

Foro de Usuarios Aeronáuticos AEMET

Balance de actividades con los grupos de interés

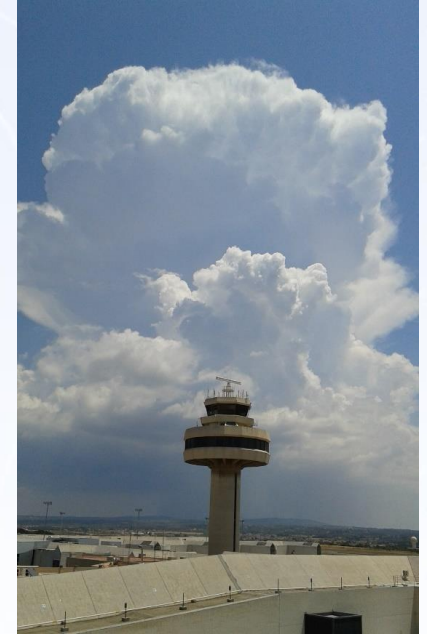
Principales acciones realizadas

Último foro de usuarios -> marzo 2022

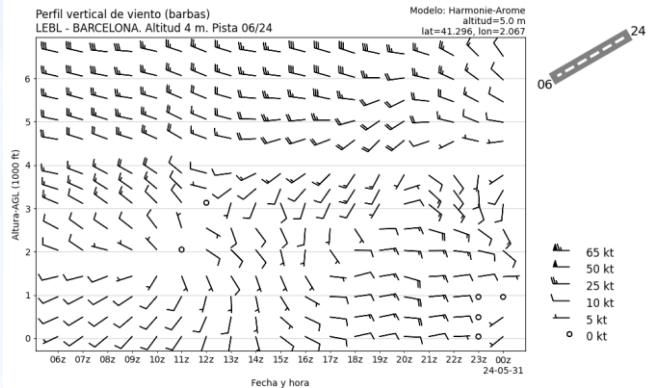


Entrada en operación OMACC
Barcelona y Sevilla – mayo 2022

Procedimiento con proveedores ATS
para el intercambio de información TWR
- EMAe – septiembre 2023



Pronóstico de tendencia (TREND) en Girona, Valladolid y Zaragoza – noviembre 2023



Vientos en altura para la aproximación en Madrid, Barcelona y Palma – octubre 2023



Procedimiento de transmisión de aeronotificaciones especiales – octubre 2024

Cursos de formación al personal ATS de ENAIRE – 2024



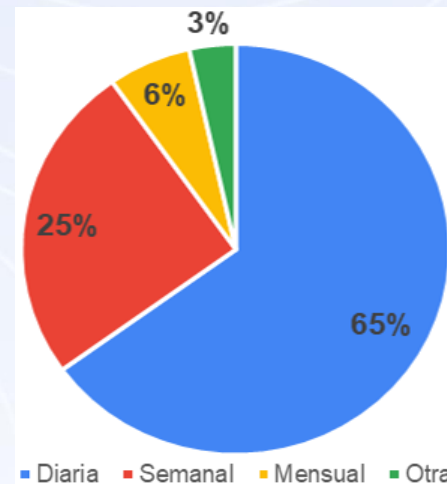
Nueva versión Guía MET – julio 2024

Encuesta de satisfacción

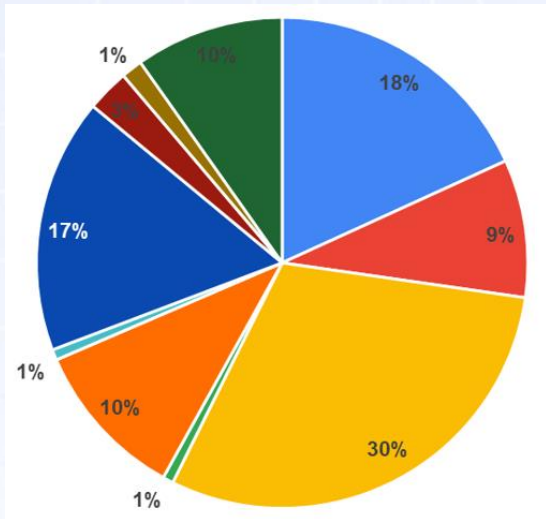
- Enfoque: percepción general de los productos y servicios, análisis del servicio de asesoría (ACC y aeropuertos nivel de servicio 4) y AMA
- Destinatarios: usuarios de los productos aeronáuticos de AEMET
- Lanzamiento: 2 de octubre de 2024
- Respuestas: 143



