



Nº de incidencia

A rellenar por la Administración

QUEJA

SUGERENCIA

ENTRADA

Registro General AESA

1. DATOS PERSONALES

1. NIF ⁽¹⁾	2. Nombre ⁽¹⁾	
3. Apellidos ⁽¹⁾		
4. Domicilio ⁽²⁾		
5. Código Postal ⁽²⁾	6. Municipio ⁽²⁾	7. Provincia ⁽¹⁾
8. Teléfono Móvil	9. Teléfono Fijo	10. Correo electrónico ⁽³⁾
11. Entidad a la que representa	12. Medio elegido para recibir contestación ⁽¹⁾ Correo Postal Correo electrónico	

2. DATOS DE ORIGEN DE LA INCIDENCIA

13. Actividad de AESA	14. Fecha de la Incidencia
15. Motivo de la queja/sugerencia (Incluir todos los comentarios que considere oportunos)	

3. FECHA Y FIRMA

Firma (manuscrita):	Fecha
---------------------	-------



INSTRUCCIONES SOBRE EL USO DE ESTE FORMULARIO Y SU CUMPLIMENTACIÓN

Objeto:

Este formulario permite a los ciudadanos presentar quejas por las deficiencias, anomalías o retrasos que se produzcan en la prestación de los servicios que presta AESA, así como en el desarrollo de sus funciones y procedimientos como Autoridad Aeronáutica de Supervisión Nacional, sugerencias que crea de interés para mejorar la calidad de los servicios y procedimientos de la Agencia.

Este formulario está concebido para su presentación física en papel. Si dispone de certificado digital válido puede presentar su queja o sugerencia a través de la sede electrónica de AESA.

Instrucciones de cumplimentación:

Lea atentamente y siga las siguientes instrucciones para realizar su solicitud:

- Complete el formulario rellenando todos los campos posibles, preferiblemente con letras mayúsculas. Tenga en cuenta que los campos marcados con (1) son de cumplimentación obligatoria:
- Incluya en los datos de contacto toda la información necesaria para que esta administración se pueda poner en contacto con usted. Si eligió el correo postal como medio para recibir las comunicaciones deberá cumplimentar los campos marcados con (2) mientras que si eligió el correo electrónico deberá rellenar el campo marcado con (3).
- En caso de necesitar más espacio para su exposición, redáctelo en un documento y anéxelo a esta solicitud, haciendo indicación de ello en la misma. Puede también adjuntar la documentación que estime necesaria.

Instrucciones de presentación:

Imprima, firme la solicitud y preséntela de una de las siguientes maneras:

- Presencialmente, en el registro de la sede de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, o bien en cualquier registro de la Administración General del Estado.
- Por correo postal a la siguiente Dirección:

Agencia Estatal de Seguridad Aérea
Unidad de Quejas y Sugerencias
Paseo de la Castellana 112
28046 Madrid

Las solicitudes no pueden ser presentadas por correo electrónico ni por fax.

Consideraciones legales y protección de datos:

Recibida la queja o la sugerencia, la unidad responsable de su gestión informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles (Artículo 16.1 del RD 951/2005).

En caso de incumplimiento el interesado puede dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana en Paseo de la Castellana nº 67 – 28071 Madrid. (Artículo 16.3 del RD 951/2005).

Las quejas formuladas a través del sistema de quejas y sugerencias de AESA no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que en se consideren interesados en el procedimiento.

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (En adelante AESA), como Responsable del Tratamiento de sus datos personales en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos), le informa, de manera explícita e inequívoca, que se va a proceder al tratamiento de sus datos de carácter personal obtenidos del "Formulario de Quejas y Sugerencias", para el tratamiento "Quejas y Sugerencias sobre los servicios de AESA" y con la finalidad:

- De "Atender las quejas y sugerencias de empleados, profesionales aeronáuticos y ciudadanos sobre los servicios de AESA." El usuario no podrá negar su consentimiento por ser este una obligación legal, definida por la "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".

Este tratamiento de datos de carácter personal se encuentra incluido en el Registro de Datos Personales de AESA.

La legalidad del tratamiento está basada en una obligación legal.

La información de carácter personal será conservada mientras sea necesaria o no se ejerza su derecho de cancelación o supresión.

La información puede ser cedida a terceros para colaborar en la gestión de los datos de carácter personal, únicamente para la finalidad descrita anteriormente.

La categoría de los datos de carácter personal que se tratan son únicamente "Datos identificativos (nombre, DNI, dirección, correo-e, firma, cargo...).

De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantías de Derechos Digitales y el también citado Reglamento General de Protección de Datos, puede ejercitar sus derechos Acceso, Rectificación, Supresión, Portabilidad de sus datos, la Limitación u Oposición a su tratamiento ante el Delegado de Protección de Datos, dirigiendo una comunicación al correo dpd.aesa@seguridadaerea.es

Para más información sobre el tratamiento de los datos de carácter personal pulse el siguiente enlace:

<https://www.seguridadaerea.gob.es/es/quienes-somos/normativa-aesa/proteccion-de-datos>

La clasificación de la información mostrada en el pie de este documento se utiliza internamente para indicar las medidas de seguridad a las que está sometido el documento mientras está siendo tratado por AESA. Si usted no pertenece a AESA, y la información le ha llegado por los cauces legales establecidos por la misma, dicha clasificación no tiene ningún efecto para usted.