



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

**PROGRAMA INSTITUCIONAL 2021-2024 DE LA
EMPRESA DE PARTICIPACIÓN ESTATAL
MAYORITARIA AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES, S.A. DE C.V.**

Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles S.A. de C.V.

**AVANCE Y RESULTADOS
2022**

PROGRAMA DERIVADO DEL
PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024



Índice

1.- Marco normativo	4
2.- Resumen ejecutivo	6
Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.....	6
3.- Avances y Resultados.....	9
Objetivo prioritario 1. Contribuir al desarrollo de la industria aeroportuaria del País a través de la eficiente administración de los recursos humanos, materiales, financieros y de tecnologías de la Información del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles", en apego a los más altos niveles de valores y normativa establecida por la Administración Pública Federal.....	9
Objetivo prioritario 2. Promover el arrendamiento de la totalidad de los espacios comerciales y la prestación de los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales en el Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles", con transparencia y equidad. (200)	15
Objetivo prioritario 3. Brindar servicios aeroportuarios con calidad y disponibilidad en beneficio de los clientes y usuarios.....	20
Objetivo prioritario 4. Elaborar la Planeación Estratégica que apoye en la toma de decisiones, a través del análisis y diagnósticos que se traduzcan en directrices institucionales de corto, mediano y largo plazo para la prestación de los servicios del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles".....	30
Objetivo prioritario 5. Administrar y conducir los procesos y acciones para el eficaz y eficiente cumplimiento de los ordenamientos legales, políticas y lineamientos que sean aplicables al AIFA, asegurando que su actuación se ajuste dentro de los cauces legales vinculados a la administración y operación de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles", S.A. de C.V., con apego a los más altos niveles de valores y normativas establecidas por la Administración Pública Federal.....	35
4- Anexo.....	41
Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros	41



Objetivo prioritario 1.- Contribuir al desarrollo de la industria aeroportuaria del País a través de la eficiente administración de los recursos humanos, materiales, financieros y de tecnologías de la Información del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles", en apego a los más altos niveles de valores y normativa establecida por la Administración Pública Federal	41
Objetivo prioritario 2.- Garantizar el arrendamiento de la totalidad de los espacios comerciales y la prestación de los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.....	47
Objetivo prioritario 3.- Brindar servicios aeroportuarios con calidad y disponibilidad en beneficio de los clientes y usuarios.....	53
Objetivo prioritario 4.- Elaborar la Planeación Estratégica que apoye en la toma de decisiones, a través del análisis y diagnósticos que se traduzcan en directrices institucionales de corto, mediano y largo plazo para la prestación de los servicios del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles"	59
Objetivo prioritario 5.- Administrar y conducir los procesos y acciones para el eficaz y eficiente cumplimiento de los ordenamientos legales, políticas y lineamientos que sean aplicables al AIFA, asegurando que su actuación se ajuste dentro de los cauces legales vinculados a la administración y operación de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles", S.A. de C.V., con apego a los más altos niveles de valores y normativas establecidas por la Administración Pública Federal	65
5- Glosario	72
6.- Siglas y abreviaturas	75

1

MARCO NORMATIVO



1.- Marco normativo

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

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

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

2

RESUMEN EJECUTIVO



2.- Resumen ejecutivo

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

El Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V. (AIFA), es uno de los proyectos más importantes del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND) en el ámbito de la infraestructura y el transporte en México. Su funcionamiento tiene como objetivo fortalecer el sistema aeroportuario nacional, a fin de brindar una mayor conectividad y movilidad de personas y mercancías a nivel nacional e internacional.

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 tiene como objetivo lograr una transformación profunda del país y mejorar la calidad de vida de los mexicanos. Uno de los pilares para lograr este objetivo es la inversión en infraestructura, incluyendo la construcción, modernización y administración de aeropuertos. En este sentido, el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V. (AIFA) tiene un papel importante en la contribución al PND.

Como parte de los Proyectos Regionales prioritarios para el modelo de desarrollo económico del PND, señala que Aeropuerto Internacional “Felipe Ángeles” en Santa Lucía Estado de México, se sumará a la infraestructura aeroportuaria del centro del país para conformar una triada de terminales a fin de impulsar el desarrollo de la región.

Desde su inicio de operación en marzo del año 2022, el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V. (AIFA) aporta una capacidad instalada para recibir hasta 20 millones de pasajeros y 190 mil operaciones al año, favoreciendo así el fortalecimiento de la conectividad en el país, facilitando el turismo nacional e internacional y fomentando el comercio y la inversión.

Además de su impacto en la descongestión del tráfico aéreo, el AIFA también genera un impacto en la economía del país, generando empleos directos e indirectos, impulsando el desarrollo económico y social de la región, así como la dinamización de la economía y generación de riqueza.

La visión del AIFA se enfoca en el servicio al cliente y en la mejora continua, por lo que es prioridad atender las necesidades y expectativas de usuarios, pasajeros y visitantes con el fin de proporcionar un servicio de excelencia y una experiencia de calidad en cada interacción.



El equipo de servidores públicos encargados de administrar, operar y mantener el funcionamiento del AIFA, ha trabajado arduamente para implementar los procesos y procedimientos necesarios para la puesta en marcha del aeropuerto, bajo los principios de honradez y honestidad.

Asimismo, se ha logrado una gestión eficaz de los recursos necesarios para la operación y administración de la infraestructura del aeropuerto, desde el acondicionamiento de instalaciones, mantenimiento y equipamiento de terminales y pistas, hasta la contratación y capacitación de personal en estricto apego a la normatividad aplicable.

Para lograr el crecimiento y consolidación del AIFA a largo plazo, se trabaja coordinadamente con la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT) y otros actores clave del sector para generar alianzas estratégicas que fomenten el desarrollo del aeropuerto y su consecuente impacto en la zona.

A continuación, se presentará un informe detallado de los logros obtenidos por el AIFA en el marco de su Programa Institucional, desde su publicación en el Diario Oficial de la Federación y hasta el cierre del año 2022. Asimismo, se hará una descripción de las principales actividades y acciones emprendidas por el AIFA durante el periodo mencionado, con el fin de exponer el compromiso y la labor constante que se realiza para cumplir con los objetivos y metas establecidos en su Programa Institucional.

El compromiso del AIFA con la visión de país plasmada en el Plan Nacional de Desarrollo es contribuir de manera significativa al logro de los objetivos establecidos en materia de infraestructura, empleo y economía, mejorando la conectividad del centro del país e impulsando el desarrollo económico y social en beneficio de la región y de la población en general.

3

AVANCES Y RESULTADOS



3.- Avances y Resultados

Objetivo prioritario 1. Contribuir al desarrollo de la industria aeroportuaria del País a través de la eficiente administración de los recursos humanos, materiales, financieros y de tecnologías de la información del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles", en apego a los más altos niveles de valores y normativa establecida por la Administración Pública Federal.

El Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V. se caracteriza por brindar servicios con calidad, seguridad y oportunidad, a través de procesos administrativos, técnicos y operacionales eficaces. Esto es posible al conjuntar tanto la experiencia de su personal, como la adecuada administración de la infraestructura física y tecnológica, lo cual permite contar con una amplia capacidad de respuesta ante las necesidades que se presentan.