Frecuencia de acceso a los productos

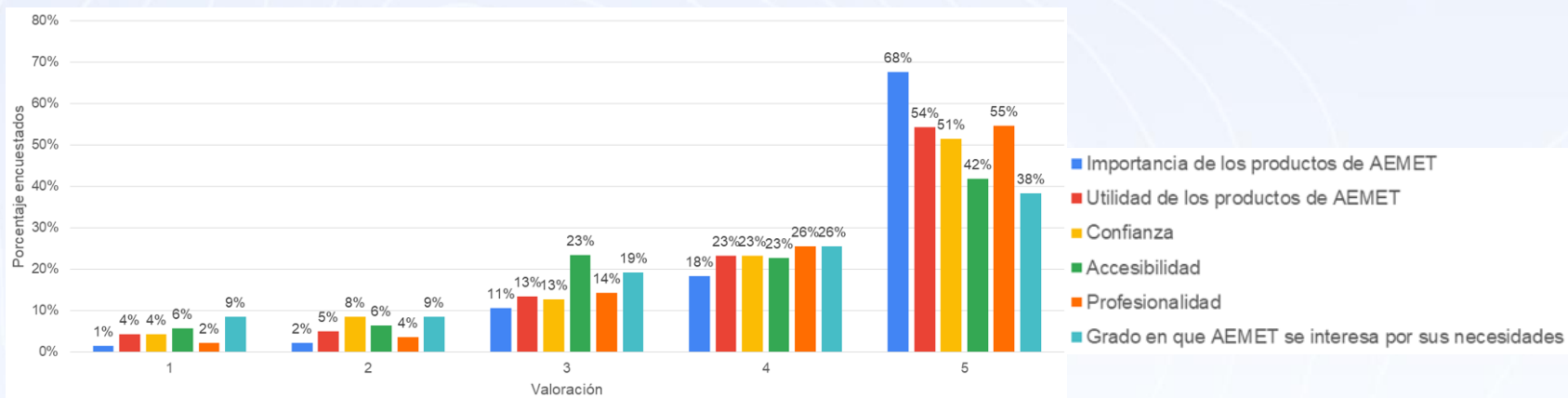


Tipología del encuestado

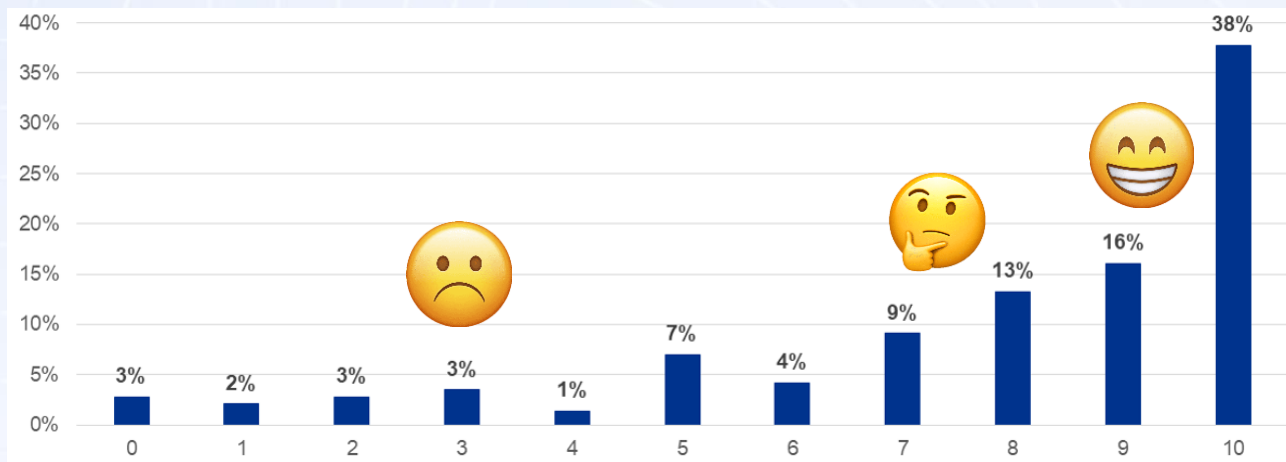


- Servicio de Tránsito aéreo: Control de área y/o aproximación
- Gestión aeroportuaria: red AENA
- Despachadores de vuelo: aviación comercial
- Tripulaciones de vuelo: aviación comercial
- Servicio de búsqueda y salvamento
- Servicio de Tránsito aéreo: control de aeródromo
- Gestión aeroportuaria: Aerocas, Aeroports de Catalunya, PLATA, CRIA, AIRM/AENA
- Despachadores de vuelo: aviación general
- Tripulaciones de vuelo: aviación general
- Otros

