



MARINA
SECRETARÍA DE MARINA



AEROPUERTO INTERNACIONAL
BENITO JUÁREZ
CIUDAD DE MÉXICO

**PROGRAMA INSTITUCIONAL DE
SERVICIOS AEROPORTUARIOS DE LA
CIUDAD DE MÉXICO
2023-2024**

**Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de
México, S.A. de C.V.**

**AVANCE Y RESULTADOS
2023-2024**

PROGRAMA DERIVADO DEL
PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024



Índice

1.- Marco normativo	4
2.- Resumen ejecutivo	6
Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.....	6
3.- Avances y Resultados	10
Objetivo prioritario 1. Contribuir a que el AIBJCM alcance los niveles más altos en cuanto a seguridad, eficiencia operativa y sustentabilidad, mediante la adecuada planeación, gestión, ejecución y evaluación de los recursos humanos, financieros y materiales en coordinación con el AICM, cuyo fin último sea la satisfacción de los usuarios y pasajeros	10
4- Anexo.....	19
Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros	19
Objetivo prioritario 1.- Optimizar la capacidad física del AICM orientada a mejorar la atención a los usuarios	19
5- Glosario	26
6.- Siglas y abreviaturas	28

1

MARCO NORMATIVO





1.- Marco normativo

Este documento se presenta con fundamento en lo establecido en los numerales 40 y 44, de los *Criterios para elaborar, dictaminar, aprobar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*, emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los cuales señalan lo siguiente:

40.- Las dependencias y Entidades serán responsables de cumplir los programas en cuya ejecución participen y de reportar sus avances.

44.- Asimismo, deberán integrar y publicar anualmente, en sus respectivas páginas de Internet, en los términos y plazos que establezca la Secretaría, un informe sobre el avance y los resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal inmediato anterior en el cumplimiento de los Objetivos prioritarios y de las Metas de bienestar contenidas en los programas.

2

RESUMEN EJECUTIVO



2.- Resumen ejecutivo

Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

El Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México (AIBJCM) afrontó diversos retos durante el periodo enero 2023 – junio 2024.

Los principales fueron: la recuperación de la industria de la aviación, a nivel mundial, tras las implicaciones que trajo consigo la contingencia sanitaria derivada del virus SARS-CoV2 (COVID-19), las medidas ordenadas por el Gobierno de México para dar solución a la problemática de la saturación aeroportuaria en la zona metropolitana del Valle de México, así como la resectorización de Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México, S.A. de C.V., (SACM) a la Secretaría de Marina (SEMAR) a partir del 7 de octubre de 2023¹, lo cual ha representado un cambio en la manera de trabajar los asuntos desde la perspectiva directiva.

Cabe recordar que SACM es la empresa de participación estatal mayoritaria encargada de proporcionar servicios de asesoría de carácter técnico, de ingeniería, administrativo, financiero, de procesamiento y control de datos, de supervisión, de organización, de mercadotecnia y en general cualquier clase de servicio que requiera la entidad Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. (AICM). Lo anterior, con base en el contrato de prestación de servicios celebrado entre ambas entidades el 24 de noviembre de 1998.

Desde su creación, SACM y AICM han operado de manera conjunta, siendo AICM la empresa concesionaria y responsable de operar el aeródromo y SACM la encargada de proporcionar servicios al AICM. Para propósitos prácticos funcionan como una misma entidad, bajo la coordinación de un solo Director General y está integrada por servidores públicos de mando cuya responsabilidad administrativa en la estructura trasciende hacia AICM.

En ese contexto, al cierre de 2023 el AIBJCM incrementó en 4.7% el volumen de pasajeros atendidos, respecto al año 2022 y se mantuvo 3.8% por debajo del récord histórico de las 50.3 millones de personas que viajaron desde estas instalaciones en 2019. En el primer semestre de 2024 se han atendido a 22.3 millones de pasajeros, cifra menor en 5.2% al mismo periodo del 2023.

¹ ACUERDO por el que se agrupan al sector coordinado por la Secretaría de Marina, las entidades paraestatales denominadas "Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México", S.A. de C.V.; "Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México", S.A. de C.V., y "Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México", S.A. de C.V. Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5697793&fecha=08/08/2023#gsc.tab=0

En cuanto a las operaciones comerciales se siguió mostrando una desaceleración, provocada principalmente por la reducción de operaciones iniciada en octubre de 2022, con la disminución temporal de 61 a 52 operaciones por hora y como resultado de la Resolución² emitida por la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC) que entró en vigor en enero de 2024, que fijó un número máximo de 43 operaciones por hora.