Para cumplir con su misión y visión, la gestión de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos con los que cuenta el AIFA, se realiza en estricto apego a la normatividad aplicable, con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos en materia de prestación de servicios, calidad y seguridad para usuarios, pasajeros y población en general.

Resultados

En este primer año de operación el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA), logró la consolidación e integración de manera efectiva de la información económica de las diferentes áreas del AIFA, a través de los mecanismos necesarios para garantizar que la información generada cumpla rigurosamente con lo establecido en la normatividad aplicable. Es así como el 100% de la información financiera se ha presentado para su análisis, interpretación y toma de decisiones en tiempo y forma.

La totalidad de las adecuaciones presupuestarias fueron atendidas de acuerdo con lo solicitado por las áreas ejecutoras de gasto, para satisfacer las necesidades de operación del Aeropuerto orientadas a la gestión, conservación y mantenimiento de la infraestructura, atendiendo a las disposiciones normativas que regulan la operación presupuestaria, así como los principios de Austeridad Republicana.



El AIFA presenta un índice de efectividad de cobranza del 98.5%, esto ha sido posible a través de la implementación de medidas preventivas efectivas para minimizar la cartera vencida, asimismo, a través de las políticas de crédito y cobranza actuales, se contemplan acciones de recuperación por la vía administrativa y legal de los derechos de cobro de las cuentas por cobrar.

Se logró la aprobación por parte de la Secretaría de la Función Pública (S.F.P.) de 176 perfiles de puesto para la administración y operación del AIFA con base en la estructura orgánica aprobada.

Se presentó el Programa de Capacitación 2022, cuyo principal objetivo es proporcionar a los trabajadores del AIFA la capacitación y adiestramiento necesario para las actividades y funciones que desarrollan, aumentando la productividad en contribución al logro de los objetivos del Aeropuerto. Además, el citado Programa de Capacitación consideró cursos en temas de equidad, igualdad, trabajo en equipo, liderazgo y derechos humanos; que contribuyen a la formación integral de personal.

El Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles ofrece a sus usuarios una red de internet gratuita, con acceso ilimitado de tiempo, sin restricciones de contenido y sin requerir datos adicionales, aplicando en todo momento las medidas de ciberseguridad adecuadas. Esto refuerza el compromiso del AIFA para mejorar la experiencia del usuario en las instalaciones, fortaleciendo la capacidad en materia de comunicaciones.

Se instalaron 43 quioscos interactivos e informativos, distribuidos en los 3 niveles de la terminal de pasajeros del aeropuerto, los cuales cuentan en su totalidad con el servicio de internet y 28 de los cuales ofrecen además el servicio de telefonía de voz "IP" la cual es compatible con una gran cantidad de aplicaciones y dispositivos.

Se brindó capacitación en coordinación con diversas empresas de tecnología, con la finalidad de que el personal técnico del AIFA cuente con la especialización necesaria para el adecuado funcionamiento de los sistemas instalados, para brindar un servicio eficiente a nuestros usuarios.

Todos los procedimientos de contratación efectuados por el AIFA, cumplen con lo establecido en Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes Muebles y la Prestación de Servicios (POBALINES).



El 93% de los procedimientos de contratación cuentan con la validación de la garantía de calidad, la cual tiene como finalidad contar con un respaldo adicional ante cualquier imprevisto en el cumplimiento de los contratos. Asimismo, durante 2022 no se han presentado condiciones o características que afecten la citada garantía de calidad.

El 100% de los procedimientos de contratación se registraron en el sistema electrónico de contrataciones gubernamentales (CompraNet) cumpliendo con los términos y plazos que marca la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP).

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 1.1.- Asegurar el cumplimiento de la Normatividad en el manejo del gasto y recursos presupuestales, garantizando la aplicación de los principios de transparencia, honradez, austeridad, economía, legalidad, eficiencia, eficacia y uso correcto de los recursos

A través de los mecanismos actualmente establecidos, se llevó a cabo el registro oportuno de la información contable, presupuestal, de egresos, ingresos. Asimismo, se efectuó la emisión de estados financieros para su presentación, análisis y toma de decisiones ante los organismos de la administración pública federal competentes y al órgano de gobierno del AIFA.

Trabajando en sinergia con las diversas áreas del AIFA de acuerdo con la calendarización del presupuesto, se dio cumplimiento a los objetivos y metas establecidas para el ejercicio 2022, lo que repercutió de forma positiva en la imagen, infraestructura, bienes y servicios del Aeropuerto para brindar un servicio de calidad a pasajeros y usuarios.

En coordinación con el área jurídica, se efectúa una revisión periódica de las Políticas de Crédito y Cobranza, adicionando nuevos procedimientos para minimizar las cuentas vencidas, como son: 1)Notificación preventiva de saldos próximos a vencer; 2)Conciliación diaria de las cuentas bancarias del AIFA a fin de actualizar los pagos de los clientes, 3)Envío mensual de estados de cuenta de los clientes 4)Notificación de las cuentas vencidas mayores a 60 días, para la gestión de cobranza legal.

Se trabaja en la automatización de los procesos contables-financieros, realizando pruebas de conectividad de los módulos que alimentan las diferentes áreas al sistema financiero de armonización contable.



Estrategia prioritaria 1.2.- Fortalecer la estructura orgánica y ocupacional, promoviendo la profesionalización del personal con valores éticos en el ejercicio de sus funciones

Se efectuó la definición de los perfiles de puesto de conformidad con la estructura orgánica autorizada para el AIFA, identificando cada una de las funciones y responsabilidades de los puestos laborales, con base en los objetivos principales del Aeropuerto.

Se identificaron programas de capacitación para atender los propósitos, y funciones específicas del AIFA en el corto y mediano plazo. Asimismo, se diagnosticaron y priorizaron las necesidades de capacitación y adiestramiento para determinar los programas idóneos a ser considerados en el Programa de Capacitación 2022.

Estrategia prioritaria 1.3.- Fomentar la participación de los usuarios de los servicios del AIFA., a través del uso de las TIC´s

Se realizaron actividades de mantenimiento, apoyo y soporte técnico para toda la infraestructura tecnológica del AIFA a fin de cubrir las necesidades de comunicación de usuarios, clientes, operadores aéreos y empleados, garantizando la seguridad y confiabilidad en la información.

Se implementó un sistema que permite monitorear diferentes condiciones en equipos como servidores, *switches*, *routers* y otros dispositivos, para contar con datos de saturación de tráfico y fin de garantizar operaciones eficientes y oportunas.

El AIFA, inició la primera fase del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) con base en los estándares ISO 27001 e ISO 27002 con el objetivo de mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del aeropuerto.



Estrategia prioritaria 1.4.- Establecer un sistema de contrataciones públicas basado en la transparencia que promuevan la integridad y la prevención de la corrupción, en apego a la normatividad aplicable

En apego a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), su reglamento y normatividad aplicable, se privilegió el procedimiento de Licitación Pública con la finalidad de obtener las mejores condiciones disponibles en cuanto a costo y calidad en beneficio del AIFA y sus usuarios.

Se realizaron Informes Trimestrales respecto de las adquisiciones, arrendamientos y servicios del ejercicio fiscal 2022 a fin de supervisar que se de cumplimiento a las necesidades del AIFA, en armonía con el marco jurídico aplicable.

Se efectuó una adecuada gestión del programa anual de adquisiciones y de los contratos para su registro de acuerdo con la calendarización interna, de conformidad con la LAASSP y su Reglamento.

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

Indicador		Línea base (año)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	Porcentaje de presupuesto ejercido con respecto al presupuesto autorizado.	100 (2022)	NA	100 %	ND	100
Parámetro 1	Porcentaje de los procesos de actualización de TIC's.	100 (2022)	NA	100 %	ND	100
Parámetro 2	Porcentaje de presupuesto contratado en materia de adquisiciones a través de licitación pública.	60 (2022)	NA	45.77%	ND	60

Nota:

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



Objetivo prioritario 2. Promover el arrendamiento de la totalidad de los espacios comerciales y la prestación de los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales en el Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles", con transparencia y equidad. (200)

Con un alto sentido de compromiso, el AIFA realiza una amplia difusión de la disponibilidad de los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales bajo los principios de honradez, transparencia, igualdad, legalidad y acorde a la legislación aplicable en la materia.

En esta etapa inicial del desarrollo del AIFA, se efectúa una intensa actividad para destacar el potencial y dimensiones del mercado del sector aéreo en la región, así como las repercusiones económicas positivas del mismo, con la finalidad de atraer y ampliar la oferta de servicios, lo que representará más y mejores oportunidades para todos los actores de la industria, resultando en una economía más dinámica e inclusiva.

Aprovechando su reciente infraestructura física y tecnológica, así como su amplia capacidad de respuesta ante las necesidades de clientes y usuarios, el reto principal del AIFA es la óptima prestación de servicios con calidad, eficiencia, seguridad y oportunidad.

Resultados

Se realizó el 100% de los informes programados para el análisis de la percepción de usuarios, información que es obtenida mediante la aplicación de encuestas con la finalidad de identificar áreas de oportunidad en el desempeño del AIFA. Con base en lo anterior, se implementaron medidas preventivas, correctivas y de mejora en la prestación de los servicios que brinda el Aeropuerto.

Se logró la formalización del 100% de los contratos programados para el ejercicio 2022 en los giros de servicios bancarios, cajeros automáticos, venta de alimentos, venta de artículos, venta de servicios.

Se dio cumplimiento a lo establecido en la Ley de Aeropuertos (LA), su reglamento y normatividad aplicable, llevando a cabo doce (12) sesiones ordinarias del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales (COCOSA).



Se realizaron nueve (9) reportes de las incidencias detectadas en los recorridos de inspección, con ello se emprendieron acciones para mitigar las situaciones que impactan en los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales que se proporcionan a clientes y usuarios

El 100% de los modelos de contrato para la prestación de servicios en el AIFA fueron revisados y formalizados en coordinación con el área jurídica, garantizando condiciones favorables en la prestación de servicios del Aeropuerto.

Se llevaron a cabo los procedimientos correspondientes para el desarrollo de Concursos programados para el ejercicio 2022, permitiendo obtener los mejores beneficios para el AIFA, fomentando la libre competencia.

Se otorgaron ocho (8) contratos de arrendamientos a micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMES), lo que permite mantener el principio de imparcialidad y contribuye al desarrollo socioeconómico de la región.

Se llevó a cabo la identificación e instalación de señalética en diferentes idiomas, ubicando las instalaciones en cada módulo y nivel del Aeropuerto, con la finalidad de ser incluyentes con los sectores de la población y sus requerimientos específicos, según sus condiciones.

Se elaboraron 8 reportes de atención al cliente, con la información recopilada en los módulos de información del edificio terminal de pasajeros respecto a dudas y comentarios generales, turnando a la Dirección correspondiente los aspectos relacionados con áreas de oportunidad, con la finalidad de fortalecer la calidad en la prestación de los servicios.

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 2.1.- Asegurar estrategias de arrendamiento de los espacios comerciales en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles

A través de la recopilación de los comentarios positivos, negativos y neutros de los usuarios y mediante el uso de herramientas analíticas adecuadas, se estudian las mejores alternativas para conducir el desarrollo de los servicios que ofrece el AIFA.

Mediante el estudio de la demanda y oferta de servicios comerciales, giros y sub-giros conforme al catálogo emitido por el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN), se obtiene una visión más amplia, que permite



ofrecer los servicios comerciales variados de acuerdo con las necesidades de clientes y usuarios.

Se elaboran reportes mensuales de los espacios comerciales arrendados y disponibles y los giros que actualmente operan, lo que, conforme al catálogo emitido por el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN), permite tener un control respecto a la oferta comercial presente en el AIFA.

Se analiza y se informa periódicamente el comportamiento y la ocupación de los espacios comerciales, tomando parámetros nacionales e internacionales a través de las recomendaciones realizadas por la International Air Transport Association (IATA).

El AIFA lleva a cabo todos los procedimientos tendientes a la formalización de los distintos Instrumentos jurídicos, tarifas, vigencias, políticas, entre otros, para la prestación de servicios aeroportuarios complementarios y comerciales de acuerdo con lo establecido en el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales (COCOSA).

Estrategia prioritaria 2.2.- Aplicar estrategias para la prestación de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales bajo altos estándares de seguridad y eficiencia en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles

Se realizan recorridos diarios de inspección para identificar las áreas de oportunidad en el Aeropuerto, elaborando reportes mensuales para implementar las medidas a que haya lugar, para garantizar estándares de seguridad y eficiencia en el AIFA.

Se analizan los comentarios de los pasajeros, obtenidos a través de las encuestas de satisfacción para ubicar las áreas de oportunidad del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, informando a través de reportes mensuales, que derivan en acciones preventivas, correctivas y de mejora en la prestación de los servicios que brinda el Aeropuerto.



Estrategia prioritaria 2.3.- Aplicar políticas, estrategias y tarifas conforme a la normativa vigente en la materia, para alcanzar una mayor rentabilidad

Se realiza un trabajo conjunto entre el área comercial y jurídica a fin de revisar el contenido y clausulado de los instrumentos contractuales. Asimismo, se consideraron factores de justipreciación de rentas emitidos por el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN) con las actualizaciones del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) lo que permite garantizar las condiciones económicas para el AIFA.

La optimización de procedimientos ha llevado al desarrollo de licitaciones para el arrendamiento del Inmueble del Hangar de Mantenimiento y Guarda de Aeronaves de ala Rotativa y el Inmueble de Almacén de Carga Nacional, observando la transparencia en los procesos y resultados de estos.

Se han propuesto diversas estrategias para actualizar tarifas y promover el aprovechamiento y explotación de la infraestructura aeroportuaria, la cooperación estratégica con los clientes de los servicios aeroportuarios se ha evidenciado en la apertura de nuevas rutas, un incremento en el número de usuarios, clientes y una mayor competitividad en el mercado.

Estrategia prioritaria 2.4.- Incrementar la satisfacción de los concesionarios, permisionarios y usuarios del aeropuerto, a través de la obtención de certificaciones nacionales e internacionales.

Para promover un desarrollo económico y social en beneficio de la ciudadanía, se fomenta la participación de las MiPyMES en la zona comercial del AIFA. Asimismo, se realiza un informe de seguimiento de esta actividad que permite cumplir con el principio de imparcialidad.

Una de las medidas para lograr el posicionamiento del AIFA como un aeropuerto incluyente y socialmente responsable en beneficio de la ciudadanía, fue la instalación de señalética en cada nivel del Edificio Terminal de Pasajeros.

El AIFA cuenta con un equipo de personal permanentemente capacitado desplegado en zonas estratégicas del aeropuerto para brindar orientación y atención personalizada a los usuarios. Asimismo, se realizan reportes con el resultado de la información de inspecciones rutinarias a los servicios del aeropuerto.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo Prioritario 2

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	Proporcionar servicios de calidad y eficiencia a los clientes y usuarios.	0 (2018)	NA	83.75 %	ND	85 %
Parámetro 1	Evaluación de los Servicios del AIFA	0 (2018)	NA	80.62 %	ND	85%
Parámetro 2	Evaluación estancia de calidad a los usuarios de AIFA	0 (2018)	NA	81.97 %	ND	100

Nota:

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



Objetivo prioritario 3. Brindar servicios aeroportuarios con calidad y disponibilidad en beneficio de los clientes y usuarios.

El AIFA está comprometido en satisfacer las expectativas de sus clientes y usuarios, brindando servicios aeroportuarios con una óptima utilización de la infraestructura para crear una experiencia positiva.

La calidad y disponibilidad de los servicios aeroportuarios es una parte fundamental de la estrategia del AIFA, tanto para clientes, usuarios y pasajeros como para la industria aeronáutica en general a fin de contribuir al desarrollo y crecimiento de la economía.

El uso eficiente de la infraestructura disponible y el cumplimiento de las normas aplicables es la base para el óptimo desarrollo del AIFA en la prestación de servicios, por lo que de forma permanente se efectúan supervisiones y revisiones a fin de identificar oportunidades y necesidades que contribuyan a este propósito.

Resultados

Se elaboró y se obtuvo la aprobación por parte de la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC) del Programa Local de Seguridad Aeroportuaria (PLSA). Este programa consta de una serie de procedimientos que nuestro personal cumple rigurosamente en relación con la seguridad de la aviación civil, y a través del cual se garantiza la integridad y la seguridad de nuestros clientes, usuarios, pasajeros, el público en general y las instalaciones del aeropuerto.

Se identificaron cuatro procedimientos susceptibles de mejora, enfocados a mejorar la seguridad de los pasajeros, usuarios, clientes e instalaciones del AIFA, así como, para prevenir actos de interferencia ilícita. Estos procedimientos fueron actualizados, presentados y aprobados por la Agencia Federal de Aviación Civil.

El Aeropuerto Internacional ha logrado materializar acciones de mejora en coordinación con aerolíneas, autoridades y actores involucrados, mediante el seguimiento de acuerdos alcanzados en los diversos Comités, coadyuvando a brindar servicios de calidad a sus usuarios y clientes.

El AIFA ha logrado diversificar sus planes de emergencia, contingencia y seguridad en sus instalaciones aeroportuarias, se entregaron 8 protocolos de respuesta a incidentes en el Aeropuerto, ante diferentes escenarios de emergencia: 1) Fuego; 2) Sismo o terremoto; 3) Fuga de gas; 4) Manifestación; 5) Clima adverso; 6) Ceniza volcánica; 7) Artefacto explosivo y 8) Atención a personas con discapacidad.



Se ha instruido a 275 (doscientos setenta y cinco) elementos, que integran el padrón de brigadistas multifuncionales para responder cabalmente ante una contingencia y/o emergencia contemplada como un riesgo por fenómenos perturbadores que puedan afectar la integridad física de las personas dentro de las instalaciones del AIFA.

Se realizaron 48 recorridos de verificación en las instalaciones del aeropuerto, incluidos los locales arrendados para fines comerciales, corroborando que dichos locales cuenten con el equipo, señalética y rutas de evacuación en cumplimiento a la normativa en materia de protección civil y accesibilidad para personas con discapacidad.

Se aprobó el Manual de Aeródromo y las Reglas de Operación del AIFA, que permiten a través de la supervisión periódica, establecer normas y procedimientos para mantener en un nivel óptimo la seguridad operacional, logrando importantes avances para mantener la seguridad operacional.

Se logró el 100% en el cumplimiento de la normatividad aplicable en conjunto con la Comandancia del aeropuerto (AFAC) y el personal de Seguridad Operacional en el área de movimiento.

El AIFA ha establecido los procedimientos necesarios para la recepción, análisis, aprobación y autorización de solicitud de slots, con el propósito de prestar servicios de calidad en beneficio de los clientes y usuarios del aeródromo de conformidad a la normatividad aplicable.

Se atendió el 100% de los reportes emitidos por parte del área de SMS, respecto a diversas incidencias identificadas en las supervisiones a través de acciones inmediatas, cumpliendo con el objetivo de minimizar los riesgos en las operaciones.

Se aprobó y se difundió el Manual de Mantenimiento del Aeropuerto del AIFA entre el personal asignado a las áreas involucradas en los procesos de seguimiento y supervisión de las actividades de mantenimiento.

Con un enfoque proactivo en la seguridad aeroportuaria, hemos dirigido la planeación de medidas preventivas y de respuesta ante posibles situaciones de riesgo en nuestras instalaciones. En este sentido, se detectaron áreas de oportunidad en la aplicación de cinco procedimientos de seguridad para garantizar la integridad de pasajeros, clientes, usuarios e instalaciones del aeropuerto, por lo que se presentaron y se autorizaron por la AFAC las mejoras propuestas.

El AIFA ha implementado un exitoso programa de instrucción en seguridad de la aviación, apegado al contenido de asignaturas establecidas por la Autoridad Aeroportuaria (AFAC), para la capacitación, el cual se enfoca en brindar capacitación



detallada y especializada al personal encargado de realizar actividades de seguridad en los puntos de inspección del AIFA.

Se ha capacitado a un total de 1,407 personas en materia de Seguridad de la Aviación, logrando optimizar las actividades de seguridad en los puntos de inspección y brindando así un servicio de calidad a través del cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en la normativa vigente en materia de seguridad de la aviación civil.

Se llevaron a cabo la totalidad de las sesiones programadas del Comité Local de Seguridad Aeroportuaria (CLSA) para lograr acuerdos que garanticen la seguridad de las instalaciones, clientes, pasajeros y usuarios.

El AIFA implementó los sistemas de identificación de personal y vehículos, lo que ha permitido un mayor control de acceso a las zonas públicas y a las áreas restringidas de seguridad. Con la implementación de estas medidas, se ha fortalecido la seguridad y protección de los pasajeros, clientes y usuarios del aeropuerto. Además, se han establecido medidas de prevención de riesgos y se ha garantizado la integridad y confidencialidad de la información obtenida.

Se efectuó el 100% de los procedimientos establecidos para la realización de inspecciones, a fin de identificar en forma oportuna cualquier condición insegura, a través de estas acciones, se mantienen nulos registros de incidentes y/o accidentes que hayan sido provocados por falta de mantenimiento, garantizando la seguridad del pasajero ofreciendo un servicio de calidad.

Se llevó a cabo la gestión exitosa de los permisos con autoridades aeroportuarias para efectuar trabajos relacionados con servicios de mantenimiento en beneficio del desarrollo ininterrumpido de las operaciones aéreas. Se gestionaron 86 permisos de acceso como sigue: 52 para ingresar al área operacional (parte aeronáutica); y 34 para el Edificio Terminal de Pasajeros y Área Pública. Este proceso implica el cumplimiento de regulaciones y normas establecidas en el ámbito aeronáutico y la coordinación con diversas áreas operativas del aeropuerto, garantizando la seguridad de las operaciones aéreas y terrestres.

Identificar el gasto de mantenimiento y conservación para la infraestructura del AIFA ha sido un paso importante para garantizar la óptima operatividad de las instalaciones y mejorar la calidad de los servicios brindados a los clientes y usuarios, lo cual forma parte del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (PAAAS) del AIFA.

Se logró implementar un control operativo en la gestión de gasaviación y turbosina, bajo los estándares de calidad y seguridad. Como resultado, se alcanzó un eficiente y eficaz suministro de combustible para la flota de aeronaves que operan en el



aeropuerto, contribuyendo al éxito de las operaciones y al bienestar de los pasajeros y tripulaciones. Asimismo, se satisface al 100% la demanda de combustible de aviación requerido para la operación del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

El AIFA ha supervisado la elaboración de cuatro procesos del programa de la cadena de suministro utilizado para la carga aérea. A través de una gestión rigurosa, para asegurar que se cumplan los estándares de seguridad y calidad necesarios para el transporte de mercancías aéreas, garantizando así la eficiencia y eficacia de los procesos logísticos del aeropuerto.

El AIFA ha logrado garantizar la disponibilidad de instalaciones, espacios de trabajo, equipamiento y servicios de soporte que satisfagan los requerimientos de los operadores de carga, mediante la estrecha colaboración con los operadores de carga para entender sus necesidades y mejorar los servicios ofrecidos, asegurando así una experiencia de carga de alta calidad para los clientes.

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 3.1.- Desarrollar programas, proyectos y dar cumplimiento a las políticas para proporcionar servicios aeroportuarios de calidad en el AIFA

A través de la implementación del Programa Local de Seguridad Aeroportuaria, el AIFA es capaz de mitigar posibles riesgos y brindar servicios seguros y de calidad, pues dicho programa brinda las herramientas procedimentales necesarias para prevenir y afrontar eficientemente situaciones que pudieran vulnerar la seguridad de los pasajeros, clientes y usuarios del aeropuerto, así como las propias instalaciones aeroportuarias.

Se llevaron a cabo revisiones a los procedimientos de seguridad en el AIFA con la finalidad de mantener y mejorar la seguridad de las operaciones aeroportuarias, identificando áreas de oportunidad en los siguientes procedimientos 1) Procedimiento de acceso de personal nivel 5.25; 2) Identificación y revisión del personal de tripulaciones de las Aerolíneas; 3) Sistema de Inspección de equipaje no intrusivo y 4) Procedimiento de inspección a pasajeros, usuarios y sus pertenencias.

Derivado de dichas revisiones, se llevaron a cabo las gestiones necesarias para su actualización con la colaboración de las autoridades aeroportuarias Agencia Federal de la Aviación Civil, Instituto Nacional de Migración, Servicios de Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano, Secretaría de la Defensa Nacional y representantes de aerolíneas en el AIFA.



En cuanto a la protección civil, se ha efectuado la difusión a través de pláticas de concientización, logrando inculcar el sentido de autoprotección entre el personal que labora en el AIFA; así como entre arrendadores y personal que labora en los locales comerciales, para identificar la señalética, rutas de evacuación, seguir indicaciones de los brigadistas y actuar ante la presencia de cualquiera de los fenómenos perturbadores detectados como posibles riesgos.

Asimismo, con el programa de instrucción en materia de protección civil, el personal que conforma el padrón de brigadistas adquiere habilidades para: 1) Primeros auxilios, 2) Combate y extinción de incendio, 3) Evacuación, 4) Búsqueda y rescate y 5) Comunicación.

Derivado de las supervisiones realizadas a los espacios comerciales en cuanto a los aspectos de protección civil, se emitieron las recomendaciones pertinentes con el fin de que los locatarios cubrieran las necesidades en esta materia a fin de brindar un servicio de calidad y con seguridad a clientes, usuarios y pasajeros.

El AIFA realiza una constante supervisión y revisión de los Manuales de procedimientos correspondientes al área de Operación Parte Aeronáutica, así como del Servicio de Control de Fauna para su mejora y actualización en apego a las políticas para la prestación de servicios aeroportuarios de calidad, lo cual permite minimizar el riesgo de que se presenten incidentes y/o accidentes que afecten las operaciones aéreas y a los pasajeros.

Estrategia prioritaria 3.2.- Estructurar las condiciones idóneas que permitan una segura, oportuna y eficiente prestación de servicios aeroportuarios y complementarios a los transportistas aéreos, a los pasajeros y usuarios del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles

Se realizan reportes diarios de la supervisión que emite la comandancia del Aeropuerto (AFAC) en conjunto con Seguridad Operacional. A través del establecimiento de reglas y estándares para ser cumplidos por todos aquellos que están involucrados con las actividades en el área de operación, se da cumplimiento a las normas aplicables en la prestación de servicios aeroportuarios y complementarios.

Asimismo, los horarios de operación y posiciones a los operadores, se encuentran asignados en su totalidad de conformidad a las Reglas de Operación.

A través de la supervisión de la aplicación del Manual de Gestión de Seguridad Operacional para el personal que desarrolla funciones en la parte aeronáutica, se



logra mantener estándares de calidad y seguridad minimizando los riesgos asociados a las operaciones.

Se llevó a cabo la difusión por medios electrónicos el Manual de Mantenimiento del AIFA para la integración de su contenido en las actividades cotidianas, permitiendo identificar y documentar las acciones de mejora a los procesos de mantenimiento que se realizan en el aeropuerto.

Estrategia prioritaria 3.3.- Asegurar la integridad física de las instalaciones aéreas, clientes, pasajeros y usuarios del AIFA, con el fin de prevenir posibles actos de interferencia ilícita contra la aviación civil y preservar la continuidad y funcionalidad del Plan Local de Seguridad Aeroportuaria

Derivado de los acuerdos alcanzados, se revisaron y se propusieron para su aprobación ante la AFAC, los siguientes procedimientos a fin de ofrecer tranquilidad y confianza a todos los clientes y usuarios del AIFA:

- 1) Inspección con tecnología de imágenes avanzadas (QPS) sistema de inspección de equipaje no intrusivo. Apéndice I. Procedimiento de inspección de pasajeros, usuarios y sus pertenencias.
- 2) Procedimiento de emisión de cambio temporal (boletines).
- 3) Procedimiento de acceso de personas al nivel 5.25 (boletines).
- 4) Identificación y revisión del personal de tripulaciones de las aerolíneas.
- 5) Sistema de inspección de equipaje no intrusivo. Apéndice I. Procedimiento de inspección a pasajeros, usuarios y sus pertenencias.

El programa de instrucción en seguridad de la aviación fue elaborado para brindar capacitación al personal que desempeña actividades de seguridad en los puntos de inspección del AIFA, misma que consta de: 1) Tronco común; 2) Específico de Guardia de Seguridad; 3) Específico de Inspector Peatonal y Vehicular; 4) Específico de Inspector de Seguridad de Pasajeros y su Equipaje de Mano; 5) Específico de Inspector de Equipaje Facturado, Documentado o de Bodega y 6) Específico de Inspector de Circuito Cerrado de Televisión.

El personal capacitado aplica los procesos y procedimientos instruidos, a fin de prevenir actos de interferencia ilícita en contra de la aviación civil, proporcionando un servicio que garantice la seguridad al personal, clientes, usuarios y pasajeros.



Se impartió el programa de instrucción en seguridad de la aviación al personal del AIFA, incluyendo a elementos de Guardia Nacional y personas externas al AIFA como Migración y Servicio Médico.

Asimismo, se impartió el curso de sensibilización a personal que no es del área de seguridad, tales como aerolíneas, servicios complementarios y/o aeroportuarios, dependencias y autoridades. A fin de concientizar a todo el personal sobre la responsabilidad que adquieren al formar parte de la empresa y la importancia de cumplir y apoyar en el cumplimiento de las disposiciones internas de seguridad y compromiso con la empresa.

Se realizan las revisiones en Puestos de Inspección a Pasajeros y Equipaje (PIPE) con equipos de tecnología avanzada, poniendo especial cuidado en el ingreso de artículos prohibidos por parte de pasajeros, tripulaciones, autoridades, trabajadores del AIFA, clientes y usuarios en general, que por sus funciones deban ingresar a la zona estéril del aeropuerto.

Se llevan a cabo reuniones con la intervención de las autoridades aeroportuarias, Agencia Federal de la Aviación Civil (AFAC), Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA), Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA), Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano (SENEAM), Instituto Nacional de Migración (INM) y representantes de aerolíneas, para tratar temas relacionados a la seguridad aeroportuaria.

Se lleva a cabo la emisión de tarjetas de identificación Aeroportuaria con la finalidad regular el sistema de identificación aeroportuaria dando cumplimiento a la normativa correspondiente.



Estrategia prioritaria 3.4.- Optimizar el funcionamiento de la infraestructura del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles a través de la conservación y mantenimiento de los sistemas e instalaciones que conforman su infraestructura con eficiencia y eficacia, para brindar servicios de calidad a clientes y usuarios

Se lleva a cabo la verificación de la aplicación de Leyes, Reglamentos y Normatividad en materia Aeronáutica, con la finalidad de cumplir con estándares nacionales e internacionales en cada una de las áreas aplicables para el mantenimiento y conservación de la infraestructura.

Se brindó apoyo a las empresas prestadoras de servicio para la resolución de dudas acerca del trámite y expedición de permisos para acceso del personal, materiales, maquinaria, equipo y/o herramienta al área de movimiento, así como la definición de las rutas de movimiento acordes a las disposiciones de seguridad operacional del AIFA.

Se efectuó la recolección de las necesidades por parte de las áreas requirentes para hacer la consolidación e integración del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (PAAAS) a fin de cubrir las necesidades del AIFA para la prestación de servicios.

Estrategia prioritaria 3.5.- Incorporar los servicios conexos que puedan ser requeridos en materia aeroportuaria; así como, toda clase de servicios de asesoría relacionados para clientes del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles

Se efectúa la coordinación de la operación de la planta de combustibles conforme a la normatividad, programas y procedimientos aplicables, cumpliendo con los estándares establecidos, satisfaciendo las necesidades de suministro de combustible de aviación requerido para la operación del Aeropuerto por medio de autotanques.

Se gestionó la limpieza de la tubería para la conducción y suministro de turbosina a aeronaves tanto en las instalaciones de la terminal como en la red, logrando mantener las instalaciones en óptimas condiciones para la prestación de este servicio.



Se llevaron a cabo las actividades para el suministro de combustible a aeronaves por medio de autotanques con tres autotanques propiedad de este Aeropuerto.

Se han elaborado los procedimientos internos para las operaciones en la Terminal de carga a fin de establecer mecanismos adecuados para la supervisión, llevando a cabo la gestión de los espacios en coordinación con los operadores y prestadores de servicios para lograr los resultados óptimos.

El AIFA elaboró y difundió la información relacionada con los servicios de apoyo para los Operadores de Base Fija, ampliando la oferta de servicios especializados para las operaciones de aviación ejecutiva, como servicios de combustible, servicios de mantenimiento de aeronaves, servicios de tripulación, servicios de catering y servicios de limpieza, con altos estándares de calidad y eficiencia en el aeropuerto.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo Prioritario 3

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	Calidad y disponibilidad de los servicios aeroportuarios prestados.	0 (2022)	NA	86.30 %	ND	90 %
Parámetro 1	Calidad en la limpieza y conservación de los equipos e Infraestructura del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles".	0 (2022)	NA	99.89 %	ND	90 %
Parámetro 2	Disponibilidad de los equipos e Infraestructura del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles".	0 (2020)	NA	98.81 %	ND	90 %

Nota:

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



Objetivo prioritario 4. Elaborar la Planeación Estratégica que apoye en la toma de decisiones, a través del análisis y diagnósticos que se traduzcan en directrices institucionales de corto, mediano y largo plazo para la prestación de los servicios del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles".

La planeación aeroportuaria es una etapa fundamental para el desarrollo y consolidación del AIFA como un referente, por lo que es indispensable elaborar, implementar, actualizar, dar seguimiento y retroalimentar los planes, proyectos y programas que impulsen su crecimiento, así como la alineación con los objetivos y metas del sector.

El AIFA, a través de una amplia perspectiva a corto, mediano y largo plazo, cuenta con las herramientas necesarias para adaptarse y anticiparse a los cambios en el mercado y en el entorno regulatorio, garantizando así su sostenibilidad a largo plazo.

A través del establecimiento de estrategias, se busca la optimización de recursos, la mejora continua en la experiencia de los clientes y usuarios, así como en la prestación de los servicios aeroportuarios, lo cual será la clave del éxito del AIFA en un mercado exigente y cambiante.

Resultados

En estrecha colaboración con las Unidades Administrativas del AIFA se llevaron a cabo cinco mesas de trabajo para evaluar las tendencias del sector aeronáutico a fin de llevar a cabo la actualización del Programa Maestro de Desarrollo, a fin de lograr y mantener la calidad y disponibilidad de los servicios aeroportuarios, así como la satisfacción de las necesidades de clientes y usuarios.

El AIFA ha logrado identificar cinco necesidades de inversión que son pertinentes para mantener la infraestructura aeroportuaria en óptimas condiciones, a fin de satisfacer la demanda de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales en el mediano plazo.

Se implementó exitosamente el Programa Interno de Seguimiento para coordinar, monitorear, comunicar y retroalimentar los avances en las actividades que realizan las Unidades Administrativas del AIFA para el cumplimiento de compromisos y objetivos establecidos en tiempo y forma.

Se elaboró la Metodología para la Administración de Riesgos, que ayuda definir las estrategias y acciones que permitan mitigar riesgos y asegurar el logro de metas y



objetivos institucionales de una manera razonable en un marco de transparencia y rendición de cuentas.

El AIFA implementó la “Estrategia Integral de Promoción y Publicidad” y la “Estrategia Integral de Comunicación Social”, a través de 146 actividades específicas que se definieron a partir de las necesidades del aeropuerto y las demandas del mercado. Con ello se logró mejorar el posicionamiento del aeropuerto en redes sociales y se fomentó la mejora en la cultura organizacional.

Para potencializar el desarrollo del AIFA y fortalecer su imagen, se llevaron a cabo 6 reuniones de trabajo con representantes de los gobiernos estatales y municipales, así como de las cámaras de comercio, turismo e industria de la región, entre otros actores para definir acuerdos en la promoción del aeropuerto dentro de la región.

El AIFA ha logrado promover una capacitación y formación eficaz de su personal a través de la colaboración con organismos e instituciones educativas, mediante el Programa de Capacitación se abordan aspectos relevantes para la operación y administración del aeropuerto.

El Aeropuerto Internacional ha elaborado seis evaluaciones que permiten mantener y verificar el nivel de conocimientos de su plantilla de trabajo, con el fin de identificar necesidades y áreas de oportunidad en cuanto a la capacitación y el desempeño de su personal.

Se registraron cuatro informes sobre el seguimiento al Plan Anual de Capacitación 2022 del AIFA, S. A. de C. V., en el Sistema Integral de Información de los Ingresos y Gasto Público.

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 4.1.- Formular los planes, programas, estudios y proyectos estratégicos para alcanzar el cumplimiento de objetivos y metas de la entidad paraestatal.

Se remitió la propuesta para la actualización al Programa Maestro de Desarrollo (PMD) del AIFA ante la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC) a fin de dar continuidad al crecimiento y desarrollo del Aeropuerto con base en dicho documento.

Se efectuaron las revisiones a las fichas de las necesidades de inversión emitidas por las áreas requirentes, para que el Mecanismo de Planeación 2024-2026 se encuentre integrado de conformidad a los lineamientos establecidos lo que coadyuvará a



planificar de forma oportuna los programas y proyectos que se requieran en esta entidad.

Mediante el Programa Interno de Seguimiento, se llevaron a cabo 15 mesas de trabajo con las diferentes Unidades Administrativas para el monitoreo de actividades, metas, objetivos y compromisos de la Entidad.

Se llevaron a cabo sesiones de asesoría con representantes de cada una de las Unidades Administrativas para interiorizarles respecto a la información necesaria para ejecutar un adecuado seguimiento del desarrollo del Aeropuerto.

Se atendieron todas las actividades conforme al cronograma de trabajo del Programa Interno de Seguimiento en observancia a las obligaciones del AIFA como parte integrante de la Administración Pública Federal, dando así cumplimiento a los reportes e informes en tiempo y forma.

Se materializó el curso-taller para la implementación de la Metodología de Administración de Riesgos en el AIFA. Asimismo, se llevaron a cabo asesorías con las Unidades Administrativas para la utilización de las herramientas que integran dicha Metodología.

Se llevaron a cabo sesiones de trabajo en coordinación con diversas Unidades Administrativas del AIFA, para la implementación de la “Estrategia Integral de Promoción y Publicidad” y la “Estrategia Integral de Comunicación Social” obteniendo resultados positivos para el AIFA.

Estrategia prioritaria 4.2.- Contribuir al modelo de negocio a nivel estratégico que permita la toma de decisiones clave, para lograr el equilibrio entre los ingresos y gastos en el desarrollo y operación de la Empresa.

El AIFA cuenta con una infraestructura nueva por lo que, el análisis de las necesidades de nuevos proyectos se lleva a cabo mediante un riguroso proceso analítico, en la que se evaluarán aspectos de rentabilidad, impacto financiero, factibilidad técnica y los riesgos asociados.

Analizar, elaborar y dar seguimiento a las enmiendas al Programa Maestro de Desarrollo y, en conjunto con las áreas correspondientes priorizar los proyectos para ser integrados como nuevos proyectos.

Una vez autorizados los proyectos, se coordinará estrechamente con el área requirente la elaboración de los PPI's, a fin de contar con el presupuesto adecuado



que permita el mantenimiento de la infraestructura en óptimas condiciones, con el fin de contribuir en el logro de las metas y la prestación de los servicios que brinda el aeropuerto.

Para la determinación de estrategias de negocio que brinden al AIFA un enfoque integral, se conformó un equipo multidisciplinario para visualizar áreas de oportunidad y proponer acciones de mejora específicas. En este sentido una de las principales aportaciones, fue la elaboración de una encuesta a usuarios del AIFA mediante la cual se obtuvo información sociodemográfica y socioeconómica, que permitió al AIFA “conocer mejor” a los clientes que hacen uso de las instalaciones del Aeropuerto.

Se llevaron a cabo las sesiones de la Comisión Consultiva, a través de las cuales se fortalece la imagen del AIFA y se mejoran las relaciones públicas entre los actores involucrados, lo que permite una retroalimentación constante y como resultado, se ha logrado fortalecer la confianza de los usuarios y de la comunidad en general.

Estrategia prioritaria 4.3.- Fortalecer la capacitación del personal del AIFA en actividades encaminadas a garantizar la administración, explotación y operación del aeropuerto a través de la planeación estratégica

Se realizaron y aprobaron las propuestas de capacitación con organismos e instituciones educativas y de capacitación en materias encaminadas a lograr la visión y objetivos del AIFA, entre las que destacan los siguientes organismos: INMUJERES, ICAT, PROCADIST, INAFED, HILTI MEXICANA, INAI, FINDES y CIIASA.

El Aeropuerto Internacional ha logrado avanzar en su proyección y posicionamiento a nivel nacional e internacional gracias al apoyo recibido para fomentar su participación en eventos relacionados con la industria aeronáutica, como es el caso del recibimiento de la Copa Mundial de la FIFA en las instalaciones del Aeropuerto.

Se han elaborado evaluaciones de conocimientos al personal del AIFA en temas relacionados con la inducción a la Entidad, seguridad aeroportuaria, programa maestro de desarrollo, principios aeronáuticos, seguridad de la aviación entre otros.

Se logró la coordinación efectiva para la elaboración de informes de seguimiento a la capacitación del personal, en línea con los objetivos y metas de la empresa. Con ello, el AIFA ha demostrado su compromiso con el desarrollo y crecimiento del personal, asegurando así una prestación de servicios de alta calidad para los usuarios del aeropuerto.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo Prioritario 4.

