



MINISTERIO
DE AGRICULTURA Y PESCA,
ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE



ESTABLECIMIENTO DE NIVELES DE SERVICIO ADAPTADOS A LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS AERÓDROMOS

Foro de Usuarios aeronáuticos 2018

**Ángel Alcázar Izquierdo
(Oficina Programa Cielo Único)**

Índice

Objetivo del Plan empresarial 2017- 2021

Antecedentes

Hitos alcanzados

- **Identificación de servicios prestados y recursos asociados**
- **Diferenciación de niveles de servicio a prestar**
- **Fijación de criterios para la definición y negociación de los acuerdos de niveles de servicio**
- **Determinación de indicadores de nivel de servicio**

Próximos pasos

Objetivo OA4.1 - Establecer los niveles de servicio en el 100% de los aeródromos

Se analizará la situación en los distintos aeródromos para adaptar el servicio a las necesidades reales, siempre de acuerdo con los gestores de los aeródromos y los prestadores de servicios a la navegación aérea. El objetivo es disponer de un abanico de niveles de servicio con el que 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, tal como se establecen en el plan de rendimientos del FAB SW (SOWEPP).

Antecedentes:

- En la atención de averías: tres categorías de aeródromos
- Relación priorizada en contingencias: cinco categorías
- Intento anterior: 2012
- Referencia de Météo France

Grupo de trabajo: Fermín Elizaga Rodríguez, Javier Rodríguez Marcos, José S. Díaz Cabarcos, Fernando Núñez Soria, Juan de Dios Soriano Romero y Ángel Alcázar Izquierdo

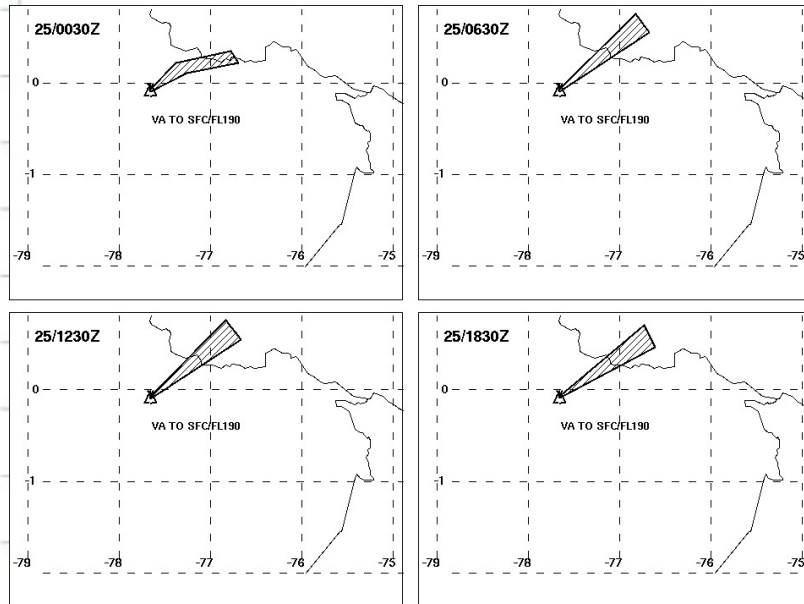
Identificación de servicios prestados y recursos asociados

- Productos del WAFS y servicio de acceso a los mismos
- Productos y servicios estándar
- Productos y servicios específicos

