



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



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
2.- Fundamento normativo de elaboración del programa	3
3.- Siglas y acrónimos.....	4
4.- Origen de los recursos para la instrumentación del Programa.....	7
5.- Análisis del estado actual.....	8
6.- Objetivos prioritarios	18
6.1 Relevancia del Objetivo prioritario 1: Optimizar la capacidad física del AICM orientada a mejorar la atención a los usuarios.....	18
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.....	21
6.3 Relevancia del Objetivo prioritario 3: Convertir al AICM en un Aeropuerto incluyente y socialmente responsable en beneficio de todas las personas.	23
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.....	25
6.5 Vinculación con los Objetivos del Programa Sectorial.....	26
7.- Estrategias prioritarias y Acciones puntuales	27
8.- Metas para el bienestar y Parámetros	42
9.- Epílogo: Visión hacia el futuro	59





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

ACB:	Análisis Costo-Beneficio
ACI	Airport Council International
ADRM:	Airport Development Reference Manual
AFAC:	Agencia Federal de Aviación Civil
AICM:	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
AISL:	Aeropuerto Internacional de Santa Lucía.
AIT:	Aeropuerto Internacional de Toluca
APP:	Asociación Público Privada
ASA:	Aeropuertos y Servicios Auxiliares
ASUR:	Grupo Aeroportuario del Sureste
AVSEC FAL	Aviation Security and Facilitation
CONAPO:	Consejo Nacional de Población
CONOCER:	Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
CTA:	Control de Tráfico Aéreo.
DGAC:	Dirección General de Aeronáutica Civil.
DOF:	Diario Oficial de la Federación.
GAP:	Grupo Aeroportuario del Pacífico.
IATA:	Asociación Internacional de Transporte Aéreo (siglas en inglés)
IGAE:	Indicador Global de Actividad Económica
IMC:	Índice de Movimiento de Carga





INAI:	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
INEGI:	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
INPC:	Índice Nacional de Precios al Consumidor
MC:	Movimiento de Carga
MIA:	Manifestación de Impacto Ambiental
NA:	No Aplica
NAIM:	Nuevo Aeropuerto Internacional de México
ND:	No Disponible
OACI:	Organización de Aviación Civil Internacional
OCDE:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OMA:	Grupo Aeroportuario Centro Norte
PAAAS:	Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
PEA:	Población Económicamente Activa
PE:	Proyecto Ejecutivo
PIAICM:	Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
PIB:	Producto Interno Bruto
PMD:	Programa Maestro de Desarrollo.
PND:	Plan Nacional de Desarrollo
PSCyT:	Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes
SCT:	Secretaría de Comunicaciones y Transportes





SAM:	Sistema Aeroportuario Metropolitano
SMS:	Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional
SHCP:	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SEMARNAT:	Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
SENEAM:	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 (...).¹

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 prevaleciente.

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.

¹ 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 carga². 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 orbe³.

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 personas⁴.



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

² Consejo Internacional de Aeropuertos, 2019 (Informe confidencial)

³ 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. Fecha de consulta: 15 de julio de 2020

⁴ 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





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.

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 año⁵.

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 aeropuerto⁶.

El 15 de noviembre de 2007 entró en operaciones la Terminal 2, contando con 242,496m² 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 materia⁷.

⁵ 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.

⁶ 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, 15 de junio de 2005.