Por lo que hace a la carga, también se enfrenta una reducción. En 2023 el AIBJCM atendió 22% menos de mercancías en comparación con 2022. En 2024 se mantiene esta contracción, ya que en el periodo enero-junio se movilizó 60.7% menos carga contra su equivalente del año anterior, lo cual es consecuencia del Decreto que estableció el cierre del Aeropuerto a las operaciones exclusivas de carga³.

Es importante indicar que SACM a través de AICM, ha mantenido su contribución a la continuidad y cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo (PND) y en especial a su Eje 3: Economía, Detonar el crecimiento, que en el rubro: Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles" en Santa Lucía, apuntó al Aeropuerto Internacional Benito Juárez, como parte de la infraestructura aeroportuaria que tendrá que hacer frente a la demanda de transporte aéreo en la Zona Metropolitana del Valle de México.

El trabajo institucional se reforzó en el periodo informado, al realizar acciones tendientes a concluir los objetivos prioritarios previstos en el Programa Institucional de Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México 2023-2024 (PISACM).

En este sentido, se brindó el acompañamiento a AICM, conforme al contrato de prestación de servicios celebrado entre ambas entidades, haciendo posible que en 2023 se invirtieran los recursos para la rehabilitación, modernización, mantenimiento y conservación de las instalaciones y su equipamiento por un monto de 1,259.1 millones de pesos (mdp), de los cuales 687 provinieron de recursos fiscales y 572.1 de recursos autogenerados. En 2024, se cuenta con un presupuesto de 2200.7 mdp, el cual se está ejerciendo para mejorar las condiciones de seguridad operacional (lado aire), seguridad de la aviación civil, así como para mejorar los niveles de servicio y confort (lado tierra).

Además, dio seguimiento a la mejora de los procesos y procedimientos operativos y comerciales para optimizar la capacidad del aeropuerto, a través de la

^{2/} RESOLUCIÓN por la que se declara la saturación del Aeropuerto Internacional "Benito Juárez" de la Ciudad de México. Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5700389&fecha=31/08/2023#gsc.tab=0

^{3/} DECRETO que establece el cierre del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México Benito Juárez, para las operaciones del servicio al público de transporte aéreo que se indica. Disponible en: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5678705&fecha=02/02/2023#gsc.tab=0



actualización normativa en armonía con los tiempos y necesidades actuales, ante el rezago en la regulación interna que prevalecía al inicio de esta administración.

En esta perspectiva también se implementaron las acciones para consolidar un panel colaborativo aeroportuario con la participación de todos los actores que intervienen en la operación, lo que ha hecho posible que se reduzcan las demoras y que se mejore la puntualidad de las operaciones aéreas.

También se fortalecieron las actividades de coordinación, con las empresas que llevan a cabo alguna actividad en el aeropuerto, a fin de hacer más ágiles los servicios que se prestan a los pasajeros y usuarios, en un ámbito de coordinación y responsabilidad mutua, para brindar una imagen acorde a las necesidades de este Aeropuerto.

En cuanto a la seguridad operacional, se está consolidando el sistema de Identificación de peligros y gestión de riesgos, y se realizan las actividades necesarias para que el aeropuerto obtenga el certificado del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS).

Para concretar este ciclo de mejoras, se modificaron las políticas para efectuar las contrataciones públicas, lo cual permite que los procesos y procedimientos para abastecer las necesidades del aeropuerto, estén debidamente actualizados.

Con la llegada de la SEMAR a la administración del aeropuerto, entre otras problemáticas, se afrontó la situación de los adeudos de los diversos clientes del aeropuerto, motivados principalmente por los efectos de la pandemia del COVID-19, a fin de dar una solución negociada con los clientes, lo que posibilitó que se regularizaran algunos de los casos en condición de incumplimiento contractual, al tiempo que se comenzaron a recaudar más ingresos.

