia del sistema aeroportuario y de navegación aérea, así como la racionalización de inversiones</p>	<p>5.1. Continuar impulsando la mejora de la eficiencia del sistema aeroportuario.</p>
	<p>5.2. Mejorar la eficiencia del sistema de navegación aérea (Cielo Único Europeo) participando en los desarrollos normativos del paquete SES II +</p>
	<p>5.3 Mantener la supervisión del sistema de coordinación de franjas horarias en los aeropuertos (slots).</p>
	<p>5.4. Mejorar la eficiencia de los servicios de Asistencia en Tierra en Aeropuertos (<i>Handling</i>).</p>

Objetivo	Programa
	<p>5.5 Seguimiento de la gestión aeroportuaria de Aena y del Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA), incluyendo la ejecución del plan de inversiones de Aena.</p> <p>5.6 Ejecución de inversiones en instalaciones de navegación aérea en consonancia con los objetivos de Cielo Único Europeo.</p> <p>5.7 Mejorar y agilizar la coordinación civil – militar a todos los niveles e impulsar la coordinación en el ámbito de la navegación reforzando el papel de CIDETMA.</p>
6. Potenciar el sector aéreo como instrumento para la vertebración territorial de España	<p>6.1. Continuar impulsando medidas para mejorar el sistema actual de subvenciones, obligaciones de servicio público (OSP), bonificaciones y ayudas al transporte aéreo en España, incluyendo la lucha contra el fraude.</p> <p>6.2. Revisión y aprobación de los planes directores de los aeropuertos de interés general.</p>
7. Reforzar la innovación y el liderazgo internacional de España en materia aeronáutica	<p>7.1. Reforzar la posición e influencia española en las organizaciones aeronáuticas internacionales.</p> <p>7.2. Apoyar el desarrollo de oportunidades de negocio del sector aeronáutico español en el ámbito internacional</p> <p>7.3. Impulso de la innovación operativa y nuevos desarrollos tecnológicos de Navegación Aérea.</p>
8. Reordenar y modernizar el sector público aeronáutico en los ámbitos administrativo y empresarial dependientes del MITMA	<p>8.1. Reforzar el papel de la DGAC como responsable de la política estratégica del sector, mediante sus capacidades reguladoras, de planificación y de concertación.</p> <p>8.2. Modernizar AESA como entidad supervisora técnica e independiente del sector aéreo español de acuerdo a la Ley 40/2015.</p>

A continuación, se describen los programas de actuaciones desarrollados en la DGAC, agrupados por objetivos para el Sector Aéreo:

**Objetivo 1: Mejorar los niveles de seguridad del sector aéreo.**

Las actuaciones en materia de seguridad corresponden principalmente a AESA, si bien la Dirección General ejerce asimismo ciertas competencias, como son la tramitación de proyectos normativos a iniciativa de AESA, como organismo involucrado en el Programa Estatal de Seguridad Operacional (PESO), en la coordinación de la vigilancia de la seguridad operacional, o en la coordinación civil-militar en materia de espacio aéreo, navegación aérea y aeropuertos y bases aéreas abiertas al tráfico civil. También desde la DGAC se procede a mejorar la seguridad y regularidad de las operaciones evitando la proliferación de obstáculos en el entorno aeroportuario mediante la tramitación de los

proyectos de Reales Decretos para el establecimiento de servidumbres aeronáuticas o la información de los instrumentos de planeamiento urbanístico.

En concreto, se contempla, como acción del Plan de Acción de Seguridad Operacional para la Aviación Civil (PASO), una revisión de la vigente Ley 21/2003, de 7 de julio, de seguridad aérea, para fortalecer el sistema de supervisión estatal. Asimismo, se prevé una revisión del Real Decreto 98/2009, de 6 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de inspección aeronáutica para simplificar la actividad inspectora y varios Reales Decretos con afección sobre la seguridad (sobre información aeronáutica, sobre suministro de energía a aeronaves, sobre operación y acceso a espacio aéreo de ultraligeros, sobre aeronavegabilidad de ultraligeros, sobre aeronavegabilidad y mantenimiento de aeronaves de construcción por aficionados y aeronaves históricas.

**Objetivo 2: Mejorar la calidad de los servicios y la protección de los derechos de los pasajeros.**

La calidad es un principio irrenunciable para el transporte aéreo. Una buena calidad en nuestros aeropuertos reforzará la competitividad y proyección exterior.

En este sentido, el Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA) tiene entre sus objetivos establecer los niveles de calidad del servicio adecuados a la prestación de los servicios aeroportuarios básicos por parte de Aena.