⁷ 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

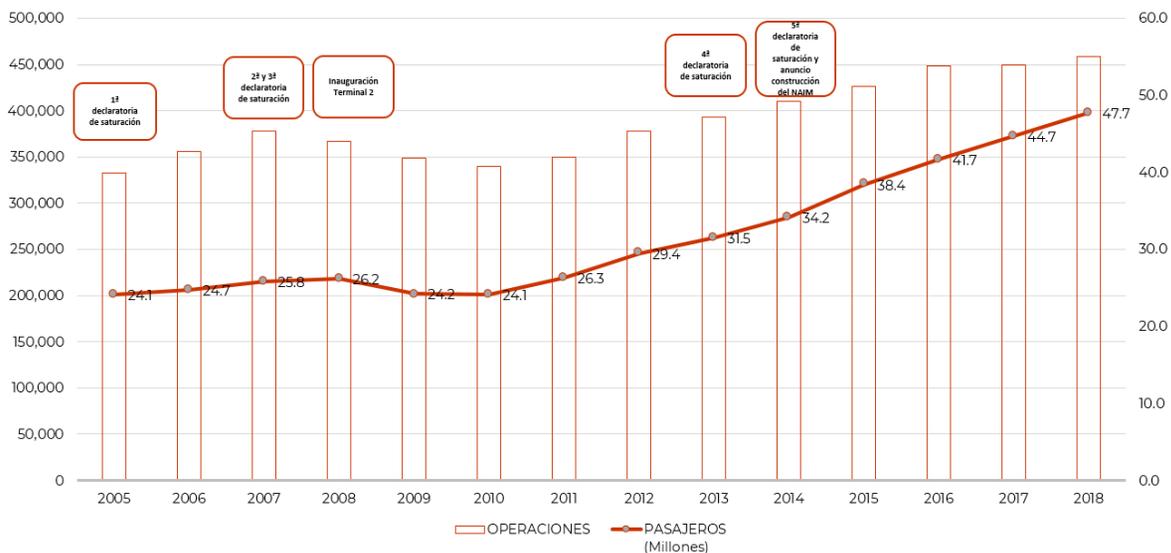




El 26 de marzo de 2008, se inauguraron oficialmente las instalaciones de la nueva terminal, lo que incrementó en 30% la capacidad de atención a usuarios y pasajeros. Sin embargo, la dinámica de crecimiento operacional y la necesaria reconversión de las instalaciones que se venía llevando a cabo, quedó 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 hora⁸. 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 vigente⁹.

COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA 2005-2018



Fuente: Elaboración propia con datos del AICM

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.

⁸ 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

⁹ 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





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 SHCP¹⁰:

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.

¹⁰ https://www.finanzaspublicas.hacienda.gob.mx/es/Finanzas_Publicas/Paquete_Economico_y_Presupuesto





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.

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 hacía 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 conservación¹¹.

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

¹¹ https://www.finanzaspublicas.hacenda.gob.mx/es/Finanzas_Publicas/Paquete_Economico_y_Presupuesto





para vuelos de conexión, por mencionar algunas propuestas relevantes, que no se llevaron a cabo¹².

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.¹³

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.

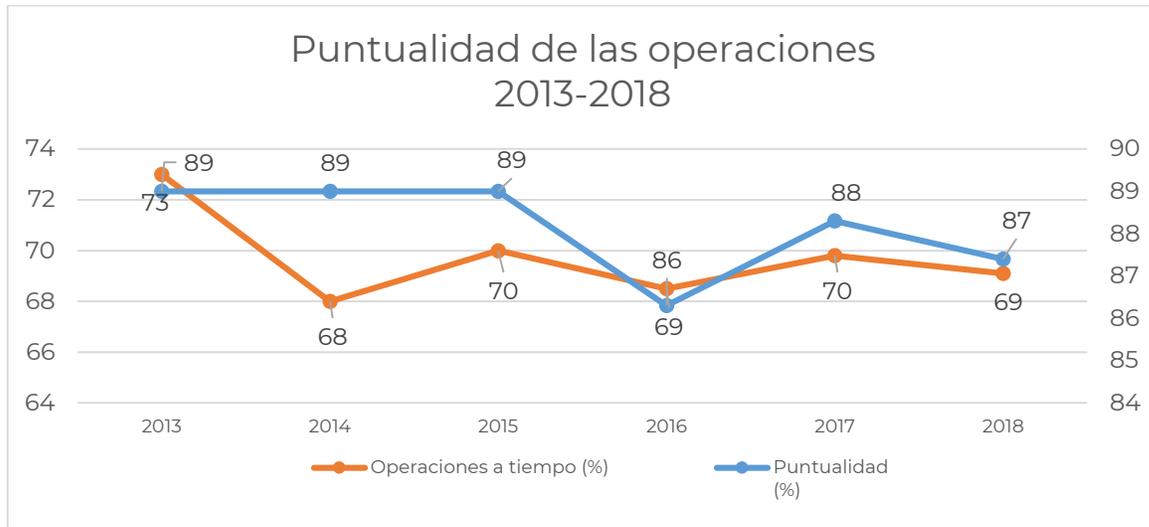
Por su parte en el periodo 2013-2018, el índice de puntualidad promedio de las aerolíneas (cuya llegada o salida se da en el rango más/menos 15 minutos respecto al horario programado), fue de 88% y el porcentaje de operaciones a tiempo fue de 70%. Adicionalmente a partir de 2014, las variables analizadas tienen un ligero descenso, tal y como se muestra en la siguiente figura¹⁴:

¹² 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)

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

¹⁴ 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 este 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.