La resectorización de SACM en SEMAR hizo necesario, fortalecer el marco de actuación del personal de SEMAR que se desempeña en el aeropuerto, para lo cual, se desarrollaron convenios de colaboración que permitieron que las tareas de coordinación y conducción entre el aeropuerto y la coordinadora de sector, tengan la certidumbre jurídica necesaria.

Con la firme intención de rendir cuentas a la ciudadanía se emite el presente Informe a en el cual se exponen de forma general, las actividades realizadas en el periodo, para cumplir con los objetivos prioritarios, metas, parámetros, estrategias prioritarias y acciones puntuales, establecidas en el PISACM.

3

AVANCES Y RESULTADOS



3.- Avances y Resultados

Objetivo prioritario 1. Contribuir a que el AIBJCM alcance los niveles más altos en cuanto a seguridad, eficiencia operativa y sustentabilidad, mediante la adecuada planeación, gestión, ejecución y evaluación de los recursos humanos, financieros y materiales en coordinación con el AICM, cuyo fin último sea la satisfacción de los usuarios y pasajeros

Introducción

SACM realizó durante el periodo informado, acciones para el cumplimiento de los proyectos y programas de inversión ejecutados por AICM, que permitieron mejorar la infraestructura y conservación de las áreas operativas e inmuebles, generando óptimos niveles de seguridad y confort para usuarios y público en general.

Asimismo, su personal dio impulso al Centro de Colaboración Aeroportuaria (CCA), con el cual se busca entre otros fines, optimizar la operación aeroportuaria y aprovechar mejor la infraestructura, a través del seguimiento completo y puntual de cada vuelo mediante el uso de sistemas informáticos diseñados para tener control de los vuelos y compartir de manera eficiente la información que se genere, con todas las partes que intervienen en la operación.

Además, se impulsó la actualización de la normativa y lineamientos comerciales, considerando la importancia de efectuar las tareas de contratación y asignación de espacios comerciales en observancia a las condiciones actuales de la infraestructura, con el fin de que exista un adecuado balance entre el negocio y la calidad de los servicios ofrecidos a los pasajeros.

Resultados

Con la llegada de la SEMAR al AIBJCM se obtuvieron resultados, principalmente instrumentando medidas de orden y control, con estricto apego a la legalidad, así como estrategias que permitieron ir optimizando la capacidad física del aeropuerto y evitar las pérdidas económicas asociadas a la acumulación de adeudos de los diversos clientes.

Para mejorar la puntualidad y reducir las demoras, se eliminó el horario comercial en las pantallas de información de vuelo prevaleciendo el horario asignado por el aeropuerto y se desarrollaron sistemas propios que permiten evitar que las

aerolíneas hagan mal uso de los slots asignados. Con estas medidas, en todo el periodo que abarca este informe, se llevaron a cabo menos de 5,000 vuelos en los cuales se usó de manera indebida el horario asignado, en comparación con los casi 600 vuelos mensuales que se efectuaban en estas condiciones en el año 2022 y ejercicios previos.

En 2023 y el primer semestre de 2024, se llevaron a cabo diversas obras y servicios que permitieron mantener los niveles de seguridad operacional que exige el aeropuerto, en beneficio de los usuarios y aerolíneas, privilegiando que estas se contrataran mediante licitación pública. En cuanto a los edificios terminales, se siguieron realizando las obras de rehabilitación y conservación y se efectuaron adquisiciones para brindar mejores condiciones de servicio al pasajero.

Se dio cumplimiento a lo establecido NOM-064-SCT3-2012, que estipula los requisitos mínimos para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) mediante la materialización de acciones, que contribuyen a mantener niveles aceptables de seguridad operacional. En lo que respecta a la meta sobre el porcentaje de seguridad operacional por eventos aeródromo en el AIBJCM, en el 2023 el resultado fue satisfactorio con un 75% mientras que para junio del 2024 se tiene un resultado preliminar del 72%, lo que quiere decir que el número de eventos de seguridad de aeródromo se encuentra a la baja en estos dos periodos.

A fin de evitar el crecimiento de los adeudos y de la cartera vencida, la administración del aeropuerto autorizó diversos esquemas solidarios para clientes en situación de atraso de pagos derivados de la pandemia de COVID-19, con interés en regularizar su situación, así como el reordenamiento de los procesos de crédito y cobranza para disminuir el monto de la cartera vencida administrativa con lo cual se ha logrado la disminución del 72% de esta última con la recuperación de 198 millones de pesos, respecto al monto que se tenía en julio de 2022.

