

RESOLUCIÓN 169/2018 DEL PRESIDENTE DE LA AGENCIA ESTATAL DE METEOROLOGÍA POR LA QUE SE APRUEBAN LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA PRESTACIÓN DE APOYO METEOROLÓGICO A LA NAVEGACIÓN AÉREA

Se entiende por nivel de servicio el que establece el nivel de calidad que debe tener dicho servicio. Los niveles de servicio pueden ser acordados entre el proveedor de servicio y su usuario, o bien puede ser especificado como *objetivo* y *mínimo*, de forma que los usuarios puedan saber qué esperar (mínimo), mientras se ofrece un objetivo que muestra el nivel de rendimiento.

Hasta ahora AEMET ha tratado de prestar un servicio similar a todos los usuarios, en este caso a todos los aeropuertos. Pero está clara la necesidad de optimizar el uso de los recursos para atender las demandas de aquellos aeropuertos más vulnerables y de mayor impacto en los usuarios finales, los viajeros.

El Plan Empresarial 2017-21 establece una estrategia para adaptar los niveles de servicio que AEMET presta en cada aeródromo a sus características con objeto de suministrar el servicio meteorológico de la manera más eficiente, manteniendo y si es posible mejorando la seguridad de las operaciones. Esta adecuación de los niveles de servicio será un elemento clave para cumplir con los compromisos de coste asumidos por AEMET. En consecuencia, en el Plan Anual de 2017 se definió un proyecto que tenía como objetivo adecuar la prestación de servicios a la navegación aérea a los requerimientos reales de cada aeropuerto, llegando a acuerdos de nivel de servicio con los gestores aeroportuarios en cada uno de ellos.

1 Objeto

Establecer los criterios, los niveles de servicio y los productos (estándares y específicos) a prestar en los aeropuertos españoles en el contexto de la prestación de servicios a la navegación aérea. También se definen los indicadores asociados a los objetivos de rendimiento de dichos servicios. Para tal fin comprende una serie de anexos que precisan los siguientes aspectos:

1. Catálogo de productos y servicios.
 - a. Productos y servicios a prestar en el marco del Sistema Mundial de Predicción de Área (WAFS)
 - b. Productos y servicios estándares que presta AEMET a la navegación aérea.
 - c. Productos específicos que presta AEMET a la navegación aérea.
2. Definición de los niveles de servicios meteorológicos en aeropuertos.
 - a. Criterios para la definición del nivel de servicio a prestar
 - b. Definición de niveles de servicio
 - c. Niveles mínimos de servicios de aeródromo según el tipo de explotación.

d. Indicadores globales de rendimiento.

3. Propuesta de acuerdo de niveles de servicio para los gestores aeroportuarios.

2 Alcance

El alcance del presente documento es todas las unidades de AEMET implicadas directamente en la prestación de servicios a la navegación aérea.

3 Evolución

Los productos y servicios que presta AEMET a la navegación aérea, tanto los estándares como los específicos, deben cumplir los requisitos comunes establecidos en el Reglamento de Ejecución de la UE número 2017/373 (y el 2011/1034 hasta la plena entrada en vigor del anterior) y la normativa nacional establecida por los reguladores del servicio a la navegación aérea.

Todos los cambios susceptibles de tener un impacto directo sobre cualquiera de los servicios o productos que se prestan deben estar sujetos al procedimiento de gestión de cambios establecido por AEMET en el marco del mecanismo equivalente establecido para dar respuesta a las demandas del Plan de Seguridad Operacional, y por tanto ser objeto de un análisis de riesgos asociados a dichos cambios.

4 Entrada en vigor, validez y revisión

El presente documento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Presidencia de AEMET. Será objeto de revisión anual en el marco del Plan anual.

Madrid, a 19 de octubre de 2018

Miguel Ángel López González

Presidente de AEMET