Objetivos del Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México 2020-2024
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 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 cuente 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 / inmigración¹⁵.

"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".¹⁶

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,

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

¹⁶ Ibid.





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 sufrirán 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.

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 hacía 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 solicitud 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:

Programa Institucional del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México 2020-2024	Programa Sectorial del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México 2020-2024
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.

Acción puntual
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 transporte 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.

Acción puntual
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.**

Acción puntual
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.**

Acción puntual

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.

Acción puntual
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.

Acción puntual

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.

Acción puntual

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.

Acción puntual
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.

Acción puntual
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 señalamientos verticales 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.

Acción puntual

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.

Acción puntual
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.

Acción puntual

35.1 Llevar a cabo la estandarización de procesos en materia de contratación, de conformidad con la normatividad de la materia que corresponda.

35.2 Realizar los procedimientos de contratación privilegiando el tipo de procedimiento por Licitación Pública y realizándolas preferentemente, de manera electrónica.

35.3 Coordinar e integrar los Estados Financieros, vigilando que la información generada se apegue a los principios de legalidad, transparencia, veracidad, oportunidad, objetividad y profesionalismo.

35.4 Implementar mecanismos que permitan la innovación de procesos, para hacer eficiente el control presupuestal.

35.5 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.

Acción puntual
4.1.1 Implementar continuamente, normas, métodos recomendados y mejores prácticas en Seguridad de la Aviación Civil conforme al Anexo 17 (SEGURIDAD) y al Anexo 9 (FACILITACIÓN) 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.

Acción puntual

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 planteado 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					
Nombre	Mejorar la puntualidad de los vuelos				
Objetivo prioritario	Optimizar la capacidad física del AICM orientada a mejorar la atención de los usuarios.				
Definición o descripción	Índice de puntualidad de los vuelos comerciales de salida del AICM.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación.		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.		
Método de cálculo	$P = (VI / TV) * 100$ <p>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</p>				
Observaciones					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE					
Nombre variable 1	Total de vuelos comerciales de pasaje de salida que incumplieron +/- 15 minutos su horario asignado	Valor variable 1	132,987	Fuente de información Sistema Aeroportuario	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Nombre variable 2	Total de vuelos comerciales de pasaje de salida atendidos	Valor variable 2	211,783	Fuente de información Sistema Aeroportuario	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Sustitución en método de cálculo del indicador	$P = (132,987 / 211,783) * 100 = 62.79$				
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS					
Línea base			Nota sobre la línea base		
Valor	62.79				
Año	2019				





META 2024				Nota sobre la meta 2024					
87.00				Porcentaje de Puntualidad de vuelos					
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO									
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019		
ND	ND	ND	ND	ND	ND	68.19	62.79		
METAS INTERMEDIAS									
2020		2021		2022		2023		2024	
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					
Nombre	Avance de obras en superficies de pistas y rodajes				
Objetivo prioritario	Optimizar la capacidad física del AICM orientada a mejorar la atención de los usuarios.				
Definición o descripción	Mide el porcentaje de metros cuadrados de obras de mantenimiento realizadas en superficies de pistas y rodajes.				
Nivel de desagregación	AICM	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Período de recolección de datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Mes posterior al período de observación.		
Tendencia esperada	Constante	Unidad Responsable de reportar el avance	Gerencia de Ingeniería Civil		
Método de cálculo	$PM2 = \frac{MCR}{MCP} \times 100$ <p>Donde: PM2= Porcentaje de metros cuadrados rehabilitados MCR= Metros cuadrados realizados MCP= Metros cuadrados programados</p>				
Observaciones					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE					
Nombre variable 1	Metros cuadrados realizados	Valor variable 1	151,863	Fuente de información variable 1	Reporte de la Gerencia de Ingeniería Civil