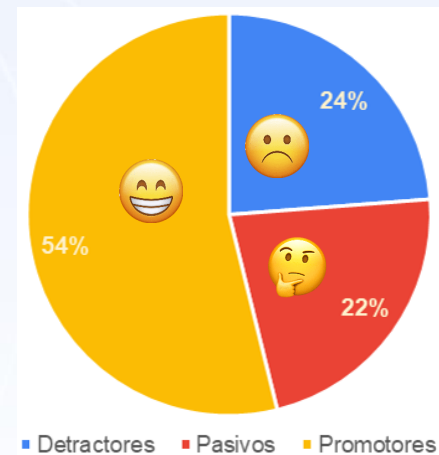
Percepción de AEMET como proveedor de servicios MET a la navegación aérea



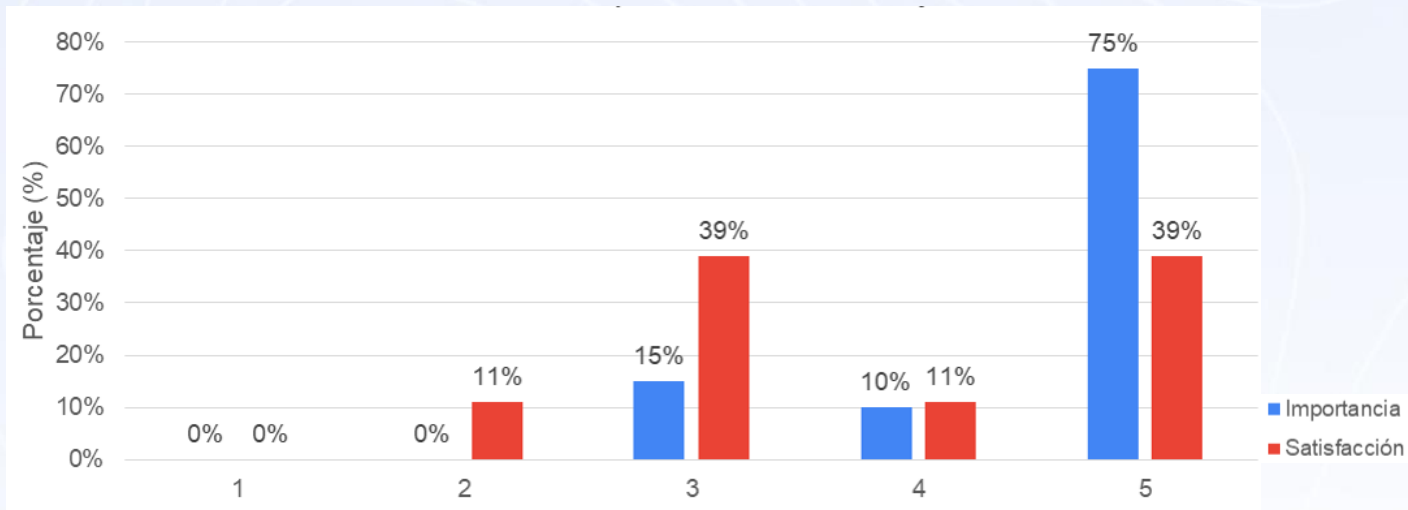
¿En qué medida recomendaría los productos de AEMET?