Productos del WAFS y servicio de acceso a los mismos

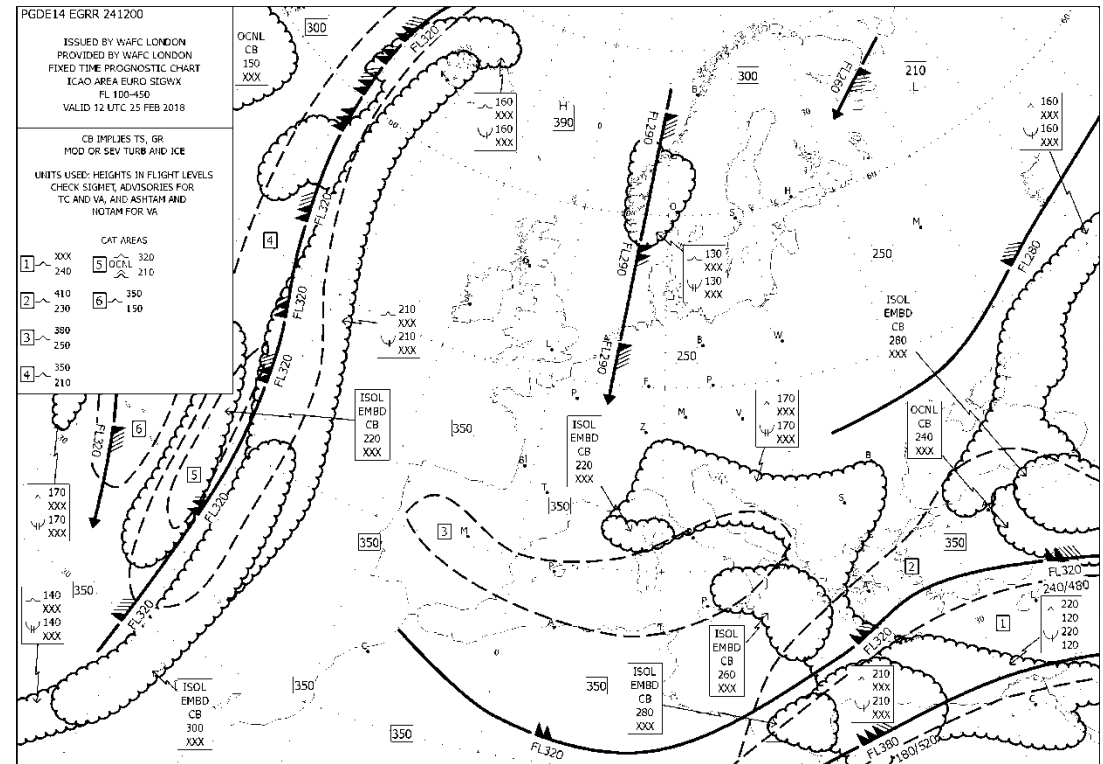
WAFC, VAAC, TCAC

- SADIS/AMA



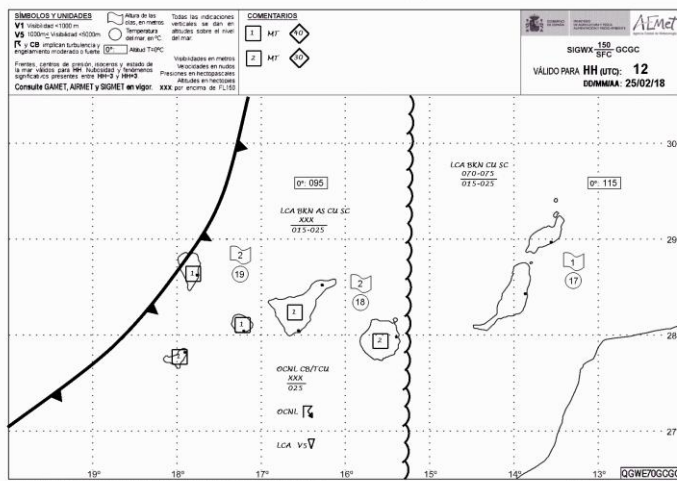
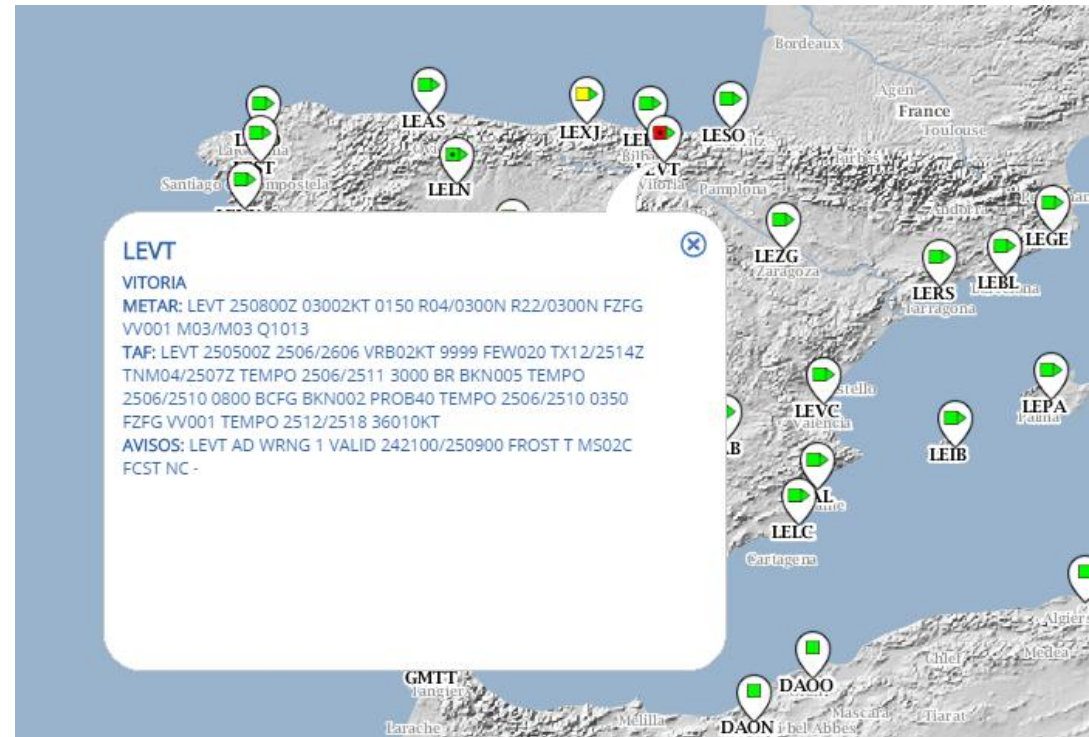
VOLCANIC ASH ADVISORY
 DTG: 201802250630Z
 VAAC: WASHINGTON
 VOLCANO: REVENTADOR 352010
 AREA: EQUADOR
 SUMMIT ELEV: 11686 FT (3562 M)
 ADVISORY NR: 2018/199