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 1.1 Coordinar la aplicación de los programas operativos y administrativos del AICM con el propósito de asegurar la adecuada prestación del servicio público de transporte aéreo en el AIBJCM



En apego a la planeación de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, durante el ejercicio de 2023 se llevaron a cabo 51 procedimientos por Licitación Pública Nacional, 29 de los cuales fueron adjudicados, 20 se declararon desiertos y 2 fueron cancelados.

Por lo que hace al primer semestre del 2024, se llevaron a cabo 49 procedimientos de contratación, 34 por Licitación Pública Nacional, 10 por Invitación a cuando menos tres personas y 5 por Adjudicación directa), de los cuales 31 fueron adjudicados, 17 se declararon desiertos y 1 (uno) fue cancelado.

En el año 2023, se concluyó la obra de Reforzamiento Estructural de la Terminal 2, efectuada al amparo del Convenio de Coordinación en Materia de Reasignación, celebrado entre AICM, con la participación de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), y el Gobierno de la Ciudad de México, siendo la Secretaría de Obras del gobierno capitalino, la encargada de realizar los trabajos de relleno a las oquedades existentes en los edificios que componen la Terminal 2, para restaurar las condiciones de riesgo generadas por los asentamientos diferenciales, así como la rehabilitación de la red de descargas hidrosanitarias colapsadas por los hundimientos en dicha zona.

Por lo que hace a la modernización del equipamiento de seguridad de la aviación civil, el 12 de junio de 2024 se formalizó el contrato 087-O24-AICM-1A, para la adquisición de los equipos de seguridad para los puntos de inspección de personas y equipaje documentado, por un monto de 372.4 millones de pesos. Los bienes a adquirir son: 18 máquinas de Rayos X, (100x100) y 10 equipos de Tomografía Computarizada.

Para mejorar la puntualidad y reducir las demoras, se cuentan con un sistema para monitorear la disponibilidad de horarios que puedan ser aprovechados por vuelos demorados y coadyuvar a no rebasar las 43 operaciones por hora, asimismo se mantiene el monitoreo diario para asegurar que se encuentren completos los registros de las operaciones de aterrizaje y despegue y cada área involucrada en la prestación de los servicios complementarios complete su proceso de registro.

Se llevaron a cabo mesas de trabajo en la que participan todas las áreas que deben de verificar como áreas responsables de registrar el movimiento operacional, que los resultados de su proceso sean debidamente concluidos a través de la generación de reportes que identifiquen datos faltantes e inconsistentes registrados en el sistema, en cuya base de datos se integran los registros desde la asignación de los horarios de aterrizaje o despegue de las aeronaves previas a las 48 horas de su operación, hasta los ingresados por causas justificadas el propio día de su operación, incluyendo el registro de los tiempos de aterrizaje, llegada a posición, salida de posición, despegue o su ida al hangar o pernocta hasta la integración de la cantidad

de pasajeros de llegada y salida hasta la generación de los folios que servirán para generar las facturas por los servicios aeroportuarios correspondientes.

Se mantiene una estrecha vigilancia del proceso de captura de información en el sistema con la finalidad de aclarar y en su caso corregir oportunamente cualquier discrepancia que pudiera presentarse.

Se coordinaron acciones con la participación de las líneas aéreas, Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano (SENEAM), prestadores de servicios aeroportuarios y complementarios y la autoridad aeroportuaria para mejorar el control de las salidas de este aeropuerto.

Además, se implementó la visualización del Procedimiento Sistemático Operativo, que permite detectar el tiempo de pasajeros en cabina antes del despegue e identificar aquellos vuelos que ya tienen pasajeros abordados y que después de 45 minutos no han despegado, a fin de tomar las acciones necesarias, en conjunto con todas las autoridades que tienen facultades para resolver este tipo de hechos.

Para cumplir con la NOM-064-SCT3-2012, se llevó a cabo la creación del área de seguridad operacional responsable de la implementación del SMS, la actualización del Plan y Manual SMS del AIBJCM, así como el seguimiento de la Base de Datos en la que durante el 2023 se registraron 4,401 eventos de seguridad operacional y para el periodo del 1 de enero al 30 de junio del 2024 se tiene contabilizados 2,631.