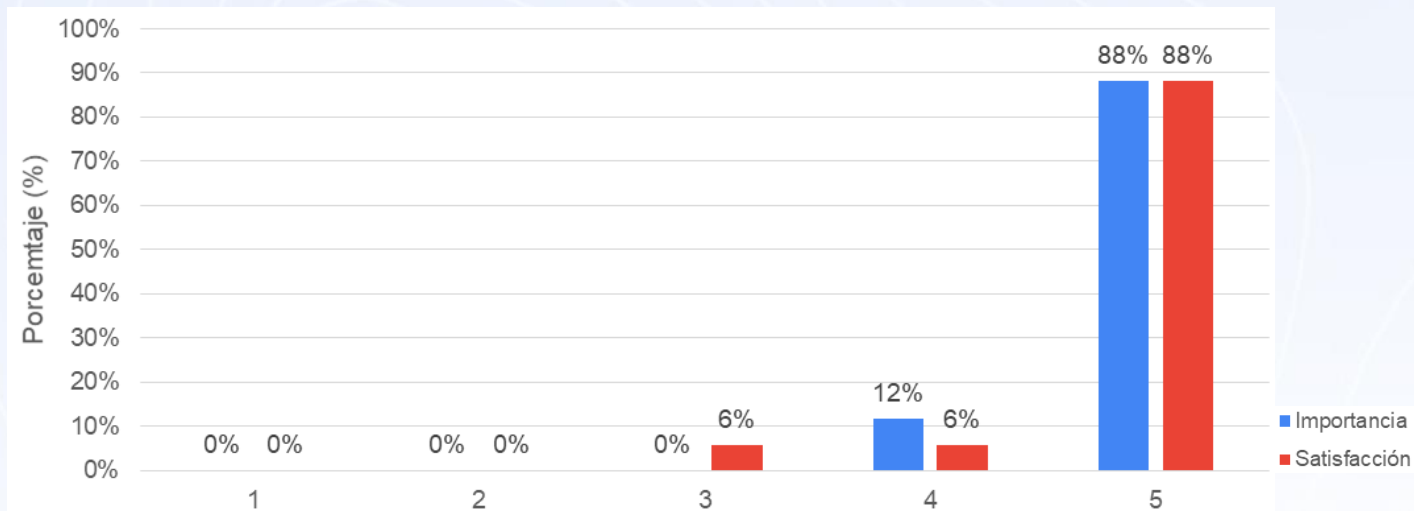
Detractores: 0 - 6; pasivos: 7 - 8; promotores: 9 - 10



Percepción del servicio de asesoría específica en los centros de control de Barcelona y Sevilla



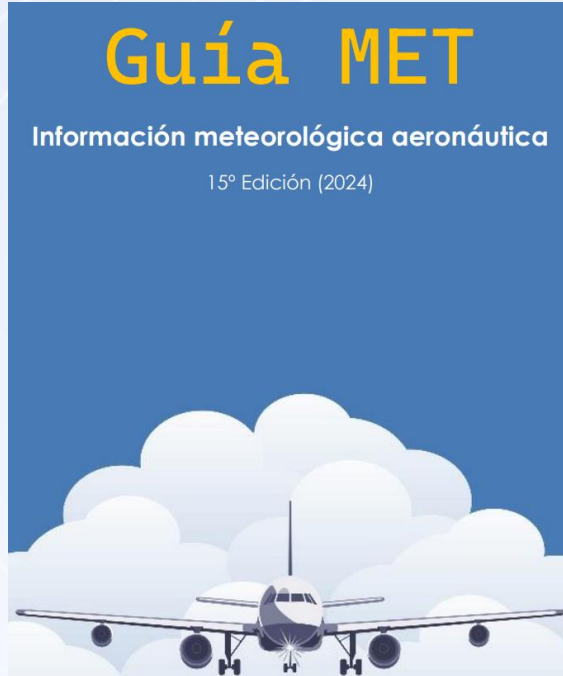
Percepción del servicio de asesoría específica en los aeropuertos de nivel de servicio 4



Percepción del Autoservicio Meteorológico Aeronáutico (AMA)



- La satisfacción está por debajo de la importancia
- El 75.6% utiliza otro recurso alternativo al AMA
- Menos de la mitad declara que recomendaría el AMA (44,7%)
- $NPS = 44.7\% - 34.2\% = 10.5\%$



Descripción de las prestaciones y servicios que la Agencia Estatal de Meteorología suministra a los usuarios aeronáuticos



<https://www.aemet.es/documentos/es/conocermas/aeronautica/AU-GUI-0102.pdf>

Stakeholder / Parte interesada / Grupo de interés

Colectivo que se relaciona con una organización, que se ve afectado por las acciones y decisiones de esta, tiene expectativas sobre cuál debería ser su comportamiento y trata de ejercer su influencia sobre el mismo

AEMET es parte de la Administración Pública

Objetivo: satisfacer las necesidades de la sociedad

Aeronáutica: proveer los servicios necesarios para que nuestros usuarios y grupos de interés puedan cumplir sus objetivos de la mejor manera posible



Somos proveedores de servicios MET y tenemos que cumplir unos requisitos, contratos, convenios, protocolos,...

Estos establecen unos cauces formales para detectar/satisfacer las necesidades que se van creando

Por eso estamos aquí, ahora

Y, para todo lo demás, tenemos Teams / teléfono / correo