INFO SOURCE: GOES-EAST, NWP MODELS, CIMSS VOLCAT.
 ERUPTION DETAILS: OCNL EMBD
 RIMS: PLUME OF VA EXTENDS 70 NM NE OF THE SUMMIT. LTLCL
 PCS: BOLL
 NXT ADVISORY: WILL BE ISSUED BY 201802250700Z



Productos y servicios estándar

- Observación y predicción de aeródromo
- Predicción de área
- Aeronotificaciones
- Briefing/Consulta
- Info para VOLMET o ATIS
- Productos teledetección
- Climatologías
- Informes, etc.

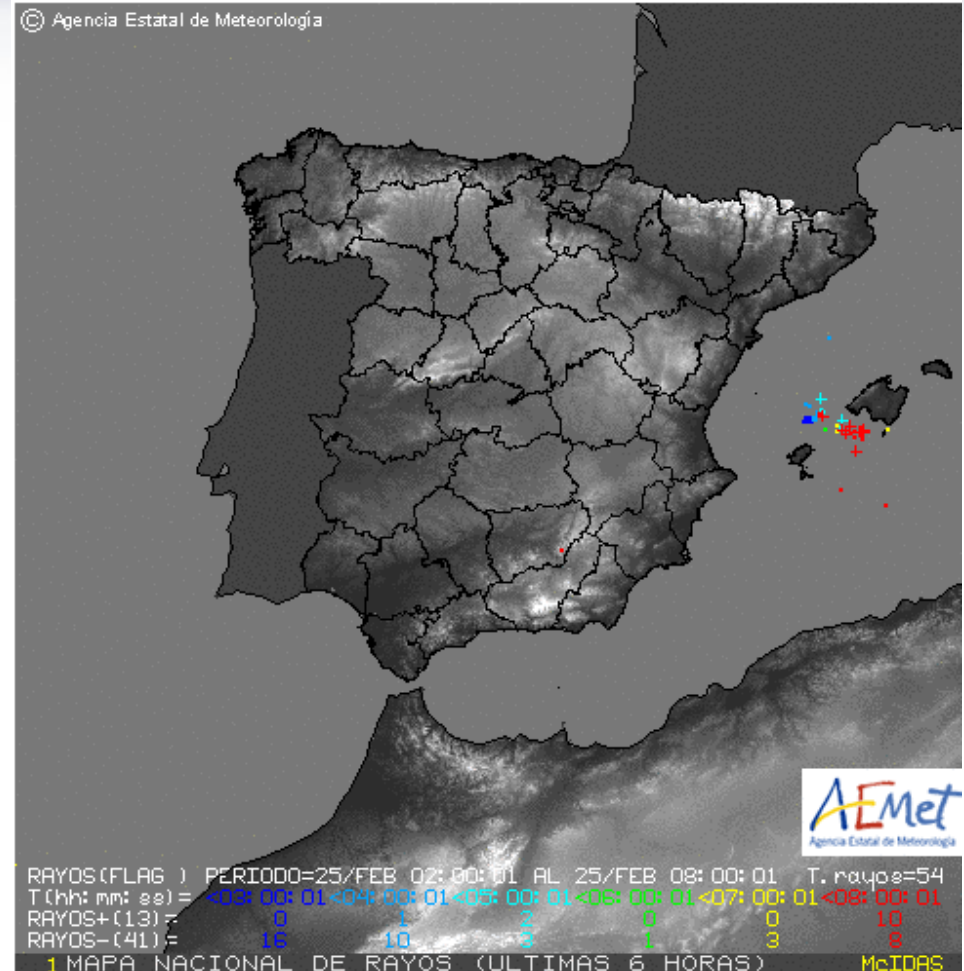


Quedan productos pendientes:
 Ejemplo: emisión accidental radioactividad

Productos y servicios específicos

- Avisos rayos y tormentas
- Info para terminales ATC
- Productos adaptados
- Formación
- Asesoramiento, etc.

© Agencia Estatal de Meteorología



Criterios para la definición de los niveles de servicio

- **Infraestructura de observación**
- **Productos de predicción**
- **El caso especial del Aeropuerto de Barajas**
 - No se han considerado:**
 - **Personal**
 - **Horario**
 - **Productos específicos**

Niveles de servicio

Nivel de servicio	Consultoría	Infraestructura de Observación	Productos de Predicción	Asesoría Experta
0	X			
1A		X (VFR)		
1B		X (IFR)		
2		X	TAF + Avisos	
3		X	TAF + Avisos + TREND	
4		X	TAF + Avisos + TREND	X

Niveles de servicio mínimos

En base a tipo servicio ATS, tipo de vuelo y tipo de aproximación

	Tipo app	Tipo de vuelo	VFR	IFR		
				No comercial	Comercial	
					No regular	Regular
AFIS	Sin app instrumental		1A	1A	1A	
	Clásica/APV		1B	1B	1B	
	CAT I		2 - RVR	2 - RVR	2 - RVR	
TWR	Sin app instrumental		1A	1A	1A	
	Clásica/APV		1B	1B	1B	
	CAT I		2 - RVR	2 - RVR	2 - RVR	
	CAT II/III		2 - RVR	2 - RVR	3	

Ejemplos: GECE - 1A, LEBG-2, LEAL-3, LEMD - 4

Indicadores de rendimiento

Se utilizarán como indicadores del nivel de servicio los ya establecidos: disponibilidad y puntualidad de METAR y TAF y su verificación, y cumplimiento Plan confirmación metrológica.

Para el nivel 4, debe definirse un indicador asociado a la prestación de servicios a medida (basado en el modelo SERVQUAL: diferencia entre percepción de la calidad y expectativas)

Próximos pasos

Se dispone de una primera aproximación a la definición en cada aeródromo y los criterios para entrar en la fase de negociación

- Acuerdo de niveles de servicio con AENA
- Acuerdo de niveles de servicio con otros gestores aeroportuarios y proveedores ATS
- Revisión niveles de servicio si es necesario

Y siempre pendientes de

Riesgos asociados

- Cambios marco normativo
- Disponibilidad recursos en proyectos relacionados
- Cambio marco relación con usuarios

Proyectos relacionados

- Plan de infraestructuras
- METAR AUTO
- NSIM
- Modelo de ingresos aeronáuticos

¿Preguntas?