Estrategia prioritaria 1.2 Identificar los procesos y actividades que obstaculizan la administración y operación eficiente del AIBJCM, con la finalidad de aplicar las acciones preventivas y correctivas necesarias.

La entidad SACM ha impulsado y dirigido actividades tendientes para estandarizar los procesos en materia de contratación, con las que se actualizaron las Políticas, Bases y Lineamientos (POBALINES) en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de AICM y SACM, que fueron aprobadas por los Consejos de Administración de estas empresas, en la segunda sesión ordinaria celebrada el 14 de diciembre de 2023. Lo anterior permitirá, de manera clara y concisa, establecer puntualmente los lineamientos para realizar las contrataciones en materia de adquisiciones.

Durante el ejercicio de 2023 también se realizaron las gestiones para la actualización de las POBALINES en materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las



Mismas, siendo aprobadas por las instancias internas competentes. Con fecha 05 de junio de 2024, fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

Por lo que respecta a la supervisión de los procesos de contratación, desde la planeación hasta la conclusión de los contratos, se integró, en tiempo y forma, el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios 2023, se le dio seguimiento y se actualizó, eliminando los rubros que se contrataron. Se publicó en el módulo PAASOP de portal de CompraNet, cada modificación realizada.

En paralelo, durante el proceso de actualización de las POBALINES en Materia de Obra Pública y Servicios Relacionados con las Mismas, se llevaron a cabo acciones para estandarizar los procesos de contratación conforme a la normatividad aplicable en materia, con cada una de las áreas y servidores públicos que, en medida de su competencia, participan y/o intervienen en los procesos de contratación.

Durante 2024, se han presentado propuestas de implementación de un proceso de contratación y un diagrama de flujo, para la supervisión de los procesos de contratación en materia de Obras. De obtener el visto bueno por parte de los directivos competentes, se realizará la difusión del mismo, entre los servidores públicos que, con base a sus atribuciones y funciones participan e intervienen en los procedimientos de contratación.

A fin de que los contratos de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales, estén acorde a la normatividad vigente, de un total de 13 modelos de contratos se actualizaron los 5, restando 8 modelos de contratos que están en proceso de actualización por parte del área jurídica en razón a la inclusión de diversas cláusulas como las relativas a la No discriminación, el aviso de privacidad integral y para el caso de los modelos de contratos de servicios complementarios la inclusión de la cláusula de Condición resolutoria.

Se dio seguimiento a la implementación del programa de recuperación de adeudos y regularización de pagos de aerolíneas, empresas, concesionarios y permisionarios de transporte, establecidas en 2022, mismos que concluyeron en mayo de 2023.

Para lo cual se realizaron diversas reuniones internas con la finalidad de llevar a cabo una estrategia para recuperación de adeudos.

En materia jurídica, se realizaron diversas acciones extrajudiciales, a efecto de recuperar la mayor cantidad de adeudos, en un menor tiempo.

Desde un enfoque preventivo, se realizaron reuniones con la Gerencia de Crédito y Cobranza, a fin de tener una retroalimentación de los clientes y evitar que se generen grandes adeudos.



Además, se realizaron acercamientos con las empresas y/o clientes, con la finalidad de lograr un acuerdo fuera de juicio, en beneficio de AICM y SACM.

Especial mención requiere las gestiones para la recuperación de adeudo de los permisionarios del servicio de transporte terrestre, en específico, en la modalidad de taxi. Durante el ejercicio 2023, se realizaron mesas de trabajo a efecto de proponer un esquema de pago que permitiera recuperar la cartera vencida, aprobándose en el mes de diciembre de 2023, la celebración de convenios de reconocimiento de adeudo y forma de pago para los permisionarios. No obstante lo anterior, durante el primer semestre de 2024 se redoblaron esfuerzos para mejorar la forma de recuperación de adeudos, teniendo en cuenta los saldos de los permisionarios y que todos ellos fueron afectados por problemas internos de su agrupación, motivo por el cual, en el mes de mayo de 2024 se autorizaron nuevos esquemas de pago, los cuales han reflejado mayor impacto.