Nombre variable 2	Metros cuadrados programados	Valor variable 2	300,000	Fuente de información variable 2	Reporte de la Gerencia de Ingeniería Civil	
Sustitución en método de cálculo del indicador	$PM2 = \frac{151,863}{300,000} \times 100=51$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	51					
Año	2019					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
100						
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ND	ND	13	90	11	51	55
METAS INTERMEDIAS						
2020	2021	2022	2023	2024		
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			
Nombre	Cumplimiento de índice de perfil y coeficiente de fricción de pistas		
Objetivo prioritario	Optimizar la capacidad física del AICM orientada a mejorar la atención de los usuarios		
Definición o descripción	Mide el número de estudios de índice de perfil y coeficiente de fricción realizado a ambas pistas		
Nivel de desagregación	AICM	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Número	Período de recolección de datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Mes posterior al periodo de observación.
Tendencia esperada	Constante	Unidad Responsable de reportar el avance	Gerencia de Ingeniería Civil





Método de cálculo	$EP = IP1 + IP2 + CF1 + CF2$ <p>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</p>					
Observaciones						
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
Nombre variable 1	Estudios de índice de perfil realizados a pista 1	Valor variable 1	1	Fuente de información variable 1	Reporte de la Gerencia de Ingeniería Civil	
Nombre variable 2	Estudios de índice de perfil realizados a pista 2	Valor variable 2	1	Fuente de información variable 2	Reporte de la Gerencia de Ingeniería Civil	
Nombre variable 3	Estudios de coeficiente de fricción realizados a pista 1	Valor variable 3	1	Fuente de información variable 3	Reporte de la Gerencia de Ingeniería Civil	
Nombre variable 4	Estudios de coeficiente de fricción realizados a pista 2	Valor variable 4	2	Fuente de información variable 4	Reporte de la Gerencia de Ingeniería Civil	
Sustitución en método de cálculo del indicador	$EP = 1 + 1 + 1 + 2 = 5$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	5					
Año	2019					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
8						
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ND	ND	ND	ND	ND	5	5
METAS INTERMEDIAS						
2020*	2021	2022	2023	2024		
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					
Nombre	Mantener un servicio de calidad y eficiencia a los usuarios				
Objetivo prioritario	Mejorar la experiencia de los usuarios en el AICM mediante el aseguramiento de los niveles de servicio y la óptima atención del personal.				
Definición o descripción	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.				
Nivel de desagregación	AICM	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.		
Método de cálculo	$PQA = (QA/TQR) * 100$ <p>Donde: PQA: Porcentaje de Quejas atendidas QA: Quejas Atendidas TQR: Total de Quejas Recibidas</p>				
Observaciones					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE					
Nombre variable 1	Quejas Atendidas	Valor variable 1	231	Fuente de información variable 1	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Nombre variable 2	Total de Quejas Recibidas	Valor variable 2	245	Fuente de información variable 2	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Nombre variable 3		Valor variable 1		Fuente de información variable 3	
Sustitución en método de cálculo del indicador	$PQA = (231/245) * 100 = 94.28$				
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS					
Línea base			Nota sobre la línea base		
Valor	94.28				
Año	2019				
META 2024			Nota sobre la meta 2024		





94.28							
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
91.35	80	93.13	80.60	65.69	89.11	95.33	94.28
METAS INTERMEDIAS							
2020*	2021	2022	2023	2024			
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					
Nombre	Índice de Evaluación de los servicios del AICM				
Objetivo prioritario	Mejorar la experiencia de los usuarios en el AICM mediante el aseguramiento de los niveles de servicio y la óptima atención del personal.				
Definición o descripción	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.				
Nivel de desagregación	AICM	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Período de recolección de datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información	Primer trimestre del ejercicio posterior al periodo de observación		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.		
Método de cálculo	$PSAE = (TES/TEC) * 100$ Donde: PSAE= Porcentaje de Satisfacción Alcanzado en las Encuestas. TES= Total de Encuestas Satisfactorias TEC= Total de Encuestas Contestadas				
Observaciones	Levantamiento de 3 encuestas de percepción anual				
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE					
Nombre variable 1	Total de Encuestas Contestadas	Valor variable 1	35,000	Fuente de información variable 1	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Nombre variable 2	Total de Encuestas Satisfactorias	Valor variable 2	14,000	Fuente de información variable 2	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Nombre variable 3		Valor variable 1		Fuente de información variable 3	





Sustitución en método de cálculo del indicador	PSAE=(14,000/35,000)*100=40					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	40		No Aplica debido a que no se realizaban cuestionarios de evaluación de servicios			
Año	2020					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
70			Acumulado de encuestas al 2024			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
METAS INTERMEDIAS						
2020	2021	2022	2023	2024		
40	40	50	60	70		