En concreto, la Ley 18/2014 por la que se establece el DORA, en sus artículos 20.2 y 20.3 de la Ley 18/2014 establece que el MITMA, a través de la DGAC, es el encargado del seguimiento del DORA y del seguimiento de la gestión aeroportuaria de Aena.

Para llevar a cabo esta tarea en el caso del seguimiento de los estándares de calidad, la DGAC hará el seguimiento de los 17 los indicadores de calidad de servicio de los aeropuertos de la red de Aena, analizando las desviaciones respecto a los valores objetivo fijados, con la finalidad de promover acciones de mejora continua.

Otro aspecto a considerar, tanto en este objetivo como en el 4, es la necesaria labor a desarrollar por la DGAC para impulsar la mejorar la intermodalidad del transporte aéreo, con especial énfasis en la conectividad con accesos ferroviarios de todo tipo (AVE, cercanías, metro o tranvía).

AESA, dentro de las competencias que le fija la Ley 18/2014, se incluye la tarea de realizar un informe de supervisión anual que recoja el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio y el resultado de la verificación del cumplimiento del DORA en relación

con el valor de los incentivos o penalizaciones por calidad de servicio prestado (valor del parámetro B), entre otros aspectos.

Por otro lado, se comprobará que los aeropuertos de Aena mantienen el mismo horario operativo que el correspondiente al cierre del ejercicio 2016. En caso de detectar alguna reducción de horario se solicitará inmediatamente al Gestor un informe justificativo al respecto.

En 2021 AESA deberá acometer el análisis y auditoría de la base de activos regulados del gestor aeroportuario Aena SME S.A. y deberá realizar un informe sobre la totalidad de las inversiones realizadas en los últimos cinco ejercicios conforme al artículo 31.3 de la Ley 18/2014.

Además, dentro de las labores de seguimiento de la gestión aeroportuaria que tiene asignadas la DGAC, y como consecuencia de la revisión de los niveles de calidad de los aeropuertos de la red, puede ser necesario llevar a cabo análisis específicos sobre los resultados de calidad algún aeropuerto.

En lo referente a derechos de los pasajeros, desde España se seguirá colaborando en la modificación y adaptación del Reglamento Europeo que regula los mismos, velando por la defensa de los derechos de los pasajeros de una forma equilibrada y teniendo en cuenta las lecciones aprendidas en este ámbito con motivo de la reciente crisis Covid-19.

### **Objetivo 3: Potenciar la competitividad del sector aéreo español.**

Para mejorar la competitividad del sector aéreo español, se seguirá potenciando el papel de las negociaciones aéreas bilaterales y la participación de España en las negociaciones multilaterales que se desarrollan en el seno de la Unión Europea, al objeto de concluir acuerdos de transporte aéreo que posibiliten el establecimiento de nuevos enlaces aéreos, o la mejora y consolidación de los enlaces ya existentes. Se prevé también revisar el actual régimen de control y revocación de derechos de tráfico previstos en el Real Decreto 1678/2011, de 18 de noviembre, por el que se regula la información sobre los derechos de tráfico aéreo procedentes de los acuerdos con terceros Estados en los que España sea parte y el régimen de su ejercicio, para agilizar los procesos de asignación en beneficio del sector. Además se seguirá dando apoyo al sector para paliar los efectos causados por la crisis sanitaria en el ámbito de actuación de la DGAC.

En los próximos meses, se aprobará, asimismo, la normativa de certificación, aeronavegabilidad, operaciones y licencias para pilotos de RPAs (Remotely Piloted Aircraft), de importante impacto económico debido a la pluralidad de aplicaciones comerciales del uso de este tipo de vehículos.

En el ámbito de los RPA, se tramitará el nuevo real decreto que regulará, entre otros aspectos la operación y utilización del espacio aéreo por parte de estas aeronaves, actualizando la normativa nacional y desarrollando los nuevos reglamentos comunitarios.

Se procederá a iniciar la tramitación de la modificación en su integridad del Real Decreto 584/1972, de 24 de febrero, de servidumbres aeronáuticas, para adecuarlo a la normativa internacional y racionalizar su régimen de informes y autorizaciones, mejorando su complementariedad con lo que determina el Real Decreto 2591/1998, de 4 de diciembre, sobre la Ordenación de los Aeropuertos de Interés General y su Zona de Servicio, en ejecución de lo dispuesto por el artículo 166 de la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, de Planes Directores.

