

## SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**ACUERDO por el que se aprueban el Programa Institucional de Aeropuertos y Servicios Auxiliares 2020-2024, y el Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. 2020-2024.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- COMUNICACIONES.- Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

JORGE ARGANIS DÍAZ LEAL, Secretario de Comunicaciones y Transportes, con fundamento en los artículos 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 36, 45 y 46, fracción II de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 17, fracción II, 22, 24, 27, 29 tercer párrafo, 30 y 32 de la Ley de Planeación; 46, 47, 48, 49 y 59, fracción II, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 22 del Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 5, fracción I, del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, y

### CONSIDERANDO

Que mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2019 se aprobó el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, el cual está conformado por doce Principios Rectores, tres Ejes Generales y la Visión hacia 2024, los cuales definen las prioridades del desarrollo integral, equitativo, incluyente, sustentable y sostenible que persigue el país, y los logros que se tendrán en 2024;

Que el 2 de julio de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes 2020-2024;

Que el Programa Sectorial establece los pasos de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes hacia el desarrollo de una red intermodal de comunicaciones y transportes accesible, segura, eficiente, sostenible, moderna y con visión a largo plazo que conecte centros de población, elimine la exclusión de personas y facilite el tránsito de bienes y servicios para propiciar el bienestar individual y el desarrollo regional;

Que tanto el Programa Institucional de Aeropuertos y Servicios Auxiliares 2020-2024, así como el Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. 2020-2024, se encuentran alineados al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y debidamente vinculados al Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024;

Que con fecha 3 de septiembre de 2020, el Consejo de Administración de **Aeropuertos y Servicios Auxiliares**, mediante Acuerdo CA-(SEP-20)-12 aprobó el "Programa Institucional de Aeropuertos y Servicios Auxiliares 2020-2024", y con esa misma fecha, el Consejo de Administración del **Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México**, mediante los acuerdos CA-AICM/030920-010 y CA-SACM/030920-010 aprobó el "Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. 2020-2024", y

Que las entidades paraestatales antes referidas, de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Planeación y demás disposiciones aplicables, han sometido a la consideración de esta Coordinadora Sectorial sus respectivos programas Institucionales para su aprobación y difusión, por lo que he tenido a bien emitir el siguiente:

### **ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBAN EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE AEROPUERTOS Y SERVICIOS AUXILIARES 2020-2024, Y EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO, S.A. DE C.V. 2020-2024**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Se aprueban y se dan a conocer los siguientes programas:

- A) El Programa Institucional de Aeropuertos y Servicios Auxiliares 2020-2024, y
- B) El Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México 2020-2024.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** **Aeropuertos y Servicios Auxiliares**, organismo descentralizado, sectorizado a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, así como **Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.**, empresa de participación estatal mayoritaria, de conformidad con sus respectivos programas institucionales autorizados, deberán:

- A) Sujetarse a la Ley de Planeación, al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y al Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024, y
- B) Dar seguimiento en los términos de las disposiciones jurídicas aplicables, a la implementación de las acciones y al cumplimiento de los objetivos establecidos en los programas institucionales antes mencionados, en el ámbito de sus respectivas competencias.

### TRANSITORIO

**ÚNICO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor el día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México, a 16 de octubre de 2020.- El Secretario de Comunicaciones y Transportes, **Jorge Arganis Díaz Leal**.- Rúbrica.

**Programa Institucional de Aeropuertos y Servicios Auxiliares 2020-2024**

Aeropuertos y Servicios Auxiliares

**Programa Institucional derivado del Plan Nacional de Desarrollo****2019-2024****1.- Índice**

- 1.- Índice
- 2.- Fundamento normativo
- 3.- Siglas, acrónimos y definiciones
- 4.- Origen de los recursos para la instrumentación del programa
- 5.- Análisis del estado actual
- 6.- Misión y Visión de ASA
- 7.- Objetivos Prioritarios
  - 7.1 Relevancia del Objetivo prioritario 1: Desarrollar la infraestructura aeroportuaria, alineada a los estándares nacionales e internacionales, a fin de fortalecer la conectividad, el crecimiento regional y garantizar la atención de la demanda.
  - 7.2 Relevancia del Objetivo prioritario 2: Implementar las mejores prácticas nacionales e internacionales en gestión de aeropuertos y Estaciones de Combustibles, a fin de mejorar la seguridad en las operaciones y la calidad en el servicio a clientes.
  - 7.3 Relevancia del Objetivo prioritario 3: Coadyuvar con la autoridad aeronáutica en la consolidación, fortalecimiento y difusión del acervo de conocimientos, a través del intercambio académico, la formación, instrucción y capacitación del capital humano vinculado al sector aeronáutico.
- 8.- Estrategias prioritarias y acciones puntuales
- 9.- Metas y Parámetros
- 10.- Epílogo: Visión hacia el futuro

**2.- Fundamento normativo**

El Programa Institucional 2020 – 2024 de Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA) tiene fundamento jurídico en los artículos 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 47, 48 y 59 fracción II de la Ley Federal de Entidades Paraestatales; así como en el artículo 22 de su Reglamento. Desde el punto de vista programático organizacional, deriva del Plan Nacional de Desarrollo 2019 -2024 (PND) y se alinea al Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020 – 2024 (PSCT), entre otros.

Asimismo, el Programa se emite en términos de lo dispuesto en el Artículo 17 fracción II de la Ley Planeación que establece que las entidades paraestatales deberán elaborar sus respectivos programas institucionales, en los términos previstos en esta Ley, la Ley Federal de las Entidades Paraestatales o, en su caso, por las disposiciones que regulen su organización y funcionamiento, atendiendo a las previsiones contenidas en el programa sectorial correspondiente observando en lo conducente las variables ambientales, económicas, sociales y culturales respectivas.

En cumplimiento de las facultades y obligaciones establecidas en el Estatuto Orgánico de ASA en sus artículos 14 fracción II y 25 fracción III, el Consejo de Administración de este Organismo, en su Segunda Sesión Ordinaria celebrada el 3 de septiembre de 2020 por Acuerdo número CA-(SEP-20)-12, tuvo a bien aprobar el siguiente: Programa Institucional de Aeropuertos y Servicios Auxiliares 2020-2024.

**3.- Siglas, acrónimos y definiciones**

<b>AFAC</b>	Agencia Federal de Aviación Civil.
<b>AICM</b>	Aeropuerto Internacional Benito Juárez de la Ciudad de México.
<b>ASA</b>	Aeropuertos y Servicios Auxiliares.
<b>ASTC</b>	Aviation Security Training Centre.
<b>AVSEC FAL</b>	Aviation Security and Facilitation.
<b>CIAAC</b>	Centro Internacional de Adiestramiento de Aviación Civil.

<b>CIASA</b>	Centro Internacional de Instrucción de Aeropuertos y Servicios Auxiliares.
<b>CTA</b>	Control de Tráfico Aéreo.
<b>CTI</b>	Ciencia Tecnología e Innovación.
<b>DOF</b>	Diario Oficial de la Federación.
<b>IATA</b>	International Air Transport Association.
<b>JIG</b>	Joint Inspection Group. Organización internacional enfocada al desarrollo de estándares para el manejo de combustibles de aviación.
<b>MDP</b>	Millones de pesos.
<b>NACC</b>	Norteamérica, Centroamérica y Caribe.
<b>OACI</b>	Organización de Aviación Civil Internacional.
<b>PECA 14</b>	Procedimientos para la evaluación de la conformidad con el Anexo 14 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional, a los que deberán sujetarse los aeródromos para su certificación.
<b>PMD</b>	Programas Maestros de Desarrollo.
<b>PND</b>	Plan Nacional de Desarrollo.
<b>PPA</b>	Programa de Prevención de Accidentes.
<b>PROFEPA</b>	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente.
<b>RVOE</b>	Reconocimiento de validez oficial de estudios.
<b>SAM</b>	Sistema Aeroportuario Mexicano: Grupos Aeroportuarios, ASA, Aeropuertos en Sociedad y el AICM. (No incluye los aeropuertos administrados por particulares, por la Secretaría de la Defensa Nacional y por gobiernos estatales y municipales).
<b>SCT</b>	Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
<b>SENER</b>	Secretaría de Energía.
<b>SEP</b>	Secretaría de Educación Pública.
<b>SMS</b>	Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional.
<b>STPS</b>	Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
<b>TCMA</b>	Tasa de Crecimiento Media Anual.

**Definiciones:**

<b>Actividad Institucional</b>	Comprende el conjunto de acciones sustantivas o de apoyo que realizan las dependencias y entidades por conducto de las unidades responsables, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos y metas contenidos en los programas, de conformidad con las atribuciones que les señala su respectiva ley orgánica o el ordenamiento jurídico que les es aplicable.
<b>Autotanque</b>	Vehículo especializado que tiene la capacidad de transportar entre 4 mil y 40 mil litros y suministrar turbosina o gasavión a las aeronaves.
<b>Certificación</b>	Documento que comprueba que una persona u organización cumple con los estándares para desempeñar una labor en un área determinada, el cual es expedido por una organización con reconocido prestigio y experiencia en el área.
<b>Dispensador</b>	Vehículo especializado que se conecta a las tomas de la red de hidrantes para suministrar turbosina a las aeronaves.
<b>Estación de combustibles</b>	Instalación con equipo e infraestructura de control, manejo y almacenamiento de los combustibles de aviación (principalmente tanques, cilíndricos externos, verticales y horizontales), para su posterior suministro a los clientes.

<b>Gasavión</b>	Líquido de alto octanaje obtenido a partir de la desintegración catalítica de los gasóleos pesados, que a su vez son un destilado intermedio del crudo. Se emplea como combustible en aeronaves de pistón.
<b>Programa Presupuestario</b>	Categoría programática que permite organizar, en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos de los programas federales y del gasto federalizado a cargo de los ejecutores del gasto público federal, para el cumplimiento de sus objetivos y metas, así como del gasto no programable. Se clasifican de acuerdo a los tipos, grupos y modalidades.
<b>Red de hidrantes</b>	Red de tuberías subterráneas que sirve para distribuir turbosina, desde la estación de combustible hasta la plataforma del aeropuerto.
<b>TRAINAIR PLUS</b>	Programa mundial de instrucción de la aviación civil creado por la OACI, orientado a mejorar la eficiencia y el rendimiento de la formación a escala mundial, a través de la normalización de la capacitación del personal aeronáutico.
<b>Turbosina</b>	Mezcla de hidrocarburos parafínicos y aromáticos que se obtienen del petróleo. Se utiliza como combustible en motores de aeronaves de turbina.

#### 4.- Origen de los recursos para la instrumentación del programa

La totalidad de las acciones que se consideran en este programa, incluyendo aquellas correspondientes a los Objetivos prioritarios, Estrategias prioritarias y Acciones puntuales, así como las labores de coordinación interinstitucional para la instrumentación u operación de dichas acciones, y el seguimiento y reporte de las mismas, se realizarán con cargo al presupuesto autorizado de los ejecutores de gasto participantes en el programa, mientras éste tenga vigencia.

#### 5.- Análisis del estado actual

El Gobierno de México ha definido en su Plan Nacional de Desarrollo (PND) que su propósito es el mejoramiento de las condiciones de vida del pueblo de México: el bienestar general de la población.

Dentro de este propósito, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes ha formulado su Programa Sectorial, el cual guiará los pasos de la presente administración hacia el desarrollo de una red intermodal de comunicaciones y transportes accesible, segura, eficiente, sostenible, baja en emisiones, moderna y con visión a largo plazo, que conecte centros de población, que elimine la exclusión de personas y facilite el tránsito de bienes y servicios para propiciar el bienestar individual y el desarrollo regional.

La contribución de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a este fin queda plasmada en su Programa Institucional, el cual se elabora a partir del PND y del Programa Sectorial de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

La aviación constituye un facilitador del desarrollo económico y social, creando empleos, apoyando el desarrollo de las regiones y la conectividad. De acuerdo con estimaciones de la IATA, el sector de transporte aéreo (líneas aéreas, operadores de aeropuertos, empresas prestadoras de servicios aeroportuarios, comerciales y complementarios, y el Organismo encargado de proporcionar los servicios de navegación aérea, principalmente) contribuye directamente con 14 mil millones de dólares al PIB del país<sup>1</sup>. Lo anterior, sin considerar la adquisición de bienes y servicios nacionales que hace esta industria. Así, además de la relevante creación de empleos, directos e indirectos, los beneficios del transporte aéreo en México van más allá del sector, que constituye un sólido pilar para el desarrollo de la comunicación interna y el desarrollo regional, el turismo y la relación económica y comercial con el resto del mundo.

México cuenta con 77 aeropuertos, de los cuales 35 se encuentran concesionados a cuatro Grupos Aeroportuarios (Grupo Aeroportuario del Pacífico, Grupo Aeroportuario del Sureste, Grupo Aeroportuario Centro Norte y el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México); 19 son operados por ASA, quien también participa en otros 4 en sociedad con gobiernos estatales y en 1, además, con inversión privada. De los 18 aeropuertos restantes, tres son administrados por particulares, uno por la Secretaría de la Defensa Nacional y 14 por gobiernos estatales y municipales.

Aeropuertos y Servicios Auxiliares es un Organismo descentralizado del Gobierno Federal que opera y administra 19 aeropuertos del sistema aeroportuario nacional, los cuales integran la Red ASA, siendo los siguientes: Campeche, Ciudad del Carmen, Ciudad Obregón, Ciudad Victoria, Chetumal, Colima, Guaymas, Ixtepec, Loreto, Matamoros, Nogales, Nuevo Laredo, Poza Rica, Puebla, Puerto Escondido, Tamián, Tehuacán, Tepic y Uruapan. Adicionalmente, ASA participa en sociedad en los aeropuertos de Querétaro, Toluca, Cuernavaca, Tuxtla Gutiérrez y Palenque.

<sup>1</sup> El valor del transporte aéreo en México. IATA (en línea), consultado el 18 de diciembre de 2019 <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/the-value-of-air-transport-in-mexico/>

Asimismo, ASA mantiene su firme compromiso, a través de líneas de acción específicas, de proporcionar servicios de almacenamiento, suministro y comercialización de combustibles de aviación, así como de consultoría y desarrollo tecnológico en materia aeroportuaria.

ASA opera 60 estaciones de combustibles donde almacena turbosina y gasavión y ofrece el servicio de suministro en 62 aeropuertos del país, incluyendo los de mayor volumen de operaciones a nivel nacional. Para su desempeño, además de regir su operación conforme a la normatividad nacional en materia de petrolíferos, también sigue los estándares y mejores prácticas de la IATA y de la JIG.

A través de su Centro Internacional de Instrucción (CIASA), reconocido por la Organización de la Aviación Civil Internacional (OACI) desde el 2010 como uno de los 21 centros regionales de excelencia en instrucción con la metodología de enseñanza *Trainair Plus* en el mundo y uno de los cuatro que existen en América, ASA se ha consolidado en la formación y especialización de personal técnico aeronáutico con el potencial para expandir sus actividades a otros temas de formación inicial básica y continua dentro de las carreras del personal técnico aeronáutico mexicano.

Los aeropuertos a cargo de ASA constituyen un activo en infraestructura de primer orden con el que dispone el país; el activo total del Organismo a diciembre de 2019 ascendió a 17,774.4 millones de pesos<sup>2</sup>.

La modernización y crecimiento de la infraestructura aeroportuaria de ASA, ha evolucionado a un ritmo menor que el observado en el transporte aéreo del país. Para el 2019 los rezagos eran significativos tanto en los edificios terminales como en las áreas operacionales (pistas, plataformas de embarque y desembarque y calles de rodaje, así como en los equipos de suministro de combustible y de combate y de extinción de incendios). Se ha carecido de políticas e incentivos para su desarrollo al ritmo de la misma actividad aérea del país. Sin embargo, es indudable que los aeropuertos de las características de la Red ASA juegan un papel relevante en el desarrollo de las regiones y la conectividad, por lo que es importante para el país mantener una Red de este tipo, independientemente de sus resultados financieros.

En 2019, de los 19 aeropuertos de ASA sólo cinco fueron superavitarios: Puebla, Chetumal, Ciudad del Carmen, Ciudad Obregón y Puerto Escondido. Los demás aeropuertos tienen baja demanda de servicios aéreos comerciales regulares, por lo que mantienen una situación deficitaria. De los 5 aeropuertos en sociedad, los que presentan mayor crecimiento son: Tuxtla Gutiérrez y Querétaro; el aeropuerto de Cuernavaca no tiene operaciones de aviación comercial regular.

Durante 2019, la Red ASA atendió 3.4 millones de pasajeros. El aeropuerto de Puebla llegó a 762 mil pasajeros; dos aeropuertos alcanzaron niveles de 400 mil (Ciudad del Carmen y Puerto Escondido), dos sobrepasaron los 300 mil (Ciudad Obregón y Chetumal), y el resto se sitúa por debajo de 200 mil pasajeros. También es cierto que la operación de cada uno de los aeropuertos de la Red de ASA constituye para las regiones en las que se encuentran un recurso relevante en la promoción de su integración y desarrollo, que puede ser explotado más activamente.

Algunos de los aeropuertos de ASA registran principalmente operaciones de la aviación comercial no regular y de aviación general, que movilizan un número reducido de pasajeros en pequeñas aeronaves. Dentro de este grupo sobresalen los aeropuertos de Ciudad del Carmen, Ciudad Obregón, Puerto Escondido y Puebla. Por esta razón y a pesar de la importancia de estas modalidades de aviación, ha sido difícil cuantificar en términos económicos la aportación de dichos aeropuertos a la integración y desarrollo del territorio. Sin embargo, esta contribución debe formar parte de la evaluación integral del desempeño de los aeropuertos del sistema. En 2019, ASA atendió el 31.2% de los pasajeros y el 16.8% de las operaciones de aviación comercial no regular y aviación general del país, lo que destaca su relevancia en cuanto al apoyo al desarrollo de las regiones, a la atención a zonas aisladas y la conectividad entre regiones.

Así, es importante mencionar que el país tiene en estos aeropuertos un elemento para el impulso de servicios aéreos que ofrecen conexiones interregionales "punto a punto" entre aeropuertos de características similares y entre pequeñas comunidades. Además, es posible hacer una conexión efectiva desde esas regiones pequeñas y medianas hacia los grandes aeropuertos, inclusive hacia destinos internacionales. Ya sea a través de los servicios de aviación comercial regular que proporcionan o en servicios aéreos no regulares. Por consiguiente, se dispone de una infraestructura que está en condiciones de favorecer la rápida movilización de personas y mercancías entre diferentes regiones y con el resto del mundo, facilitando la accesibilidad, la integración del territorio y el aumento de la competitividad, lo que contribuye a mejorar las condiciones de vida de la población, en particular la que vive en zonas alejadas o aisladas.

---

<sup>2</sup> Informe de Autoevaluación enero - diciembre 2019 Aeropuertos y Servicios Auxiliares. Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

Los aeropuertos de ASA cuentan con una longitud de pista disponible de 42,971 m, para un aforo promedio de 20 operaciones/hora; 11,530 m de longitud de calles de rodaje; 259,583 m<sup>2</sup> de plataformas de aviación comercial y 42,258 m<sup>2</sup> de edificios de pasajeros, para una capacidad de atención de 3,521 pasajeros/hora. Los aeropuertos en conjunto suman 4,792 hectáreas de extensión. Esta infraestructura cumple con los requerimientos técnicos y de seguridad nacionales e internacionales aeroportuarios. Sin embargo, es de notar que algunos aeropuertos de la Red que opera ASA se encuentran subutilizados; mientras que en otros, se requiere aumentar su capacidad, tanto en las áreas operacionales como en edificios terminales, para hacer frente a la demanda actual y futura del transporte aéreo. Cabe señalar que el número de pasajeros atendidos por ASA se ha incrementado 7.2% en promedio anual entre 2014 y 2019 y la carga movilizada 13.4%.

Una situación similar presenta el servicio de combustibles de aviación. La demanda de combustible suministrado registra una tasa de crecimiento media anual de 5.2% de 2014 a 2019. ASA suministró en 2019 diariamente un promedio de 13 millones de litros de combustibles de aviación para atender más de 2,400 operaciones.

ASA cuenta con una capacidad de almacenamiento de 115 millones de litros de turbosina y gasaviación, la cual requiere de desarrollo y crecimiento para garantizar el suministro a la aviación y disponer de las reservas de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Secretaría de Energía. Por consiguiente, es indispensable en los próximos años llevar a cabo un programa de inversiones, que garanticen el abasto de combustibles de aviación de acuerdo con la normatividad vigente.

El transporte representa un elemento importante en el desarrollo económico y social, por ello, es necesario que su evolución obedezca a directrices definidas que permitan un crecimiento seguro y sostenido de la actividad aérea, así como el aumento de la eficiencia y la administración ambiental responsable en el sector.

En este contexto, el Plan Mundial de Navegación Aérea 2013–2038, documento emitido por la OACI que tiene como propósito orientar el progreso del transporte aéreo, considera entre sus principios clave: mejorar la seguridad operacional de la aviación civil; aumentar su capacidad y eficiencia; fomentar el desarrollo de un sistema de aviación civil sólido y económicamente viable; y minimizar los efectos perjudiciales para el medio ambiente de sus actividades.

Por otra parte, el Plan Global OACI para la seguridad operacional de la aviación se ajusta a un enfoque similar al del Plan Mundial de Navegación Aérea y contiene una serie de iniciativas encaminadas a una aviación civil armonizada, segura y eficiente. Algunas de estas iniciativas mundiales de seguridad operacional están relacionadas con la aplicación de las normas internacionales y las mejores prácticas de la industria, la vigilancia de la reglamentación, la notificación de accidentes e incidentes, el uso de los sistemas de gestión de seguridad operacional, un número suficiente de personal calificado y el uso eficaz de la tecnología para acrecentar la seguridad operacional, entre otras.

En línea con los planteamientos de la OACI, el 22 de enero de 2008 se publicó en el Diario Oficial de la Federación los procedimientos para la evaluación de la conformidad del Anexo 14, del Convenio sobre Aviación Civil Internacional, a los que deberán sujetarse los aeródromos para su certificación. Los aeródromos de servicio público, con operaciones aéreas nacionales e internacionales, se deberán certificar para el efecto de que los usuarios tengan la certeza de que la operación de dichos aeródromos se realiza siguiendo los parámetros de seguridad propuestos por la OACI, incluyendo la implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS).

Anteponiendo el bienestar general de la población y el cuidado ambiental, el cumplimiento de todas estas disposiciones en beneficio de la seguridad operacional resultan relevantes, si se considera que la mayoría de las instalaciones aeroportuarias existentes en la Red ASA se construyeron hace varios años.

Además, la apertura del mercado de combustibles de aviación en México, que permite la participación de terceros en los servicios de comercialización, almacenamiento y expendio de combustibles, demanda a ASA garantizar máximos niveles de seguridad y calidad, a fin de que le permitan mantener condiciones competitivas en el mercado.

Por lo anterior, uno de los principales compromisos de ASA es continuar con el proceso de certificación de sus aeropuertos y de las operaciones de almacenamiento y suministro de combustibles en estándares nacionales e internacionales, en todos los sitios donde opera el Organismo; así como impulsar el desarrollo profesional del personal para fomentar la mejora operacional en el manejo de combustibles de aviación.

Tanto los aeropuertos como las estaciones de combustibles son consideradas instalaciones estratégicas, que estimulan el crecimiento económico a través del traslado de personas y mercancías en todo el país, contribuyendo así a generar una economía para el bienestar de toda la población. Por ello, no solo es importante que la certificación se vea como un indicador de una operación segura, sino que debe considerarse como un sinónimo de calidad internacional acreditada donde se fomenta la honradez y honestidad, así como el manejo eficiente de los recursos, haciendo de estos elementos una norma en el quehacer diario, alineados con el principio rector de "No al gobierno rico con pueblo pobre".

En cuanto a la formación, instrucción y capacitación del personal técnico aeronáutico, cabe señalar que éste ha crecido en menor medida y calidad que el subsector.

Además, México enfrenta un rezago en materia de instrucción y certificación del personal de seguridad de la Aviación Civil. El país no ha alcanzado los estándares comprometidos en los acuerdos internacionales que tiene suscritos. Se destacan al respecto los resultados de las auditorías practicadas por la OACI en noviembre de 2008 y en enero de 2017 en materia de Seguridad de la Aviación y Facilitación (AVSEC/FAL), donde, en el primer año señalado, nuestro país alcanzó 69.5% de cumplimiento y en el segundo 65.9%.