NA: No Aplica

Parámetro 2 del Objetivo prioritario 2

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	Porcentaje de usuarios conectados a la red inalámbrica de wifi gratuito del AICM		
Objetivo prioritario	Mejorar la experiencia de los usuarios en el AICM mediante el aseguramiento de los niveles de servicio y la óptima atención del personal.		
Definición o descripción	Señala el avance porcentual de todos los usuarios y/o dispositivos conectados a la red inalámbrica gratuita de AICM.		
Nivel de desagregación	AICM	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	AICM
Método de cálculo	$P=(TCD/TUC) *100$ Donde: TCD: Total de Conexiones Disponibles TUA: Total de Usuarios Conectados		
Observaciones			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE			





Nombre variable 1	Total de Usuarios Conectados	Valor variable 1	200,000	Fuente de información variable 1	AICM	
Nombre variable 2	Total de Conexiones Disponibles	Valor variable 2	40,400	Fuente de información variable 2	AICM	
Sustitución en método de cálculo del indicador	$P=(40,400/200,000)*100=20.2$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	20.2		Usuarios conectados a la Red inalámbrica Gratuita instalada en 2020			
Año	2020					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
55						
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
METAS INTERMEDIAS						
2020	2021	2022	2023	2024		
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			
Nombre	Porcentaje de los procedimientos de contratación a través de manera electrónica.		
Objetivo prioritario	Convertir al AICM en un Aeropuerto incluyente y socialmente responsable en beneficio de todas las personas.		
Definición o descripción	Señala el avance porcentual de manera electrónica, de todos los procedimientos de licitación pública, invitación a cuando menos tres personas y adjudicaciones directas.		
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	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Método de cálculo	$PPER=(PET/TPR) *100$ Donde: PPER: Porcentaje de Procedimientos Electrónicos Realizados		





	PET: Procedimientos electrónicos tramitados TPR: Total de procedimientos Recibidos					
Observaciones						
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
Nombre variable 1	Procedimientos electrónicos tramitados	Valor variable 1	68	Fuente de información variable 1	CompraNet	
Nombre variable 2	Total de procedimientos Recibidos	Valor variable 2	195	Fuente de información variable 2	CompraNet	
Sustitución en método de cálculo del indicador	$PPE=(68/195)*100=34.87$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base		Nota sobre la línea base				
Valor	34.87	Se toman en consideración los valores con base a los procedimientos de contratación realizados en el ejercicio 2019.				
Año	2019					
META 2024		Nota sobre la meta 2024				
40.12		Se estima aumentar aproximadamente al 1%, las contrataciones electrónicas por año				
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
NA	NA	NA	NA	NA	NA	35
METAS INTERMEDIAS						
2020	2021	2022	2023	2024		
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					
Nombre	Número de acciones de capacitación promedio recibida por el Personal de la entidad, para mejorar los servicios brindados a la sociedad				
Objetivo prioritario	Convertir al AICM en un Aeropuerto incluyente y socialmente responsable en beneficio de todas las personas.				
Definición o descripción	Este indicador mide el número de acciones de capacitación promedio recibidas en las que participa cada persona.				
Nivel de desagregación	AICM	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódica		
Unidad de medida	Acciones de capacitación recibida	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	AICM		
Método de cálculo	<p style="text-align: center;">$ACxP = PC/PSPC$</p> <p>Donde: ACxP: Promedio de Número de acciones de capacitación recibida por Persona PC: Número de participaciones de capacitación PSPC: Personas Servidoras Públicas capacitadas</p>				
Observaciones					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE					
Nombre variable 1	Número de participaciones de capacitación	Valor variable 1	4731	Fuente de información variable 1	Subdirección de Recursos Humanos
Nombre variable 2	Personas Servidoras Públicas capacitadas	Valor variable 2	1181	Fuente de información variable 2	Subdirección de Recursos Humanos
Sustitución en método de cálculo del indicador	$ACxP = 4731/1181 = 4.01$				
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS					
Línea base			Nota sobre la línea base		
Valor	4.01				
Año	2019				
META 2024			Nota sobre la meta 2024		
5.00					





SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.62	3.23	3.46	3.90	4.04	4.01	4.12
METAS INTERMEDIAS						
2020	2021	2022	2023	2024		
4.24	4.44	4.63	4.83	5.00		