En materia comercial, se llevaron a cabo reuniones con los arrendatarios para lograr la efectiva y eficiente coordinación con las áreas del aeropuerto, vinculadas al desarrollo y atención de proyectos y procesos en materia de prestación de servicios comerciales; asimismo, se concluyó la elaboración y actualización de los lineamientos comerciales, acción que fue difundida a los arrendatarios para su efectiva aplicación.

Estrategia prioritaria 1.3 Fortalecer la coordinación con las dependencias públicas, aerolíneas, empresas, concesionarios y permisionarios de transporte que operan en el AIBJCM, a fin de fortalecer y agilizar los servicios de su competencia.

Se mantuvo una efectiva coordinación con aerolíneas, empresas y personas físicas que prestan servicios en el aeropuerto, en relación al mal uso de las instalaciones, que han ocasionado problemas en la infraestructura, una mala imagen y mal servicio a los usuarios, requiriendo atención urgente a fin de evitar un mayor deterioro de las instalaciones y garantizar su adecuado mantenimiento.

Asimismo, se abordó la problemática que se presentó en el uso del equipo utilizado por las aerolíneas durante los procesos de abordaje, como tótems y unifilas, originado principalmente por la falta de espacios de almacenamiento cercanos a las puertas de abordaje

Al respecto, se realizaron reuniones con las empresas y locatarios y se emitieron circulares dirigidas a los prestadores de servicios y aerolíneas, solicitando entre otros



aspectos, que las aerolíneas apoyen a retirar el equipo utilizado al finalizar los procesos de abordaje en las salas de última espera. Asimismo, se les pidió revisar e identificar su infraestructura de cableado, con el fin de retirar aquellos en desuso, etiquetar los correspondientes a sus instalaciones y, si fuera necesario, realizar el tendido de cableado sobre los soportes adecuados.

Estas acciones han contribuido a mejorar el estado y mantenimiento de las instalaciones del aeropuerto, promoviendo un entorno más ordenado y eficiente para todos los usuarios.

De enero de 2023 a junio de 2024, se continuó brindando atención constante a los permisionarios del servicio de taxi, y se implementó un proceso de regularización contractual y operativa a fin de dar certeza jurídica al derecho de acceso para la explotación del servicio de autotransporte, proceso que aún se encuentra en ejecución.

Por otro lado, durante el citado periodo se procedió al análisis de los modelos de contrato aplicables para la transportación terrestre, a fin de identificar las propuestas de modificación y actualización, siendo que en diciembre de 2023 se aprobó el modelo de convenio de los permisionarios del servicio de taxi.

Con el propósito de que los permisionarios del transporte ofrezcan un servicio seguro, ágil y oportuno, se realizaron acciones a fin de evaluar nuevas opciones en la prestación del servicio, por lo que en el transcurso del 2023, se logró concluir con un 70% de aprobación de todo el parque vehicular en las diferentes modalidades.

En materia legal, a fin de contar con una adecuada estrategia para atender los juicios en contra del aeropuerto y lograr la reducción de procesos legales, se dio atención a los litigios en trámite, especialmente a los juicios en materia laboral.

Se ha tenido comunicación con las áreas, para que no se incrementen los juicios y llevar una adecuada defensa en favor de AICM y SACM (especialmente en materia laboral), así como para evitar conflictos futuros y los costos que estos representan.

Se celebraron acuerdos favorables a los intereses de la entidad y se evitaron juicios por medio de la conciliación.



Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 1

Indicador		Línea base (año)	Resultado 2023	Resultado 2024
Meta para el bienestar	Porcentaje de seguridad operacional por eventos aeródromo en el Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México	81.94 (2022)	76	72 p/
Parámetro 1	Porcentaje de atención de quejas recibidas	90.25 (2022)	78.48 ¹	81 p/
Parámetro 2	Porcentaje de puntualidad de salida de vuelos comerciales de pasajeros	62.3 (2022)	66 ²	75 p/

Nota:

- p/: Cifras preliminares.

^{1/} Falta de respuesta de las quejas por parte de las aerolíneas y dependencias gubernamentales, ya que las de atención en la entidad se resolvieron satisfactoriamente.