Tal rezago se profundiza dado que aun cuando, por disposición de la AFAC, el Centro Internacional de Instrucción de ASA es la única instancia acreditada para formar profesionales en México dedicados a la Seguridad de la Aviación Civil y Facilitación, tal disposición no se ha cumplido cabalmente.

No obstante, la formación de personal y su permanente capacitación e instrucción, ha sido una preocupación constante de ASA para apoyar a la industria con personal especializado. El Organismo está comprometido con la capacitación e instrucción de calidad, promoviendo el crecimiento y la profesionalización de quienes trabajan en el sector a nivel nacional e internacional. De 2014 a 2019, el CIIASA, creado en junio de 2010, capacitó a un universo de 14,315 personas, impartió 1,549 cursos, con 246,929 horas efectivas de instrucción.

Asimismo, los retos que plantea el entorno cambiante en el que se desenvuelve la aviación, implican la necesidad de adaptarse a la realidad y abren la posibilidad de aprovechar las oportunidades que tal vez no habían sido explotadas en su totalidad. Es evidente que resulta prioritario orientar los recursos de capacitación para satisfacer los requerimientos más apremiantes del sector aeronáutico, particularmente, ofrecer capacitación en aquellas áreas que no están siendo cubiertas por terceros y aquellas que pueden representarles poco interés, pero que son indispensables para un funcionamiento seguro y eficiente del sector aeronáutico, como puede ser el caso de la capacitación para reducir riesgos sanitarios o la capacitación en línea (e-learning).

En este sentido, se plantea la necesidad de ampliar las posibilidades de acceso a la instrucción y capacitación, a fin de contribuir con el Gobierno Federal al desarrollo de la modernidad entre todos y sin excluir a nadie.

El análisis del estado actual, en el marco de las políticas y estrategias de desarrollo nacional definidas por el gobierno y plasmadas en el PND y el Programa Sectorial de la SCT, ha reorientado los objetivos y estrategias del Organismo. En función de lo anterior, en el periodo 2020-2024 ASA buscará atender prioritariamente los siguientes proyectos:

- Ampliar la capacidad de los aeropuertos saturados, tanto en las áreas de operaciones como en los edificios de atención a los pasajeros.
- Asegurar que los aeropuertos de la Red ASA ofrezcan condiciones óptimas en su operación, en calidad de los servicios y en materia de seguridad.
- Ampliar la capacidad de almacenamiento de combustibles de aviación en la red nacional de estaciones de combustibles.
- Fortalecer el servicio de suministro para dar atención a la demanda de combustibles de aviación, con calidad, seguridad y eficiencia.
- Mejorar la conectividad para fortalecer los programas de apoyo al desarrollo regional y al crecimiento del turismo.
- Asegurar la sustentabilidad ambiental en los aeropuertos y estaciones de combustibles.
- Definir las características de un aeropuerto modelo, que sirva como parámetro para el crecimiento de los aeropuertos de la Red.
- Mantener las pistas y áreas operacionales en óptimas condiciones para un mejor desempeño de las aeronaves.

En los próximos cinco años, ASA invertirá recursos para la ampliación y modernización de sus terminales aéreas y estaciones de combustibles. Entre las principales acciones, destacan:

- Obras de ampliación y modernización del Aeropuerto Internacional de Chetumal, mismas que generarán un desarrollo importante en beneficio de la región. Resulta relevante destacar que las principales obras para dicho aeródromo son la ampliación del edificio de pasajeros y la construcción de una nueva torre de control.
- Modernización del Aeropuerto Nacional de Tamuín, con la finalidad de impulsar el desarrollo de la Huasteca Potosina, en apoyo al turismo y al fortalecimiento regional.

- Nueva terminal del Aeropuerto Internacional de Puerto Escondido, considerada y proyectada para necesidades actuales y futuras, y con la posibilidad de expandirse con el crecimiento de la demanda. Se pretende invertir en una obra de nueva generación, es decir, una infraestructura con un diseño arquitectónico conforme a la tipología de la región, agregando un concepto sostenible para el control de los recursos energéticos, en beneficio del medio ambiente. De esta manera, se logrará un recinto con identidad aeroportuaria y turística, con potencial crecimiento, y con un mercado específico. La nueva terminal de pasajeros del aeropuerto de Puerto Escondido, constituye una estrategia para detonar el desarrollo económico de la región y la atención al crecimiento de tráfico aéreo en el destino para los próximos años.
- Ampliación de los edificios de pasajeros en los aeropuertos de Tepic, Colima y Ciudad del Carmen. Acciones importantes que permitirán contribuir a la demanda de pasajeros en hora punta, misma que supera la capacidad instalada en el edificio terminal de dichos aeropuertos y ocasiona la saturación en las salas de última espera y de reclamo de equipaje, provocando una disminución en el nivel de servicio ofertado a los pasajeros.
- Rehabilitación de los pavimentos del sistema pista – calle de rodaje y plataforma de los aeropuertos de Puerto Escondido, Tepic, Puebla, Colima y Ciudad del Carmen. Estas acciones permitirán elevar el nivel de servicio y confort para los usuarios, así como el nivel de seguridad para las aeronaves. En particular, las obras proyectadas para el aeropuerto de Tepic incrementarán la conectividad hacia los destinos turísticos de la Riviera Nayarita.
- Aeropuertos y Servicios Auxiliares participará en el proyecto de desarrollo regional del Corredor Interoceánico del Istmo de Tehuantepec a través de la modernización del aeropuerto de Ixtepec, en el momento que se requiera.
- Modernización de las estaciones de combustibles de México y Cancún, para dar atención a la demanda de suministro de combustibles y mejorar la operación del sistema de almacenamiento, en los rubros de red de hidrantes, sistemas de mitigación de riesgo, automatización y control, así como tuberías de proceso.
- Construcción de la nueva estación de combustibles del aeropuerto de San José del Cabo, a fin de dar atención a los requerimientos de almacenamiento a mediano y largo plazo, de conformidad con la política de inventarios mínimos establecida por la SENER.
- Ampliación de la capacidad de almacenamiento de los aeropuertos de Bajío, Chetumal, Ciudad Juárez, Culiacán, Oaxaca, Puebla y Querétaro, con el propósito de alinear la infraestructura de almacenamiento a la demanda creciente de combustibles de aviación.
- Modernización del parque vehicular de suministro de combustibles de aviación, con el objetivo de incrementar la confiabilidad, bajar costos de mantenimiento y alinearlos a los estándares internacionales en el manejo de turbosina y gasavión.

La red de aeropuertos y estaciones de combustibles de ASA precisan de manera prioritaria diversos trabajos de mantenimiento, postergado por varios años, tanto en las áreas de edificios terminales como en las zonas operacionales (pistas, calles de rodaje y plataformas) así como en la infraestructura de almacenamiento. En el periodo 2020-2024, se ejecutarán trabajos de mantenimiento en los 19 aeropuertos de la Red ASA y 60 estaciones de combustibles, con lo cual se asegura conservar y mantener en óptimas condiciones la infraestructura aeroportuaria y la atención de los servicios de almacenamiento y suministro de combustibles. Se estima que para el 2024, las instalaciones operadas por ASA se encuentren al corriente de sus programas de mantenimiento en los principales componentes.

El programa de inversiones definido para los siguientes años hará posible que los aeropuertos de ASA tengan un crecimiento que les permita mantener una adecuada conectividad con los aeropuertos mayores de los Grupos Aeroportuarios; así, sus programas de inversión y mantenimiento estarán alineados, en la medida de los recursos disponibles, al crecimiento de esos grandes aeropuertos.

Las acciones mencionadas redundarán en beneficios para los usuarios de los aeropuertos, destacando, entre otros:

- Mejores niveles de seguridad, servicio y confort.
- Apoyo al impulso de los destinos turísticos, como parte de una estrategia para el desarrollo económico de las regiones, la conectividad y la atención a zonas aisladas.
- Garantizar la seguridad aeroportuaria, con el cumplimiento de la normatividad nacional e internacional.
- Formación de personal técnico de acuerdo a las necesidades de la industria y los estándares internacionales.

De esta manera, ASA contribuye al bienestar general de la población a través del desarrollo de infraestructura y de la implementación de las mejores prácticas nacionales e internacionales en gestión de aeropuertos y estaciones de combustibles, así como mediante el fortalecimiento del acervo de conocimientos del sector, a fin de facilitar los medios para el traslado, con seguridad y calidad, de personas y mercancías entre regiones y, sobre todo, por las características de sus aeropuertos, logrando la inclusión de aquellas comunidades que se encuentran aisladas, en apego al principio rector de “No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera”.

#### 6.- Misión y Visión de ASA

Aeropuertos y Servicios Auxiliares es un Organismo descentralizado del Gobierno Federal, con Personalidad Jurídica y Patrimonio Propios, cuya misión y visión son:

##### Misión:

Contribuir al desarrollo y conectividad integral del país mediante la prestación de servicios públicos en aeropuertos, combustibles de aviación, capacitación y asesoría técnica aeronáutica, que den satisfacción total a los clientes y usuarios del transporte aéreo.

##### Visión:

Ser un referente internacional en la prestación y desarrollo de servicios especializados de la industria aeronáutica.

#### Vinculación del Programa Institucional y el Programa Sectorial

El Programa Institucional de ASA se integra por 3 objetivos prioritarios, vinculados con el Programa Sectorial de la siguiente manera:

Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes	Programa Institucional de Aeropuertos y Servicios Auxiliares
<p><b>Objetivo prioritario 2 del Programa Sectorial</b> Contribuir al desarrollo del país mediante el fortalecimiento del transporte con visión de largo plazo, enfoque regional, multimodal y sustentable, para que la población, en particular en las regiones de menor crecimiento, cuente con servicios de transporte seguros, de calidad y cobertura nacional.</p>	<p><b>Objetivo prioritario 1 del Programa Institucional.</b> Desarrollar la infraestructura aeroportuaria, alineada a los estándares nacionales e internacionales, a fin de fortalecer la conectividad, el crecimiento regional y garantizar la atención de la demanda.</p>
	<p><b>Objetivo prioritario 2 del Programa Institucional.</b> Implementar las mejores prácticas nacionales e internacionales en gestión de aeropuertos y estaciones de combustibles, a fin de mejorar la seguridad en las operaciones y la calidad en el servicio a clientes.</p>
	<p><b>Objetivo prioritario 3 del Programa Institucional.</b> Coadyuvar con la autoridad aeronáutica en la consolidación, fortalecimiento y difusión del acervo de conocimientos, a través del intercambio académico, la formación, instrucción y capacitación del capital humano vinculado al sector aeronáutico.</p>

#### 7.- Objetivos Prioritarios

Objetivos prioritarios del Programa Institucional
<p><b>Objetivo prioritario 1: Desarrollar la infraestructura aeroportuaria, alineada a los estándares nacionales e internacionales, a fin de fortalecer la conectividad, el crecimiento regional y garantizar la atención de la demanda.</b></p>
<p><b>Objetivo prioritario 2: Implementar las mejores prácticas nacionales e internacionales en gestión de aeropuertos y estaciones de combustibles, a fin de mejorar la seguridad en las operaciones y la calidad en el servicio a clientes.</b></p>
<p><b>Objetivo prioritario 3: Coadyuvar con la autoridad aeronáutica en la consolidación, fortalecimiento y difusión del acervo de conocimientos, a través del intercambio académico, la formación, instrucción y capacitación del capital humano vinculado al sector aeronáutico.</b></p>

### 7.1 Relevancia del Objetivo prioritario 1: Desarrollar la infraestructura aeroportuaria, alineada a los estándares nacionales e internacionales, a fin de fortalecer la conectividad, el crecimiento regional y garantizar la atención de la demanda.

El número de pasajeros atendidos en el Sistema Aeroportuario Mexicano creció de 2014 a 2019 a razón de un promedio anual de 9.3%. La conectividad aérea de México se ha incrementado 70% en los últimos años<sup>3</sup>.

Durante 2019 en las 19 terminales aéreas de ASA se atendieron un total de 3.4 millones de pasajeros, conectando 34 ciudades, con 45 rutas aéreas que incluyen vuelos directos con el extranjero y con los grandes aeropuertos concesionados como son el AICM, Guadalajara, Tijuana y Cancún.

#### INDICADORES DE OPERACIÓN DE LA RED DE AEROPUERTOS DE ASA

Pasajeros Atendidos			Operaciones Realizadas			Carga Movilizada		
Aeropuerto	Pasajeros 2019	TCMA (%) 2019/2014	Aeropuerto	Operaciones 2019	TCMA (%) 2019/2014	Aeropuerto	Carga (Kg) 2019	TCMA (%) 2019/2014
Tamuín	4,710	26.3	Puerto Escondido	8,704	5.3	Chetumal	1,423,757	126.5
Puebla	761,575	21.7	Chetumal	5,623	4.4	Campeche	277,307	115.8
Puerto Escondido	407,651	20.4	Puebla	19,723	2.9	Puerto Escondido	98,828	25.0
Chetumal	368,332	18.8	Uruapan	5,123	1.0	Cd. Obregón	525,588	17.0
Loreto	116,827	16.0	Tepic	6,812	1.0	Matamoros	516,429	14.7
Tepic	210,545	13.6	Cd. Obregón	10,605	0.7	Puebla	842,164	12.8
Cd. Obregón	373,337	11.7	Loreto	4,447	0.2	Colima	128,355	7.9
Colima	194,481	11.6	Tehuacán	2,132	0.1	Cd. del Carmen	435,546	0.5
Uruapan	168,450	9.5	Ixtepec	1,300		Guaymas	0	
Ixtepec	36,296		Colima	6,311	-0.2	Ixtepec	25,044	
Nuevo Laredo	65,473	-0.4	Nuevo Laredo	2,853	-0.3	Loreto	0	
Tehuacán	2,825	-1.8	Tamuín	993	-3.5	Tehuacán	0	
Campeche	164,924	-2.8	Campeche	4,768	-3.6	Tamuín	27	
Nogales	2,126	-6.1	Guaymas	4,066	-5.4	Tepic	84,200	-14.8
Matamoros	61,261	-7.3	Nogales	1,216	-9.3	Nuevo Laredo	140,014	-15.9
Cd. del Carmen	401,316	-9.5	Cd. del Carmen	35,921	-9.6	Cd. Victoria	96,450	-17.8
Cd. Victoria	50,557	-10.3	Poza Rica	5,397	-10.6	Poza Rica	16,530	-32.8
Guaymas	11,562	-10.9	Cd. Victoria	6,081	-11.5	Uruapan	18	-77.0
Poza Rica	27,058	-21.8	Matamoros	3,230	-12.5	Nogales	0	-100.0
<b>Total</b>	<b>3,429,306</b>	<b>7.2</b>	<b>Total</b>	<b>135,305</b>	<b>-4.1</b>	<b>Total</b>	<b>4,610,257</b>	<b>13.4</b>

Nota: El aeropuerto de Ixtepec se incorporó a la Red ASA en abril de 2017.

ASA en 2019 atendió el 31.2% de los pasajeros y el 16.8% de las operaciones de aviación comercial no regular y aviación general del país, lo que destaca su contribución, a través del desarrollo de infraestructura, a la integración regional buscando la inclusión y no discriminación, al no dejar a nadie atrás y no dejar a nadie fuera, mediante la atención a zonas aisladas y el incremento de la conectividad entre regiones.

A pesar de la evolución observada en los últimos años en el movimiento de pasajeros, las inversiones en los aeropuertos de la Red ASA no han sido suficientes para la adecuada atención de la demanda, provocando congestiones en plataformas y en edificios terminales, principalmente, con una calidad de servicio por debajo de los estándares internacionales. La inversión presenta una tasa de crecimiento media anual de 2014 a 2019 de -12.5%, que contrasta con el 7.2% del promedio de incremento anual de los pasajeros. Considerando el indicador de inversión por pasajero, el monto invertido pasó de 115 pesos por pasajero en 2014 a 41 pesos en 2019, con una reducción de 63.9%.

En 2019 el crecimiento medio de aprovechamiento de la capacidad instalada en edificio terminal en aeropuertos como Colima, Chetumal, Puerto Escondido y Tepic fue superior al 100% en horas pico. Por lo que se refiere al uso de plataformas de embarque y desembarque de pasajeros, los aeropuertos de Chetumal, Nogales, Puerto Escondido y Tamuín, presentaron un aprovechamiento del 100% de la capacidad instalada en plataforma en hora pico, lo que afecta la operación de esas terminales aéreas.

<sup>3</sup> El valor del transporte aéreo en México. IATA (en línea), consultado el 18 de diciembre de 2019 <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/the-value-of-air-transport-in-mexico/>

Asimismo, es de destacar que la inversión en las estaciones de combustibles tampoco ha crecido al mismo ritmo que la demanda. De 2014 a 2018 la inversión ha observado una variación negativa de 69.7%, y en 2019 no se realizaron inversiones.

En la red nacional de aeropuertos donde opera ASA, el manejo de combustibles en 2019 requirió el movimiento anual de 5 mil millones de litros, lo cual ha representado un incremento del 44.6% respecto a las cifras de cierre de 2012. Lo anterior, aunado a los nuevos servicios asociados al resguardo de combustibles de terceros, hace necesaria la modernización y optimización de la infraestructura de combustibles a través de la sustitución de plantas más pequeñas y eficientes, y la reorganización de las plantas existentes, ya que es importante mencionar que las instalaciones que opera ASA fueron desarrolladas en su mayoría entre los años 70s y 80s. En este sentido, para el ciclo 2020-2024 se pretenden contar con 26 Programas Maestros de Desarrollo para cubrir las 24 instalaciones más grandes del país, así como un modelo de desarrollo para instalaciones medianas y otro para instalaciones pequeñas.

También, será necesaria la modernización de la flota para el suministro de combustibles, nueva tecnología para la operación y mantenimiento, así como la actualización de los sistemas de filtración de combustibles. Todo ello con apego a la normatividad nacional e internacional, a fin de mantener un óptimo manejo del combustible de aviación y asegurar la calidad del producto.

Por otra parte, con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por la SENER en materia de almacenamiento mínimo de petrolíferos, encaminadas a asegurar y mantener la continuidad del suministro de combustibles en los aeropuertos, se han identificado las instalaciones prioritarias que requieren desarrollar su capacidad de almacenamiento con un mínimo de 5 días para inventario operativo y 1.5 días para inventario de seguridad.

Esta ampliación de infraestructura en combustibles, requerirá del desarrollo de redes de hidrantes para realizar de manera eficiente el suministro de combustibles de aviación. Con esta perspectiva, se pretende aumentar en un 25% el parque vehicular de dispensadores, a fin de dar cobertura a las ampliaciones antes mencionadas. En cuanto al tema de equipamiento e infraestructura, se ha identificado la necesidad de actualizar sistemas clave como son: tanques de almacenamiento y líneas de proceso; sistemas eléctricos y de control; sistemas de filtración y bombeo; sistemas de reducción de riesgo y protección ambiental.

En lo que respecta al parque vehicular, se tiene un nivel de obsolescencia importante, con un porcentaje del 80%, que incluye autotanques y dispensadores con los cuales se realiza la entrega de combustible a los aviones, por lo que durante los próximos cinco años se pretende sustituir el 50% de las unidades de suministro de combustible de aviación.

#### PRINCIPALES ACCIONES EN INFRAESTRUCTURA DE COMBUSTIBLES

Concepto	Línea base	2020	2021	2022	2023	2024
Programas Maestros de Desarrollo	10 PMD's	2	4	4	4	
Aeropuertos que requieren ampliación de infraestructura en combustibles.			Oaxaca, Puebla, Chetumal, Querétaro y Culiacán	Ciudad Juárez, Cancún, San José del Cabo y el AICM.	AICM	AICM
Número de vehículos dispensadores de combustible requeridos.	68 vehículos		4	4	4	4
Modernización de sistemas de bombeo y filtración de combustibles.		17				
Modernización de las instalaciones de almacenamiento de la Red ASA.			5	5	5	4
Simplificación de instalaciones de almacenamiento y suministro en aeropuertos de baja demanda.			2	4	4	
Disminución de obsolescencia del parque vehicular (Adquisición de equipo: dispensadores y autotanques)		16	12	20	20	20

## 7.2 Relevancia del Objetivo prioritario 2: Implementar las mejores prácticas nacionales e internacionales en gestión de aeropuertos y estaciones de combustibles, a fin de mejorar la seguridad en las operaciones y la calidad en el servicio a clientes.

El transporte aéreo representa un elemento importante en el desarrollo económico y social, por lo que es necesario que su evolución obedezca a directrices definidas que permitan un crecimiento seguro y sostenido de la actividad aérea, así como la administración ambiental responsable en el sector.

En este contexto, el Plan Mundial de Navegación Aérea 2013–2038 y el Plan Global OACI para la seguridad operacional de la aviación, contienen una serie de iniciativas encaminadas a una aviación civil armonizada, segura y eficiente. Algunas de estas iniciativas mundiales de seguridad operacional están relacionadas con la aplicación de las normas internacionales y las mejores prácticas de la industria, la vigilancia de la reglamentación, el uso de los sistemas de gestión de seguridad operacional, un número suficiente de personal calificado y el uso eficaz de la tecnología para acrecentar la seguridad operacional, entre otras. Estos principios se ven reflejados en el PND 2019-2024 y en el Programa Sectorial 2020-2024 de la SCT, a través de estrategias encaminadas a fortalecer los mecanismos de supervisión y vigilancia de la infraestructura, el equipamiento y los servicios del transporte.

ASA, comprometida con ofrecer el mayor nivel de seguridad operacional, ha trabajado en la certificación de los aeropuertos de la Red, específicamente en lo relativo al cumplimiento de la normatividad descrita en el Anexo 14 Vol. I al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, proceso que consiste en acreditar que la infraestructura aeroportuaria cumple con las normas nacionales e internacionales para que las operaciones de aeronaves se realicen con eficiencia, eficacia y seguridad. De los 19 aeropuertos de la Red ASA, hasta el 2019 se tenían 13 certificados de acuerdo a estas disposiciones; en el periodo 2020-2024 el Organismo continuará con los procesos para la certificación de los 6 restantes.

Por lo que respecta a los combustibles de aviación, ASA, a través de un exitoso modelo, incorpora las mejores prácticas mundiales en gestión de combustible, reconocidas por la IATA. No obstante, la apertura del mercado de combustibles de aviación en México, que permite la participación de terceros en los servicios de comercialización, almacenamiento y expendio de combustibles, demanda a ASA, hoy más que nunca, garantizar máximos niveles de seguridad y calidad, a fin de que le permitan mantener condiciones competitivas en el mercado.

En todos los sitios donde opera el Organismo, de 2020 a 2024 se buscará certificar los procesos clave para el manejo de combustible, tanto en estándares de calidad, seguridad y protección al ambiente, como en estándares internacionales en el manejo de combustible (JIG) y de continuidad del negocio (ISO 22301). Asimismo, se mantendrá la certificación de 37 estaciones de combustibles en las normas ISO 9001 e ISO 14001, y se incrementará el número de estaciones certificadas, hasta concluir en 2024 con los 62 sitios que administra ASA.

En 2020 se iniciará la alineación del Sistema de Gestión de Seguridad con el SMS aeroportuario y se hará la transición a las normas ISO 45001, además de atender lo indicado en la normatividad nacional en cuanto al sistema de administración; durante los años 2021 al 2024 se realizará su implementación en las estaciones de combustibles.

### ALINEACIÓN DE LAS ESTACIONES DE COMBUSTIBLES A LA NORMATIVA INTERNACIONAL

Normas	Meta 2024	2020	2021	2022	2023	2024
ISO 9001/14001	62	37	42	50	58	62
ISO/45001	42	6	12	22	32	42
JIG	10	0	1	3	7	10
22301 Continuidad del Negocio	5	0	1	3	4	5
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>43</b>	<b>56</b>	<b>78</b>	<b>101</b>	<b>119</b>

*Nota: Expectativa de certificaciones conforme a normas en estaciones de combustibles (datos de 2020 línea base)*

En cuanto a los niveles de servicio, de acuerdo con los parámetros de la IATA, se buscará en cuatro estaciones lograr el nivel 2, que permite tener una mejor autonomía en la carga de combustible, simplificar la operación para la aerolínea y reducir los tiempos de suministro, generando beneficios tanto para ASA como para los clientes.

### PARÁMETROS IATA EN NIVEL DE SERVICIO

Tema	Meta 2024	2021	2022
Niveles de servicio IATA	4	2	2

Finalmente, se concluirá el desarrollo de la especialización del personal técnico en el manejo de combustibles, a través del estándar de competencia en la materia, por lo que se llevará a cabo la capacitación y certificación respectiva a todo el personal, de la siguiente manera:

#### **CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE PERSONAL DE COMBUSTIBLES**

<b>Tema</b>	<b>Meta 2024</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Implementación Estándar</b>	100%	5%	15%	20%	30%	30%
<b>Certificación Estándar</b>	100%	0	20%	20%	30%	30%

Por lo que se refiere a la administración ambiental responsable en el sector, ASA ha participado de manera voluntaria en el programa nacional de auditoría ambiental. En 2019, 16 aeropuertos contaban con el certificado de "Calidad Ambiental", otorgado por la PROFEPA. Para el periodo 2020-2024, se realizarán las siguientes auditorías ambientales:

#### **AUDITORIAS AMBIENTALES PARA OBTENER EL CERTIFICADO DE CALIDAD AMBIENTAL**

	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Auditorias</b>	5	11	8	10	8

Asimismo, hasta el año 2019 a 5 estaciones de combustibles se les había otorgado el certificado de "Industria Limpia". En los próximos cinco años se establece como meta obtener los siguientes certificados:

#### **CERTIFICADO DE INDUSTRIA LIMPIA PARA ESTACIONES DE COMBUSTIBLES**

<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
10	12	22	24	34

Se mantendrá la operación de los aeropuertos y estaciones de combustibles bajo criterios de sustentabilidad y eficiencia energética. De esta manera, ASA continuará trabajando a favor del desarrollo sostenible que impulse el crecimiento económico sin provocar afectaciones al medio ambiente ni a las poblaciones y comunidades localizadas en el entorno donde se encuentran ubicados los aeropuertos, garantizando que las regiones, en particular las de menor crecimiento, cuenten con servicios de transporte aéreo seguros y de calidad.

Por otra parte, implementar las mejores prácticas en gestión de aeropuertos y estaciones de combustibles, implica también, buscar prevenir, identificar y atenuar las posibles conductas irregulares de los funcionarios públicos, así como propiciar las vías para detectarlas, administrando los recursos con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados. En este sentido, ASA redoblará esfuerzos para desarrollar lineamientos concretos para promover la integridad y prevenir la corrupción en el Organismo.

De igual manera, se garantizará a la ciudadanía el derecho de acceso a la información pública y la protección de datos personales en posesión de Aeropuertos y Servicios Auxiliares, en los términos y condiciones previstas por la normatividad en la materia, como un instrumento para promover la transparencia y la participación de la ciudadanía en la gestión pública.

#### **7.3 Relevancia del Objetivo prioritario 3: Coadyuvar con la autoridad aeronáutica en la consolidación, fortalecimiento y difusión del acervo de conocimientos, a través del intercambio académico, la formación, instrucción y capacitación del capital humano vinculado al sector aeronáutico.**

El crecimiento del tráfico aéreo demanda personal calificado entre pilotos, sobrecargos, ingenieros y personal de tierra, así como de otras profesiones vinculadas a la operación y administración del sector. La formación, instrucción y capacitación del personal técnico aeronáutico ha crecido en menor medida y calidad que el crecimiento del subsector. Asimismo, el país no ha alcanzado los estándares comprometidos en los acuerdos internacionales que tiene suscritos. Se destacan al respecto, los resultados de las auditorías practicadas por la OACI en noviembre de 2008 y en enero de 2017 en materia de AVSEC/FAL, donde, en el primer año señalado, nuestro país alcanzó 69.5% de cumplimiento y en el segundo 65.9%.

En respuesta a lo anterior, es importante fortalecer el Centro Internacional de Instrucción de ASA (CIIASA) en la formación, instrucción y capacitación de personal técnico aeronáutico, técnico aeroportuario, técnico en combustibles, personal de seguridad de la Aviación Civil, así como aumentar el número de especialidades que

esté en condiciones de proporcionar en razón de la infraestructura física de que dispone, los programas y planes de estudio que desarrolle y el personal instructor con que cuente. El CIIASA se constituyó en el año de 2010 y cuenta con instalaciones de primera calidad a nivel regional, por lo que se dispone de un activo que debe ser aprovechado a su máxima capacidad.

El CIIASA se ha especializado en seguridad operacional (SAFETY), seguridad de la aviación civil (AVSEC) y Factor y Desarrollo Humano; además ofrece diferentes programas académicos enfocados a la profesionalización del personal de la aviación civil y personal técnico aeronáutico. Cuenta con instructores certificados a nivel nacional e internacional e instalaciones que incluyen: aeródromo a escala, diferentes laboratorios especializados, simuladores y material didáctico de primer nivel.

En el Gobierno Federal existen tres instituciones dentro del Sector Comunicaciones y Transportes con áreas de capacitación en materia aeronáutica: Centro Internacional de Instrucción de ASA, Centro Internacional de Adiestramiento de Aviación Civil (CIAAC) de la AFAC y el Centro de Capacitación (CECASE) de SENEAM.

La consolidación de una adecuada coordinación de estas tres entidades de capacitación puede dar lugar a sinergias y al aprovechamiento de economías de escala con sus consecuentes beneficios económicos, además de que fortalecería la percepción externa en materia de formación, instrucción y capacitación.

Existen en el país alrededor de 185 instituciones dedicadas a la capacitación aeronáutica, distribuidas en 28 estados de la República.

A nivel internacional, el entorno del CIIASA se enmarca en la región Norteamérica, Centroamérica y Caribe (NACC) de la OACI. En dicha región se encuentra una red de doce centros; uno con clasificación ASTC, 8 con clasificación *TRAINAIR PLUS* y tres con clasificación *ASTC+TRAINAIR PLUS*, la más alta que otorga la OACI, uno de los cuales es el propio CIIASA.

México enfrenta un rezago en materia de instrucción del personal y certificación del personal de seguridad de la Aviación Civil. Asimismo, tal rezago se profundiza dado que aun cuando, por disposición de la AFAC, el CIIASA es la única instancia acreditada para formar profesionales en México dedicados a la Seguridad de la Aviación Civil y Facilitación, tal disposición no se ha cumplido cabalmente.

Un aspecto crucial en la formación, instrucción y capacitación del personal técnico aeronáutico es igualar continuamente la oferta con la demanda educativa; suele suceder en este sector que, dado su gran dinamismo, hay varios grupos que demandan programas de capacitación específicos y diferenciados o en momentos muy precisos. La continua interacción con los clientes ayudará a identificar las necesidades reales y específicas del sector, incluyendo, temas en materia de seguridad sanitaria.

También es importante resaltar la necesidad de promover, facilitar, establecer y/o aprovechar de forma más eficiente los convenios de asistencia mutua entre estados contratantes de la OACI, así como con la propia organización, a la par que se requiere fortalecer la presencia de México en los grupos de trabajo regionales.

Por ello, el CIIASA se ha planteado como objetivo coadyuvar con la autoridad aeronáutica en la formación, capacitación, instrucción y adiestramiento del personal técnico, para atender las necesidades del Sector, a través de una adecuada coordinación con los centros de instrucción del Gobierno Federal; fomentar alianzas estratégicas con universidades públicas o privadas y/o instituciones gubernamentales; además de refrendar las acreditaciones OACI y lograr nuevas.

El funcionamiento de un centro de excelencia en materia de formación y capacitación de recursos humanos para el sector aéreo hace evidente la necesidad de conservar las instalaciones y equipos en óptimas condiciones y de invertir en métodos y tecnologías didácticas de vanguardia, incluyendo cursos en línea, para ofrecer servicios de la más alta calidad fortaleciendo y privilegiando los programas a distancia, modalidad mixta, así como e-learning.

Lo anterior implica un esfuerzo permanente por mantener una oferta educativa diversificada, acorde a las necesidades del mercado y de cada nicho atendido, en apego a las mejores prácticas internacionales y a un precio adecuado. Los beneficios que esta iniciativa traerá a la población en general serán, por una parte, el crecimiento y profesionalización de quienes trabajan en el sector aeronáutico, para incrementar los niveles de seguridad aérea y, por otra, dar cumplimiento a la normatividad y compromisos internacionales que han sido establecidos.

Asimismo, se está reforzando el área de innovación y desarrollo tecnológico del CIIASA, a fin de definir estrategias para continuar impulsando el desarrollo de proyectos que contribuyan con el Gobierno Federal a promover la investigación científica y tecnológica en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional.

**8.- Estrategias prioritarias y acciones puntuales**

**Objetivo prioritario 1: Desarrollar la infraestructura aeroportuaria, alineada a los estándares nacionales e internacionales, a fin de fortalecer la conectividad, el crecimiento regional y garantizar la atención de la demanda.**

Estrategia prioritaria 1.1.- Desarrollar la infraestructura de la Red ASA para mejorar la conectividad y fortalecer los programas de desarrollo regional y turístico.

Acción puntual
1.1.1.- Incluir dentro de los Programas Maestros de Desarrollo el crecimiento y modernización de la infraestructura aeroportuaria.
1.1.2.- Construir nuevas instalaciones aeroportuarias para el aeropuerto de Tamuín.
1.1.3.- Mejorar la capacidad instalada de los aeropuertos de Chetumal, Ciudad del Carmen, Colima, Puebla, Puerto Escondido y Tepic para alinearlos a la demanda operacional y de pasajeros.

Estrategia prioritaria 1.2.- Ampliar las capacidades de los sistemas de almacenamiento y servicio de suministro de combustibles de aviación, para atender adecuadamente la demanda operacional de los aeropuertos.

Acción puntual
1.2.1.- Incluir la ampliación, modernización y eficacia de los sistemas de almacenamiento y servicio de suministro de combustibles de aviación dentro de los Programas Maestros de Desarrollo que se realicen para los aeropuertos de la Red ASA.
1.2.2.- Ampliar los sistemas de almacenamiento en los aeropuertos que registran mayor demanda del país, para asegurar la continuidad de los servicios y de las operaciones.
1.2.3. - Incrementar la capacidad de suministro de combustibles, alineando el parque vehicular a la demanda de operaciones en los principales aeropuertos del país.

Estrategia prioritaria 1.3.- Modernizar la infraestructura y equipamiento en aeropuertos, granjas y suministro de combustibles de aviación, a fin de optimizar operaciones y cumplir con estándares en materia de seguridad y calidad.

Acción puntual
1.3.1.- Modernizar las instalaciones de almacenamiento de combustibles de aviación en los aeropuertos de la Red ASA y aeropuertos desincorporados donde opera ASA.
1.3.2.- Modernizar los aeropuertos de la Red a fin de dar cumplimiento con las normas de la OACI.
1.3.3.- Modernizar y simplificar las instalaciones de almacenamiento y suministro en aeropuertos de baja demanda de operaciones.
1.3.4.- Disminuir la obsolescencia del parque vehicular para el suministro de combustibles de aviación.

**Objetivo prioritario 2: Implementar las mejores prácticas nacionales e internacionales en gestión de aeropuertos y estaciones de combustibles, a fin de mejorar la seguridad en las operaciones y la calidad en el servicio a clientes.**

Estrategia prioritaria 2.1.- Certificar las operaciones de almacenamiento y suministro de combustibles de aviación bajo estándares nacionales e internacionales a fin de homologar la prestación del servicio en toda la red nacional de estaciones.

Acción puntual
2.1.1.- Certificar los procesos de almacenamiento y suministro de combustibles de aviación bajo las normas ISO 9001 y 14001 en todos los sitios que opera ASA.
2.1.2.- Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad Operacional para el manejo de combustibles de aviación.
2.1.3.- Implementar los estándares operacionales del ente multinacional JIG para el manejo del combustible de aviación y certificar las instalaciones que operan aviación internacional.
2.1.4.- Certificar las operaciones de México, Cancún, Guadalajara, Monterrey y Tijuana en materia de continuidad de las operaciones.

Estrategia prioritaria 2.2.- Incorporar las mejoras prácticas internacionales sobre administración, operación y mantenimiento a fin de incrementar la eficiencia de los servicios de manejo de combustibles.

Acción puntual
2.2.1.- Desarrollar el Centro Nacional de Control de Operaciones y Servicio al Cliente.
2.2.2.- Implementar los niveles de servicio de la IATA en las operaciones de suministro de combustibles.
2.2.3.- Implementar tecnología para la sistematización y automatización de los procesos de almacenamiento y suministro de combustibles.

Estrategia prioritaria 2.3.- Desarrollar y profesionalizar al personal técnico de manejo de combustibles para incrementar los niveles de calidad en el servicio.

<b>Acción puntual</b>
2.3.1.- Establecer programas de coparticipación con Organismos, industria y autoridades aeronáuticas, para la integración de mejores prácticas en materia de combustibles de aviación y fomentar el desarrollo de tecnología innovadora aplicable a la operación de combustibles.
2.3.2.- Desarrollar el estándar de competencia laboral para el personal técnico de manejo de combustibles de aviación.
2.3.3.- Instrumentar el plan de carrera y desarrollo de personal operativo que labora en las instalaciones de almacenamiento y suministro de combustibles de aviación.

Estrategia prioritaria 2.4.- Certificar los aeropuertos de la Red ASA, con base en las normas y métodos recomendados nacionales e internacionales a fin de mantener altos niveles de servicio en materia de seguridad, operación y atención a pasajeros en la Red ASA.

<b>Acción puntual</b>
2.4.1.- Verificar el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad, para abatir la ocurrencia de accidentes e incidentes.
2.4.2.- Reforzar la seguridad operacional de los aeropuertos mediante la implementación y certificación del SMS.
2.4.3.- Certificar todos los aeródromos de la Red ASA bajo la norma PECA 14 de la autoridad.

Estrategia prioritaria 2.5.- Incorporar las mejores prácticas nacionales e internacionales sobre administración, operación y mantenimiento a fin de Incrementar el desempeño operacional de los aeropuertos de la Red ASA.

<b>Acción puntual</b>
2.5.1.- Definir las características de un aeropuerto modelo, que sirva como parámetro para el crecimiento de los aeropuertos de la Red.
2.5.2.- Mantener y conservar la infraestructura de los aeropuertos de la Red ASA en condiciones óptimas de operación, para satisfacer el nivel del servicio de los pasajeros y prestadores de servicios.

Estrategia prioritaria 2.6.- Incorporar criterios de sustentabilidad y eficiencia energética en la operación de aeropuertos y estaciones de combustibles, a fin de favorecer la protección al medio ambiente.

<b>Acción puntual</b>
2.6.1.- Certificar y mantener la certificación ambiental en aeropuertos e industria limpia en las estaciones de combustibles.
2.6.2.- Practicar auditorías ambientales a los aeropuertos de la Red ASA y estaciones de combustibles, a fin de minimizar el impacto en el medio ambiente.
2.6.3.- Incorporar mecanismos de eficiencia energética y reducción de emisiones en las operaciones de los aeropuertos y estaciones de combustibles que opera ASA.

Estrategia prioritaria 2.7.- Fomentar las mejores prácticas en los procesos de apoyo administrativo requeridos en el Organismo, a fin de que se realicen con apego a la normatividad vigente y a las políticas de austeridad, honradez y honestidad.

<b>Acción puntual</b>
2.7.1.- Fortalecer el Programa de Promoción de la Integridad y Prevención de la Corrupción de ASA, así como de aquellas herramientas de gestión que contribuyan a un desempeño eficaz y transparente del Organismo.
2.7.2.- Mantener la infraestructura informática y las soluciones tecnológicas en un proceso de mejora continua, a fin de lograr la eficiencia operativa.
2.7.3.- Cumplir con las obligaciones en materia transparencia y acceso a la información pública, así como de protección de datos personales, para asegurar a la población el derecho de acceso a la información pública en posesión de Aeropuertos y Servicios Auxiliares.

**Objetivo prioritario 3.- Coadyuvar con la autoridad aeronáutica en la consolidación, fortalecimiento y difusión del acervo de conocimientos, a través del intercambio académico, la formación, instrucción y capacitación del capital humano vinculado al sector aeronáutico.**

Estrategia prioritaria 3.1.- Actualizar y desarrollar las capacidades académicas del CIIASA a fin de alinearlas a la demanda nacional y a los requerimientos de formación de la autoridad aeronáutica.

<b>Acción puntual</b>
3.1.1.- Reorganizar la estructura funcional del CIIASA para alinearla a los requerimientos internos de ASA y a la nueva oferta académica.
3.1.2.- Reforzar el sistema de detección de talento y formación de instructores internos en ASA.
3.1.3.- Actualizar los convenios suscritos con otras instituciones educativas para alinearlos a la oferta educativa del CIIASA.
3.1.4.- Consolidar el diseño de programas de formación con nivel licenciatura para pilotos y controladores de tránsito aéreo.
3.1.5.- Apoyar la creación de un programa de instrucción general que incluya a todo el personal oficial del subsector aeronáutico.
3.1.6.- Mantener los certificados de la OACI como Centro Regional de Excelencia <i>TRAINAIR PLUS</i> y Centro de Entrenamiento en Seguridad de la Aviación (ASTC, por sus siglas en inglés), a través de la consolidación del sistema de calidad y reconocimiento de la AFAC.

Estrategia prioritaria 3.2.- Fortalecer las actividades de investigación y desarrollo tecnológico a fin de mejorar las capacidades operativas en aeropuertos y estaciones de combustibles de ASA así como aportar beneficios a la industria aérea.

<b>Acción puntual</b>
3.2.1.- Consolidar la vinculación de ASA con las instituciones que promueven la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación.
3.2.2.- Continuar con el desarrollo de proyectos pertinentes de apoyo a la aviación civil y que faciliten la prestación de servicios en aeropuertos y estaciones de combustibles operados por ASA.
3.2.3.- Desarrollar mecanismos que faciliten la introducción de desarrollos tecnológicos a su fase comercial en la industria aérea.

Estrategia prioritaria 3.3.- Sentar las bases para que en el mediano plazo el CIIASA se convierta el centro de capacitación oficial del gobierno federal, en materia de aviación civil.

<b>Acción puntual</b>
3.3.1.- Impulsar las acciones técnicas, jurídicas y económicas ante la SCT para que el CIIASA sea el centro de capacitación del Gobierno Federal, en materia de aviación civil.
3.3.2.- Crear los mecanismos académicos para ofrecer cursos del más alto nivel.
3.3.3.- Generar sinergias e integrar esfuerzos en materia de ciencia, tecnología e innovación para que el CIIASA se convierta en un centro a la vanguardia en conocimientos de aviación civil.
3.3.4.- Promover la ampliación del intercambio académico con instituciones del extranjero.

Estrategia prioritaria 3.4.- Firmar y operar los convenios adecuados con instituciones internacionales en materia de aviación civil, para promover el intercambio académico y tareas conjuntas de instrucción, investigación y desarrollo tecnológico.

<b>Acción puntual</b>
3.4.1.- Reforzar las alianzas con Organismos y escuelas extranjeras en materia de aviación civil.
3.4.2.- Desarrollar acuerdos específicos, con base en los convenios marco vigente, a fin de generar proyectos puntuales que incrementen el conocimiento técnico de ASA.
3.4.3.- Firmar convenios con otras universidades internacionales, para fortalecer a nivel licenciatura o ingeniería, la formación de profesionales de la aviación civil en México con reconocimiento OACI, SCT, STPS y SEP.

## 9.- Metas y Parámetros

## Meta 1 para el bienestar del Objetivo prioritario 1

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
<b>Nombre</b>	Incrementar el número de pasajeros por operación en los aeropuertos de la Red de ASA, mediante la modernización, ampliación, rehabilitación, construcción y equipamiento de la infraestructura aeroportuaria (aeropuertos y granjas de combustible), a fin de fomentar el desarrollo nacional y regional.						
<b>Objetivo prioritario</b>	Desarrollar la infraestructura aeroportuaria, alineada a los estándares nacionales e internacionales, a fin de fortalecer la conectividad, el crecimiento regional y garantizar la atención de la demanda.						
<b>Definición o descripción</b>	Este indicador mide el número de pasajeros atendidos por operación realizada.						
<b>Nivel de desagregación</b>	ASA	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual				
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>	Periódico				
<b>Unidad de medida</b>	Pasajeros por operación	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	enero a diciembre				
<b>Dimensión</b>	Eficiencia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación				
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad responsable de reportar el avance</b>	Subdirección de Planeación y Desarrollo Estratégico				
<b>Método de cálculo</b>	$PAOR=(PA/OR)$ Donde: PAOR: Pasajeros atendidos por operaciones realizadas PA: Pasajeros atendidos OR: Operaciones realizadas						
<b>Observaciones</b>							
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE							
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.							
<b>Nombre variable 1</b>	Pasajeros atendidos (miles)	<b>Valor variable 1</b>	3429.3	<b>Fuente de información variable 1</b>	Subdirección de Planeación y Desarrollo Estratégico		
<b>Nombre variable 2</b>	Operaciones realizadas (miles)	<b>Valor variable 2</b>	135.3	<b>Fuente de información variable 2</b>	Subdirección de Planeación y Desarrollo Estratégico		
<b>Sustitución en método de cálculo</b>	$PAOR = (3429.3/135.3) = 25.3$						
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS							
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>				
<b>Valor</b>	25.3		Se atendieron 25.3 mil pasajeros por operación.				
<b>Año</b>	2019						
<b>Meta 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>				
24.2							
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
Se deberán registrar los valores acordes a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.							
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
11.9	14.1	14.5	16.3	18.2	20.3	22.4	25.3
METAS							
Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.							
2020	2021	2022	2023	2024			
20.1	23.8	23.9	24.1	24.2			

**Parámetro 1 del Objetivo prioritario 1**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
<b>Nombre</b>	Incremento en el número de pasajeros atendidos en los aeropuertos de la Red ASA.						
<b>Objetivo prioritario</b>	Desarrollar la infraestructura aeroportuaria, alineada a los estándares nacionales e internacionales, a fin de fortalecer la conectividad, el crecimiento regional y garantizar la atención de la demanda.						
<b>Definición o descripción</b>	Este indicador mide el número de pasajeros atendidos en los aeropuertos administrados por Aeropuertos y Servicios Auxiliares.						
<b>Nivel de desagregación</b>	ASA	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual				
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>	Periódico				
<b>Unidad de medida</b>	Miles de pasajeros	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	enero a diciembre				
<b>Dimensión</b>	Eficacia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación				
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad responsable de reportar el avance</b>	Subdirección de Planeación y Desarrollo Estratégico				
<b>Método de cálculo</b>	PA=NPA Donde: PA= Pasajeros atendidos NPA: Número de pasajeros atendidos en los aeropuertos de la red ASA						
<b>Observaciones</b>							
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE							
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.							
<b>Nombre variable 1</b>	Pasajeros atendidos (miles)	<b>Valor variable 1</b>	3,429.3	<b>Fuente de información variable 1</b>	Subdirección de Planeación y Desarrollo Estratégico		
<b>Sustitución en método de cálculo</b>	PA=3,429.3						
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS							
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>				
<b>Valor</b>	3,429.3		Se atendieron 3,429.3 mil pasajeros				
<b>Año</b>	2019						
<b>Meta 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>				
2,878.2			Los pronósticos presentados se ajustan a las estimaciones de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB)				
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro.							
Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.							
<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
2,156.5	2,283.7	2,421.7	2,468.2	2,520.3	2,700.1	3,016.5	3,429.3
METAS							
Sólo aplica para Metas para el bienestar.							
Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.							
<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>			
2,030.1	2,480.1	2,609.2	2,741.8	2,878.2			

**Parámetro 2 del Objetivo prioritario 1**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
<b>Nombre</b>	Incremento en el número de operaciones realizadas en los aeropuertos de la Red ASA.						
<b>Objetivo prioritario</b>	Desarrollar la infraestructura aeroportuaria, alineada a los estándares nacionales e internacionales, a fin de fortalecer la conectividad, el crecimiento regional y garantizar la atención de la demanda.						
<b>Definición o descripción</b>	Este indicador mide el número de operaciones realizadas en los aeropuertos administrados por Aeropuertos y Servicios Auxiliares						
<b>Nivel de desagregación</b>	ASA	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual				
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>	Periódico				
<b>Unidad de medida</b>	Miles de operaciones	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	enero a diciembre				
<b>Dimensión</b>	Eficiencia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación				
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad responsable de reportar el avance</b>	Subdirección de Planeación y Desarrollo Estratégico				
<b>Método de cálculo</b>	<p style="text-align: center;">OR=NOR</p> Donde: OR= Operaciones realizadas NOR= Número de operaciones realizadas						
<b>Observaciones</b>							
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE							
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.							
<b>Nombre variable 1</b>	Operaciones realizadas (miles)	<b>Valor variable 1</b>	135.3	<b>Fuente de información variable 1</b>	Subdirección de Planeación y Desarrollo Estratégico		
<b>Sustitución en método de cálculo</b>	OR= 135.3						
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS							
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>				
<b>Valor</b>	135.3		El número es de 135.3 mil operaciones realizadas				
<b>Año</b>	2019						
<b>Meta 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>				
119.1			Los pronósticos presentados se ajustan a las estimaciones de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), Tipo de Cambio y Pasajeros Atendidos				
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
Se deberán registrar los valores acordes a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro.							
Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.							
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
180.8	162.0	166.8	151.4	138.4	132.8	134.4	135.3
METAS							
Sólo aplica para Metas para el bienestar.							
Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.							
2020	2021	2022	2023	2024			
100.8	104.1	109.0	114.0	119.1			

**Meta 1 del Objetivo prioritario 2**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
<b>Nombre</b>	Aeropuertos y estaciones de combustibles certificados con base en los estándares nacionales e internacionales en materia de seguridad operacional.						
<b>Objetivo prioritario</b>	Implementar las mejores prácticas nacionales e internacionales en gestión de aeropuertos y estaciones de combustibles, a fin de mejorar la seguridad en las operaciones y la calidad en el servicio a clientes.						
<b>Definición o descripción</b>	Este indicador mide el número de aeropuertos y estaciones de combustibles con certificación.						
<b>Nivel de desagregación</b>	ASA	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual				
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>	Periódico				
<b>Unidad de medida</b>	Certificados	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	enero a diciembre				
<b>Dimensión</b>	Eficacia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación				
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad responsable de reportar el avance</b>	Dirección de Combustibles Subdirección de Operaciones y Servicios				
<b>Método de cálculo</b>	<p style="text-align: center;">NCECA= ECC + AC</p> <p>Donde:  NCECA: Número de certificaciones de estaciones de combustibles y certificaciones de aeropuertos  ECC: Estaciones de combustibles certificadas  AC: Aeropuertos certificados</p>						
<b>Observaciones</b>							
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE							
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.							
<b>Nombre variable 1</b>	Estaciones de combustibles certificados	<b>Valor variable 1</b>	0	<b>Fuente de información variable 1</b>	Dirección de combustibles		
<b>Nombre variable 2</b>	Aeropuertos certificados	<b>Valor variable 2</b>	13	<b>Fuente de información variable 2</b>	Subdirección de Operaciones y Servicios		
<b>Sustitución en método de cálculo</b>	CECA= 0 + 13 = 13						
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS							
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>				
<b>Valor</b>	13						
<b>Año</b>	2019						
<b>Meta 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>				
33			Contar en 2024, con 18 estaciones de combustibles certificadas en los procesos de almacenamiento y suministro de combustibles de aviación y 17 aeropuertos con certificación de aeródromo civil.				
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.							
<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
6	8	9	10	0	13	56	13
METAS							
Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.							
<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>			
13	26	35	37	33			

**Parámetro 1 del Objetivo prioritario 2**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
<b>Nombre</b>	Certificar las operaciones de almacenamiento y suministro de combustibles de aviación en estándares nacionales e internacionales.						
<b>Objetivo prioritario</b>	Implementar las mejores prácticas nacionales e internacionales en gestión de aeropuertos y estaciones de combustibles, a fin de mejorar la seguridad en las operaciones y la calidad en el servicio a clientes.						
<b>Definición o descripción</b>	Este indicador mide las acciones de certificación de los procesos de almacenamiento y suministro de combustibles de aviación bajo las normas ISO y normas internacionales de operación en manejo de combustibles, en todos los sitios que opera ASA.						
<b>Nivel de desagregación</b>	ASA	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual				
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>	Periódico				
<b>Unidad de medida</b>	Certificados	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	enero a diciembre				
<b>Dimensión</b>	Eficiencia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación				
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad responsable de reportar el avance</b>	Dirección de Combustibles				
<b>Método de cálculo</b>	NCEC= NCR Donde: NCEC = Número de Certificaciones en estaciones de combustibles NCR = Número de Certificaciones realizadas						
<b>Observaciones</b>	Certificados en estaciones de combustibles sobre normas: - ISO 9001/14001 - ISO 45001 - JIG - ISO 22301						
<b>APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE</b>							
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.							
<b>Nombre variable 1</b>	Estaciones Certificadas	<b>Valor variable 1</b>	43	<b>Fuente de información variable 1</b>	Dirección de Combustibles		
<b>Sustitución en método de cálculo</b>	NCEC= 43						
<b>VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS</b>							
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>				
<b>Valor</b>	43		43 certificaciones realizadas en estaciones de combustibles.				
<b>Año</b>	2018						
<b>Meta 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>				
24			Contar con 24 certificados bajo diversas normas, aplicables a las estaciones de combustibles.				
<b>SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO</b>							
Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.							
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
NA	NA	NA	NA	NA	NA	43	NA
<b>METAS</b>							
Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.							
2020	2021	2022	2023	2024			
NA	13	22	23	18			

NA: No aplica.

**Parámetro 2 del Objetivo prioritario 2**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
<b>Nombre</b>	Aeropuertos certificados con base en los estándares nacionales e internacionales en materia de seguridad operacional.						
<b>Objetivo prioritario</b>	Implementar las mejores prácticas nacionales e internacionales en gestión de aeropuertos y estaciones de combustibles, a fin de mejorar la seguridad en las operaciones y la calidad en el servicio a clientes.						
<b>Definición o descripción</b>	Este indicador mide el número de aeropuertos con certificación de aeródromo civil.						
<b>Nivel de desagregación</b>	ASA	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual				
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>	Periódico				
<b>Unidad de medida</b>	Certificados	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	enero a diciembre				
<b>Dimensión</b>	Eficacia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación				
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad responsable de reportar el avance</b>	Subdirección de Operaciones y Servicios				
<b>Método de cálculo</b>	<p style="text-align: center;">NA= NAC</p> Donde: NA: Número de aeropuertos NAC: Número de aeropuertos certificados						
<b>Observaciones</b>							
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE							
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.							
<b>Nombre variable 1</b>	Aeropuertos certificados	<b>Valor variable 1</b>	13	<b>Fuente de información variable 1</b>	Subdirección de Operaciones y Servicios		
<b>Nombre variable 2</b>		<b>Valor variable 2</b>		<b>Fuente de información variable 2</b>			
<b>Sustitución en método de cálculo</b>	NAC= 13						
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS							
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>				
<b>Valor</b>	13		13 aeropuertos certificados				
<b>Año</b>	2019						
<b>Meta 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>				
15			Contar en 2019, con 17 aeropuertos con certificación de aeródromo civil.				
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
Se deberán registrar los valores acordes a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro.							
Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.							
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
6	8	9	10	0	13	13	13
METAS							
Sólo aplica para Metas para el bienestar.							
Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.							
2020	2021	2022	2023	2024			
13	13	13	14	15			

**Meta 1 del Objetivo prioritario 3**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
<b>Nombre</b>	Número de personas capacitadas en temas de aviación civil						
<b>Objetivo prioritario</b>	Coadyuvar con la autoridad aeronáutica en la consolidación, fortalecimiento y difusión del acervo de conocimientos, a través del intercambio académico, la formación, instrucción y capacitación del capital humano vinculado al sector aeronáutico						
<b>Definición o descripción</b>	Este indicador mide el número de personas capacitadas						
<b>Nivel de desagregación</b>	Nacional	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Trimestral				
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>	Periódico				
<b>Unidad de medida</b>	Personas	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	enero a diciembre				
<b>Dimensión</b>	Eficacia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación				
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad responsable de reportar el avance</b>	Dirección de Investigación e Instrucción				
<b>Método de cálculo</b>	TPC= PC Donde: TPC: Total de personal capacitado PC: Personal capacitado						
<b>Observaciones</b>							
<b>APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE</b>							
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.							
<b>Nombre variable 1</b>	Personal capacitado	<b>Valor variable 1</b>	4720	<b>Fuente de información variable 1</b>	Dirección de Investigación e Instrucción		
<b>Sustitución en método de cálculo</b>	TPC= 4720						
<b>VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS</b>							
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>				
<b>Valor</b>	4720		4720 Personal capacitado				
<b>Año</b>	2019						
<b>Meta 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>				
5040							
<b>SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO</b>							
Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro.							
Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.							
<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
244	231	468	944	3844	3504	4339	4720
<b>METAS</b>							
Sólo aplica para Metas para el bienestar.							
Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.							
<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>			
2650	3470	3930	4470	5040			

**Parámetro 1 del Objetivo prioritario 3**

<b>ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO</b>							
<b>Nombre</b>	Cantidad de cursos impartidos						
<b>Objetivo prioritario</b>	Coadyuvar con la autoridad aeronáutica en la consolidación, fortalecimiento y difusión del acervo de conocimientos, a través del intercambio académico, la formación, instrucción y capacitación del capital humano vinculado al sector aeronáutico.						
<b>Definición o descripción</b>	Este indicador mide la cantidad de cursos efectivamente impartidos dentro de cada temática a personal de ASA internamente y comercializados externamente.						
<b>Nivel de desagregación</b>	Nacional	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Trimestral				
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>	Periódico				
<b>Unidad de medida</b>	Cursos	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	enero a diciembre				
<b>Dimensión</b>	Eficacia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación				
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad responsable de reportar el avance</b>	Dirección de Investigación e Instrucción				
<b>Método de cálculo</b>	$TCI = CI$ Donde: TCI: Total de cursos impartidos CI: Cursos impartidos						
<b>Observaciones</b>	Se consideran dos estadísticas: una de cursos internos al personal de ASA y otra de cursos externos vendidos al subsector aeronáutico.						
<b>APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE</b>							
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.							
<b>Nombre variable 1</b>	Cursos impartidos	<b>Valor variable 1</b>	469	<b>Fuente de información variable 1</b>	Dirección de Investigación e Instrucción		
<b>Sustitución en método de cálculo</b>	TCI= 469						
<b>VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS</b>							
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>				
<b>Valor</b>	469		469 cursos impartidos				
<b>Año</b>	2019						
<b>Meta 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>				
512							
<b>SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO</b>							
Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.							
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ND	ND	36	73	279	301	391	469
<b>METAS</b>							
Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.							
2020	2021	2022	2023	2024			
322	412	443	475	512			

ND: No disponible.

**Parámetro 2 del Objetivo prioritario 3**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
<b>Nombre</b>	Establecer convenios con instituciones nacionales e internacionales en temas de aviación civil, para promover el intercambio académico y tareas conjuntas de instrucción						
<b>Objetivo prioritario</b>	Coadyuvar con la autoridad aeronáutica en la consolidación, fortalecimiento y difusión del acervo de conocimientos, a través del intercambio académico, la formación, instrucción y capacitación del capital humano vinculado al sector aeronáutico.						
<b>Definición o descripción</b>	Este indicador mide la cantidad de convenios firmados en materia de instrucción						
<b>Nivel de desagregación</b>	Nacional	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Trimestral				
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>	Periódico				
<b>Unidad de medida</b>	Convenios	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	enero a diciembre				
<b>Dimensión</b>	Eficacia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación				
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad responsable de reportar el avance</b>	Dirección de Investigación e Instrucción				
<b>Método de cálculo</b>	<p style="text-align: center;">TCF= CF</p> Donde: TCF: Total de convenios firmados CF: Convenios firmados						
<b>Observaciones</b>	Convenios firmados con instituciones como: Instituto Politécnico Nacional, Universidad Autónoma de México, Gobierno Federal y Estatal y Organismos Internacionales						
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE							
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2019 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.							
<b>Nombre variable 1</b>	Total de convenios firmados	<b>Valor variable 1</b>	1	<b>Fuente de información variable 1</b>	Oficina de estadística del CIIASA		
<b>Sustitución en método de cálculo</b>	TCF= 1						
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS							
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>				
<b>Valor</b>	1		1 convenio firmado				
<b>Año</b>	2019						
<b>Meta 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>				
3			Convenios firmados				
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro.							
Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.							
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	1	1	1	1	1	1	1
METAS							
Sólo aplica para Metas para el bienestar.							
Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.							
2020	2021	2022	2023	2024			
1	2	2	3	3			

### 10.- Epílogo: Visión hacia el futuro

En los próximos 20 años Aeropuertos y Servicios Auxiliares será un referente internacional en la prestación y desarrollo de servicios especializados de la industria aeronáutica.

Los aeropuertos regionales de la Red ASA habrán de consolidarse como una pieza fundamental del transporte multimodal, garantizando el traslado de mercancía y personas de un lado a otro. Se habrá logrado la inclusión de las zonas aisladas a través del incremento de la conectividad aérea.

Los aeropuertos y estaciones de combustibles de ASA estarán preparados para el crecimiento de la demanda, sin crear problemas operativos, de seguridad o medioambientales para la aviación. Por lo que ayudarán a solucionar la creciente saturación de los grandes aeropuertos del país.

En beneficio de la población, y para el logro de esta visión, en el 2024 ASA habrá:

- Dado mantenimiento a 571,500 m<sup>2</sup> de pistas, 74,000 m<sup>2</sup> de calles de rodaje, 86,000 m<sup>2</sup> de plataformas y 8,000 m<sup>2</sup> de edificios terminales.
- Ampliado 126,000 m<sup>2</sup> de pistas.
- Contribuido al desarrollo de la región sur y sureste del país, a través de la construcción de la nueva terminal del aeropuerto de Puerto Escondido y la ampliación y modernización del aeropuerto de Chetumal.
- Contribuido al desarrollo regional con la ampliación de los edificios terminales de Tepic, Colima y Ciudad del Carmen.
- Construido el nuevo aeropuerto de Tamuín, en apoyo al desarrollo de la Huasteca Potosina.
- Ampliado la capacidad de almacenamiento en los aeropuertos de Cancún, Oaxaca, Bajío, Ciudad Juárez y Puebla.
- Concluido la construcción de la nueva estación de combustibles en San José del Cabo.
- Definido las características de un aeropuerto modelo, como parámetro para el crecimiento de los aeropuertos de la Red.
- Modernizado y simplificado las instalaciones de almacenamiento y suministro de combustibles en aeropuertos de baja demanda de operaciones.
- Obtenido una posición relevante como referente nacional e internacional en la comercialización, almacenamiento y suministro de combustibles de aviación.
- Certificado sus aeropuertos y estaciones de combustibles bajo normas nacionales e internacionales en materia de seguridad y medio ambiente.
- Orientado su desarrollo de mediano y largo plazo, a través de la actualización de los Programas Maestros de Desarrollo de los aeropuertos y estaciones de combustibles.
- Formado, capacitado e instruido a la gran mayoría de trabajadores y profesionales de la aviación civil de México.
- Desarrollado y comercializado proyectos de desarrollo tecnológico para el subsector aeroportuario mexicano, que serán utilizados a nivel nacional.
- Consolidado y fortalecido el cumplimiento de su objeto principal de prestar un servicio público.
- Fortalecido la actitud de los servidores públicos respecto de la integridad y la ética pública y, en general, respecto de los valores del servicio público, promoviendo el comportamiento probo y austero de sus integrantes.
- Incorporado en todas sus actividades la perspectiva de género y la inclusión de grupos vulnerables.
- Implementado las medidas de austeridad republicana en el manejo de los recursos, humanos, materiales, financieros y de tecnologías de información y comunicación.

**Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México 2020-2024****Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México****PROGRAMA INSTITUCIONAL DERIVADO DEL PROGRAMA NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024****1.- Índice**

- 1.- Índice
- 2.- Fundamento normativo de elaboración del programa
- 3.- Siglas y acrónimos
- 4.- Origen de los recursos para la instrumentación del Programa
- 5.- Análisis del estado actual
- 6.- Objetivos prioritarios
  - 6.1 Relevancia del Objetivo prioritario 1: Optimizar la capacidad física del AICM orientada a mejorar la atención a los usuarios.
  - 6.2 Relevancia del Objetivo prioritario 2: Mejorar la experiencia de los usuarios en el AICM mediante el aseguramiento de los niveles de servicio y la óptima atención del personal.
  - 6.3 Relevancia del Objetivo prioritario 3: Convertir al AICM en un Aeropuerto incluyente y socialmente responsable en beneficio de todas las personas.
  - 6.4 Relevancia del Objetivo prioritario 4: Asegurar que el AICM cumpla con la normatividad nacional e internacional en materia de seguridad, garantizando con ello confianza a los usuarios
  - 6.5 Vinculación con los Objetivos del Programa Sectorial
- 7.- Estrategias prioritarias y Acciones puntuales
- 8.- Metas para el bienestar y Parámetros
- 9.- Epílogo: Visión hacia el futuro

**2.- Fundamento normativo de elaboración del programa**

El Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México 2020-2024 (PIAICM), es un programa derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y alineado al Programa Sectorial de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, que se realiza en cumplimiento a lo establecido en el artículo 26, apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el cual se establece que *“El Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, competitividad, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y la democratización política, social y cultural de la nación”*.

Así mismo, el artículo 134 de la propia Constitución, señala que los recursos económicos de la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se deberán administrar con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez.

De igual forma, el Programa Institucional del AICM 2020-2024, da cumplimiento a la fracción II del artículo 17 y artículo 24 de la Ley de Planeación; al artículo 46 fracción II de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y a los artículos 47, 48, 49 y 59 fracción II de la Ley Federal de Entidades Paraestatales.

De conformidad con lo establecido en la Ley de Planeación en el marco del Sistema Nacional de Planeación Democrática, la formulación del Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, corresponde a esta dependencia siendo también, la responsable de coordinar su publicación, ejecución y seguimiento.

El Programa Institucional del AICM 2020-2024, es el instrumento de planeación, que conducirá los esfuerzos de esta entidad en su conjunto, durante el período 2020-2024, en él, se identifican los Objetivos y Estrategias Prioritarias, las Acciones puntuales, así como las Metas de Bienestar y Parámetros para dar cumplimiento a la Misión y Visión del AICM, que pretende fundamentalmente, contribuir al bienestar social y al desarrollo regional de nuestro país, teniendo como principios rectores entre otros, honradez y honestidad; economía para el bienestar; ética, libertad y confianza; entre otros.

En el mismo sentido el Programa Institucional se encuentra alineado con el PMD del AICM el cual norma las principales acciones que deban realizarse para mantener su operación en las mejores condiciones posibles, hasta alcanzar su máxima capacidad.

El Programa se emite, asimismo, en cumplimiento de las facultades y obligaciones establecidas en los Estatutos Sociales del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México S.A. de C.V. (AICM) en su artículo 12 fracción XI.

El Consejo de Administración de esta Entidad, en sesión celebrada el día 03 de septiembre de 2020, por Acuerdo número CA-AICM/030920-010, tuvo a bien aprobar el siguiente: Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México 2020-2024.

### 3.- Siglas y acrónimos

<b>ACB:</b>	Análisis Costo-Beneficio
<b>ACI</b>	Airport Council International
<b>ADRM:</b>	Airport Development Reference Manual
<b>AFAC:</b>	Agencia Federal de Aviación Civil
<b>AICM:</b>	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
<b>AISL:</b>	Aeropuerto Internacional de Santa Lucía.
<b>AIT:</b>	Aeropuerto Internacional de Toluca
<b>APP:</b>	Asociación Público Privada
<b>ASA:</b>	Aeropuertos y Servicios Auxiliares
<b>ASUR:</b>	Grupo Aeroportuario del Sureste
<b>AVSEC FAL</b>	Aviation Security and Facilitation
<b>CONAPO:</b>	Consejo Nacional de Población
<b>CONOCER:</b>	Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
<b>CTA:</b>	Control de Tráfico Aéreo.
<b>DGAC:</b>	Dirección General de Aeronáutica Civil.
<b>DOF:</b>	Diario Oficial de la Federación.
<b>GAP:</b>	Grupo Aeroportuario del Pacífico.
<b>IATA:</b>	Asociación Internacional de Transporte Aéreo (siglas en inglés)
<b>IGAE:</b>	Indicador Global de Actividad Económica
<b>IMC:</b>	Índice de Movimiento de Carga
<b>INAI:</b>	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
<b>INEGI:</b>	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
<b>INPC:</b>	Índice Nacional de Precios al Consumidor
<b>MC:</b>	Movimiento de Carga
<b>MIA:</b>	Manifestación de Impacto Ambiental
<b>NA:</b>	No Aplica
<b>NAIM:</b>	Nuevo Aeropuerto Internacional de México
<b>ND:</b>	No Disponible
<b>OACI:</b>	Organización de Aviación Civil Internacional
<b>OCDE:</b>	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
<b>OMA:</b>	Grupo Aeroportuario Centro Norte
<b>PAAAS:</b>	Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
<b>PEA:</b>	Población Económicamente Activa

<b>PE:</b>	Proyecto Ejecutivo
<b>PIAICM:</b>	Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
<b>PIB:</b>	Producto Interno Bruto
<b>PMD:</b>	Programa Maestro de Desarrollo.
<b>PND:</b>	Plan Nacional de Desarrollo
<b>PSCyT:</b>	Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes
<b>SCT:</b>	Secretaría de Comunicaciones y Transportes
<b>SAM:</b>	Sistema Aeroportuario Metropolitano
<b>SMS:</b>	Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional
<b>SHCP:</b>	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
<b>SEMARNAT:</b>	Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
<b>SENEAM:</b>	Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano

#### 4.- Origen de los recursos para la instrumentación del Programa

La totalidad de las acciones que se consideran en este Programa, incluyendo aquellas correspondientes a sus Objetivos prioritarios, Estrategias prioritarias y Acciones puntuales, así como las labores de coordinación interinstitucional para la instrumentación u operación de dichas acciones y el seguimiento y reporte de las mismas, se realizarán con cargo al presupuesto autorizado de los ejecutores de gasto participantes en el Programa, mientras éste tenga vigencia.

#### 5.- Análisis del estado actual

El orden constitucional de la República mandata al Gobierno de México a través de la Constitución, el establecimiento de una planeación nacional, que imprima solidez dinamismo, competitividad, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y la democratización política, social y cultural de la nación. En aras de esta tarea el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 se instituye como un modelo viable de desarrollo económico, ordenamiento político y convivencia entre los sectores sociales.

Entre otros aspectos, propone en su eje 3, Economía, *Detonar el crecimiento*, cambiar el paradigma económico que ha regido la vida pública de la nación desde la década de los ochenta, lo que ocasionó un progreso disparado a nivel nacional. Asimismo, dentro del mismo eje rector, en el rubro: *Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles" en Santa Lucía*, indica al actual Aeropuerto Internacional Benito Juárez, como actor integrante de la infraestructura aeroportuaria del centro del país, que atenderá el crecimiento de la demanda y coadyuvará en el ahorro estimado en 100 mil millones de pesos que se derivará de la cancelación del proyecto aeroportuario en Texcoco.

En concordancia con lo anterior, el sector comunicaciones y transportes, estableció su respectivo programa, alineando su filosofía institucional a los postulados del PND. Destaca para los fines de este documento el proyecto para la:

“Solución de la situación de saturación del Aeropuerto Internacional “Benito Juárez” de la Ciudad de México.

Esta se concibe con la operación de un Sistema Aeroportuario Metropolitano, desarrollando un plan maestro para la modernización del Aeropuerto Internacional Benito Juárez de la Ciudad de México (...).<sup>1</sup>

Que a su vez se erige como propósito concreto para el desarrollo del proyecto regional estipulado en la planeación nacional, que consiste en conformar una triada de terminales aéreas que atienda la demanda de transporte aéreo prevaeciente.

De tal manera que este Programa Institucional, ajustará el qué hacer del AICM a los preceptos enarbolados en el PND y el PSCyT que se mencionaron en líneas anteriores.

Llevarlo a cabo requiere de un alto compromiso con la población, promoviendo como valor fundamental para la correcta operación y administración del aeropuerto, la honestidad, o lo que es lo mismo, cerrarle la puerta a la corrupción. De tal suerte que todas las personas servidoras públicas, habrán de ejercer sus funciones con el más alto sentido ético posible. La transparencia y austeridad republicana en el ejercicio de los recursos del pueblo, serán los distintivos que permitirá canalizar el presupuesto hacia los procesos y necesidades que más lo requieran.

<sup>1</sup> Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024, p. 9

El Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México (AICM), es el centro neurálgico de la aviación nacional y regional por lo que su relevancia impacta en los ámbitos económico, político y socio-cultural de la población que se beneficia de las actividades que en su interior se llevan a cabo.

De acuerdo con datos de la asociación ACI, al cierre de agosto de 2019, mantuvo el lugar número 37 entre cerca de 2 mil aeropuertos *rankeados* en cuanto a movimiento de pasajeros y el sitio 49 respecto a las toneladas de carga movilizada. A nivel regional es el principal puerto aéreo en Latinoamérica por la cantidad de personas que transportó y el segundo por el volumen de carga<sup>2</sup>. La empresa consultora OAG en su estudio denominado *Megahubs International Index 2018*, ubicó al AICM en el lugar número 20 entre los 50 aeropuertos con el mayor número de posibles conexiones internacionales a diversos destinos alrededor del orbe<sup>3</sup>.

A nivel nacional, las estadísticas revelan que, durante la última década, en promedio 3 de cada 10 pasajeros que utilizaron la red aeroportuaria nacional, lo hicieron a través de sus instalaciones. Ningún aeropuerto en el país genera mayor movimiento de personas<sup>4</sup>.



De 2013 a 2018 se incrementó en casi 60% la cantidad de personas transportadas a través de sus instalaciones. La carga ha registrado un crecimiento promedio cercano al 7%, mientras que el número de operaciones ha aumentado de forma moderada (3%), aunque hay que considerar que las aerolíneas nacionales e internacionales comenzaron a operar en este aeropuerto desde mediados de esta década, con equipos de mayor envergadura y capacidad, lo cual demanda mayor provisión de servicios y desgaste de la infraestructura existente.

#### Comportamiento de la demanda 2013-2018

Año	Operaciones	Pasajeros	Carga (toneladas)
2013	392,566	31,534,638	376,590
2014	409,954	34,255,739	398,556
2015	426,761	38,433,012	446,915
2016	448,150	41,710,254	483,433.40
2017	449,664	44,732,418	537,263
2018	458,588	47,700,547	581,675.28

Fuente: AICM

El crecimiento exponencial de la demanda deriva de un contexto marcado por presiones operativas que se han acentuado durante los últimos 30 años, lo cual ha dado pie a diversos proyectos para resolver dicha problemática. Las transformaciones en la infraestructura del AICM hasta el 2013, corrieron invariablemente de la mano de la saturación de su campo de vuelo.

<sup>2</sup> Consejo Internacional de Aeropuertos, 2019 (Informe confidencial)

<sup>3</sup> OAG, Megahubs International Index 2018, 2018. Disponible en: [https://www.oag.com/hubfs/Free\\_Reports/Megahubs/2018/Megahubs\\_International\\_Index\\_2018.pdf?hsCtaTracking=cb970431-e381-4ada-b54b-b168f98d9eb7%7Cf52e0462-7e9f-4091-a2e7-91d2eda51d07](https://www.oag.com/hubfs/Free_Reports/Megahubs/2018/Megahubs_International_Index_2018.pdf?hsCtaTracking=cb970431-e381-4ada-b54b-b168f98d9eb7%7Cf52e0462-7e9f-4091-a2e7-91d2eda51d07). Fecha de consulta: 15 de julio de 2020

<sup>4</sup> SCT, 5.5 Estadística Operacional de Aeropuertos / Statistics by Airport. Disponible en: <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/5-estadistica/55-estadistica-operacional-de-aeropuertos-statistics-by-airport/>. Fecha de consulta: 17 de julio de 2020

En 1994 comenzaron a operar las instalaciones del nuevo edificio terminal internacional con la finalidad de enfrentar el incremento de la demanda. Esta situación coincidió con la entrada en vigor del Decreto Presidencial que estableció el cierre de sus instalaciones para las operaciones de aviación general, a partir del 1 de junio de ese año<sup>5</sup>.

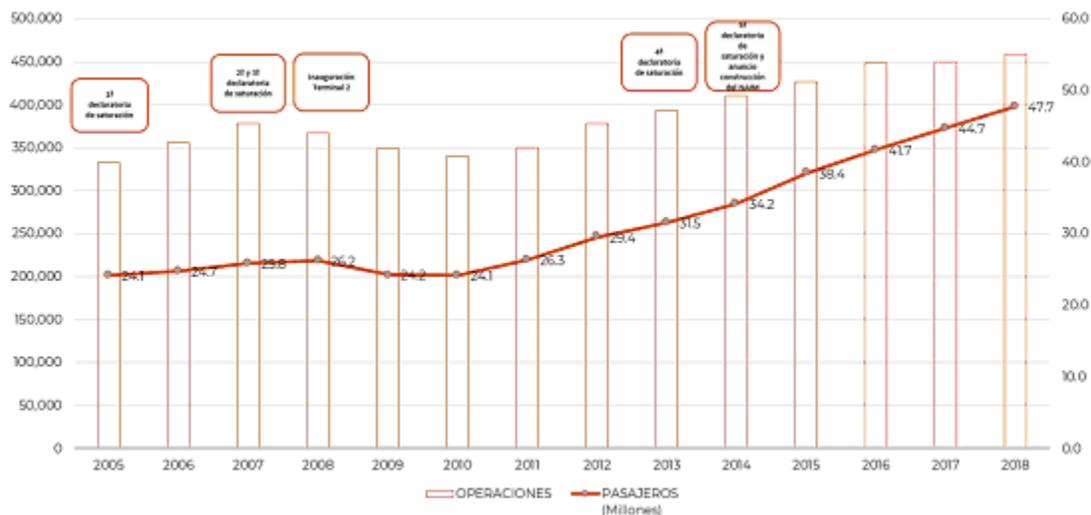
En el año 2002 tras la cancelación del proyecto para la construcción de un nuevo aeropuerto en Texcoco, se decidió llevar a cabo un programa de crecimiento de las instalaciones, ampliando y modernizando la Terminal 1 en el año 2003, en una superficie total de 90 mil metros cuadrados; además se dio inicio a la construcción de la Terminal 2, con nuevos rodajes, plataformas y vialidades de acceso, así como un transporte automatizado que permitiera la conexión eficiente entre ambas terminales. Dichas obras tuvieron por objetivo aumentar la capacidad instalada. En medio de la construcción de esas instalaciones, en 2005, se publica una declaratoria de saturación del aeropuerto<sup>6</sup>.

El 15 de noviembre de 2007 entró en operaciones la Terminal 2, contando con 242,496m<sup>2</sup> de superficie útil. Esta construcción también comienza a funcionar en un contexto de saturación. Así, el 4 de octubre y el 8 de noviembre del mismo año, por mandato de la autoridad aeronáutica, se publican dos nuevas declaratorias en la materia<sup>7</sup>.

El 26 de marzo de 2008, se inauguraron oficialmente las instalaciones de la nueva terminal, lo que incrementó en 30% la capacidad de atención a usuarios y pasajeros. Sin embargo, la dinámica de crecimiento operacional y la necesaria reconversión de las instalaciones que se venía llevando a cabo, quedó relegada en el periodo 2013-2018, en el cual se planteó nuevamente, como en la década anterior, la alternativa de construir una terminal aérea en Texcoco.

Es relevante mencionar que el 17 de abril de 2013 la SCT, a través de la DGAC ordenó la publicación en el DOF, de la Declaratoria de Saturación en el campo aéreo del AICM con la finalidad de establecer un límite de 61 operaciones por hora<sup>8</sup>. Sin embargo, la celeridad en el crecimiento de las operaciones aéreas llevó nuevamente a la autoridad aeronáutica a declarar el 28 de septiembre de 2014 la saturación del espacio aéreo, esta vez en un horario más amplio, disposición que continúa vigente<sup>9</sup>.

### COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA 2005-2018



Fuente: Elaboración propia con datos del AICM

<sup>5</sup> Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Decreto que establece el cierre del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México Benito Juárez a partir del 1º de junio de 1994, para las operaciones de aeronaves que se indican. Diario Oficial de la Federación, 13 de enero de 1994.

<sup>6</sup> En los horarios de 9:00 a 9:59, de 10:00 a 10:59, de 14:00 a 14:59, de 18:00 a 18:59, de 19:00 a 19:59, de 20:00 a 20:59 y de 21:00 a 21:59 horas Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Declaratoria de saturación del campo aéreo del Aeropuerto Internacional Benito Juárez de la Ciudad de México. Diario Oficial de la Federación, 26 de junio de 2005.

<sup>7</sup> En la primera se determinó que las franjas horarias saturadas eran de 7:00 a 7:59 horas, de 12:00 a 12:59 horas, de 13:00 a 13:59 horas, de 15:00 a 15:59 horas, de 16:00 a 16:59 horas, y de 17:00 a 17:59 horas; en la segunda los horarios establecidos fueron de las 9:00 a 9:59 y de 21:00 a 21:59 horas. Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Declaratoria de saturación del campo aéreo del Aeropuerto Internacional Benito Juárez de la Ciudad de México. Diario Oficial de la Federación, 4 de octubre de 2007. Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Declaratoria de saturación del campo aéreo del Aeropuerto Internacional Benito Juárez de la Ciudad de México. Diario Oficial de la Federación, 8 de noviembre de 2007.

<sup>8</sup> De las 6:00 a las 9:59 horas y de las 16:00 a las 19:59 horas Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Dirección General de Aeronáutica Civil. Declaratoria de saturación en el campo aéreo del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México Benito Juárez en los horarios que se indican. Diario Oficial de la Federación, 17 de abril de 2013.

<sup>9</sup> De las 07:00 a las 22:59 horas, Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Dirección General de Aeronáutica Civil. Declaratoria de saturación en el campo aéreo del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México Benito Juárez en los horarios que se indican. Diario Oficial de la Federación, 29 de septiembre de 2014.

En ese panorama y como se expone más adelante, los programas de inversión a la infraestructura fueron limitados y llevados a lo indispensable, mermando la calidad de los servicios ofrecidos por el AICM. Se le sometió a una intensa presión política que supuso la esperable presión operativa de sus instalaciones y procesos. Se le indujo un cuello de botella en aras de la propuesta de modernidad neoliberal que significó el NAIM.

Ilustra lo anterior, la escasa inversión pública recibida durante el último periodo de gobierno. Al respecto, se citan a cifras publicadas en la materia por la SHCP<sup>10</sup>:

Año	Inversión (mdp)	Origen de los recursos
2012	549	Recursos propios
2013	671	Recursos propios
2014	111	Recursos propios
2015	348	Recursos propios
2016	0	No aplica
2017	120	Recursos propios
2018	0	No aplica

El cuadro anterior pone en evidencia que las decisiones políticas, se antepusieron a la necesidad de dar continuidad a la operación aeroportuaria, porque se optó por perfilar un estado de obsolescencia y precariedad a todas las instalaciones, tanto las del lado aire, como las del lado tierra, aun cuando el AICM tendría que dar servicio a la demanda de transporte aéreo del centro de la república, por lo menos hasta finales de 2020; en el supuesto de que en este año entraría en operaciones el NAIM.

Es importante resaltar en este panorama, que durante el sexenio 2013-2018 se obtuvieron recursos y ganancias millonarias derivadas de la administración, operación y explotación de la concesión y que se muestran en la siguiente gráfica:

Año	Total (mdp)
2013	5,609
2014	11,118
2015	19,244
2016	8,936
2017	9,441
2018	10,397

Fuente: AICM

Se contó con recursos extraordinarios para lograr la modernización permanente de la infraestructura aeroportuaria, sin embargo, imperó el abandono del AICM, lo cual tuvo los resultados esperados por quienes planificaron el estado de deterioro, pues creció exponencialmente el número de inconformidades relacionadas con la calidad del servicio ofrecido en este recinto aeroportuario.

Al tiempo que decrecía la reputación del AICM ante la opinión pública y se maduraba la necesidad de su inminente y necesario cierre y no obstante que desembarcaban en sus instalaciones cada vez más aeronaves, pasajeros y mercancías, como se mencionó anteriormente, el Gobierno Federal en turno decidió realizar inversiones mínimas para hacer frente al dinamismo del sector aéreo.

Si se hace una rápida revisión en los presupuestos autorizados a la administración aeroportuaria, en los ejercicios 2013-2018 se advertirá que apenas se aprobaron recursos indispensables para la rehabilitación de las instalaciones aeronáuticas, mientras que los edificios terminales y áreas de apoyo fueron olvidados.

Proyectos importantes como la ampliación de la Sala 75 en la Terminal 2 y la adecuación de las subestaciones en las posiciones 33A y 35, con la adquisición de pasillos telescópicos para recibir al Airbus 380 en la Terminal 1, fueron amortizados con recursos de particulares a cuenta de rentas. Ello pone en evidencia, que había que buscar esquemas alternativos para modernizar algunas áreas indispensables, pero sin que el gobierno federal invirtiera recursos fiscales.

<sup>10</sup> [https://www.finanzaspublicas.hacienda.gob.mx/es/Finanzas\\_Publicas/Paquete\\_Economico\\_y\\_Presupuesto](https://www.finanzaspublicas.hacienda.gob.mx/es/Finanzas_Publicas/Paquete_Economico_y_Presupuesto)

La riqueza que se generaba se destinaría al proyecto del NAIM. En 2014, el Gobierno Federal tomó la decisión de construir el nuevo aeropuerto. Y fue tal la preponderancia hacia dicho proyecto, que como muestra de ello tan solo en el año 2016, se le inyectaron 5,500 mdp de recursos fiscales mientras que el AICM no recibió recursos fiscales en este rubro para su mantenimiento y conservación<sup>11</sup>.

En los hechos, los proyectos de obras y servicios establecidos tanto en el Programa Maestro de Desarrollo (PMD), como en los programas anuales de obra, difícilmente podían cubrirse a cabalidad con recursos del capítulo 6000, por lo que habrían de cubrirse con gasto corriente.

Al respecto, es de señalar que el PMD 2012-2016 definió varias alternativas de solución a fin de optimizar la capacidad del aeropuerto tanto en la zona aeronáutica, como en los edificios terminales. A continuación, se señalan algunos proyectos que no se llevaron a cabo, presumiblemente por falta de inversiones.

Se propusieron nuevas adaptaciones, calles de salida rápida en torno a las pistas, entre otras opciones, a fin de desahogar la estancia de las aeronaves en el área de movimiento. Asimismo, a fin de revertir el deterioro de dicha zona, se programó la rehabilitación de pistas, rodajes y plataformas; la construcción de nuevos rodajes, la rehabilitación de drenajes en la parte aeronáutica. Por lo que respecta a los edificios terminales, se hizo énfasis en la necesidad de una nueva sala de espera de salidas en el área internacional, la adaptación de bandas de reclamo de equipaje para aeronaves de fuselaje ancho en áreas de ambas terminales, la remodelación de núcleos sanitarios, así como la implementación de sistemas de revisión y manejo de equipajes para vuelos de conexión, por mencionar algunas propuestas relevantes, que no se llevaron a cabo<sup>12</sup>.

Las estimaciones realizadas en el PMD, en su actualización para el periodo (2017-2021) establecen que se tendría una capacidad "conservadora" para atender a 32 millones de pasajeros, no obstante, en ese periodo y hacia el final de la administración anterior como ya se ha enfatizado, se dejaron de realizar obras necesarias para poder satisfacer dicha demanda y la situación fue agravándose más, ya que al cierre de 2018 se recibieron 47,700,547 pasajeros, ocasionando un efecto dominó en la provisión de los servicios necesarios que se ofrecerían a los usuarios.

Aunado a lo anterior, se omitió tomar decisiones respecto de la posibilidad de desviar la demanda excedente hacia los aeropuertos que conforman el SAM, lo cual hacía aún más necesario el cierre del AICM, para dar paso al proyecto del nuevo aeropuerto.

Todo lo descrito no solo tuvo el impacto en el deterioro físico de las 746 hectáreas que componen la superficie concesionada. Naturalmente se tuvieron repercusiones en dos áreas puntuales que impactaron negativamente en la experiencia del viajero: la puntualidad de las operaciones, con las consecuentes demoras, así como la saturación de las áreas de estancia de los pasajeros.

En ambos casos, la infraestructura incide invariablemente en los tiempos de espera, ya que algunas aeronaves tienen que esperar durante un tiempo adicional al que emplean desde el aterrizaje hasta que llegan a posición, así como desde el embarque y hasta el despegue, factores que se suman a que en ciertas horas hay mayor ocupación de las posiciones tanto de contacto como remotas, por lo que el crecimiento constante del movimiento operacional trajo mayores dificultades, al afectar los niveles de servicio.

Información publicada por la SCT, indica que en el periodo 2016-2018, en promedio 35% de las operaciones tuvieron alguna demora en el AICM, de las cuales 16.6% se dieron por causas imputables a la aerolínea, 8% debido a problemas de meteorología, 7.6% por repercusiones por un tercero y 6.3% originados por la infraestructura aeroportuaria.<sup>13</sup>

No obstante, para la opinión pública las demoras fueron ocasionadas por el aeropuerto, narrativa que no se contrarrestó con vigor por parte de la administración aeroportuaria, legitimando la campaña de desprestigio a la operación del aeropuerto.

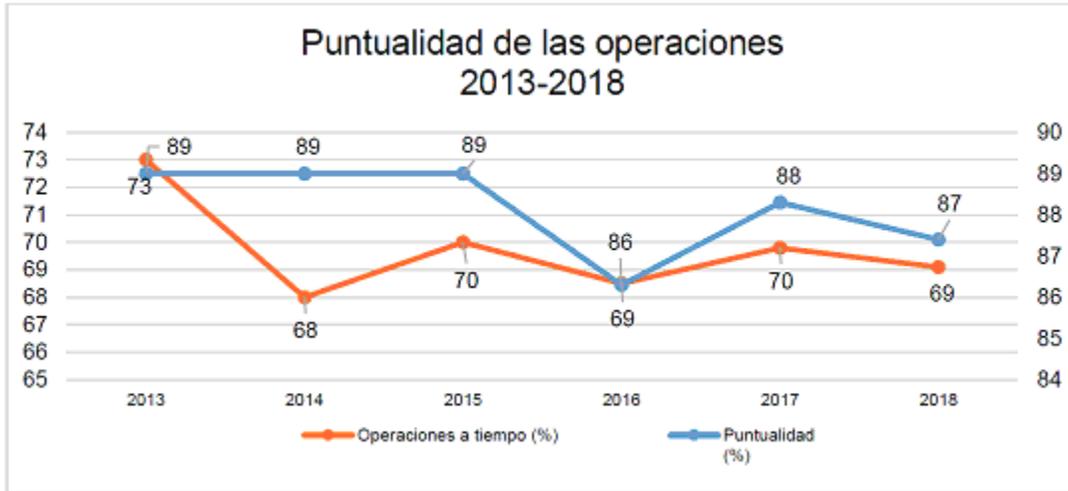
Por su parte en el periodo 2013-2018, el índice de puntualidad promedio de las aerolíneas (cuya llegada o salida se da en el rango más/menos 15 minutos respecto al horario programado), fue de 88% y el porcentaje de operaciones a tiempo fue de 70%. Adicionalmente a partir de 2014, las variables analizadas tienen un ligero descenso, tal y como se muestra en la siguiente figura<sup>14</sup>:

<sup>11</sup> [https://www.finanzaspublicas.hacienda.gob.mx/es/Finanzas\\_Publicas/Paquete\\_Economico\\_y\\_Presupuesto](https://www.finanzaspublicas.hacienda.gob.mx/es/Finanzas_Publicas/Paquete_Economico_y_Presupuesto)

<sup>12</sup> Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Elaboración y actualización del Programa Maestro de Desarrollo del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (2017-2021)

<sup>13</sup> SCT. 5.6 Demoras/Índice de Puntualidad. Disponible en: <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/5-estadistica/56-demorasindice-de-puntualidad/>. Fecha de consulta: 22 de julio de 2020

<sup>14</sup> Ibid.



En este sentido, se han planteado alternativas en el PMD para reducir los tiempos de las aeronaves en el sistema de pistas y rodajes, a fin de mantenerlo dentro de los límites establecidos, sin embargo, no se han tomado medidas puntuales en materia de infraestructura para disminuir las afectaciones en el servicio.

Las repercusiones de las demoras de las aerolíneas por las diversas causas en que estas se presentan, presionan también la capacidad de los edificios terminales. De tal suerte que, con el incremento de las operaciones aéreas demoradas, cada vez se tienen salas de espera, bandas de reclamo de equipaje, sistemas de manejo y revisión de equipajes y salas de última espera, ofreciendo un servicio, apenas por encima de los estándares requeridos. Asimismo, diversas instalaciones como núcleos sanitarios, mostradores de documentación y demás áreas públicas están en constante saturación, disminuyendo sensiblemente la calidad de los servicios, en detrimento de la imagen del aeropuerto.

El presente Programa Institucional, propone una serie de objetivos, estrategias y líneas de acción, orientadas a solucionar las problemáticas que se describieron anteriormente y que enseguida se resumen:

La falta de planeación sumergió en la debacle al AICM, sobre todo durante el sexenio pasado. Se ignoraron los proyectos e inversiones contenidos en el PMD, indispensables para el correcto funcionamiento del aeropuerto. En lugar de contar con instalaciones funcionales, cómodas y accesibles se optó por su obsolescencia y en sacarle provecho comercial para financiar el NAIM. Se tuvo un aeropuerto abarrotado de personas, pero también de problemáticas que trajo consigo la saturación, comprometiendo su viabilidad. Lo anterior impactó a los pasajeros y usuarios, quienes mal gastaban su tiempo en un aeropuerto con pocas opciones de servicio digno. Por lo cual se optimizará la capacidad física del AICM orientada a mejorar la atención de los usuarios.

Una de las áreas de oportunidad identificadas que generan un sinnúmero de inconformidades entre los usuarios que transitan en las instalaciones aeroportuarias, son los niveles de servicio. No hay áreas, ni mobiliario que dignifiquen al usuario. Lo que se puede vislumbrar es un aeropuerto que ha privilegiado la actividad comercial y publicitaria con un franco desorden de los servicios que se ofrecen al público. Los pasajeros deambulan con gran dificultad y los empleados carecen de herramientas para hacer su trabajo, aunado a una señalización precaria que genera más confusión que certezas. A fin de contrarrestar esta situación se mejorará la experiencia de los usuarios en el AICM mediante el aseguramiento de los niveles de servicio y la óptima atención del personal.

El AICM debe priorizar con urgencia la atención a grupos vulnerables que han sido invisibilizados en el pasado. Su transitar es complicado e inequitativo. Hay muchos salones *premier* y pocas áreas con vocación de servicio incluyente donde se garanticen condiciones de igualdad. Además, falta capacitación adecuada para atender a todo tipo de público, lo cual queda asentado en la realidad que vive el principal puerto aéreo del país. Asimismo, no existe una política de sustentabilidad que genere ahorro de insumos y de recursos económicos, acentuando además una huella ambiental de consideración para la zona metropolitana. Esto lleva a la necesidad de convertir al AICM en un aeropuerto incluyente y socialmente responsable en beneficio de todas las personas.

La seguridad de los aeropuertos es un desafío, que se maximiza en un contexto de capacidad limitada. No obstante, en los años anteriores se comprometió este importante aspecto generando un descuido sistémico, que fue bien sorteado por el personal de a pie que opera tanto en el lado tierra, como en el lado aire. En las terminales, se prestó un servicio con deficiencias, con áreas y equipamiento mal aprovechados, además el personal de seguridad fue objeto de muchas quejas y denuncias. Ello generaba vulnerabilidades que pudieron

propiciar actos de interferencia ilícita. Asimismo, a pesar de contar con sistemas para monitorear amenazas y riesgos en el área operacional, los reportes recogidos no eran atendidos con prontitud, poniendo en entredicho la seguridad de las operaciones y el cumplimiento estricto de la normatividad en la materia. Por lo anterior se hará lo necesario para asegurar que el AICM cumpla con la normatividad nacional e internacional en materia de seguridad, garantizando con ello confianza a los usuarios

A partir del 1 de diciembre de 2018, el país entró en un camino trazado hacia la Cuarta Transformación de la vida nacional. Y dentro de esa postura institucional, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México puede contribuir, bajo un enfoque humanista y social, a cerrar las brechas de desigualdad económica y exclusión que se han consolidado en las últimas décadas. Es imperativo entonces, incluir a todas y todos los que viven y se benefician de esta actividad económica; escuchar con respeto la palabra de los expertos, pero sin ceder a las pretensiones de los grupos de interés que por décadas han dictado las decisiones que deben tomarse en el ámbito aeroportuario del AICM, dar apertura a la voz de pasajeros y usuarios de a pie, que anhelan contar con un aeropuerto funcional, cómodo, accesible y sustentable, que siga siendo la puerta por excelencia con otros pueblos de México y el mundo.

Este propósito es asequible y tiene rumbo. En aras de contar con un aeropuerto moderno y eficiente, con el impulso del Ciudadano Presidente de la República, se ha visualizado un aeropuerto distinto en el corto plazo, invirtiendo los recursos públicos necesarios con responsabilidad, sin tener que esperar un sexenio para ofrecer un servicio digno, que esté a la altura de cualquier otro.

### 6.- Objetivos prioritarios

Se han definido cuatro objetivos prioritarios, con base en los cuales se centra la pretensión general de hacer del Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México, una puerta de entrada a nuestro país, en el que el transporte aéreo alcance los niveles más altos en cuando a modernidad, seguridad, eficiencia operativa y sustentabilidad, de la mano de una gestión responsable, incluyente y eficaz en el uso de los recursos públicos, cuyo fin último sea la satisfacción de los usuarios y pasajeros que transitan a través de sus instalaciones.

<b>Objetivos del Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México 2020-2024</b>
Objetivo Prioritario 1: Optimizar la capacidad física del AICM orientada a mejorar la atención de los usuarios
Objetivo Prioritario 2: Mejorar la experiencia de los usuarios en el AICM mediante el aseguramiento de los niveles de servicio y la óptima atención del personal.
Objetivo Prioritario 3: Convertir al AICM en un aeropuerto incluyente y socialmente responsable en beneficio de todas las personas.
Objetivo Prioritario 4: Asegurar que el AICM cumpla con la normatividad nacional e internacional en materia de seguridad, garantizando con ello confianza a los usuarios.

#### 6.1 Relevancia del objetivo prioritario 1: Optimizar la capacidad física del AICM orientada a mejorar la atención de los usuarios.

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México ha sido históricamente un recinto insuficiente. Año tras año aterrizan más aeronaves, recibe más pasajeros y mercancías, por lo cual se ha hecho indispensable revisar su capacidad física con la misma regularidad.

Por lo que se ha hecho un análisis de las oportunidades que se tienen, en cuanto a la infraestructura del lado aire, en la planeación operativa, así como en la optimización de los espacios físicos disponibles para que las personas cuenten con áreas adecuadas durante su estancia en el aeropuerto. Se trata de *No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera*, en la contribución histórica que el AICM hará para atraer mayor progreso y desarrollo económico en el centro del país, en conjunto con los aeropuertos Felipe Ángeles en Santa Lucía e Internacional de Toluca, para atender la demanda de transporte aéreo.

Como ya se ha dicho también, durante los últimos seis años fue escasamente intervenido en sus instalaciones. Y se hacía planeación en el ámbito del PMD que, con base en las evidencias, no queda claro si se ejecutaba a cabalidad.

De tal suerte que ello hace indispensable plantear un diseño, un marco de actuación que siga un camino preciso. Abandonar la improvisación y generar un proyecto asequible, en el que no queden áreas de oportunidad por cumplir. Todo lo que se haga sin planeación estará destinado al fracaso, por lo tanto, un compromiso puntual es trazar una ruta que permita alcanzar el aeropuerto moderno, suficiente y sustentable que demanda la población.

Para ello es necesario en primera instancia ir cumpliendo con los lineamientos del plan de infraestructura que se proyecte en el PMD, lo que permita optimizar los espacios para la prestación de los servicios, tanto en el lado aire como en el lado tierra.

Es indispensable hacer hincapié en la importancia de la organización y ejecución sincrónica de las tareas para lograr este fin de la mano de un programa maestro. Ello por lo que respecta al desarrollo de nueva infraestructura y rehabilitación integral de la ya existente.

En el mismo tenor se debe gestionar la conservación y mantenimiento de las instalaciones del AICM tanto en la zona aeronáutica, como en los edificios terminales, a fin de garantizar la óptima operación aérea de acuerdo a la normatividad establecida. Antes de esta administración, se proyectaba demasiado y se hacía poco.

Por citar, un ejemplo, el Programa Anual de Obra Pública fue un instrumento de buenas intenciones, con poco flujo de dinero. Los recursos nunca fluyeron lo suficiente como para atender la creciente demanda de servicios. Se hacían los trabajos más indispensables, con el fin de evitar repercusiones políticas. Por lo anterior no es un propósito menor, aspirar a contar con un plan en materia de conservación que se ejecute puntualmente y de manera transparente.

Mejorar la capacidad del aeropuerto involucra no solo a las pistas, calles de rodajes y plataformas. Las personas usuarias de los servicios de trasporte aérea, pasan un tiempo considerable en los edificios terminales. Y si existen demoras en los vuelos, el horizonte se amplía.

En este sentido, de manera general, el aeropuerto dispone de un nivel de servicio bueno "C" conforme a la metodología del documento ADRM, desarrollado por la IATA, en un criterio que va del A (excelente) al F (Inaceptable). Lo anterior de acuerdo a estimaciones recogidas por el PMD 2017-2021.

De tal manera que los servicios en vestíbulos y salas de espera de salidas y llegadas, proceso de documentación, control de seguridad, salas de espera al embarque, control sanitario, de aduanas y pasaportes en llegadas, bandas y salas de reclamo de equipaje, cuentan con una valoración óptima. Sin embargo, se deben realizar trabajos en algunas de estas áreas. Por ejemplo, analizar la pertinencia de contar con una sala de espera de salidas internacionales, así como de la ampliación de sala de última espera en salidas nacionales y separación de flujos en la Terminal 1 y disponer de bandas de reclamo de equipaje de aeronaves de fuselaje ancho en ambas terminales.

Un aspecto fundamental es lograr el equilibrio en el desarrollo operacional y comercial del aeropuerto. No se puede pensar al aeropuerto igual que un centro comercial como se hizo antes. Si bien en términos generales, se dispone de negocios con una oferta variada que cuenta con una buena valoración, se tiene que ponderar la necesidad de contar con superficies que permitan diseñar espacios amplios de esparcimiento y confort.

Dar prioridad a los servicios comerciales también ha propiciado incomodidad y una mala imagen hacia los pasajeros y usuarios. Por lo que es urgente, implementar una reingeniería en la normatividad vigente para mejorar la comercialización de los espacios lucrativos en el aeropuerto buscando un balance estratégico que haga más eficiente la operación, imagen, libre tránsito y estancia de las personas.

Con base en lo anterior, se buscará optimizar el uso del espacio del aeropuerto de cara al desarrollo comercial. Ello hace indispensable atender las oportunidades que se identifiquen para proporcionar a los pasajeros, mejores áreas de espera tanto en las zonas estériles, como en las áreas públicas.

Finalmente es importante propiciar un entorno de corresponsabilidad con todos los actores dentro del aeropuerto, para ir atenuando los problemas que plantea la falta de capacidad operacional.

En este sentido, la administración aeroportuaria, promoverá con las aerolíneas, agentes que prestan servicios aeroportuarios y complementarios, de servicios de tránsito aéreo y autoridades, la toma de decisiones operativas desde una perspectiva colaborativa. Ello tendrá un impacto positivo en la gestión de la puntualidad de las operaciones aéreas.

Por ello se deberá, en una plataforma común con acceso a todos los implicados, monitorear en tiempo real la operación aeroportuaria, así como los procesos que involucra. Asimismo, implementar mecanismos para la recepción, análisis y difusión de la información relativa a todas las operaciones para hacer más eficiente la ocupación del aeropuerto, evitando demoras innecesarias por falta de coordinación.

En resumen, se trabajará arduamente para lograr que las acciones de infraestructura, de planeación operativa y en el ámbito comercial, sean lo suficientemente eficaces para coadyuvar en la mejora de la atención a los usuarios.

## **6.2 Relevancia del objetivo prioritario 2: Mejorar la experiencia de los usuarios en el AICM mediante el aseguramiento de los niveles de servicio y la óptima atención del personal.**

Mejorar al Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México no solo es una cuestión que se reduzca al estado o limitaciones de su infraestructura. El servicio que se presta a su interior depende efectivamente de la situación física de las instalaciones, pero en gran medida también respecto de las personas y del equipamiento con el que se cuenta para brindar un servicio excelente.

Para contar con niveles de servicio bien calificados, es imperativo generar un trabajo de calidad, eficaz y eficiente. Este aspecto cualitativo ha quedado a la sombra de los inconvenientes físicos.

El AICM a nivel internacional es calificado en la medianía. Sirve como referencia los resultados del programa World Airline and Airport Star Rating, que es un sistema internacional que clasifica a los aeropuertos según la calidad de los productos de primera línea y los estándares de servicio del personal, mismo que es desarrollado por el organismo privado Skytrax, con reconocimiento a nivel mundial.

En su sitio web, resalta al Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México como un Aeropuerto 3 estrellas derivado del estado de sus instalaciones, comodidad, limpieza, compras, alimentos y bebidas, servicio de personal y seguridad / inmigración<sup>15</sup>.

"El Aeropuerto de la Ciudad de México comprende dos terminales y ofrece una experiencia inconsistente, y es un aeropuerto de 3 estrellas en el límite. La limpieza, el estado y el mantenimiento de las instalaciones son deficientes en muchas áreas. La señalización y la orientación carecen de lógica y no hay mapas disponibles. La actitud del personal en los puntos de contacto con los pasajeros podría mejorarse. La variedad de opciones de tiendas y restaurantes es bastante buena en las áreas de entrada".<sup>16</sup>

Considerando además que el AICM es un punto medular en el desarrollo del turismo, tanto a nivel nacional, como internacional, se considera indispensable recoger la percepción de los actores a nivel global.

No obstante, la administración aeroportuaria, a través de la captación de las quejas y denuncias ha podido reseñar en lo general las principales inconformidades en diversos ámbitos, entre ellas las más comunes, descontando a la infraestructura, son la atención a los usuarios, problemas con la señalética y el mobiliario.

Por lo anterior, se habrá de implementar un programa integral para la atención de usuarios y pasajeros que transitan en el AICM, mejorando los criterios actuales de prestación de servicios, promoviendo una señalización eficaz y amigable que genere a las personas una sensación de certidumbre; el reto es lograr que los usuarios transiten con comodidad e independencia, que exista movilidad basada en la pertinencia de la información ofrecida; y si no es posible conseguir la autonomía de los usuarios, proveer de personal, tecnologías y equipamiento que auxilien su estancia, asegurando con ello, niveles de servicio adecuados.

La información, entonces, será el pilar fundamental para mejorar los niveles de atención.

En primer lugar, se trabajará en la señalización existente a efecto de que sea clara y disponible en todo momento, para lo cual se auxiliará el proceso con los recursos materiales y tecnológicos necesarios.

Se habrá de formular un programa permanente de atención al público, que abarque las áreas públicas y los medios remotos.

Ello a partir de la actualización de los lineamientos con los que actualmente se interactúa con las personas, lo que comprende la atención en el sitio, sitio web, cabinas de sonido, conmutadores telefónicos. En todos los medios disponibles se contará con una atención profesional y personalizada, acorde a las necesidades de los usuarios.

La nueva interacción que se tendrá con las personas pasajeras y usuarias, conforme a lo señalado en párrafos previos, habrá de centrarse en el trato digno y en la no exclusión de todas y todos, lo cual se guiará sobre las bases de la igualdad de género, la no discriminación y la inclusión. Ningún pasajero, ninguna usuaria sufrirá discriminación por su aspecto u origen. Con este enfoque se procurará cerrar las brechas de desigualdad en cuanto hace a los malos tratos que por desgracia reciben a diario, algunas personas en su tránsito por las terminales del AICM.

Para modernizar los servicios y garantizar la existencia de mobiliario y equipos destinados a la atención y confort de los pasajeros, se gestionarán las compras indispensables, integrándolas al Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (PAAAS) para el mejor aprovechamiento de los espacios, con base en un trabajo coordinado a nivel administrativo, que permita el registro de los proyectos de adquisición necesarios en tiempo y forma, ante la Unidad de Inversiones de la SHCP.

Finalmente, basados en las experiencias del pasado y previendo la ocurrencia de fenómenos naturales y/o siniestros, se gestionará de manera oportuna la cobertura de los bienes patrimoniales y de responsabilidad civil, con el fin de preservar la seguridad de los usuarios, personal y activos del AICM.

<sup>15</sup> Skytrax. Mexico City International Airport. Disponible en: <https://skytraxratings.com/airports/mexico-city-international-airport-rating>. Fecha de consulta: 19 de agosto de 2020

<sup>16</sup> Ibid.

Lo anterior permitirá además dar continuidad a los servicios en casos contingentes, brindar certeza a los usuarios y exigir en su oportunidad que las coberturas de los bienes muebles e inmuebles sean concretadas en plazos adecuados tanto para el aeropuerto, como para los terceros con presencia en el aeropuerto.

Disponer efectivamente de los recursos materiales, tecnológicos y de la capacidad del personal, permitirá ofrecer un servicio óptimo, digno y eficiente a los pasajeros y usuarios, por lo que se espera también que tenga una repercusión en la imagen que se proyecta del aeropuerto internacionalmente.

### **6.3 Relevancia del objetivo prioritario 3: Convertir al AICM en un aeropuerto incluyente y socialmente responsable en beneficio de todas las personas.**

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México tiene el compromiso social de atender a todos los usuarios por igual, sin discriminar a nadie, de ser un Aeropuerto socialmente responsable, para esto, se ha estado innovando continuamente, fortaleciendo las debilidades para garantizar una estancia de calidad y servicio.

Tenemos que recordar que el crecimiento que ha tenido el AICM debido a la demanda a través de los años, ha ido en un aumento constante, por lo que la saturación de espacios es ineludible, y esto ha contribuido a que la imagen de éste se vea mermada por la reducción de movilidad, dando a pie a una infraestructura deficiente.

Por ello, entre las principales acciones, se tiene que priorizar el esfuerzo en ser incluyentes en el diseño de entornos y servicios, con un aeropuerto que sea sensible y amigable, garantizando que el cambio de imagen sea en beneficio de todos los sectores, con un trato digno e incluyente.

Para esto se requiere de trabajar en conjunto, con esfuerzo, dedicación y organización, para poner en marcha propuestas puntuales y acertadas enfocadas en pro de mejorar la calidad de servicio, así como implementar acciones incluyentes, establecer mecanismos y estrategias que fomenten la gestión responsable de los aspectos sociales.

Actualmente, hay pocas áreas, equipamiento e infraestructura que promuevan la inclusión en el aeropuerto. Lo cual da pie a la discriminación de algunos sectores sociales. En la terminal 1, existen aún oportunidades para hacerlo 100% accesible. No hay espacios destinados a las familias con menores de edad, ni áreas para madres lactantes. Aunado a ello y aunque se han hecho esfuerzos para mejorar los servicios hacia todo tipo de población, es imperativo reforzar la capacitación del personal que atiende al público. En síntesis, se requiere generar un entorno cálido, confortable y digno para las personas usuarias a fin de abatir de manera progresiva la exclusión de la cual han sido objeto los grupos vulnerables que visitan el aeropuerto.

Se tiene que transformar la estructura orgánica y ocupacional para lograr convertirse en una organización de alto rendimiento que cumpla las actuales necesidades de operación y seguridad.

Llevar a cabo una cultura organizacional de responsabilidad social con una transformación del AICM, denotando el compromiso con la sustentabilidad y desarrollo que conlleva a una nueva manera de atención a los usuarios que día a día transitan por el aeropuerto y que en la medida posible requieren que el entorno sea considerado y respetado.

Es importante trabajar en el fortalecimiento de la capacitación inductiva al personal a fin de continuar profesionalizando sus actividades y así hacer más eficiente el desempeño de sus funciones como servidor público, así como robustecer el desarrollo del personal que ejerce funciones de dirección, que sean direccionados hacia un liderazgo ejemplar que coadyuven a impulsar la transformación del servicio público.

Toda vez que se haya desarrollado el conocimiento, se mejorarán las acciones para fortalecer la atención a los usuarios.

Contribuir a la Política de datos abiertos y de transparencia de la institución marcada por el PND mediante el mejoramiento de los sistemas de enlace, para la solitud de información y las consultas que se realicen, a fin de obtener una respuesta más rápida y actualizada, estando disponible en los portales de transparencia, así como en la web oficial de la entidad para consulta de cualquier ciudadano.

En cuanto a la política de sustentabilidad, se quiere caminar hacia un futuro renovado y sustentable, en el cual se comprometa en el cuidado del entorno, del medio ambiente y el uso responsable de los recursos.

Hay que adoptar nuevas medidas para optimizar eficientemente el uso de energía eléctrica en áreas administrativas, así como en el área operacional.

Con el propósito de cuidar los recursos, se necesitan desarrollar acciones y alternativas para el uso responsable de estos a fin de optimizar su uso, reduciendo las afectaciones al medio ambiente.

Finalmente, al contribuir a los objetivos marcados en el PND el AICM pretende mejorar la calidad de los servicios, el manejo eficiente de los recursos, el cuidado del medio ambiente, así como la reducción de los costos de operación, modernizando y adaptando la infraestructura operacional, conforme a la normatividad vigente.

#### **6.4 Relevancia del objetivo prioritario 4: Asegurar que el AICM cumpla con la normatividad nacional e internacional en materia de seguridad, garantizando con ello confianza a los usuarios.**

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México se ha convertido en uno de los principales puertos de conexión para el transporte aéreo tanto de carga como de pasajeros, por lo que uno de los principales retos que presenta éste aeropuerto, consiste en priorizar la Seguridad de la Aviación Civil (Aviation Security) y la Seguridad operacional (Safety) en todos sus niveles.

Garantizar la seguridad y protección de los pasajeros, siempre ha sido un reto para toda la industria aérea ya que cada vez es más frecuente su uso y por lo tanto la vulnerabilidad ha ido en ascenso. Sin embargo, las últimas décadas se ha priorizado la efectividad en los procesos de seguridad con apego a la normatividad nacional e internacional y así evitar en la medida posible algún acto de interferencia ilícita.

Para esto, se tiene como prioridad garantizar la seguridad y salvaguarda de los pasajeros, así como la integridad de las instalaciones y las aeronaves, con ello el AICM se ha adaptado y capacitado constantemente con nuevas tecnologías que permitan controlar y asegurar una estancia segura dentro del AICM.

La coordinación y la comunicación continua entre autoridades y prestadores de servicio, ha sido fundamental para el logro de objetivos ya que han permitido tener actualizados los procedimientos operativos y con ello, ir minimizando los incidentes en el área operacional.

Con la implementación de un sistema de gestión de riesgos, modernización de los equipos de seguridad, y la adquisición de nuevos recursos tecnológicos, todo con apego a la normatividad internacional, es cómo se quiere mitigar los riesgos que puedan derivar a la vulnerabilidad de las instalaciones y/o poner en peligro la integridad de los pasajeros.

Finalizando se tiene en claro que estas estrategias y acciones a seguir nos llevan a consolidar esfuerzos en conjunto y señalar que el AICM cuenta con una serie de programas y sistemas en materia de seguridad, capaz de brindarle a los pasajeros la confianza y certeza de transitar por un Aeropuerto dotado de niveles óptimos de seguridad.

Por ello se deberá consolidar la gestión de los procesos de seguridad de la aviación civil (Aviation Security) a fin de prevenir actos de interferencia ilícita y desarrollar capacidades para atender eventos de salud pública, a través de la actualización permanente del personal y la modernización continua de los equipos de seguridad en áreas de libre tránsito y en zonas estériles.

Todo el actuar en materia de seguridad, tanto en el lado aire, como en el lado tierra, se llevará a cabo con estricto apego a los derechos humanos. No se discriminará, ni se maltratará a las personas, por su origen o nacionalidad.

#### **6.5 Vinculación del Objetivo con el Programa Sectorial de la SCT**

Dichos objetivos se alinean con el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes, como se muestra en la siguiente tabla:

<b>Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México 2020-2024</b>	<b>Programa Sectorial del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México 2020-2024</b>
Objetivo Prioritario 1: Optimizar la capacidad física del AICM orientada a mejorar la atención de los usuarios	Objetivo prioritario 2, del PSCyT: Contribuir al desarrollo del país mediante el fortalecimiento del transporte con visión de largo plazo, enfoque regional, multimodal y sustentable, para que la población, en particular las regiones de menor crecimiento, cuenten con servicios de transporte seguros, de calidad y cobertura nacional, de la siguiente manera
Objetivo Prioritario 2: Mejorar la experiencia de los usuarios en el AICM mediante el aseguramiento de los niveles de servicio y la óptima atención del personal.	
Objetivo Prioritario 3: Convertir al AICM en un aeropuerto incluyente y socialmente responsable en beneficio de todas las personas.	
Objetivo Prioritario 4: Asegurar que el AICM cumpla con la normatividad nacional e internacional en materia de seguridad, garantizando con ello confianza a los usuarios.	

### **7.- Estrategias prioritarias y Acciones puntuales**

El proceso de cambio que sufrirá el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, debe asentar sus bases en una infraestructura digna, moderna y suficiente para contribuir al desarrollo económico de la nación, a través de la prestación de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales que beneficien al transporte aéreo, actividad que moviliza una cantidad considerable de personas y mercancías. Lo que debe darse de la mano de una mejor atención a los usuarios y pasajeros, con un enfoque de sustentabilidad, seguridad, transparencia, inclusión y austeridad republicana. Para lo anterior se plantean las siguientes estrategias y acciones puntuales para alcanzar los objetivos planteados.

**Objetivo prioritario 1.- Optimizar la capacidad física del AICM orientada a mejorar la atención de los usuarios.**

Estrategia prioritaria 1.1. Desarrollar y aplicar un plan de infraestructura que permita optimizar los espacios para la prestación de los servicios, tanto en lado aire como en el lado tierra.

<b>Acción puntual</b>
1.1.1 Construir el pasillo de posiciones de contacto "Dedo L" en Terminal 2.
1.1.2 Rehabilitar las subestaciones eléctricas en el edificio de Terminal 1 y área operacional.
1.1.3 Construir la nueva plataforma de emergencia.
1.1.4 Construir Bahías de salida en rodaje Alfa 1 y ampliación en rodaje Bravo 1
1.1.5 Rehabilitar pistas, rodajes, plataformas, drenajes y cárcamos, conforme a la normatividad y estándares internacionales.
1.1.6 Ampliar las salas de última espera y separación de flujos en Terminal 1.
1.1.7 Reestructurar y reforzar cimentación y superestructura de edificios terminales.
1.1.8 Sustituir escaleras, aceras móviles y elevadores.
1.1.9 Rehabilitar y modernizar equipos electromecánicos de los edificios terminales (bandas de equipaje, sistemas de documentación de equipaje, aire acondicionado, sistema hidroneumático, sistema contra incendio).
1.1.10 Impulsar la modernización en las bahías de autobuses y bolsas de taxis de las Terminales, con el propósito de brindar un servicio seguro, eficiente y automatizado a prestadores y usuarios del servicio de transportación terrestre de pasajeros.

Estrategia prioritaria 1.2 Implementar un plan de conservación y mantenimiento para las instalaciones del AICM tanto del lado aire como lado tierra a fin de garantizar la óptima operación aérea de acuerdo con la normatividad establecida.

<b>Acción puntual</b>
1.2.1 Dar mantenimiento al señalamiento horizontal y vertical en pistas, rodajes, plataformas, vialidades interiores, vialidades exteriores y guarniciones, conforme a la normatividad y estándares internacionales.
1.2.2 Dar mantenimiento a franjas de seguridad, áreas verdes e instalaciones en área operacional.
1.2.3 Dar mantenimiento a instalaciones de drenaje pluvial, trincheras e instalaciones especiales.
1.2.4 Eliminar caucho en pistas y eliminar residuos de aceite y grasa en plataformas.
1.2.5 Rehabilitar y adecuar alumbrado en edificios terminales 1 y 2.
1.2.6 Realizar mantenimiento de impermeabilización y sustitución de cubiertas.
1.2.7 Realizar mantenimiento de pintura en fachadas exteriores e interiores en los edificios terminales.
1.2.8 Rehabilitar plafones y muros de tablaroca en terminales 1 y 2.
1.2.9 Sustituir pisos y dar mantenimiento a banquetas y guarniciones en edificios terminales.

- Estrategia prioritaria 1.3 Actualizar conforme a la normatividad los mecanismos de organización, control y eficiencia para la comercialización de espacios comerciales, publicitarios y de servicios buscando un balance estratégico en función de las necesidades que eficiente la operación, imagen, libre tránsito y estancia.

<b>Acción puntual</b>
1.3.1 Elaborar de manera integral el catálogo de espacios comerciales, publicitarios y de servicios, a fin de comercializarlos eficientemente.
1.3.2 Actualizar los lineamientos para la comercialización de locales comerciales, y de servicios, mejorando la estancia de los usuarios del AICM.
1.3.3 Actualizar los manuales de: Comercialización de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales y para la operación de los estacionamientos administrados por AICM; a fin de garantizar las mejores condiciones para la Entidad.
1.3.4 Actualizar el catálogo de contraprestaciones, emitido por el Instituto Nacional de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales, con la finalidad de establecer el cobro mínimo de las mismas.
1.3.5 Actualizar los modelos de contratos, a fin de mantener las mejores condiciones para la Entidad.
1.3.6 Reclasificar las zonas comerciales del AICM; con la finalidad de mejorar las contraprestaciones para la Entidad.
1.3.7 Elaborar un balance de giros comerciales en ambas terminales en función de las necesidades.

- Estrategia prioritaria 1.4 Promover las acciones que permitan mejorar la eficiencia operacional, a fin de reducir demoras; a través de la colaboración con las Líneas Aéreas, Agentes de Apoyo en Tierra, de los Servicios de Tránsito Aéreo y Autoridades, que operan en la Terminal Aérea.

<b>Acción puntual</b>
1.4.1 Monitorear en tiempo real la operación aeroportuaria, así como sus procesos y la prestación de los servicios en el AICM.
1.4.2 Controlar y administrar en tiempo real las plataformas y sus posiciones, así como los servicios que se prestan en el AICM.
1.4.3 Implementar mecanismos para la recepción, análisis y difusión de la información relativa a la operación en tiempo real.

**Objetivo prioritario 2.- Mejorar la experiencia de los usuarios en el AICM mediante el aseguramiento de los niveles de servicio y la óptima atención del personal.**

Estrategia prioritaria 2.1 Implementar un programa integral para la atención de los usuarios que transitan en el AICM, con el fin de mejorar los criterios actuales de prestación de servicios, señalización eficaz en las instalaciones; aplicando nuevas tecnologías de información y comunicación.

<b>Acción puntual</b>
2.1.1 Mejorar la señalización conforme a la normatividad Internacional para hacer más eficiente el traslado de pasajeros desde el ingreso al AICM hasta la sala de abordaje y viceversa.
2.1.2 Elaborar un programa permanente de atención personalizada a usuarios y pasajeros con la finalidad de hacer eficiente el flujo operacional de los mismos al interior del AICM.
2.1.3 Elaborar un programa de control para la operación de mini vehículos, con la finalidad de hacer eficiente y ordenado su uso al interior del AICM.
2.1.4 Promover e implementar herramientas tecnológicas, que permitan a los usuarios de los diferentes servicios al interior del aeropuerto, contar con información para su mejor movilidad en las instalaciones del AICM.
2.1.5 Actualizar los lineamientos de atención de los módulos de información, cabinas de sonido y conmutadores, con la finalidad de brindar un servicio de calidad y eficiencia a los usuarios.
2.1.6 Actualizar el Manual de Procedimientos de Servicios de Transportación Terrestre para mejorar los criterios de calidad y condiciones de seguridad e higiene con las que prestan servicios las agrupaciones y empresas autorizadas de transportación terrestre de pasajeros en el AICM.
2.1.7 Mantener actualizada la página de internet del AICM, como un instrumento de información efectivo, veraz y de fácil manejo.

Estrategia prioritaria 2.2 Ofrecer una estancia de calidad a los usuarios del AICM, a través de la adquisición oportuna de mobiliario, equipos y servicios para el mejor aprovechamiento de espacios e instalaciones.

<b>Acción puntual</b>
2.2.1 Llevar a cabo el registro de los proyectos de adquisiciones necesarios en tiempo y forma, ante la Unidad de Inversiones de la SHCP, para poder realizar los procesos de contratación de bienes muebles y equipos, para el mejor funcionamiento del AICM.
2.2.2 Integrar en tiempo y forma, en base a las necesidades de cada área, el anteproyecto de presupuesto para conformar el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
2.2.3 Establecer enlaces con la finalidad de coordinar con las áreas requirentes la calendarización de las contrataciones y solicitud de información, de acuerdo a la prioridad de servicios del AICM, para su óptima operación.

Estrategia prioritaria 2.3 Gestionar de manera oportuna la cobertura de los bienes patrimoniales y de responsabilidad civil, con el fin de preservar la seguridad de los usuarios, personal y activos del AICM.

<b>Acción puntual</b>
2.3.1 Llevar a cabo de manera anticipada la contratación de los seguros y fianzas para garantizar la cobertura del AICM y de terceros.
2.3.2 Procurar las mejores condiciones y bases de cobertura de las pólizas de seguros en beneficio de los usuarios y activos del AICM, con base en el programa anual de seguros.
2.3.3 Construir y difundir a la Entidad, la guía de operación para el reporte y atención de siniestros.
2.3.4 Mantener una constante comunicación a través de la designación de enlaces de las áreas de la Entidad, para coordinar en tiempo y forma la aplicación de seguros en caso de siniestros.
2.3.5 Presentar las Pólizas de Seguro de Responsabilidad Civil por parte de los locatarios y prestadores de servicios en los plazos contractuales establecidos.

**Objetivo prioritario 3.- Convertir al AICM en un aeropuerto incluyente y socialmente responsable en beneficio de todas las personas.**

Estrategia prioritaria 3.1 Diseñar, planear e implementar acciones incluyentes, igualitarios y equitativos, a fin de garantizar la digna estancia y atención de todas las personas que hacen uso del AICM.

<b>Acción puntual</b>
3.1.1 Revisar la infraestructura del AICM a fin de adecuar las instalaciones para procurar el libre tránsito de usuarios con alguna discapacidad.
3.1.2 Llevar a cabo el cambio de imagen de líneas de inspección dedicadas a menores y sus familias en el AICM.
3.1.3 Promover espacios adecuados para las mujeres en lactancia dentro de las instalaciones del AICM.
3.1.4 Capacitar y sensibilizar a las personas servidoras públicas de la Entidad, para que brinden un trato digno, incluyente y sin discriminación a los usuarios.
3.1.5 Fomentar dentro del AICM la coordinación y cooperación institucional y empresarial para procurar la atención e inclusión de todas las personas en un marco de respeto e igualdad.
3.1.6 Identificar en la normatividad interna de la entidad para la prestación de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales, área de oportunidad, para la incorporación de una perspectiva incluyente y socialmente responsable.
3.1.7 Identificar en los modelos de contrato para la prestación de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales una perspectiva incluyente y socialmente responsable.

Estrategia prioritaria 3.2 Implementar una política de sustentabilidad, así como el uso responsable de los recursos, a fin de contribuir con el cuidado del medio ambiente en apego a la normatividad aplicable.

<b>Acción puntual</b>
3.2.1 Sustituir los equipos de bombeo a motores eléctricos, para hacer más eficiente su uso, anulando las emisiones de CO2.
3.2.2 Sustituir los equipos de iluminación para ayudas visuales (lámparas de borde de pista, barras de prevención de pista y sistema P.A.P.I) y señalamiento vertical de pistas y rodajes a LED para reducir la carga de energía de éstos equipos.
3.2.3 Construir un sistema hidráulico capaz de captar, separar y aprovechar el agua pluvial para su reuso como alternativa de suministro para usos no potables.
3.2.4 Obtener y mantener certificaciones de calidad ambiental o similares para el AICM en el ámbito Nacional e Internacional.
3.2.5 Optimizar el uso de eficiente de escaleras y elevadores, mediante motores de alta eficiencia así como el uso de sensores de movimiento.
3.2.6 Establecer un mecanismo que optimice la logística de traslado y disposición de residuos de los locatarios a los contenedores asignados.
3.2.7 Disminuir los Residuos de Manejo Especial (Materiales de construcción, desechos de obra, etc.) a través del contrato de disposición de Residuos Sólidos Urbanos, previniendo así, la acumulación en los espacios operativos del AICM.
3.2.8 Optimizar el consumo de energía eléctrica en oficinas administrativas mediante el uso de sensores y temporizadores.
3.2.9 Modernizar los sistemas de aire acondicionado, con equipos de eficiencia térmica, reduciendo el consumo de energía.

Estrategia prioritaria 3.3 Promover el derecho al acceso a la información pública, sobre la operación y administración del AICM, fortaleciendo la atención a los ciudadanos, a fin de garantizar un aeropuerto transparente.

<b>Acción puntual</b>
3.3.1 Designar enlaces específicos para la atención de las solicitudes de información, por unidad administrativa; a fin de concentrar y coordinar la información que permita una respuesta expedita.
3.3.2 Realizar un análisis para identificar informes financieros adicionales a los que se publican en el Sistema de Portales de Transparencia (SIPOT) y difundir en la página web oficial de la entidad aquellos que apoyen a una mejor atención a las solicitudes de información.
3.3.3 Garantizar la continuidad de la Política de Datos Abiertos, realizando reuniones semestrales para validar, adicionar y/o actualizar la información para su publicación en forma periódica.

Estrategia prioritaria 3.4 Mejorar el desempeño del AICM, transformando la estructura orgánica y ocupacional, adecuándola a las necesidades actuales y fortalecer la profesionalización del personal, promoviendo el servicio de carrera con valores éticos de honestidad e integridad, en el ejercicio de sus funciones.

<b>Acción puntual</b>
3.4.1 Elaborar la nueva estructura orgánica del AICM considerando las actuales necesidades de operación y seguridad, con base en las disposiciones normativas vigentes en materia organizacional y salarial.
3.4.2 Realizar las gestiones ante las instancias gubernamentales correspondientes, a fin de obtener la autorización y registro de la nueva estructura orgánica de AICM conforme a la normatividad vigente.
3.4.3 Actualizar el Manual General de Organización conforme a la nueva estructura orgánica, para su autorización correspondiente y posterior publicación en el Diario Oficial de la Federación para que surtan efectos los movimientos realizados.
3.4.4 Robustecer la capacitación inductiva con el propósito de orientar y dar las bases de conocimientos y habilidades generales, para que los servidores públicos adquieran una serie de saberes técnicos, que les permita profesionalizar su actividad como servidor público.

3.4.5 Fortalecer el desarrollo de las personas que ejercen funciones de dirección para que sean capaces de orientar e impulsar la transformación del servicio público, mediante el diseño e implementación de políticas públicas en beneficio del AICM

3.4.6 Fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de las personas servidoras públicas; con los valores y reglas establecidos por la Administración Pública Federal y por el AICM.

Estrategia prioritaria 3.5 Asegurar el cumplimiento de la normatividad en los procedimientos de contratación y manejo del gasto garantizando la aplicación de los principios de transparencia, honradez, austeridad, economía, legalidad, eficiencia y uso correcto de los recursos.

<b>Acción puntual</b>
3.5.1 Llevar a cabo la estandarización de procesos en materia de contratación, de conformidad con la normatividad de la materia que corresponda.
3.5.2 Realizar los procedimientos de contratación privilegiando el tipo de procedimiento por Licitación Pública y realizándolas preferentemente, de manera electrónica.
3.5.3 Coordinar e integrar los Estados Financieros, vigilando que la información generada se apegue a los principios de legalidad, transparencia, veracidad, oportunidad, objetividad y profesionalismo.
3.5.4 Implementar mecanismos que permitan la innovación de procesos, para hacer eficiente el control presupuestal.
3.5.5 Realizar en tiempo y forma las adecuaciones presupuestarias necesarias, para el uso eficiente de los recursos en apego al principio de austeridad republicana.

**Objetivo prioritario 4.- Asegurar que el AICM cumpla con la normatividad nacional e internacional en materia de seguridad, garantizando con ello confianza a los usuarios.**

Estrategia prioritaria 4.1 Cumplir con la normatividad en seguridad de la aviación civil emitida por las autoridades para prevenir la comisión de actos de interferencia ilícita.

<b>Acción puntual</b>
4.1.1 Implementar continuamente, normas, métodos recomendados y mejores prácticas en Seguridad de la Aviación Civil conforme al Anexo 17 ( <b>SEGURIDAD</b> ) y al Anexo 9 ( <b>FACILITACIÓN</b> ) así como a la normatividad nacional emitida por la AFAC.
4.1.2 Implementar las medidas frente a Emergencias de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII).
4.1.3 Conservar y modernizar el equipamiento de seguridad para la revisión de pasajeros y de Videovigilancia para cumplir con los procedimientos establecidos.

Estrategia prioritaria 4.2 Cumplir con la normatividad en materia de seguridad operacional, para identificar peligros que permitan clasificar y minimizar los riesgos a los usuarios, personal, infraestructura, bienes y equipamiento que se encuentran en el aeropuerto.

<b>Acción puntual</b>
4.2.1 Implementar un Sistema de Identificación de peligros y gestión de riesgos, que permita reducir el riesgo de lesiones a las personas, pasajeros y usuarios o daños a los bienes, conforme lo establece la Norma Mexicana NOM-SCT3-064-2012.
4.2.2 Monitorear los eventos safety que presentan un riesgo a las operaciones aéreas*, a través de los reportes emitidos por los usuarios y personal del AICM, con el fin de reducirlos y controlarlos, en beneficio de la seguridad de los pasajeros y usuarios.  *Nota: Engloba los procesos y sistemas destinados a reducir el número de accidentes e incidentes derivados del movimiento de aeronaves, identificando y minimizando el riesgo (prevención).
4.2.3 Mantener actualizados de acuerdo a las necesidades operacionales los procedimientos operativos que permitan reducir los riesgos a los servicios que se proporcionan en el área de movimiento.

### 8.- Metas para el bienestar y Parámetros

La administración del Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México impulsará de manera firme y decisiva los procesos y procedimientos involucrados en la consecución de los objetivos prioritarios, estrategias y líneas de acción, aprovechando la intervención vigorosa del Titular del Poder Ejecutivo Federal para lograr su máximo desarrollo, a través de políticas públicas que permiten garantizar su viabilidad y capacidad. Por lo que, para medir el resultado de las acciones y el uso adecuado de los recursos públicos empleados, se han planteados metas y parámetros para monitorear que las acciones que los servidores públicos, con el valioso concurso del sector privado, estén instrumentando, sigan el camino trazado. Lo anterior también se constituye como una herramienta de rendición de cuentas, mediante la cual, cualquier persona podrá dar seguimiento a la ejecución de este Programa Institucional.

#### Meta 1 del bienestar del Objetivo prioritario 1

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR							
<b>Nombre</b>	Mejorar la puntualidad de los vuelos						
<b>Objetivo prioritario</b>	Optimizar la capacidad física del AICM orientada a mejorar la atención de los usuarios.						
<b>Definición o descripción</b>	Índice de puntualidad de los vuelos comerciales de salida del AICM.						
<b>Nivel de desagregación</b>	Nacional	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual				
<b>Tipo</b>	Estratégico	<b>Acumulado o periódico</b>	Acumulado				
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de datos</b>	Enero-Diciembre				
<b>Dimensión</b>	Eficiencia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación.				
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.				
<b>Método de cálculo</b>	$P = (VI / TV) * 100$ Donde: VI: Total de vuelos comerciales de pasaje de salida que incumplieron +/- 15 minutos su horario asignado TV: Total de vuelos comerciales de pasaje de salida atendidos P: Puntualidad de vuelos						
<b>Observaciones</b>							
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE							
<b>Nombre variable 1</b>	Total de vuelos comerciales de pasaje de salida que incumplieron +/- 15 minutos su horario asignado	<b>Valor variable 1</b>	132,987	<b>Fuente de información Sistema Aeroportuario</b>	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.		
<b>Nombre variable 2</b>	Total de vuelos comerciales de pasaje de salida atendidos	<b>Valor variable 2</b>	211,783	<b>Fuente de información Sistema Aeroportuario</b>	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.		
<b>Sustitución en método de cálculo del indicador</b>	$P = (132,987/211,783) * 100 = 62.79$						
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS							
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>				
<b>Valor</b>	62.79						
<b>Año</b>	2019						
<b>META 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>				
87.00			Porcentaje de Puntualidad de vuelos				
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
ND	ND	ND	ND	ND	ND	68.19	62.79
METAS INTERMEDIAS							
<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>			
70.00	72.00	80.00	84.00	87.00			

ND: No Disponible. (datos sin registro histórico)

**Parámetro 1 del Objetivo prioritario 1**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>Nombre</b>	Avance de obras en superficies de pistas y rodajes					
<b>Objetivo prioritario</b>	Optimizar la capacidad física del AICM orientada a mejorar la atención de los usuarios.					
<b>Definición o descripción</b>	Mide el porcentaje de metros cuadrados de obras de mantenimiento realizadas en superficies de pistas y rodajes.					
<b>Nivel de desagregación</b>	AICM	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Trimestral			
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>	Acumulado			
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de datos</b>	Enero-Diciembre			
<b>Dimensión</b>	Eficacia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Mes posterior al periodo de observación.			
<b>Tendencia esperada</b>	Constante	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>	Gerencia de Ingeniería Civil			
<b>Método de cálculo</b>	$PM2 = \frac{MCR}{MCP} \times 100$ <p>Donde:            PM2= Porcentaje de metros cuadrados rehabilitados            MCR= Metros cuadrados realizados            MCP= Metros cuadrados programados</p>					
<b>Observaciones</b>						
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
<b>Nombre variable 1</b>	Metros cuadrados realizados	<b>Valor variable 1</b>	151,863	<b>Fuente de información variable 1</b>	Reporte de la Gerencia de Ingeniería Civil	
<b>Nombre variable 2</b>	Metros cuadrados programados	<b>Valor variable 2</b>	300,000	<b>Fuente de información variable 2</b>	Reporte de la Gerencia de Ingeniería Civil	
<b>Sustitución en método de cálculo del indicador</b>	$PM2 = \frac{151,863}{300,000} \times 100 = 51$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>			
<b>Valor</b>	51					
<b>Año</b>	2019					
<b>META 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>			
100						
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
ND	ND	13	90	11	51	55
METAS INTERMEDIAS						
<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>		
60	100	100	100	100		

ND: No Disponible (Sin Registro Histórico)

**Parámetro 2 del Objetivo prioritario 1**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>Nombre</b>	Cumplimiento de índice de perfil y coeficiente de fricción de pistas					
<b>Objetivo prioritario</b>	Optimizar la capacidad física del AICM orientada a mejorar la atención de los usuarios					
<b>Definición o descripción</b>	Mide el número de estudios de índice de perfil y coeficiente de fricción realizado a ambas pistas					
<b>Nivel de desagregación</b>	AICM	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Trimestral			
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>	Acumulado			
<b>Unidad de medida</b>	Número	<b>Periodo de recolección de datos</b>	Enero-Diciembre			
<b>Dimensión</b>	Eficacia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Mes posterior al periodo de observación.			
<b>Tendencia esperada</b>	Constante	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>	Gerencia de Ingeniería Civil			
<b>Método de cálculo</b>	$EP = IP1 + IP2 + CF1 + CF2$ Donde: EP= Número de estudios de índice de perfil y coeficiente de fricción realizados a pistas IP1= Estudios de índice de perfil realizados a pista 1 IP2= Estudios de índice de perfil realizados a pista 2 CF1= Estudios de coeficiente de fricción realizados a pista 1 CF2= Estudios de coeficiente de fricción realizados a pista 2					
<b>Observaciones</b>						
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
<b>Nombre variable 1</b>	Estudios de índice de perfil realizados a pista 1	<b>Valor variable 1</b>	1	<b>Fuente de información variable 1</b>	Reporte de la Gerencia de Ingeniería Civil	
<b>Nombre variable 2</b>	Estudios de índice de perfil realizados a pista 2	<b>Valor variable 2</b>	1	<b>Fuente de información variable 2</b>	Reporte de la Gerencia de Ingeniería Civil	
<b>Nombre variable 3</b>	Estudios de coeficiente de fricción realizados a pista 1	<b>Valor variable 3</b>	1	<b>Fuente de información variable 3</b>	Reporte de la Gerencia de Ingeniería Civil	
<b>Nombre variable 4</b>	Estudios de coeficiente de fricción realizados a pista 2	<b>Valor variable 4</b>	2	<b>Fuente de información variable 4</b>	Reporte de la Gerencia de Ingeniería Civil	
<b>Sustitución en método de cálculo del indicador</b>	$EP = 1 + 1 + 1 + 2 = 5$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>			
<b>Valor</b>	5					
<b>Año</b>	2019					
<b>META 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>			
8						
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
ND	ND	ND	ND	ND	5	5
METAS INTERMEDIAS						
<b>2020*</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>		
2	6	8	8	8		

ND: No Disponible (No se cuenta con Registro Histórico)

\*2020 La Información es menor a la línea de base derivado a la emergencia sanitaria (COVID-19), no se realizaron los estudios por disminución de operaciones.

**Meta 1 del bienestar del Objetivo prioritario 2**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR							
<b>Nombre</b>	Mantener un servicio de calidad y eficiencia a los usuarios						
<b>Objetivo prioritario</b>	Mejorar la experiencia de los usuarios en el AICM mediante el aseguramiento de los niveles de servicio y la óptima atención del personal.						
<b>Definición o descripción</b>	Atender las quejas en tiempo y forma a fin de cumplir con las expectativas de los usuarios que hacen uso de las instalaciones del AICM.						
<b>Nivel de desagregación</b>	AICM	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual				
<b>Tipo</b>	Estratégico	<b>Acumulado o periódico</b>	Acumulado				
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de datos</b>	Enero-Diciembre				
<b>Dimensión</b>	Eficiencia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación				
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.				
<b>Método de cálculo</b>	$PQA = (QA/TQR) * 100$ Donde: PQA: Porcentaje de Quejas atendidas QA: Quejas Atendidas TQR: Total de Quejas Recibidas						
<b>Observaciones</b>							
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE							
<b>Nombre variable 1</b>	Quejas Atendidas	<b>Valor variable 1</b>	231	<b>Fuente de información variable 1</b>	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.		
<b>Nombre variable 2</b>	Total de Quejas Recibidas	<b>Valor variable 2</b>	245	<b>Fuente de información variable 2</b>	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.		
<b>Nombre variable 3</b>		<b>Valor variable 1</b>		<b>Fuente de información variable 3</b>			
<b>Sustitución en método de cálculo del indicador</b>	$PQA = (231/245) * 100 = 94.28$						
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS							
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>				
<b>Valor</b>	94.28						
<b>Año</b>	2019						
<b>META 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>				
94.28							
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
91.35	80	93.13	80.60	65.69	89.11	95.33	94.28
METAS INTERMEDIAS							
<b>2020*</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>			
89.95	90.78	91.62	92.45	94.28			

\* La proyección de crecimiento se calculó con base a la serie histórica de 2012 a 2019, sin embargo, para 2020 y debido a la contingencia generada por el COVID-19, el comportamiento tendrá una variación significativa, dependiendo de la prolongación de dicha contingencia sanitaria.

**Parámetro 1 del Objetivo prioritario 2**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>Nombre</b>	Índice de Evaluación de los servicios del AICM					
<b>Objetivo prioritario</b>	Mejorar la experiencia de los usuarios en el AICM mediante el aseguramiento de los niveles de servicio y la óptima atención del personal.					
<b>Definición o descripción</b>	Evaluar la percepción de los usuarios del AICM en relación con las obras, acciones y mejoras realizadas, a fin de identificar el impacto que tienen en el nivel de satisfacción con los servicios, así como detectar áreas de oportunidad para un mejor desempeño, mediante la aplicación de encuestas.					
<b>Nivel de desagregación</b>	AICM	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>		Anual		
<b>Tipo</b>	Estratégico	<b>Acumulado o periódico</b>		Acumulado		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de datos</b>		Enero-Diciembre		
<b>Dimensión</b>	Calidad	<b>Disponibilidad de la información</b>		Primer trimestre del ejercicio posterior al periodo de observación		
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>		Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.		
<b>Método de cálculo</b>	$PSAE=(TES/TEC) *100$ Donde: PSAE= Porcentaje de Satisfacción Alcanzado en las Encuestas. TES=Total de Encuestas Satisfactorias TEC= Total de Encuestas Contestadas					
<b>Observaciones</b>	Levantamiento de 3 encuestas de percepción anual					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
<b>Nombre variable 1</b>	Total de Encuestas Contestadas	<b>Valor variable 1</b>	35,000	<b>Fuente de información variable 1</b>	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.	
<b>Nombre variable 2</b>	Total de Encuestas Satisfactorias	<b>Valor variable 2</b>	14,000	<b>Fuente de información variable 2</b>	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.	
<b>Nombre variable 3</b>		<b>Valor variable 1</b>		<b>Fuente de información variable 3</b>		
<b>Sustitución en método de cálculo del indicador</b>	$PSAE=(14,000/35,000)*100=40$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>			
<b>Valor</b>	40		No Aplica debido a que no se realizaban cuestionarios de evaluación de servicios			
<b>Año</b>	2020					
<b>META 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>			
70			Acumulado de encuestas al 2024			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
METAS INTERMEDIAS						
<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>		
40	40	50	60	70		

NA: No Aplica

**Parámetro 2 del Objetivo prioritario 2**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>Nombre</b>	Porcentaje de usuarios conectados a la red inalámbrica de wifi gratuito del AICM					
<b>Objetivo prioritario</b>	Mejorar la experiencia de los usuarios en el AICM mediante el aseguramiento de los niveles de servicio y la óptima atención del personal.					
<b>Definición o descripción</b>	Señala el avance porcentual de todos los usuarios y/o dispositivos conectados a la red inalámbrica gratuita de AICM.					
<b>Nivel de desagregación</b>	AICM	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual			
<b>Tipo</b>	Estratégico	<b>Acumulado o periódico</b>	Acumulado			
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de datos</b>	Enero-Diciembre			
<b>Dimensión</b>	Eficiencia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación			
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>	AICM			
<b>Método de cálculo</b>	$P=(TCD/TUC) *100$ Donde: TCD: Total de Conexiones Disponibles TUA: Total de Usuarios Conectados					
<b>Observaciones</b>						
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
<b>Nombre variable 1</b>	Total de Usuarios Conectados	<b>Valor variable 1</b>	200,000	<b>Fuente de información variable 1</b>	AICM	
<b>Nombre variable 2</b>	Total de Conexiones Disponibles	<b>Valor variable 2</b>	40,400	<b>Fuente de información variable 2</b>	AICM	
<b>Sustitución en método de cálculo del indicador</b>	$P=(40,400/200,000)*100=20.2$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>			
<b>Valor</b>	20.2		Usuarios conectados a la Red inalámbrica Gratuita instalada en 2020			
<b>Año</b>	2020					
<b>META 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>			
55						
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
METAS INTERMEDIAS						
<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>		
20.2	25.25	37.75	47.5	55.0		

NA: No Aplica

**Meta 1 del bienestar del Objetivo prioritario 3**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>Nombre</b>	Porcentaje de los procedimientos de contratación a través de manera electrónica.					
<b>Objetivo prioritario</b>	Convertir al AICM en un Aeropuerto incluyente y socialmente responsable en beneficio de todas las personas.					
<b>Definición o descripción</b>	Señala el avance porcentual de manera electrónica, de todos los procedimientos de licitación pública, invitación a cuando menos tres personas y adjudicaciones directas.					
<b>Nivel de desagregación</b>	AICM	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual			
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>	Acumulado			
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de datos</b>	Enero-Diciembre			
<b>Dimensión</b>	Eficiencia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación			
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.			
<b>Método de cálculo</b>	$PPER=(PET/TPR) *100$ Donde: PPER: Porcentaje de Procedimientos Electrónicos Realizados PET: Procedimientos electrónicos tramitados TPR: Total de procedimientos Recibidos					
<b>Observaciones</b>						
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
<b>Nombre variable 1</b>	Procedimientos electrónicos tramitados	<b>Valor variable 1</b>	68	<b>Fuente de información variable 1</b>	CompraNet	
<b>Nombre variable 2</b>	Total de procedimientos Recibidos	<b>Valor variable 2</b>	195	<b>Fuente de información variable 2</b>	CompraNet	
<b>Sustitución en método de cálculo del indicador</b>	$PPE=(68/195)*100=34.87$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
<b>Línea base</b>		<b>Nota sobre la línea base</b>				
<b>Valor</b>	34.87	Se toman en consideración los valores con base a los procedimientos de contratación realizados en el ejercicio 2019.				
<b>Año</b>	2019					
<b>META 2024</b>		<b>Nota sobre la meta 2024</b>				
40.12		Se estima aumentar aproximadamente al 1%, las contrataciones electrónicas por año				
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
NA	NA	NA	NA	NA	NA	35
METAS INTERMEDIAS						
<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>		
36.15	37.18	38.23	39.38	40.12		

NA: No Aplica.

**Parámetro 1 del Objetivo prioritario 3**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>Nombre</b>	Número de acciones de capacitación promedio recibida por el Personal de la entidad, para mejorar los servicios brindados a la sociedad					
<b>Objetivo prioritario</b>	Convertir al AICM en un Aeropuerto incluyente y socialmente responsable en beneficio de todas las personas.					
<b>Definición o descripción</b>	Este indicador mide el número de acciones de capacitación promedio recibidas en las que participa cada persona.					
<b>Nivel de desagregación</b>	AICM	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>		Anual		
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>		Periódica		
<b>Unidad de medida</b>	Acciones de capacitación recibida	<b>Periodo de recolección de datos</b>		Enero-Diciembre		
<b>Dimensión</b>	Eficacia	<b>Disponibilidad de la información</b>		Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación		
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>		AICM		
<b>Método de cálculo</b>	$ACxP = PC / PSPC$ Donde: ACxP: Promedio de Número de acciones de capacitación recibida por Persona PC: Número de participaciones de capacitación PSPC: Personas Servidoras Públicas capacitadas					
<b>Observaciones</b>						
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
<b>Nombre variable 1</b>	Número de participaciones de capacitación	<b>Valor variable 1</b>	4731	<b>Fuente de información variable 1</b>	Subdirección de Recursos Humanos	
<b>Nombre variable 2</b>	Personas Servidoras Públicas capacitadas	<b>Valor variable 2</b>	1181	<b>Fuente de información variable 2</b>	Subdirección de Recursos Humanos	
<b>Sustitución en método de cálculo del indicador</b>	$ACxP = 4731 / 1181 = 4.01$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>			
<b>Valor</b>	4.01					
<b>Año</b>	2019					
<b>META 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>			
5.00						
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
1.62	3.23	3.46	3.90	4.04	4.01	4.12
METAS INTERMEDIAS						
<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>		
4.24	4.44	4.63	4.83	5.00		

**Parámetro 2 del Objetivo prioritario 3**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>Nombre</b>	Relación de procedimientos electrónicos realizados por Licitación Pública					
<b>Objetivo prioritario</b>	Convertir al AICM en un Aeropuerto incluyente y socialmente responsable en beneficio de todas las personas.					
<b>Definición o descripción</b>	Mide el porcentaje de los procedimientos realizados de manera electrónica a través del sistema Compranet que privilegiaron la contratación mediante Licitación Pública					
<b>Nivel de desagregación</b>	AICM	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual			
<b>Tipo</b>	Estratégico	<b>Acumulado o periódico</b>	Acumulado			
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de datos</b>	Enero-Diciembre			
<b>Dimensión</b>	Eficiencia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación			
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>	Subsecretaría de Transporte			
<b>Método de cálculo</b>	$PLPAPE=(TPELP/TPLP) *100$ Donde: PLPAPE: Porcentaje de Licitaciones Públicas realizados a través de procedimientos electrónicos TPELP: Total de Procedimientos Electrónicos por Licitación Pública TPLP: Total de Procedimientos por Licitación Pública					
<b>Observaciones</b>						
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
<b>Nombre variable 1</b>	Total de Procedimientos Electrónicos por Licitación Pública	<b>Valor variable 1</b>	70	<b>Fuente de información variable 1</b>	CompraNet	
<b>Nombre variable 2</b>	Total de Procedimientos por Licitación Pública	<b>Valor variable 2</b>	87	<b>Fuente de información variable 2</b>	CompraNet	
<b>Sustitución en método de cálculo del indicador</b>	$PPELP=(70/87)*100 =80$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>			
<b>Valor</b>	80		El porcentaje de procedimientos electrónicos realizados a través de Licitación Pública para 2019 fue de 80%			
<b>Año</b>	2019					
<b>META 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>			
85			Aumentar aproximadamente al 1% las contrataciones electrónicas realizadas por Licitación Pública por año.			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
ND	ND	ND	ND	ND	0	80
METAS INTERMEDIAS						
<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>		
81	82	83	84	85		

ND: No Disponible

**Meta 1 del bienestar del Objetivo prioritario 4**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
Nombre	Índice de niveles aceptables de seguridad.					
Objetivo prioritario	Asegurar que el AICM cumpla con la normatividad nacional e internacional en materia de seguridad, garantizando con ello confianza a los usuarios.					
Definición o descripción	Medir el número de eventos por ADRM (Manual de Referencia de Desarrollo Aeroportuario, siglas en inglés), que afectaron o disminuyeron de manera significativa la Seguridad Operacional del AICM.					
Nivel de desagregación	AICM	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual			
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Acumulado			
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre			
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación			
Tendencia esperada	Constante	Unidad Responsable de reportar el avance	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México			
Método de cálculo	$NEADRM = PNSO - [(NSADRM/PST) * 100] =$ Donde: NEADRM= Número de Eventos ADRM PNSO= Porcentaje de Nivel de Seguridad Operacional NSADRM= Número de sucesos reportados por ADRM PST= Promedio de sucesos totales					
Observaciones	ADRM (Manual de Referencia de Desarrollo Aeroportuario, siglas en inglés)					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
Nombre variable 1	Porcentaje de nivel de Seguridad Operacional	Valor variable 1	100	Fuente de información variable 1	Base de datos del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional	
Nombre variable 2	Número de sucesos reportados ADRM	Valor variable 2	741	Fuente de información variable 2	Base de datos del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional	
Nombre variable 3	Promedio de sucesos totales	Valor variable 3	2383	Fuente de información variable 3	Sucesos Relevantes generados por la Gerencia del Centro de Control Operativo.	
Sustitución en método de cálculo del indicador	$NEADRM = 100 - [(741/2383) * 100] = 68.90$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	69		Número de correcciones por cada 100,000 pasajeros			
Año	2019					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
90			No rebasar 250 registros anuales por ADRM a fin de mantener en 90% el nivel de seguridad operacional, destacando que el nivel mínimo aceptable conforme a la metodología OACI para AICM son de 423 eventos por año, es decir, nuestra meta se encuentra alrededor del 70% por encima del mínimo aceptable.			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ND	ND	ND	ND	ND	73	69
METAS INTERMEDIAS						
2020	2021	2022	2023	2024		
69	68	67	66	90		

ND: No Disponible.

**Parámetro 1 del Objetivo prioritario 4**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>Nombre</b>	Índice de Error en la detección por la inspección AVSEC (Acrónimo en inglés de Aviation Security o Seguridad de la Aviación Civil).					
<b>Objetivo prioritario</b>	Asegurar que el AICM cumpla con la normatividad nacional e internacional en materia de seguridad, garantizando con ello confianza a los usuarios.					
<b>Definición o descripción</b>	Evalúa la eficacia en la inspección de Seguridad para los pasajeros y su equipaje para su ingreso a las salas de abordaje.					
<b>Nivel de desagregación</b>	AICM	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual			
<b>Tipo</b>	Estratégico	<b>Acumulado o periódico</b>	Acumulado			
<b>Unidad de medida</b>	Índice	<b>Periodo de recolección de datos</b>	Enero-Diciembre			
<b>Dimensión</b>	Eficacia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación			
<b>Tendencia esperada</b>	Decreciente	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>	AICM			
<b>Método de cálculo</b>	$IE = (CI/TPI) * 100000$ Donde: IE: Índice de Error en la inspección por cada 100,000 pasajeros TPI: Total de pasajeros inspeccionados CI: Correcciones en el proceso de inspección					
<b>Observaciones</b>						
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
<b>Nombre variable 1</b>	Corrección en el proceso de inspección	<b>Valor variable 1</b>	13,961	<b>Fuente de información variable 1</b>	AICM – Subdirección de Seguridad	
<b>Nombre variable 2</b>	Total de pasajeros inspeccionados	<b>Valor variable 2</b>	19'058,738	<b>Fuente de información variable 2</b>	AICM – Subdirección de Seguridad	
<b>Sustitución en método de cálculo del indicador</b>	$IE = (13,961/19,058,738) * 100000$ $IE=73.25 (73)$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>			
<b>Valor</b>	73		73 correcciones por cada 100,000 pasajeros			
<b>Año</b>	2019					
<b>META 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>			
64						
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
					<b>2018</b>	<b>2019</b>
ND	ND	ND	ND	ND	73	69
METAS INTERMEDIAS						
<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>		
68	67	66	65	64		

ND: No Disponible.

**Parámetro 2 del Objetivo prioritario 4**

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>Nombre</b>	Impactos de aves con aeronaves					
<b>Objetivo prioritario</b>	Asegurar que el AICM cumpla con la normatividad nacional e internacional en materia de seguridad, garantizando con ello confianza a los usuarios.					
<b>Definición o descripción</b>	Eventos de impactos de aves con aeronaves dentro del polígono 1 del aeropuerto					
<b>Nivel de desagregación</b>	AICM	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual			
<b>Tipo</b>	Estratégico	<b>Acumulado o periódico</b>	Periódico			
<b>Unidad de medida</b>	Eventos	<b>Periodo de recolección de datos</b>	Enero-Diciembre			
<b>Dimensión</b>	Eficacia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación			
<b>Tendencia esperada</b>	Descendente	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>	AICM			
<b>Método de cálculo</b>	$IA=(RIA/OT)*100,000$ Donde: IA=Impactos da aves por cada 100,000 operaciones OT=Operaciones totales RIA = Reportes de Impactos de aves con aeronaves					
<b>Observaciones</b>	Reportes de impactos de ave con aeronaves ocurridos dentro del polígono del AICM					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
<b>Nombre variable 1</b>	Reportes de impactos	<b>Valor variable 1</b>	153	<b>Fuente de información variable 1</b>	Sucesos relevantes generados por la Gerencia del Centro de Control Operativo.	
<b>Nombre variable 2</b>	Operaciones totales	<b>Valor variable 2</b>	459,987	<b>Fuente de información variable 2</b>	AICM en cifras 2019	
<b>Nombre variable 3</b>		<b>Valor variable 1</b>		<b>Fuente de información variable 3</b>		
<b>Sustitución en método de cálculo del indicador</b>	$IA=(153/459987)*100,000=33$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS SAFETY						
<b>Línea base</b>			<b>Nota sobre la línea base</b>			
<b>Valor</b>	33		Es el máximo de impactos que se han registrado en el AICM X cada 100,000 operaciones			
<b>Año</b>	2019					
<b>META 2024</b>			<b>Nota sobre la meta 2024</b>			
25						
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
ND	ND	ND	ND	ND	ND	33
METAS INTERMEDIAS						
<b>2020*</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>		
15	30	29	27	25		

ND: No disponible (No hay datos exactos en el histórico)

\*Disminución del parámetro, derivado de la emergencia sanitaria (COVID-19) Disminución significativa de operaciones.

### 9.- Epílogo: Visión hacia el futuro

El 13 de septiembre de 2015, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes anunció el inicio de la construcción del Nuevo Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, en el área del Lago de Texcoco, cuya inauguración se daría el 20 de octubre de 2020, según los funcionarios encargados del proyecto.

Sin embargo, el 1 de julio de 2018, la voluntad popular decidió un proyecto político de nación distinto al que gobernó México, durante los últimos 36 años. Y esa determinación popular le dio un nuevo aire al Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México. De lo contrario se estaría pensando ya en el destino de la superficie concesionada para algún proyecto lucrativo, sin beneficios para la población de la Zona Metropolitana del Valle de México. Y los viajeros posiblemente tendrían que sufrir otros seis años, con el deficiente estado de la infraestructura aeroportuaria, en espera de la conclusión de otro aeropuerto.

Es inexpugnable que se debe evolucionar y optar por el crecimiento y desarrollo, para garantizar que cada vez más personas accedan a oportunidades y aprovechen los efectos que los proyectos públicos de infraestructura prometen. Lo cual debe lograrse con un equilibrio entre economía y medio ambiente, con un fuerte sentido social, en el que nadie se quede atrás.

De tal suerte que no se dejará el futuro a la deriva y bajo el principio rector *Economía para el bienestar*, y el eje, *Detonar el crecimiento*, plasmados en el PND se lograrán importantes resultados en la gestión y ejecución de los recursos del pueblo que se destinen para el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Y más allá de los indicadores económicos y lo importante que puedan resultar, se privilegiará alcanzar mayores niveles de aprovechamiento de la infraestructura, sin afectar la atención que se dará a la población que atiende este aeropuerto.

Es así que a partir del 1º de diciembre de 2018, el Gobierno de México ha impulsado un proyecto para revitalizar al AICM. En primer lugar, se ha optado por desarrollar un plan maestro, que cuenta con el respaldo económico sólido para generar proyectos de ampliación, modernización, rehabilitación, mantenimiento y conservación en torno a su infraestructura.

Como ya se señaló, el Aeropuerto se encontraba en condiciones de deterioro sostenido y en ese contexto año con año la demanda de operaciones, pasajeros y carga crecía desordenadamente, sin que se plantearan las inversiones necesarias para atender dichos incrementos, afectando seriamente la experiencia de los usuarios del aeropuerto.

Por lo anterior, se puede afirmar que la intervención del Gobierno de México, a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, es oportuna y necesaria. Y los resultados esperados no solo son cuantitativos. Al finalizar el sexenio, no queda lugar a dudas en que el Aeropuerto Internacional Benito Juárez contribuirá a atender la demanda de pasajeros esperada para el Sistema Aeroportuario Metropolitano, tal como lo indica el PND y el PSCyT.

Los objetivos que se plantean en este Programa Institucional comenzarán a vislumbrarse en un periodo razonable de tiempo y habrán de seguir una serie de metas.

En el 2024, con las acciones que se plantean en las dos terminales, se habrán de resolver sus problemas más críticos: se contarán con áreas de documentación con suficiente capacidad para procesar a los pasajeros, la revisión en los filtros de seguridad se volverá más ágil, la estancia en las salas de espera y de pre-abordaje mejorarán de la mano de la puntualidad de los vuelos, el estado de los sanitarios que por año ha sido muy pobre, mejorará de manera importante.

En cuanto al área operativa, en el corto plazo se comenzarán a ver los cambios detonados por los proyectos de inversión.

Jamás se comprometerá la seguridad operacional, ya que de manera puntual las pistas del aeropuerto serán objeto de la rehabilitación que demanda no solo la operación, sino la normatividad internacional y nacional. Se diseñarán nuevas alternativas para agilizar el rodaje de las aeronaves a sus posiciones, beneficiando sustancialmente a los operadores aéreos en su logística y a los pasajeros en el tiempo total de sus vuelos. Se generará la infraestructura necesaria para disminuir los servicios que se prestan para el traslado de pasajeros a las terminales, desde las posiciones remotas a través de abordadores mecánicos. En síntesis, se mejorará la puntualidad de los vuelos.

Como parte integral de este proceso de mejora y toda vez que la atención a los usuarios ha sido fuertemente señalada, la administración del aeropuerto preguntará periódicamente a sus usuarios respecto de los servicios ofrecidos lo cual va a permitir plantear y replantear cuando sea necesario, las estrategias que no estén alcanzando lo esperado en cuanto al nivel de servicio ofrecido.

La transformación de la infraestructura y de los servicios en el lado aire y en el lado tierra, van a caracterizarse por apegarse a los criterios de sustentabilidad e inclusión social.

Las inversiones en la modernización de equipos e infraestructura tienen la firme pretensión de hacer cada vez más eficiente el uso de los recursos, principalmente los hídricos y los eléctricos. Hacia el final de la administración del Presidente Andrés Manuel López Obrador, se tendrá la gestión más sustentable de un aeropuerto en la historia del AICM, acorde a la demanda atendida.

El desarrollo de las obras y adquisiciones se hará con absoluta transparencia, privilegiando la licitación pública y a través de medios electrónicos, cuidando que los avances de obra y las compras se den conforme a lo programado, evitando en lo posible, la erogación de recursos muy por encima de lo presupuestado originalmente o el subejercicio presupuestal.

El Aeropuerto Internacional Benito Juárez se caracterizará por contar con espacios y personal altamente capacitado para atender no solo al turismo internacional, sino también a los viajeros nacionales, como parte del reconocimiento que se debe dar a los mexicanos en un aeropuerto en el que un 65% de los pasajeros tienen como destino u origen algún sitio del interior de la República.

Lo anterior privilegiará a la población con alguna discapacidad, a las madres lactantes, a los migrantes y personas de la tercera edad. De ser el caso ello va a implicar dar prioridad a la movilidad de todos los usuarios, por sobre las actividades comerciales.

Todas estas acciones no son solo deseos, pues están ya expresadas en la planeación del aeropuerto. Y habrán de ser puestas en marcha por servidores públicos honestos, profesionales, experimentados y con sentido republicano, que antepongan el interés personal en pro del interés general.

Lo anteriormente descrito sentará las bases para el futuro. No obstante que se cuenta con todos los recursos económicos, materiales, humanos y tecnológicos para consolidar un proyecto de corto y mediano plazo, la administración del AICM debe valorar en todo momento la planeación de largo plazo para lo cual deberá ser sensible y abierta al escrutinio ciudadano.

Actualmente el aeropuerto está circunscrito a un Sistema Aeroportuario Metropolitano, que será suficiente para atender la demanda que se presente en los siguientes años. En ese contexto, se deben hacer los esfuerzos necesarios para posicionarlo en la vanguardia de la atención al público.

El contexto y ubicación del AICM por sí solo lo convierten en un aeropuerto líder. Pero como ya se mencionó, no se trata solo de ser el primer lugar en el movimiento operacional. Al término de los siguientes 20 años, el aeropuerto debe consolidarse como un recinto de servicio de excelencia, manteniendo los niveles de confort que requiere un aeropuerto de estas características. Para ello no es necesario hacer gastos onerosos, por encima de lo que se requiera, pero si fuera el caso, es importante hacer énfasis en la importancia que tienen la ética y calidad moral de los funcionarios para emprender los cambios.

Además, es importante considerar que dentro de las próximas dos décadas y quizá después de transcurridas estas, habrá importantes cambios que exigirán a los aeropuertos en el mundo a modificar su operatividad y su diseño.

Tan solo en los últimos diez años, las aerolíneas nacionales e internacionales que operan en el AICM, han modernizado su flota aérea y dichos cambios han exigido modificaciones en las terminales y en la infraestructura operacional. Por lo cual es esperable que, en el futuro, con la renovación de los equipos de vuelo, cuya oferta de asientos será mayor (lo que invariablemente desplazará a las aeronaves de menor envergadura), se requiera de mayores inversiones para atender eficientemente la operación aérea.

En esa tesitura, los servidores públicos de mando y operativos deben tener la capacidad de adaptar y transformar las instalaciones y los servicios con el dinamismo que exija el crecimiento de la industria aérea. Igualmente deben tener la creatividad para atender con inteligencia y responsabilidad, las amenazas, riesgos y debilidades que supone la actividad aeroportuaria

Contar con un aeropuerto digno, donde se atienda con igualdad y equidad a todas y todos, que se diseñe y adapte al futuro, echando mano de las mejores herramientas para destacar a nivel nacional e internacional, es posible.