#### **Objetivo 4: Equilibrar el crecimiento del sector con la sostenibilidad medioambiental.**

La DGAC, a partir del Real Decreto 1267/2018, de 11 de octubre, ha modificado el Real Decreto 2591/1998, de 4 de diciembre, promoviendo la adecuación de la norma sectorial sobre planes directores, a lo previsto en la normativa medioambiental y las previsiones sobre servidumbres aeronáuticas que faciliten la actualización de planes directores, además de comprobar mediante los informes preceptivos la adecuación de propuestas de nuevos aeropuertos a la Planificación del Estado y las directrices nacionales y comunitarias. Asimismo, y mediante la anterior modificación del Real Decreto 2591/1998, se facilitará la evacuación de los informes preceptivos sobre los instrumentos de ordenación territorial y urbanística que afecten a aeropuertos de interés general, además de continuar con su papel de órgano expropiante en materia de infraestructuras aeroportuarias y de navegación aérea.

Asimismo, se promoverán diferentes actualizaciones de decretos de servidumbres aeronáuticas, incluidas las acústicas, asegurando una mayor coordinación con las áreas de afección que se derivan de los planes directores aeroportuarios, con el objetivo de proteger mejor la operativa aeroportuaria, pero al mismo tiempo manteniendo una afección estrictamente necesaria sobre el entorno y el territorio circundante.

Otro aspecto relevante, en una sociedad cada vez más sensibilizada con la sostenibilidad ambiental y la lucha contra el cambio climático, es las acciones encaminadas a mejorar la sostenibilidad del sector tanto en una gestión más eficaz contra el ruido como en la reducción la contaminación y emisiones de gases de efecto invernadero.

También, el Real Decreto 1180/2018, de 21 de septiembre, se ha modificado ha incorporado herramientas adicionales para el establecimiento de restricciones en el espacio aéreo asociado a zonas que requieren protección ambiental, incluyendo el

desarrollo de guías por parte de MITERD en colaboración con MITMA, que faciliten el trabajo de las autoridades medioambientales a la hora de solicitar esas restricciones. Además, este Real Decreto avanza también en el impulso del concepto Uso Flexible del Espacio Aéreo, FUA, que permitirá la optimización de los vuelos y la consiguiente mejora de su eficiencia.

A nivel internacional, se trabajará en el desarrollo de una posible directiva para regular los objetivos de mezcla de los biocombustibles en aviación (iniciativa ReFuel EU Aviation) y del desarrollo de los mismos a nivel estatal a través de una potencial modificación del Real Decreto 1085/2015, de 4 de diciembre, de fomento de los Biocarburos, que se realizará para incorporar al marco legislativo nacional la directiva DER II. Por otro lado está prevista la modificación de la Directiva del sistema de emisiones ETS en lo que respecta a la aviación a mediados de 2021 y la adecuación con el sistema CORSIA de OACI.

**Objetivo 5: Mejorar la eficiencia del sistema aeroportuario y de navegación aérea, así como la racionalización de inversiones.**

Conforme a la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, por Acuerdo de Consejo de Ministros de 27 de enero de 2017 se aprobó el DORA 2017-2021, que establece, atendiendo a razones de interés general, entre otras cuestiones el plan de inversión regulada de Aena, para el quinquenio, los estándares de calidad de los aeropuertos, las condiciones de servicio (utilización de pistas según franjas horarias, horarios operativos, etc.), así como la evolución del ingreso máximo anual por pasajero, que a su vez marca la senda tarifaria.

Sobre este particular, se está trabajando en el seguimiento y supervisión de su aplicación, dentro del ámbito de las competencias de la Dirección General de Aviación Civil, aprobándose el Real Decreto 162/2019, de 22 de marzo, por el que se desarrolla el índice de actualización de las tarifas aeroportuarias de Aena (Índice P), y se modifica el Real Decreto 55/2017, de 3 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española.

Desde AESA como autoridad nacional de supervisión encomendada específicamente para ello por la regulación europea en materia de seguimiento y fijación de los objetos correspondientes para la evaluación del rendimiento, y a nivel del regulador por la DGAC, se realizarán las actuaciones necesarias para la consecución de los objetivos del Cielo Único Europeo, en particular, mediante el seguimiento del Plan Nacional de Evaluación de Rendimiento para el Sistema nacional de Gestión del Tráfico Aéreo para el

Tercer Periodo de Referencia que comenzó en el año 2020, de acuerdo a los objetivos establecidos por la Unión Europea para la Red Europea de Gestión del Tráfico Aéreo, con objeto de reducir las demoras y la mejora de la relación coste-eficiencia del sistema de navegación aérea, reducir el impacto medioambiental del tráfico aéreo a través de una mejor utilización del espacio aéreo.

A este respecto, la crisis del covid19 ha conllevado reformas normativas en el esquema de rendimientos europeo, así como la toma de medidas coordinadas a nivel europeo sobre el cobro de tasas de navegación para favorecer al sector. En última instancia, se modificarán los objetivos de los planes de rendimiento a partir de 2021 y se aplicarán ajustes en los mecanismos de actualización de las tasas en beneficio del desarrollo del tráfico aéreo.