Parámetro 2 del Objetivo prioritario 3

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO					
Nombre	Relación de procedimientos electrónicos realizados por Licitación Pública				
Objetivo prioritario	Convertir al AICM en un Aeropuerto incluyente y socialmente responsable en beneficio de todas las personas.				
Definición o descripción	Mide el porcentaje de los procedimientos realizados de manera electrónica a través del sistema Compranet que privilegiaron la contratación mediante Licitación Pública				
Nivel de desagregación	AICM	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	Subsecretaría de Transporte		
Método de cálculo	$PLPAPE = (TPELP / TPLP) * 100$ 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				
Observaciones					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE					
Nombre variable 1	Total de Procedimientos Electrónicos por Licitación Pública	Valor variable 1	70	Fuente de información variable 1	CompraNet
Nombre variable 2	Total de Procedimientos por Licitación Pública	Valor variable 2	87	Fuente de información variable 2	CompraNet
Sustitución en método de cálculo del indicador	$PPELP = (70 / 87) * 100 = 80$				





VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	80		El porcentaje de procedimientos electrónicos realizados a través de Licitación Pública para 2019 fue de 80%			
Año	2019					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
85			Aumentar aproximadamente al 1% las contrataciones electrónicas realizadas por Licitación Pública por año.			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ND	ND	ND	ND	ND	0	80
METAS INTERMEDIAS						
2020	2021	2022	2023	2024		
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	$NEADRM = \frac{PNSO - [(NSADRM/PST) * 100]}{100}$ <p>Donde: NEADRM= Número de Eventos ADRM PNSO= Porcentaje de Nivel de Seguridad Operacional NSADRM= Numero de sucesos reportados por ADRM PST= Promedio de sucesos totales</p>		
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	Numero 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					
Nombre	Índice de Error en la detección por la inspección AVSEC (Acrónimo en inglés de Aviation Security o Seguridad de la Aviación Civil).				
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	Evalúa la eficacia en la inspección de Seguridad para los pasajeros y su equipaje para su ingreso a las salas de abordaje.				
Nivel de desagregación	AICM	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Índice	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación		
Tendencia esperada	Decreciente	Unidad Responsable de reportar el avance	AICM		
Método de cálculo	$IE = (CI/TPI) * 100000$ 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				
Observaciones					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE					
Nombre variable 1	Corrección en el proceso de inspección	Valor variable 1	13,961	Fuente de información variable 1	AICM – Subdirección de Seguridad
Nombre variable 2	Total de pasajeros inspeccionados	Valor variable 2	19'058,738	Fuente de información variable 2	AICM – Subdirección de Seguridad
Sustitución en método de cálculo del indicador	$IE = (13,961/19,058,738) * 100000$ $IE=73.25 (73)$				
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS					
Línea base			Nota sobre la línea base		
Valor	73		73 correcciones por cada 100,000 pasajeros		
Año	2019				
META 2024			Nota sobre la meta 2024		
64					
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO					
			2018	2019	





ND	ND	ND	ND	ND	73	69
METAS INTERMEDIAS						
2020	2021	2022	2023	2024		
68	67	66	65	64		

ND: No Disponible.

Parámetro 2 del Objetivo prioritario 4

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO					
Nombre	Impactos de aves con aeronaves				
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	Eventos de impactos de aves con aeronaves dentro del polígono 1 del aeropuerto				
Nivel de desagregación	AICM	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Eventos	Período de recolección de datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Primer bimestre del ejercicio posterior al periodo de observación		
Tendencia esperada	Descendente	Unidad Responsable de reportar el avance	AICM		
Método de cálculo	$IA = (RIA/OT) * 100,000$ Donde: IA=Impactos da aves por cada 100,000 operaciones OT=Operaciones totales RIA = Reportes de Impactos de aves con aeronaves				
Observaciones	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					
Nombre variable 1	Reportes de impactos	Valor variable 1	153	Fuente de información variable 1	Sucesos relevantes generados por la Gerencia del Centro de Control Operativo.
Nombre variable 2	Operaciones totales	Valor variable 2	459,987	Fuente de información variable 2	AICM en cifras 2019
Nombre variable 3		Valor variable 1		Fuente de información variable 3	





Sustitución en método de cálculo del indicador	IA=(153/459987)*100,000=33					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS SAFETY						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	33		Es el máximo de impactos que se han registrado en el AICM X cada 100,000 operaciones			
Año	2019					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
25						
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ND	ND	ND	ND	ND	ND	33
METAS INTERMEDIAS						
2020*	2021	2022	2023	2024		
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 exige 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.