^{2/} La no observación del horario de despegue asignado por parte de las líneas aéreas; que siga comercializando horarios diferentes a los asignados; así como el factor contribuyente que representó la saturación de los edificios terminales por el que se procedió con la aprobación de la Autoridad Aeronáutica y el consentimiento de las empresas de transporte aéreo a reducir el número de operaciones de 61 a 52 operaciones por hora, situación que imposibilitó que las aerolíneas realizaran una adecuada planeación de sus vuelos en este aeropuerto.

4

ANEXO



4- Anexo.

Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros

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

1.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	Porcentaje de seguridad operacional por eventos aeródromo en el Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México		
Objetivo prioritario	Contribuir a que el AIBJCM alcance los niveles más altos en cuanto a seguridad, eficiencia operativa y sustentabilidad, mediante la adecuada planeación, gestión, ejecución y evaluación de los recursos humanos, financieros y materiales en coordinación con el AICM, cuyo fin último sea la satisfacción de los usuarios y pasajeros.		
Definición	Mide el porcentaje de eventos por ADRM (Aeródromo, conforme a la categoría de sucesos en aviación del equipo de taxonomía común de la OACI), que afectaron o disminuyeron de manera significativa la Seguridad Operacional del AICM.		
Nivel de desagregación	Aeropuerto Internacional de Benito Juárez Ciudad de México	Periodicidad o frecuencia de medición	Semestral
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Primer bimestre posterior al periodo de observación
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Método de cálculo	$PSO = 100 - [(NERep / PromNERep) \times 100]$ <p>Donde: PSO= Porcentaje de seguridad operacional por eventos aeródromo.</p>		



	<p>NERep= Número de eventos aeródromo reportados en el AIBJCM. PromNETRep= Promedio de eventos aeródromo reportados</p>		
Observaciones	<p>ADRM: Aeródromo, conforme a la categoría de sucesos en aviación del equipo de taxonomía común de la OACI</p> <p>El porcentaje de seguridad operacional ideal es 100 por ciento.</p> <p>El promedio de eventos aeródromos se calcula con la suma de eventos reportados en el aeródromo por año, sobre el promedio de años anteriores.</p>		
SERIE HISTÓRICA			
Valor de la línea base (2022)	Resultado 2023	Resultado 2024	Meta 2024
81.94	76	72 p/	90
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024	
Se está un nivel de seguridad operacional aceptable.		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.	
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR			
Nombre de la variable	Valor de la variable en 2023	Valor de la variable en 2024	Fuente de información de la variable
Número de eventos reportados ADRM	497	287	Base de datos del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional.
Promedio de eventos totales	2051.10	1025.55	Eventos relevantes generados por la Gerencia del Centro de Control Operativo
Sustitución en método de cálculo para 2023	$NEADRM=100-[(497/2051.10)*100]=75.77$		
Sustitución en método de cálculo para 2024	$NEADRM=100-[(287/1025.55)*100]=72$		

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.

- p/: Cifras preliminares.



1.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
Nombre	Porcentaje de atención de quejas recibidas		
Objetivo prioritario	Contribuir a que el AIBJCM alcance los niveles más altos en cuanto a seguridad, eficiencia operativa y sustentabilidad, mediante la adecuada planeación, gestión, ejecución y evaluación de los recursos humanos, financieros y materiales en coordinación con el AICM, cuyo fin último sea la satisfacción de los usuarios y pasajeros.		
Definición	Mide el porcentaje de quejas atendidas respecto del total de quejas recibidas en la página de internet del aeropuerto, realizadas por los usuarios en tiempo y forma a fin de cumplir con las expectativas de los pasajeros que hacen uso de las instalaciones del Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México.		
Nivel de desagregación	Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	10 días naturales posterior al periodo de observación
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Método de cálculo	$PQA = (QA/TQR) \times 100$ <p>Donde: PQA: Porcentaje de quejas atendidas QA: Quejas atendidas al periodo de observación. TQR: Total de quejas recibidas al periodo de observación.</p>		
Observaciones	Los datos de las variables son acumulados trimestre a trimestre durante el ejercicio.		