Asimismo, se continuará con las actividades para el despliegue e implantación en el ámbito nacional de la fase de Despliegue de SESAR de forma ordenada y sincronizada con la red europea a través de los Proyectos Comunes, PCP, y las acciones que permitan dar cumplimiento al Plan Común de proyectos Operacionales y técnicos del Acuerdo sobre Bloque Funcional de Espacio Aéreo con Portugal (FAB SW) para reforzar la eficiencia de la navegación aérea en este espacio aéreo. Por otro lado, desde la DGAC, se hará un seguimiento de la evaluación de la normativa europea (propuesta SES2+, SESAR 3, etc.) y se realizará, de forma coordinada con otros actores involucrados, un análisis del impacto que dicha evolución puede tener en el sector español.

Asimismo, se impulsará la coordinación civil-militar en materia de espacio aéreo, que se lleva a cabo a través de la Comisión Interministerial entre los ministerios de Defensa y Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (CIDETMA) para afrontar con mayores garantías proyectos como el FUA (Uso Flexible del Espacio) o el FRA (rutas de encaminamiento libre), en los que esta coordinación es primordial pues permitirá optimizar el uso del espacio aéreo reduciendo las distancias voladas y optimizando rutas, con el consiguiente ahorro de combustible y tiempo.

Por último, en los próximos meses, se publicará la Estrategia Española de Navegación Aérea que se está elaborando desde DGAC en colaboración con los agentes del sector (ENAI, AENA, Defensa, AESA, etc.). Esta Estrategia pretende crear un marco de referencia para las actuaciones de mejora continua del sistema de Navegación Aérea español, enfocándose en los aspectos de seguridad, capacidad, eficiencia medioambiental y económica y competitividad del sector, tanto nacional como internacional.

En materia de capacidad aeroportuaria, DGAC y AESA ejercerán sus competencias en materia de determinación de capacidad y vigilancia del funcionamiento del coordinador de slots aeroportuarios.

**Objetivo 6: Potenciar el sector aéreo como instrumento para la vertebración territorial de España.**

El Ministerio hace uso de diversas herramientas para garantizar la cohesión territorial y la vertebración del territorio. Entre ellas se encuentran las subvenciones a los residentes en las Islas Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla, y la compensación del déficit de explotación en rutas licitadas en las que hay declaradas Obligaciones de Servicio Público (OSP).

Una actuación muy importante por tanto con este objetivo consistirá en continuar mejorando del sistema actual de gestión de subvenciones y ayudas al transporte aéreo en España. En este sentido, desde este programa 455M, se seguirán reforzando las medidas de control y mejora de la eficiencia de la gestión en materia de subvenciones, y se mantendrán las ayudas para la financiación de las rutas OSP licitadas. En concreto, para el año 2021, la DGAC licitará, dentro de la programación de actuaciones en el ámbito de las OSP, los contratos correspondientes a las siguientes rutas: Menorca – Madrid, La Gomera – Gran Canaria y La Gomera – Tenerife Norte, y Melilla – Almería, Melilla – Granada y Melilla – Sevilla.

En este mismo ámbito, se seguirá realizando un análisis exhaustivo de la evolución de la conectividad aérea en los mercados no peninsulares, mediante el observatorio de conectividad y precios. Dentro de este análisis es de vital importancia considerar el impacto de la Covid-19 en la demanda de transporte aéreo y asegurar que, pese a la actual disminución de demanda, la conectividad ofrecida por las compañías que operan en estos territorios sigue siendo la adecuada.

## **Objetivo 7: Reforzar la innovación y el liderazgo internacional de España en materia aeronáutica.**

Se reforzará la posición española en los organismos aeronáuticos internacionales, mejorando la eficacia y eficiencia de la participación española en estos organismos. La DGAC ejerce la representación del Estado ante organismos internacionales de aviación civil, contribuyendo como Estado Miembro de distintas organizaciones internacionales, y garantizando una defensa eficaz de los intereses de España en materia de transporte aéreo, navegación aérea y aeropuertos. Para ello valora previamente los intereses en juego y formula las propuestas adecuadas tanto en mecanismos de consulta como a través de la asistencia a reuniones.

España seguirá potenciando su presencia en el seno de las instituciones internacionales, como son el Consejo de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), así como la Comisión de Navegación Aérea.

Asimismo, se elaborará una ley de actividades espaciales, para facilitar el desarrollo de actividades aeroespaciales por operadores privados, tales como lanzamiento y recuperación, operación y control de objetos espaciales, garantizando así la seguridad jurídica de potenciales inversores.

Por último, se pretende impulsar la innovación operativa y tecnológica de nuevas técnicas de Navegación Aérea, para lo que se realizará el seguimiento de la Política nacional para Implantación de la Navegación Basada en Prestaciones (Performance Based Navigation - PBN) en España, basado en sistemas satelitales, GNSS, estableciéndose como prioridad la implantación y uso de procedimientos de aproximación a los aeropuertos tipo APV, es decir con guiado vertical, con prioridad en las cabeceras que no disponen de procedimientos instrumentales de precisión o de no precisión, en línea con lo establecido en la normativa de cielo único europeo, en particular el Reglamento PBN y el de Proyecto Piloto Común (PCP). Asimismo, se velará a nivel nacional por el desarrollo de la fase de Despliegue de SESAR (Single European Sky Air Traffic Management Research) de forma ordenada de acuerdo con las previsiones contenidas en el Plan Maestro para la Red europea y los Proyectos Comunes que aseguren la coordinación de su implantación en Europa. En el ámbito de los drones, se trabajará en lograr un posicionamiento estratégico en el futuro desarrollo del U-Space, cuyo objetivo principal es la gestión segura, ágil y ordenada de la operación de múltiples drones volando simultáneamente a baja altura y en entornos complejos como el urbano.

## **Objetivo 8: Reordenar y modernizar el sector público aeronáutico en los ámbitos administrativo y empresarial dependientes del MITMA.**

En el ámbito de la reordenación del sector público, está prevista la revisión del Real Decreto que aprueba el Estatuto de Aena EPE, actual ENAIRE, y la revisión de la vigente Orden de estructura y funcionamiento de la actual Comisión Interministerial de Defensa y Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

La DGAC continuará con sus funciones de planificación, integración territorial de los aeropuertos mediante la coordinación y consulta sobre asuntos que afectan a aeropuertos de interés general, dentro de los Comités de Coordinación Aeroportuaria, Comisiones de Seguimiento Ambiental, Comisiones Mixtas de Servidumbres acústicas aeronáuticas, etc. de cada una de las comunidades y ciudades autónomas, con objeto de garantizar la participación de éstas, las administraciones locales y organizaciones empresariales y sociales en la gestión de los aeropuertos de interés general.

Asimismo, continuará con sus funciones en el ámbito de la planificación aeroportuaria, la coordinación de visiones de los actores nacionales en los asuntos internacionales, así como la defensa de la posición nacional en los foros internacionales, en particular la Unión Europea, OACI, CEAC y Eurocontrol.

Por último, dentro de la transformación digital continua por el que vela y es de vital importancia para la DGAC, está previsto para 2021 acometer proyectos al respecto, mejorando las interfaces y los procesos tanto internos como externos. Un ejemplo de ellos es la evolución y modernización del actual sistema SARA, que tiene por objeto mejorar todos los aspectos de la gestión del programa de subvenciones incorporando para ello soluciones innovadoras que la tecnología actual puede proporcionar. La importancia de este proyecto se ha puesto especialmente de relevancia después de que el incremento del porcentaje de subvención al 75% haya incrementado notablemente el importe destinado al programa, y por tanto, aumentado la necesidad de contar con un sistema de control mejorado en todos sus aspectos.

### **2.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES DE AESA.**

Por su parte, AESA, para cada uno de los objetivos de su Plan Estratégico, ha establecido unos programas de actuación con las actividades a desarrollar dentro de tales programas, tal y como se resumen en las siguientes tablas:

<b>Objetivo 1: Supervisar y mejorar la seguridad de los servicios de aviación civil para todos los usuarios, de acuerdo con las mejores prácticas.</b>		
<b>Programa</b>	<b>Actuación/actividad</b>	<b>Plazo</b>
<b>1.1 Velar por la seguridad aérea a través de la realización de los Planes de Inspección planificados y el análisis y evaluación de solicitudes de licencias, habilitaciones y certificados.</b>	Cumplir los Planes de Inspección de actuaciones a demanda y las tramitaciones de las solicitudes de régimen declarativo, licencias y resto de habilitaciones /autorizaciones.	Continuo
	Cumplimiento adecuado del Plan de Inspección – Vigilancia continuada (actuaciones de oficio).	Continuo
<b>1.2 Aumentar la eficacia y eficiencia de las inspecciones.</b>	Aumentar la eficacia de la inspección a través del enfoque preventivo y la mejora de los procesos.	Continuo
	Asegurar la correcta implementación de la normativa en las inspecciones.	Continuo
	Mejorar la coordinación con otras autoridades de supervisión.	Continuo
	Conseguir una mayor estandarización en las inspecciones	Continuo
<b>1.3 Participar en el desarrollo de la normativa española, europea e internacional en la relación con la seguridad.</b>	Mejorar la normativa española relacionada con la seguridad aérea ejerciendo la iniciativa legislativa.	Continuo
	Colaborar en la elaboración y modificación de la normativa europea e internacional relacionada con el sector aéreo.	Continuo
<b>1.4 Garantizar el cumplimiento e implantación en la Agencia de la normativa nacional e internacional en la relación con la seguridad.</b>	Asegurar la correcta implantación en la Agencia de la normativa nacional.	Continuo
	Asegurar la correcta implantación en la Agencia de la normativa europea e internacional.	Continuo
	Aumentar el grado de implementación de los estándares OACI.	Continuo
<b>1.5 Promocionar y divulgar la seguridad entre todos los usuarios del sector aéreo.</b>	Promover el conocimiento y la aplicación de la cultura de seguridad a través de actividades de concienciación y difusión.	Continuo
	Participación, creación y mantenimiento de foros y grupos de trabajo.	Continuo

<b>Programa</b>	<b>Actuación/actividad</b>	<b>Plazo</b>
<b>1.6 Aumentar la Seguridad Operacional a nivel estatal a través de la implantación del PESO y su Plan de Acción asociado (PASO).</b>	Impulsar el Programa Estatal de Seguridad Operacional (PESO).	Continuo
	Colaborar a la implantación real y efectiva de los SMS o sistemas equivalentes de los proveedores.	Continuo
	Realizar una adecuada monitorización de las áreas de riesgo prioritarias.	Continuo

**Objetivo 2: Mejorar la calidad de los servicios de transporte aéreo y la protección de los derechos de los pasajeros.**

<b>Programa</b>	<b>Actuación/actividad</b>	<b>Plazo</b>
<b>2.1 Mejorar el grado de cumplimiento de la normativa de Derechos de los Pasajeros</b>	Cumplir el Plan de Inspección Planificado.	Continuo
	Aumentar la eficacia y eficiencia de las inspecciones de derechos de los pasajeros.	Continuo
	Implantar el sistema ADR de Resolución Alternativa de Litigios.	2019-2020
<b>2.2 Mejorar los canales de comunicación con el ciudadano, su información y satisfacción en la protección de sus Derechos como Pasajeros.</b>	Mejorar el conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y el servicio de protección al usuario de AESA.	Continuo
	Aumentar la satisfacción de usuarios con el servicio de protección al usuario de la Agencia.	Continuo
	Fomentar el uso de los medios electrónicos en la relación de los usuarios con la Agencia.	Continuo
<b>2.3. Supervisar el cumplimiento de la normativa existente para mejorar la independencia de la coordinación y la eficiencia en el uso de las Franjas Horarias (Slots).</b>	Supervisar eficientemente al coordinador de slots.	Continuo
<b>2.4. Garantizar los estándares de calidad en la prestación de servicios aeroportuarios en la red de aeropuertos (DORA).</b>	Supervisar eficientemente el cumplimiento de los parámetros asociados al DORA.	Continuo

**Objetivo 3: Facilitar y potenciar la competitividad y la sostenibilidad del sector aéreo español.**

<b>Programa</b>	<b>Actuación/actividad</b>	<b>Plazo</b>
<b>3.1 Contribuir a que las organizaciones españolas optimicen su competitividad y los recursos que dedican a la implantación de la normativa y la seguridad aérea.</b>	Facilitar la implantación de los cambios y la normativa nacional y europea en las organizaciones y particulares.	Continuo
	Desarrollar recursos de utilidad para los usuarios.	Continuo
	Defender los intereses de las organizaciones españolas en el exterior.	Continuo
<b>3.2 Contribuir a la mejora del desarrollo tecnológico y la innovación, la eficiencia y la sostenibilidad del sector aéreo.</b>	Participar en proyectos que fomenten la innovación y la eficiencia del sector aéreo.	Continuo
	Establecer y supervisar los modelos de gestión para mejorar los servicios de transporte aéreo.	Continuo
<b>3.3 Incrementar la influencia y participación española en el sector aeronáutico internacional</b>	Fortalecer la cooperación técnica y colaboración internacional para consolidar la participación en proyectos internacionales y facilitar la competitividad de las empresas aeronáuticas españolas en el extranjero ("marca AESA").	Continuo
	Participar en grupos de trabajo y foros de organismos aeronáuticos internacionales, mejorando la coordinación interna y externa para aumentar la eficacia de las actuaciones exteriores de AESA	Continuo

**Objetivo 4: Desarrollar la excelencia en la gestión y mejorar la eficiencia económica y organizativa.**

<b>Programa</b>	<b>Actuación/actividad</b>	<b>Plazo</b>
<b>4.1. Mejorar la satisfacción de los usuarios y la calidad percibida, prestando un servicio eficaz, eficiente y de calidad.</b>	Conocer y mejorar la satisfacción de nuestros usuarios.	Continuo
	Asegurar los estándares de calidad ISO 9001:2015 en AESA.	Continuo
<b>4.2. Desarrollar y mejorar sistemas y procedimientos electrónicos para aumentar la eficiencia del servicio.</b>	Mejorar la experiencia de los usuarios a través de la mejora o el desarrollo de servicios y herramientas informáticas.	Continuo
	Mejorar los servicios de gestión, medios y/o herramientas informáticas internos de la Agencia.	Continuo

<b>Programa</b>	<b>Actuación/actividad</b>	<b>Plazo</b>
<b>4.3 Mejorar la eficiencia de AESA como entidad supervisora técnica e independiente.</b>	Optimizar la estructura organizacional.	Continuo
	Asegurar la correcta cualificación en habilidades de los profesionales de la Agencia, tanto en habilidades técnicas como sociales.	Continuo
	Mejorar los procedimientos y procesos internos considerando aspectos técnicos, sociales y medioambientales.	Continuo
	Dotar a la Agencia de los medios humanos, presupuestarios y materiales para el adecuado desarrollo de sus actividades.	Continuo
<b>4.4 Mejorar la comunicación de la Agencia con los empleados, ciudadanos y medios.</b>	Mejorar la comunicación interna	Continuo
	Mejorar la comunicación externa	Continuo

### **3. ÓRGANOS ENCARGADOS DE SU EJECUCIÓN.**

Corresponde a la DGAC y a AESA el desarrollo y ejecución del programa presupuestario 455M, en los términos contemplados en el Real Decreto 645/2020, de 7 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del MITMA y Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la citada Agencia.

### **4. OBJETIVOS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO.**

Para un adecuado seguimiento, la realización de objetivos e indicadores que a continuación se exponen, que se refieren a las tareas que actualmente se están realizando, recogen el nivel establecido para 2019 y el previsto para 2020, tanto para la DGAC como para AESA.

#### 4.1. OBJETIVOS - INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA DGAC.

##### DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL

OBJETIVO
<b>1. Mejorar los niveles de seguridad del sector aéreo</b>
<b>1.1. Coordinación del sistema universal de vigilancia de la seguridad operacional de OACI</b>

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución	Presu- puestado
<b>1. De resultados</b>					
— Mantenimiento de las Preguntas del Protocolo de Auditoria (nº)	1.100	943	1.100	943	950
— Mantenimiento del Cuestionario de Actividades Aero-náuticas (nº)	244	244	244	244	244
— Mantenimiento de las Listas de Verificación del Cumplimiento (nº)	11.148	11.690	11.148	11.690	11.800

OBJETIVO
<b>1. Mejorar los niveles de seguridad del sector aéreo</b>
<b>1.2. Coordinación Civil Militar en la Comisión Interministerial entre Defensa y Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (actual CIDETMA)</b>

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución	Presu- puestado
<b>1. De resultados</b>					
Gestión de la Secretaría CIDETMA (nº):					
— Plenos	2	2	2	4	2
— Ponencias	24	25	24	25	24
— Aprobaciones urgentes	35	8	25	20	25

OBJETIVO				
<b>2. Potenciar la competitividad del sector aéreo español. Negociación de convenios y asignación de los derechos de tráfico.</b>				

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución	Presu- puestado
<b>1. De resultados</b>					
— Rondas de negociación (nº)	11	11	11	8	11

OBJETIVO				
<b>3. Mejorar la eficiencia del sistema aeroportuario. Seguimiento en materia de asignación de franjas horarias (Slots).</b>				

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución	Presu- puestado
<b>1. De resultados</b>					
— Informes sobre capacidad aeroportuaria (nº)	2	2	2	2	2
— Análisis sobre sistemas internacionales de coordinación de franjas horarias (nº)	2	2	1	1	1
— Análisis y previsiones de programación (nº)	12	12	12	12	10
— Preparación de Comités de Coordinación (nº)	2	2	1	1	1
— Análisis de estudios de capacidad para la determinación de parámetros por temporada (nº)	2	2	2	2	2

<b>OBJETIVO</b>
<b>4. Equilibrar el crecimiento del sector con la sostenibilidad medioambiental</b> Evaluación de informes de planeamiento urbanístico y ordenación territorial para proteger los Sistemas de Navegación Aérea y Aeroportuarios

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución	Presu- puestado
<b>1. De resultados</b>					
— Actuaciones de integración territorial en aeropuertos (nº)	900	1400	1200	1200	1.200

#### 4.2. OBJETIVOS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE AESA.

A continuación, se detallan los objetivos e indicadores de seguimiento de AESA para 2020 y el previsto para 2021.

