

AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA

CARTA DE SERVICIOS

LICENCIAS DEL PERSONAL AERONÁUTICO DE VUELO

2016-2019

F-DEA-CDO-10 2.0

© AESA

AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA

Esta obra se acoge al amparo del Derecho de la Propiedad Intelectual. Quedan reservados todos los derechos inherentes a que ampara la Ley, así como los de traducción, reimpresión, transmisión radiofónica, de televisión, Internet (página web), de reproducción en forma fotomecánica o en cualquier otra forma y de almacenamiento en instalaciones de procesamiento de datos, aun cuando no se utilice más que parcialmente.

Código del Documento: A-DSA-CSER-01 1.0

Índice

1.	DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD	4
2.	SERVICIOS QUE PRESTA.....	5
3.	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD	6
4.	COMPROMISOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7
5.	INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN	7
6.	DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....	8
7.	PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS	9
8.	QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA DIVISIÓN DE LICENCIAS DEL PERSONAL AERONÁUTICO	9
9.	PRINCIPALES NORMAS DE APLICACIÓN SOBRE LAS LICENCIAS DEL PERSONAL AERONÁUTICO DE VUELO	10
10.	SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	12
11.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTOS	13
12.	DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE CONTACTO.....	13
13.	UBICACION	14
14.	UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	14
15.	AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERÍODO DE VIGENCIA	14

PÁGINA INTENCIONADAMENTE EN BLANCO

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) es un organismo público, de los regulados en la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos.

Adscrita al Ministerio de Fomento, tiene personalidad jurídica pública diferenciada y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, dispone de patrimonio y tesorería propios, y de autonomía de gestión y funcional dentro de los límites establecidos por la Ley de Agencias Estatales y por su propio Estatuto.

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea, dentro del ámbito de competencias correspondientes al Estado, tiene por objeto la ejecución de las funciones de ordenación, supervisión e inspección de la seguridad del transporte aéreo y de los sistemas de navegación aérea y de seguridad aeroportuaria, en sus vertientes de inspección y control de productos aeronáuticos, de actividades aéreas y del personal aeronáutico, así como las funciones de detección, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad en este modo de transporte.

De acuerdo a lo dispuesto en el Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, es competencia de la Dirección de Seguridad de Aeronaves (DSA) la expedición, renovación, suspensión, mantenimiento y revocación de autorizaciones, habilitaciones, licencias, certificaciones y otros títulos habilitantes para la realización de actividades aeronáuticas civiles, tales como la operación de aeronaves, así como para el diseño, fabricación, mantenimiento, y uso de las aeronaves, los productos, componentes y equipos aeronáuticos civiles.

Integrada en dicha Dirección, la División de Licencias del Personal Aeronáutico (DLPA) es la unidad encargada, entre otras tareas, de la gestión de Licencias y Títulos del personal de vuelo (Pilotos y Tripulantes de Cabina de Pasajeros)

Para adecuarse a las expectativas y necesidades de sus grupos de interés, la División de Licencias del Personal Aeronáutico ha identificado los siguientes colectivos de interés en su misión y actividades:

- Pilotos profesionales y privados (avión y helicóptero).
- Pilotos de ULM, Globo y Planeador.
- Tripulantes de Cabina de Pasajeros
- Ciudadanos interesados en conseguir las Licencias o Certificaciones anteriores.
- Operadores aéreos.
- Organizaciones de formación del Personal de Vuelo.

2. SERVICIOS QUE PRESTA

La División de Licencias del Personal Aeronáutico presta, entre otros, los siguientes servicios:

- A. Obtención de la Licencia y/o el Título, así como las gestiones asociadas al mantenimiento de las Licencias de:
- Piloto de Transporte de Línea Aérea (ATPL).
 - Piloto con tripulación de vuelo múltiple (MPL)
 - Piloto Comercial (CPL).
 - Piloto Privado (PPL).
 - Piloto de planeador (SPL).
 - Piloto de globo (BPL).
 - Piloto ULM.
 - Certificado de Tripulante de Cabina de Pasajeros.
 - Adenda de Competencia Lingüística para Pilotos.
- B. Obtención y mantenimiento de:
- Habilitación de vuelo por instrumentos (IR).
 - Habilitaciones de clase y tipo.
 - Habilitación de vuelo acrobático.
 - Habilitación de vuelo nocturno.
 - Habilitación de montaña.
 - Habilitación de ensayos en vuelo.
 - Certificados de instructor: FI, TRI, CRI, IRI.
- C. A través de la Sede Electrónica de AESA se prestan además los siguientes servicios:
- Consulta y modificación de los datos personales de los titulares de una licencia de personal de vuelo.
 - Consulta del contenido de la licencia: títulos incluidos, habilitaciones, renovaciones, autorizaciones y niveles de competencia lingüística.
 - Proceso de revalidación de las habilitaciones contenidas en la licencia.
 - Obtención de nota informativa sobre la licencia de vuelo (títulos, habilitaciones, certificados y niveles de competencia lingüística) con código de comprobación documental.
 - Obtención de Informe histórico sobre la licencia de vuelo (títulos, habilitaciones, certificados y niveles de competencia lingüística desde año 2000) con código de comprobación documental.
- D. Información de los trámites asociados a los anteriores servicios.

3. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD

El procedimiento habitual de solicitud es el siguiente:

- Todos los formatos de solicitud están disponibles en la página web de AESA (www.seguridadaerea.gob.es). Estos formatos contienen la referencia a toda la documentación necesaria, así como la identificación de la unidad que realiza la tramitación de su solicitud.
- Una vez cumplimentada la solicitud, esta deberá presentarse en el Registro General de AESA (Avda. General Perón, 40. Acceso B. 1ª planta, 28020 MADRID) o en:
 - Los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado
 - Los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezcan a las Administraciones de cualquier Comunidad Autónoma
 - Los registros de las Entidades locales que hayan suscrito el oportuno Convenio de colaboración (los convenios de "Ventanilla Única").
 - En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
 - En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
 - En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Podrá encontrarlos en: www.administracion.gob.es.

- En los formatos de solicitud se indica la documentación que debe aportarse en cada caso. Esta documentación deberá ser entregada con la solicitud.
- Debe tener en cuenta que en ocasiones se requieren los documentos originales.
- Le recomendamos que antes de entregar la solicitud revise que está adecuadamente cumplimentada y firmada, y que aporta toda la documentación requerida.
- En caso de duda, podrá solicitar información utilizando los medios puestos a su disposición en el punto 12.
- Una vez recibida su solicitud en el Registro General de AESA, bien directamente o a través de otro registro, este lo remitirá a la División de Licencias del Personal Aeronáutico.
- El personal de la División revisará la documentación recibida. Si la documentación está completa se tramitará la solicitud. En caso de que no esté completa, o falte algún dato, nos pondremos en contacto con usted para solicitarle la subsanación de su solicitud. Es importante que en el formato de solicitud incluya sus datos actualizados, para que podamos realizar este trámite en el menor plazo posible.
- Finalizada la tramitación, la División le comunicará, a la dirección de envío que haya Ud. marcado en su solicitud, la aceptación o no de la misma, así como la documentación acreditativa necesaria.

⁽¹⁾ De acuerdo a la Disposición final cuarta de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las referencias hechas a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se entenderán hechas a la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o a la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, según corresponda. (Entrada en vigor de la Ley 39/1995, de acuerdo a su disposición final séptima)

4. COMPROMISOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La División de Licencias del Personal Aeronáutico asume los siguientes compromisos de calidad:

- **Actualización de la página web:** Cualquier modificación normativa relacionada con las Licencias del Personal de Vuelo será actualizada en un máximo de 5 días desde su entrada en vigor.

- **Plazos de tramitación:**

En todas las solicitudes de los servicios ofrecidos en los puntos 2A) y 2B), que se reciban adecuadamente cumplimentadas y firmadas, así como con toda la documentación que demuestre que cumple con los requisitos (“sin subsanación”), nos comprometemos a que el plazo que transcurre entre que la solicitud sea recibida y que, una vez finalizado el trámite, se le de salida a la documentación en el Registro General de AESA, no sea superior a:

- Obtención de **primera Licencia de Vuelo o Certificado de TCP**: 20 días naturales.
- Obtención de **habilitaciones**: 20 días naturales.
- Gestiones asociadas al **mantenimiento de licencias, certificados y habilitaciones**: 20 días naturales.

Una vez se da salida a la documentación en el Registro General de AESA, esta se remite habitualmente por correo postal.

5. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN

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

- **Plazos de tramitación:**

Para todos los plazos comprometidos, el indicador será:

- Porcentaje de solicitudes sin subsanación tramitadas en un plazo no superior a 20 días naturales.

6. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos ostentan los derechos reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992⁽¹⁾, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. En particular y de conformidad con estos preceptos, los ciudadanos, en su relación con la División de Licencias del Personal Aeronáutico, tienen derecho a:

- ✓ A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- ✓ A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- ✓ A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- ✓ A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- ✓ A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- ✓ A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- ✓ A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- ✓ Al acceso a la información pública, archivos y registros.

⁽¹⁾ De acuerdo a la Disposición final cuarta de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las referencias hechas a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se entenderán hechas a la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o a la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, según corresponda. (Entrada en vigor de la Ley 39/1995, de acuerdo a su disposición final séptima).

7. PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

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 sobre los servicios prestados.
- Contactando con la División a través de los canales indicados en el apartado 12 de la presente Carta.
- Formulando quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta, en su apartado 8.

8. QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA DIVISIÓN DE LICENCIAS DEL PERSONAL AERONÁUTICO

Los usuarios y ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias, sobre el funcionamiento de los servicios prestados u ofrecidos por la División de Licencias del Personal Aeronáutico, 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.seguridadaerea.gob.es

Todas las quejas y sugerencias sobre la prestación del servicio por parte de AESA serán gestionadas según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado y lo indicado en esta Carta de Servicios.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo. Estas quejas no condicionan, en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

Las quejas y sugerencias presentadas y contestadas a través de la sede electrónica de la Agencia se contestarán en un plazo máximo de 20 días, a contar desde su recepción en la Agencia.

9. PRINCIPALES NORMAS DE APLICACIÓN SOBRE LAS LICENCIAS DEL PERSONAL AERONÁUTICO DE VUELO

- Normativa de ámbito Internacional:
 - ✓ **Convenio sobre Aviación Civil Internacional (1944) OACI.**

- Normativa Comunitaria:
 - ✓ **Reglamento (CE) Nº 216/2008** del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de febrero de 2008 sobre **normas comunes en el ámbito de la aviación civil y por el que se crea una Agencia Europea de Seguridad Aérea**, y se deroga la Directiva 91/670/CEE del Consejo, el Reglamento (CE) nº 1592/2002 y la Directiva 2004/36/CE.
 - ✓ **Reglamento (UE) nº 1178/2011** de la Comisión, de 3 de noviembre de 2011, por el que se establecen **requisitos técnicos y procedimientos administrativos relacionados con el personal de vuelo de la aviación civil** en virtud del Reglamento (CE) nº 216/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo.

Modificado por:

- **Reglamento (UE) nº 290/2012** de la Comisión, de 30 de marzo de 2012, que modifica el Reglamento (UE) nº 1178/2011, por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos relacionados con el personal de vuelo de la aviación civil en virtud del Reglamento (CE) nº 216/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo .
- **Reglamento (UE) nº 70/2014** de la Comisión, de 27 de enero de 2014 , que modifica el Reglamento (UE) nº 1178/2011, por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos relacionados con el personal de vuelo de la aviación civil en virtud del Reglamento (CE) nº 216/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo Texto pertinente a efectos del EEE
- **Reglamento (UE) nº 245/2014** de la Comisión de 13 de marzo de 2014 por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 1178/2011 de la Comisión, de 3 de noviembre de 2011, por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos relacionados con el personal de vuelo de la aviación civil.
- **Reglamento (UE) 2015/445** de la Comisión de 17 de marzo de 2015 que modifica el Reglamento (UE) nº 1178/2011 por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos relacionados con el personal de vuelo de la aviación civil.
- ✓ **Medios aceptables de cumplimiento (AMC) y Material Guía (GM):**
 - **DECISION Nº 2011/016/R** of the Executive Director of the European Aviation Safety Agency of 15 December 2011 on Acceptable Means of Compliance and Guidance Material to Commission Regulation (EU) Nº 1178/2011 of 3 November 2011 laying down technical requirements and administrative procedures related

to civil aviation aircrew pursuant to Regulation (EC) N° 216/2008 of the European Parliament and of the Council.

‘Acceptable Means of Compliance and Guidance Material to Part-FCL’

- **DECISION N° 2012/005/DIRECTORATE R** of the Executive Director of the Agency of 19th april 2012 on guidance material to commission regulation (eu) n° 1178/2011 of 3 november 2011 laying down technical requirements and administrative procedures related to civil aviation aircrew pursuant to regulation (ec) n° 216/2008 of the european parliament and of the council

‘Guidance Material to Part-CC’

- **DECISION N° 2012/006/ DIRECTORATE R** of the Executive Director of the European Aviation Safety Agency of 19th April 2012 on acceptable means of compliance and guidance material to Commission Regulation (EU) n° 1178/2011 of 3 November 2011 laying down technical requirements and administrative procedures related to civil aviation aircrew pursuant to Regulation (EC) n° 216/2008 of the European Parliament and of the Council.

‘Acceptable Means of Compliance and Guidance Material to Part-ARA’

- **DECISION N° 2012/007/ DIRECTORATE R** of the Executive Director of the European Aviation Safety Agency of 19th April 2012 on acceptable means of compliance and guidance material to Commission Regulation (EU) n° 1178/2011 of 3 November 2011 laying down technical requirements and administrative procedures related to civil aviation aircrew pursuant to Regulation (EC) n° 216/2008 of the European Parliament and of the Council.

‘Acceptable Means of Compliance and Guidance Material to Part-ORA’

- ✓ Decisión de la Comisión de 6 de febrero de 2014 por la que se **autoriza a Suecia y al Reino Unido a acogerse a una excepción** respecto de determinadas normas comunes de seguridad aérea de conformidad con el artículo 14, apartado 6, del Reglamento (CE) n° 216/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo [notificada con el número C(2014) 559] (De aplicación en España. Incluye el mantenimiento del IR desde licencias OACI).
- Normativa Estatal:
 - ✓ **Ley 48/1960**, de 21 de julio, sobre **Navegación Aérea**
 - ✓ **Ley 21/2003** de 7 de julio, **de Seguridad Aérea**, modificada por la Ley 1/2011, de 4 de marzo, por la que se establece el Programa Estatal de Seguridad Operacional para la Aviación Civil (BOE n°. 162, de 08 de julio de 2003)
 - ✓ **Real Decreto 184/2008**, de 8 de febrero, por el que se aprueba el **Estatuto de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea** (BOE n° 39, de 14 de febrero de 2008)
 - ✓ **Real Decreto 98/2009**, de 6 de febrero, por el que se aprueba el **Reglamento de inspección aeronáutica**.

- ✓ **Ley 30/1992** ⁽¹⁾ de 26 de noviembre de **Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.**
- ✓ **Real Decreto 270/2000**, de 25 de febrero, por el que se determinan las **condiciones para el ejercicio de las funciones del personal de vuelo de las aeronaves civiles.**
- ✓ **Orden FOM/896/2010**, de 6 de abril, por la que se regula el requisito de **competencia lingüística y su evaluación.**
- ✓ **Orden de 14 de julio de 1985**, sobre **títulos y licencias aeronáuticos civiles.**
- ✓ **Orden de 8 de mayo de 1986**, sobre la **práctica y enseñanza de la aerostación.**
- ✓ **Orden de 24 de abril de 1986**, por la que se regula el **vuelo en ultraligero.**
- ✓ **Orden de 30 de septiembre de 1985**, por la que se regula el **Vuelo sin motor.**
- ✓ **RD 2876/1982**, de octubre, por el que se regula el registro y uso de aeronaves de **estructura ultraligera y se modifica el registro de aeronaves privado y no mercantiles.**
Modificada por:
 - **RD 1591/1999** de 15 de octubre, que modifica el RD 2876/1982 de 15 de octubre, por el que se regula el registro y uso de aeronaves de estructura ultraligera y se modifica el registro de aeronaves privadas no mercantiles.
- ✓ **RD 123/2015**, de 27 de febrero por el que se regula la **licencia y habilitaciones de piloto de ultraligero.**
- ✓ Resolución aclaratoria de la disposición transitoria segunda del Real Decreto 123/2015.

⁽¹⁾ De acuerdo a la Disposición final cuarta de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las referencias hechas a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se entenderán hechas a la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o a la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, según corresponda. (Entrada en vigor de la Ley 39/1995, de acuerdo a su disposición final séptima)

10. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

AESA cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad incluido dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad. Según esto las actividades de la División de Licencias del Personal Aeronáutico son sometidas a una serie de auditorías periódicas que analizan:

- Desarrollo de las actividades conforme a normativa
- Actuaciones conforme a procedimientos internos tanto generales como específicos.
- Cumplimiento de compromisos y objetivos.
- Implantación de acciones correctivas a las no conformidades detectadas
- Desarrollo e implantación de acciones de mejora de los servicios dentro de la filosofía de la mejora continuada.

Desde AESA, además, se realizan estudios de demanda y de satisfacción del cliente donde se tienen en cuenta a los usuarios de sus servicios. Estos estudios están orientados a conocer el perfil del usuario de sus servicios, la calidad en la prestación de los mismos y las posibles mejoras a introducir en ellos.

11. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTOS

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, podrán dirigirse a la Unidad Administrativa responsable de la Carta (Dirección de Seguridad de Aeronaves. División de Licencias del Personal Aeronáutico. Avd. General Perón 40. Acceso B. 1ª planta. 28020, Madrid); o puede presentar una queja de acuerdo a lo indicado en el punto 8, indicando que se trata del incumplimiento de esta carta de servicios.

En caso de incumplimiento, la Dirección de Seguridad de Aeronaves informará por escrito de las causas por las que no se ha cumplido el compromiso, y de las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento detectado.

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

12. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE CONTACTO

- **Sede de AESA:**

Avenida del General Perón nº 40
28020 MADRID.

La recepción de AESA se encuentra en la primera planta entrando por el acceso B del Centro Comercial Moda Shopping.

- **Atención Telefónica:**

Lunes a viernes de 8:30 h a 14:30 h.

Teléfono: +34 91 396 81 30

- **Correo Postal:**

División de Licencias del Personal Aeronáutico.

Avda. General perón, 40

Acceso B. 1ª planta

28020 MADRID.

- **Información telemática:**

Buzón para información y asesoramiento en materia de licencias del personal aeronáutico de vuelo: licpiloto.aesa@seguridadaerea.es

- **Página web:**

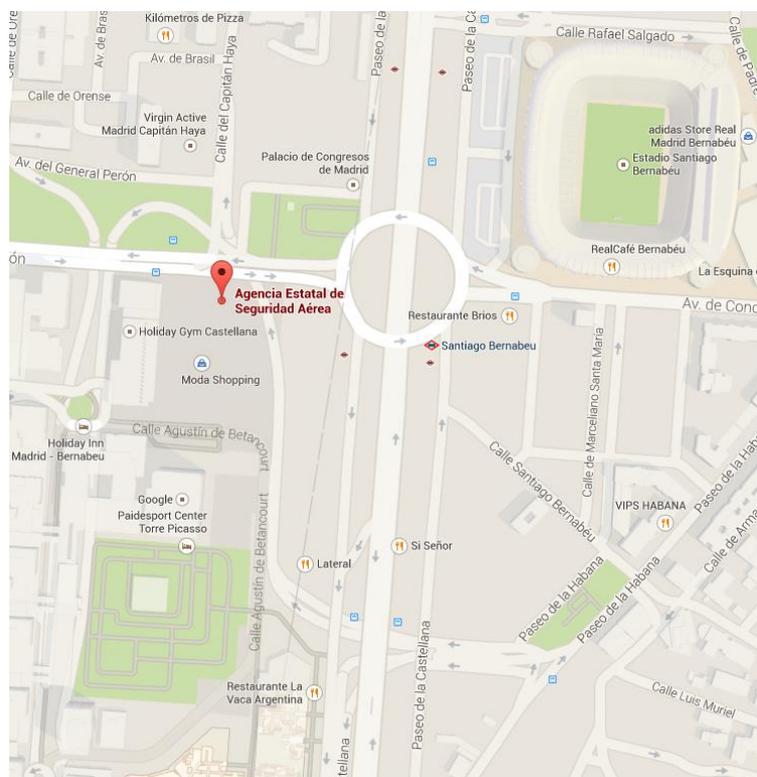
www.seguridadaerea.gob.es

13. UBICACION

A la Sede de AESA se puede acceder mediante transporte público:

- Estación de Metro Santiago Bernabéu línea 10.
- Paradas de autobús; líneas 40, 126, 147 y 150 en Paseo de la Castellana, Línea 120 en plaza de Lima y línea 43 en Avda. General Perón.
- Estación de Cercanías de Renfe: Nuevos Ministerios; líneas C-2, C-3, C-4, C-7, C-8 y C-10.

Para acceder en vehículo privado el centro comercial Moda Shopping dispone de un amplio aparcamiento accesible desde el subterráneo de AZCA.



14. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Unidad Administrativa responsable de la Carta de Servicios es la División de Licencias del Personal Aeronáutico.

15. AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERÍODO DE VIGENCIA

Esta carta de servicio se aprueba en AESA en diciembre de 2015 para su posterior publicación en el Boletín Oficial del Estado (BOE). El periodo de vigencia de la misma será de 3 años contados a partir de la fecha de publicación en el BOE.