SERIE HISTÓRICA			
Valor de la línea base (2022)	Resultado 2023	Resultado 2024	Meta 2024
90.25	78.48	81 p/	94.28
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024	
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR			
Nombre de la variable	Valor de la variable en 2023	Valor de la variable en 2024	Fuente de información de la variable
Quejas atendidas al periodo de observación.	321	144	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Total de Quejas Recibidas al periodo de observación.	409	177	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Sustitución en método de cálculo para 2023	PQA= (321/409) *100= 78.48		
Sustitución en método de cálculo para 2024	PQA= (144/177) *100= 81.36		

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.

- p/: Cifras preliminares.



1.3 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
Nombre	Porcentaje de puntualidad de salida de vuelos comerciales de pasajeros		
Objetivo prioritario	Contribuir a que el AIBJCM alcance los niveles más altos en cuanto a seguridad, eficiencia operativa y sustentabilidad, mediante la adecuada planeación, gestión, ejecución y evaluación de los recursos humanos, financieros y materiales en coordinación con el AICM, cuyo fin último sea la satisfacción de los usuarios y pasajeros.		
Definición	Mide el porcentaje de vuelos comerciales de pasajeros, que salieron con un horario no mayor, ni menor a 15 minutos de su horario programado, con respecto al total de vuelos comerciales de pasajeros que salieron del Aeropuerto Internacional Benito Juárez de la Ciudad de México.		
Nivel de desagregación	Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Mes posterior al periodo de observación.
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Método de cálculo	$P = (VP / TV) * 100$ <p>Donde: VP: Total de vuelos comerciales de pasajeros de salida que cumplieron +/- 15 minutos de su horario asignado TV: Total de vuelos comerciales de pasajeros de salida del AIBJCM P: Porcentaje de Puntualidad de vuelos comerciales de pasajeros de salida</p>		
Observaciones	Las variables se toman en función al total de vuelos comerciales de salida despachados en el AIBJCM		



SERIE HISTÓRICA							
Valor de la línea base (2019)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024	Meta 2024
62.3	63	70	72	62	66	75 p/	87
Nota sobre la Línea base				Nota sobre la Meta 2024			
Solo el 62 por ciento de los vuelos comerciales de pasajeros programados, salió de las instalaciones del AIBJCM en su horario programado.				Porcentaje de Puntualidad de vuelos			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR							
Nombre de la variable			Valor de la variable en 2023	Valor de la variable en 2024	Fuente de información de la variable		
Total de vuelos comerciales de pasaje de salida que incumplieron +/- 15 minutos su horario asignado			110,683	56,413	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.		
Total de vuelos comerciales de pasaje de salida atendidos			167,004	75,586	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.		
Sustitución en método de cálculo para 2023	$P = (110,683/167,004) \times 100 = 66$						
Sustitución en método de cálculo para 2024	$P = (56,414/75,586) * 100 = 75$						

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.

5

GLOSARIO





5- Glosario

- Lado aire:** Es el espacio del aeropuerto en el que se desarrollan las operaciones de las aeronaves. Incluye las pistas (para despegue y aterrizaje) los rodajes, plataformas y hangares.
- Lado tierra:** Es el espacio del aeropuerto destinado a los servicios para los pasajeros y la carga aérea. Incluye las terminales de pasajeros, las zonas de comercio, aduanas, servicios, estacionamientos de automóviles, entre otras.
- Plataforma:** Es el área destinada para estacionamiento de las aeronaves mientras se llevan a cabo las operaciones de embarque y desembarque de pasajeros y/o mercancías así como otras operaciones de atención a la aeronave.
- Rodajes:** Son vialidades definidas al interior de un aeropuerto. Éstas permiten el traslado de aeronaves entre pistas, plataformas y otros rodajes.

6

SIGLAS Y ABREVIATURAS

6.- Siglas y abreviaturas

- ADRM:** Airport Development Reference Manual
- AFAC:** Agencia Federal de Aviación Civil
- AIBJCM** Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México
- AICM:** Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
- AVSEC:** Acrónimo en inglés de Aviation Security o Seguridad de la Aviación Civil
- CCA:** Centro de Colaboración Aeroportuaria
- COVID-19:** Enfermedad causada por el Virus SARS-CoV2
- DOF:** Diario Oficial de la Federación
- OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional
- PND:** Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
- PIAICM:** Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México 2020-2024
- POBALINES:** Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de AICM y SACM
- SACM:** Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
- SEMAR:** Secretaría de Marina
- SENEAM:** Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano
- SICT:** Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes
- SMS:** Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional