

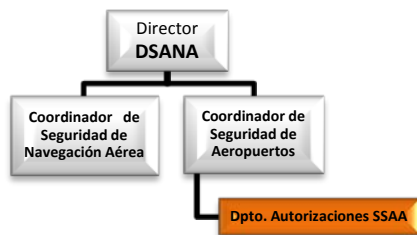
# Presentación

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) es un organismo público adscrito al Ministerio de Fomento con personalidad jurídica pública diferenciada y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines.

El Departamento de Autorizaciones de Servidumbres Aeronáuticas (SS.AA.) es una unidad integrada en la Coordinación de Seguridad de Aeropuertos (CSA) de la Dirección de Seguridad de Aeropuertos y Navegación Aérea (DSANA) dentro de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), a la que compete las funciones de tramitación de solicitudes de autorización administrativa en materia de Servidumbres Aeronáuticas para la realización de construcciones, instalaciones o plantaciones.

El Departamento de Autorizaciones de SS.AA otorga, en nombre de AESA, 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 las no afectadas si se elevan más de 100 metros sobre el terreno o el nivel del mar en aguas jurisdiccionales.

Con esta Carta de Servicios, el Departamento de Autorizaciones de Servidumbres Aeronáuticas adquiere el compromiso de mejora continua en la Calidad del servicio que presta a los ciudadanos, dentro del proceso de modernización y mejora que viene desarrollando AESA.



# Datos de contacto

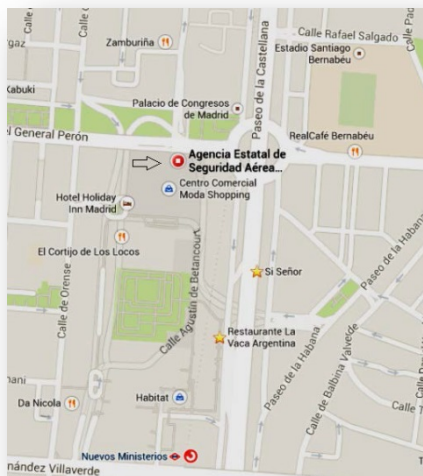
Agencia Estatal de Seguridad Aérea

Departamento de Autorizaciones de Servidumbres Aeronáuticas  
Avenida General Perón nº 40, Puerta B, 1ª planta  
28020, Madrid

ATENCIÓN TELEFÓNICA  
(Lunes a Viernes de 9:00h a 14:00h)  
**+34 91 396 83 20**

INFORMACIÓN TELEMÁTICA  
[servidumbres.aesa@seguridadaerea.es](mailto:servidumbres.aesa@seguridadaerea.es)

PÁGINA WEB  
[www.seguridadaerea.gob.es](http://www.seguridadaerea.gob.es)



# Unidad responsable

La Unidad responsable de la Carta de Servicios es:  
Dirección de Seguridad de Aeropuertos y Navegación Aérea  
Avd. General Perón 40  
Acceso B. 1ª planta  
28020, Madrid

# Agencia Estatal de Seguridad Aérea



Autorizaciones de Servidumbres Aeronáuticas  
2017-2020



## 01 servicios prestados

El Departamento de Autorizaciones de Servidumbres Aeronáuticas presta, entre otros, los siguientes servicios:

- A. 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.
- B. Poner a disposición del ciudadano una lista actualizada de los municipios españoles afectados por Servidumbres Aeronáuticas.
- C. Tramitar las solicitudes 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.
- D. Editar guías de señalamiento e iluminación de parques eólicos y otros tipos de obstáculos.
- E. Editar guías para la elaboración de estudios de apantallamiento y estudios de seguridad.

## 02 compromisos

### Plazos de resolución:

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 será de 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.

NOTA: 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.

## 04 medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, podrán dirigirse a 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.

También pueden presentar una queja en la forma y en los lugares que se señalan a continuación:

- De forma presencial, cumplimentando el cuestionario que se encuentra disponible en la sede de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (Avda. General Perón, 40. Acceso B. 1ª planta, 28020 MADRID).
- Por correo postal, dirigidas a la División de Calidad y Planificación Estratégica (Avda. General Perón, 40. Acceso B. 1ª planta, 28020 MADRID).
- En sede electrónica de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea: [www.seguridadaaerea.gob.es](http://www.seguridadaaerea.gob.es)

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

## 02 compromisos

Se asumen los siguientes compromisos de calidad:

### Atención telefónica:

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.

### Peticiones de información vía email :

Las peticiones de información vía email recibidas en el buzón de atención al ciudadano del Departamento de SSAA se contestarán en un plazo máximo de 15 días hábiles.

## 03 indicadores

Con la finalidad de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos, se establecen los siguientes indicadores para su seguimiento:

- 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.

## 05 cómo colaborar

AESA considera fundamental conocer de primera mano la opinión de todos los usuarios, ya que esto nos ayuda a detectar problemas de funcionamiento o áreas de mejora, permitiéndonos adoptar iniciativas tendentes a mejorar la calidad de nuestros servicios. Los usuarios y ciudadanos pueden colaborar en la mejora de los servicios de la siguiente forma:

- Manifestando sus opiniones a través de las encuestas que se realizan de forma periódica la Agencia Estatal de Seguridad Aérea sobre los servicios prestados.
- Contactando con este servicio a través de los canales dispuestos para ello.
- Formulando quejas y sugerencias presencialmente, por correo postal o a través de la sede electrónica de AESA.