

## GUÍA RÁPIDA PARA LA UTILIZACIÓN DEL PORTAL DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

Desde la entrada en vigor del AVSAF el 30/05/2022 los trámites para presentar la familiarización local asociada a una acreditación aeroportuaria y los trámites para obtener un nuevo PCA, renovar uno ya existente, modificar datos, solicitar un duplicado o hacer una solicitud por penalización **se deben realizar por parte de las empresas a través del Portal de Servicios Telemáticos**.

**Antes** de realizar los trámites administrativos, se debe disponer de:

1. Los documentos necesarios para realizar el trámite elegido en pdf.
2. Un certificado digital para conocer la identidad de la persona que realiza el trámite.
3. La aplicación AutoFirma. Es una herramienta del Ministerio de Hacienda y Función Pública que permite realizar la firma electrónica de una solicitud en su propio equipo. AutoFirma se puede descargar en el siguiente enlace:

<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>

4. Es importante saber que el Portal de Servicios Telemáticos no funciona con el explorador Internet Explorer, se debe utilizar otro como Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, etc.

Una vez se dispone de esto, se debe acceder al Portal de Servicios Telemáticos a través del siguiente proceso:

1. Instalo mi certificado digital en el navegador o introduzco la tarjeta con el certificado digital en el lector de tarjetas (dependiendo del formato en el que esté mi certificado).
2. Una vez disponemos de certificado digital, abro el link del portal a través de un navegador que no sea Internet Explorer<sup>1</sup>:

<https://serviciostelematicos.aena.es/es/servicios-telematicos/servicios-telematicos.html>

3. A continuación, se debe acceder a:



### **Empresas y proveedores**

Información y servicios a empresas y proveedores de Aena: información ambiental, solicitud de tarjetas de seguridad, gestión de derechos aeroportuarios, certificados de ejecución de contratos y clasificación de empresas.

4. Después a “Familiarización local y permisos de conducción aeroportuarios”:

---

<sup>1</sup> Si el certificado digital se tiene en una tarjeta, es importante que inserte la tarjeta en el lector **antes** de abrir el navegador o el proceso puede fallar.



Portal Servicios Telemáticos > Servicios disponibles > Empresas y proveedores

## > Empresas y proveedores

*Información y servicios a empresas y proveedores de Aena: información ambiental, solicitud de tarjetas de seguridad, gestión de derechos aeroportuarios, certificados de ejecución de contratos y clasificación de empresas.*

Disponibilidad: Tramitación telemática  Descarga de impresos 

### Transporte aéreo






- > Emisión de tarjetas de seguridad IMPRESOS   
Acreditaciones personales  
Autorizaciones para vehículos
- > Familiarización local y permisos de conducción aeroportuarios TELEMÁTICO  IMPRESOS 

5. Y, una vez dentro, los dos trámites que nos ocupan se realizan en alguno de los dos procesos marcados:

### Acceso telemático al proceso

#### Acceso con certificado digital

Asegurese de tener instalado y/o activado en su ordenador su certificado digital previamente a seleccionar cualquiera de los siguientes enlaces.

-  Solicitud de PCA
-  Consulta de estado de tramitación
-  Solicitud de copia del expediente electrónico
-  Solicitud de duplicado del justificante
-  Entrega de documentación de familiarización local y certificado AVSAF



## 1. Familiarización Local

Para acceder al proceso de presentación de la familiarización local, los pasos a seguir son:

1. Acceso a “Entrega de documentación de familiarización local y certificado AVSAF”.
2. Al clicar sobre este proceso requerirá el certificado digital (recordamos que debe estar insertado previamente si es una tarjeta o instalado en el navegador).
3. Se deben ir rellenando los campos del proceso con la información que se va demandando a medida que se navega por las pantallas.
4. **¡Importante!** Para que el proceso no de fallo al concluirlo, en el campo “Empresa” se debe seleccionar de la lista de empresas disponible en cada aeropuerto la que sea más similar al nombre de la empresa que sale en la acreditación aeroportuaria del trabajador. Si la empresa en cuestión no está en la lista de empresas disponible, se debe utilizar la opción “Nueva (Añadir)” y se debe indicar el nombre de la empresa que viene en la acreditación aeroportuaria y el CIF de la misma.
5. Una vez rellenados todos los datos solicitados y cuando se hayan adjuntado los documentos pertinentes se debe dar a “Enviar” y hay que disponer de una aplicación de firma digital como la especificada en la primera página del documento para firmar el proceso.

### **Fallos más típicos:**

- El proceso no finaliza cuando le doy a “Enviar”, se queda en la pantalla del avión en movimiento: probablemente no se dispone de aplicación para firmar electrónicamente que se describe en la primera página.
- Si el portal indica “Se ha producido un error. No se han encontrado los datos de la acreditación y el solicitante” puede ser que los datos de número de identificación del trabajador, número de acreditación y empresa no coincidan con los que están registrados en el sistema. Puede deberse o bien a que se ha introducido alguno de esos datos de forma errónea o a que, pese a ser correctos, no coinciden exactamente con los registrados en el sistema de Aena. En ese caso, póngase en contacto con el aeropuerto para aclarar los datos que están registrados de esa acreditación en la aplicación PCP.

Para la gestión de otras dudas o incidencias, escriba al buzón: [incidencias.AVSAF@aena.es](mailto:incidencias.AVSAF@aena.es) o a su aeropuerto.



## 2. Gestión de PCAs (Permisos de conducción aeroportuarios)

Para acceder a cualquier proceso de los que se pueden realizar en relación con el permiso de conducción aeroportuario de un trabajador, se debe:

1. Acceder a el proceso “Solicitud de PCA”.
2. Una vez dentro se selecciona el tipo de acción que queremos realizar y el aeropuerto para el que se solicita:

Los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios

**Tipo de solicitud**

**Selecciona tipo:\***

Nueva solicitud

Solicitud de baja

Renovación y modificación de datos

Solicitud de duplicado

Solicitud por penalización

**Aeropuerto \***

Indica el aeropuerto

*Nota 1: si un trabajador ya tiene un PCA de otra empresa y se quiere obtener uno de una segunda empresa, se debe realizar una “Nueva solicitud”.*

*Nota 2: si un trabajador ya tiene un tipo de PCA en vigor (por ejemplo, tipo PCP) y se requiere un PCA de otro tipo (por ejemplo, PCP-AM) se debe realizar una modificación de datos en la pestaña “Renovación y modificación de datos”.*

3. Se deben ir rellenando los campos del proceso con la información que se va demandando a medida que se navega por las pantallas.
4. **¡Importante!** Para solicitudes de PCAs nuevos, se debe introducir el DNI, NIE o pasaporte del trabajador completo. Sin embargo, para renovaciones de PCA y demás acciones en las que la persona ya tiene un PCA activo, en la actualidad se debe introducir el DNI, NIE o pasaporte de la misma tal y como esté escrito en el PCA activo que se vaya a renovar<sup>2</sup>.
5. Una vez se rellenados todos los datos solicitados y cuando se hayan adjuntado los documentos pertinentes se debe dar a “Enviar” y hay que disponer de una aplicación de firma digital como la especificada en la primera página del documento para firmar el proceso.

---

<sup>2</sup> Se está trabajando para que en un futuro próximo siempre haya que introducir el DNI, NIE o pasaporte de la persona completo, pero en estos momentos es importante que se introduzca de la manera en la que están trabajando los aeropuertos en la actualidad para que el proceso funcione.



### **Fallos más típicos:**

- Cuando realizo un proceso para un PCA que ya existe y está activo, al consultar los datos del PCA el sistema si lo encuentra:

Datos del solicitante / titular del PCA

DNI o Pasaporte \*      Número acreditación personal \*

Número de DNI o Pasaporte      Indica el número

CONSULTAR DATOS PCA

Pero al final del proceso me da error con el PCA.

Esto se debe en general a que el DNI, NIE o pasaporte introducido no es el mismo que el que está registrado en la aplicación PCP del aeropuerto a nombre de esa persona. Se debe introducir ese dato tal y como está en el PCA activo de la persona para que el proceso funcione correctamente.

- Al realizar esa consulta de datos de PCA, el sistema me indica que ya hay una solicitud preexistente asociada a ese número de identificación del trabajador y a ese número de acreditación. Esto se debe a que ya hay una solicitud en la aplicación PCP del aeropuerto en cuestión asociada a esos datos que el aeropuerto no ha tramitado aún. De ser así, póngase en contacto con su aeropuerto, porque el sistema no permite realizar múltiples solicitudes asociadas al mismo número de identificación de la persona y el mismo número de acreditación.
- El proceso no finaliza cuando le doy a "Enviar", se queda en la pantalla del avión en movimiento: probablemente no se dispone de la aplicación Autofirma para firmar electrónicamente que se describe en la primera página.

**Para la gestión de otras dudas o incidencias, escriba al buzón: [incidencias.AVSAF@aena.es](mailto:incidencias.AVSAF@aena.es) o a su aeropuerto.**