Los cálculos de medios empleados, están basados en el reparto de los costes de las actividades de AESA entre los distintos objetivos de acuerdo con la contabilidad analítica. Se ha extrapolado la distribución actual al 2020 y 2021.

<b>OBJETIVO</b>
<b>1. Supervisar y mejorar la seguridad de los servicios de aviación civil para todos los usuarios, de acuerdo con las mejores prácticas.</b>

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución	Presu- puestado
<b>1. De resultados</b>					
<b>ENFOQUE PREVENTIVO</b>					
— Cumplimiento adecuado del Plan de Inspección – Vigilancia continuada (actuaciones de oficio) (%)			90	90	90
— Asegurar la correcta implementación de la normativa en las inspecciones (%) <b>Cumplimiento)</b>			100	100	100
— Aumentar la eficacia de la inspección a través del enfoque preventivo y la mejora de los procesos. (% <b>informes)</b>			100	100	100

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución	Presu- puestado
— Mejorar la normativa española relacionada con la seguridad aérea ejerciendo la iniciativa legislativa ( <b>% proyectos</b> )			70	70	70
— Coordinación y participación en distintos foros, comités, reuniones y grupos de trabajo nacionales ( <b>% reuniones</b> )			90	90	90
— Realizar la memoria anual de cumplimiento del PASO ( <b>Memoria realizada</b> )			En plazo	En plazo	En plazo
— Cumplimiento de las metas de rendimiento y de las iniciativas y actuaciones preventivas en materia de seguridad operacional ( <b>%</b> )			75	75	75
<b>2. De medios</b>					
— Apoyo técnico (€)			<b>82.988</b>	<b>71.893</b>	<b>63.141</b>

OBJETIVO
<b>2. Mejorar la calidad de los servicios de transporte aéreo y la protección de los derechos de los pasajeros.</b>

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución	Presu- puestado
<b>1. De resultados</b>					
— Actuaciones relacionadas con OP TAC sobre los Derechos de Pasajero (OFICIO) ( <b>% cumplimiento</b> )			90	90	90
— Plazo de Tramitación de reclamaciones ( <b>% de reclamaciones resueltas en plazo en el año / % de reclamaciones resueltas en plazo en el año anterior de pasajeros</b> )			>1	*>1	>1
— Inspecciones al coordinador de slots (control normativo) ( <b>% de cumplimiento</b> )			90	<b>90</b>	90

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución	Presu- puestado
— Inspecciones del DORA (control normativo) (% de cumplimiento)			90	90	90
<b>1. De medios</b>					
— Apoyo técnico			4.056	3.513	3.086

\* Datos provisionales pendientes de cierre del año 2020

OBJETIVO
<b>3. Facilitar y potenciar la competitividad y la sostenibilidad del sector aéreo español.</b>

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución	Presu- puestado
<b>1. De resultados</b>					
— Desarrollo de recursos y material guía para facilitar la implantación de los cambios y la normativa ( <b>Desarrollo de Recursos desarrollados/nuevas normativas publicadas</b> )			90	90	90
— Mejorar, actualizar y elaborar en su caso nuevas Cartas de Servicios ( <b>nº de cartas actualizadas/ elaboradas</b> )			1 al año	0	1 al año
— Supervisar los indicadores de capacidad y medioambiente del Reglamento (UE) de Rendimientos y Tarifario ( <b>% Registro mensual de los indicadores formalizado</b> )			100	100	100
— Participación en grupos de trabajos y foros internacionales ( <b>% asistencia grupos y eventos identificados</b> )			75	*75	75
<b>1. De medios</b>					
— Apoyo técnico			2.888	2.502	2.197

OBJETIVO
<b>4. Desarrollar la excelencia en la gestión y mejorar la eficiencia económica y organizativa</b>

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución	Presu- puestado
<b>1. De resultados</b>					
— Responder a todas las quejas y sugerencias recibidas ( <b>% de respuestas en plazo</b> )			90	90	90
— Cumplir el plan anual de proyectos TIC adaptándolo a las condiciones presupuestarias y otras circunstancias externas que pudieran ocurrir ( <b>% del Plan ejecutado</b> )			80	*80%	80
— Realizar las actividades formativas necesarias para garantizar la cualificación del personal de AESA ( <b>% del Plan ejecutado</b> )			90	*90	90
— Cumplimiento del plan de comunicación ( <b>% cumplimiento</b> )			100	*100	100
<b>1. De medios</b>					
— Apoyo técnico			<b>2.761</b>	<b>2.392</b>	<b>2.101</b>

\* Datos provisionales pendientes de cierre del año 2020