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	Ejecución de programas, planes o proyectos para el desarrollo y crecimiento del AIFA.	0 (ND)	NA	100 %	ND	100 %
Parámetro 1	Cumplimiento del Programa Maestro de Desarrollo del AIFA.	0 (ND)	NA	100 %	ND	100 %
Parámetro 2	Seguimiento de los programas, planes o proyectos del AIFA.	0 (ND)	NA	100 %	ND	100 %

Nota:

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



Objetivo prioritario 5. Administrar y conducir los procesos y acciones para el eficaz y eficiente cumplimiento de los ordenamientos legales, políticas y lineamientos que sean aplicables al AIFA, asegurando que su actuación se ajuste dentro de los cauces legales vinculados a la administración y operación de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles", S.A. de C.V., con apego a los más altos niveles de valores y normativas establecidas por la Administración Pública Federal.

El área jurídica del AIFA desempeña un papel clave dentro del Aeropuerto, ya que se encarga de garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, tanto a nivel nacional como internacional.

Proporcionando asesoría legal a las diversas áreas del AIFA, así como a los tomadores de decisiones de la Entidad a en relación con contratos, convenios, permisos, reglamentos y otros asuntos legales que afecten al aeropuerto en sus funciones, responsabilidades y facultades.

Otro aspecto relevante es el cumplimiento normativo, pues se encarga de verificar que todas las actividades del aeropuerto se desarrollen en cumplimiento con la normativa legal vigente. Así como, la representación del aeropuerto en negociaciones y acuerdos legales, tales como contratos de arrendamiento, acuerdos de colaboración, convenios con autoridades, entre otros.

Resultados

Se atendieron el 100% de las diligencias y actuaciones judiciales, desahogando oportunamente los asuntos administrativos y judiciales de la competencia del área jurídica.

Se realizaron las gestiones necesarias para el retiro de 3 espectaculares en el municipio de Tecámac Edo. Méx. con el fin de salvaguardar el espacio que ocupa la "Zona de Protección" del AIFA y evitar que ciertas edificaciones por su altura, pudieran llegar a representar algún obstáculo para las operaciones aéreas del aeropuerto.

Se dio la atención requerida por las diversas Unidades Administrativas para obtener asesorías jurídicas en materia consultiva de forma oportuna y efectiva, coadyuvando a que se realicen las actividades en apego al marco jurídico específico para cada tema, minimizando los riesgos legales o patrimoniales para la Entidad.



Brindar una seguridad y certeza jurídica a esta Empresa respecto a la celebración de algún contrato o Convenio, llevados a cabo con diferentes empresas o en su caso con Dependencia, Órganos y Autoridades de la Administración Pública Federal; protegiendo los intereses, jurídicos y económicos de la misma, siempre dentro de un ámbito y un marco legal aplicable a cada Instrumento Contractual; todo esto para no omitir información o procedimiento que pueda ser perjudicial y ocasionar algún problema o detrimento.

Se impartió el curso de "Responsabilidades Administrativas de las Personas Servidoras Públicas" a través del portal del SICAVISP y se realizaron 3 difusiones mediante folletos informativos donde se da a conocer las posibles faltas administrativas que pueden cometer las personas servidoras públicas.

Se llevó a cabo un curso de evaluación 360° la cual es una herramienta de gran utilidad para medir las competencias conductual de los colaboradores del AIFA, obteniendo retroalimentación de su desempeño en las competencias claves que requiere el puesto.

Se logró el 100% de la capacitación programada en temas de honestidad y honradez con 12 cursos impartidos a lo largo del ejercicio 2022 entre los que destacan: "El ABC de la igualdad y la no discriminación", "Introducción a la Administración Pública", "Nueva Ética" e "Integridad en el Servicio Público", entre otros.

Se realizó la difusión del Código de Ética de la Administración Pública Federal a la totalidad del personal que presta sus servicios en el AIFA, asimismo, se elaboraron 648 evaluaciones correspondientes para el código de ética pública.

Se cumplió la meta establecida para la instalación del buzón de quejas y sugerencias y el curso en el manejo de la plataforma de ciudadanos alertadores. Asimismo, se impartieron 2 cursos relacionados con Derechos Humanos a través de la CNDH.



Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 5.1.- Asegurar el cumplimiento de las normas jurídicas, por parte de los servidores públicos integrantes del AIFA

Se coordinan los procedimientos administrativos y legales pertinentes para el óptimo desarrollo del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, con la participación de las diferentes Unidades Administrativas de acuerdo con los asuntos turnados.

Se realizaron análisis y reuniones para proporcionar asesoramiento jurídico a la Dirección General y Direcciones que integran esta Entidad, en materia consultiva, con estricto apego a la normatividad aplicable.

Se proporcionó asesoría respecto a la creación y actualización de normas internas a diversas áreas del AIFA, fomentando la transparencia, rendición de cuentas, combate a la corrupción, con el fin de brindar certeza jurídica e incrementar la productividad de los servidores públicos y de la entidad, contribuyendo en el registro y carga de normas en el Sistema Administración de Normas Internas (SANI).

Se efectuó la revisión de los modelos de contratos y convenios de diversas áreas del AIFA para verificar que reúnan los requisitos que señala la legislación aplicable en la materia, supervisar la personalidad jurídica de las partes contratantes se encuentre debidamente acreditada.

Estrategia prioritaria 5.2.- Garantizar la profesionalidad de los servidores públicos integrantes del AIFA.

Se lleva a cabo la programación de cursos y pláticas sobre las responsabilidades administrativas de las personas servidoras públicas a fin de reforzar los conocimientos necesarios para la realización de las funciones encomendadas a los servidores públicos del AIFA. Asimismo, se realizaron diversas reuniones con organismos para establecer las metodologías adecuadas para la evaluación con base en los perfiles de puesto correspondientes.



Estrategia prioritaria 5.3.- Fomentar como principio rector en el desempeño de las actividades de los servidores públicos del AIFA, la Honradez y Honestidad, para el bienestar de la empresa y la población

Se efectúa una constante capacitación a los servidores públicos del AIFA en materia de principios de honradez y honestidad para que cuente con las herramientas necesarias que le permitan actuar con el mayor nivel eficiencia, eficacia y efectividad. Aunado a lo anterior, se realizó la difusión del Código de Ética de la Administración Pública Federal para todo el personal del Aeropuerto.

Estrategia prioritaria 5.4.- Atender las quejas en contra de los servidores públicos del AIFA, por violaciones a los derechos humanos

Se programaron instrumentos de evaluación durante los meses de agosto, septiembre y octubre del ejercicio 2022 para los Servidores Públicos del AIFA en materia de Derechos Humanos.

Se programaron cursos en materia de derechos humanos para los meses de agosto, septiembre y octubre del ejercicio 2022 buscando proporcionar la información para que el personal actúe bajo estos principios.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo Prioritario 5

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	Asegurar el cumplimiento a las normas jurídicas por parte de los servidores públicos integrantes del AIFA.	0 (2022)	NA	0 %	ND	20%
Parámetro 1	Capacitar al personal de la Dirección Jurídica para el cumplimiento de los ordenamientos legales, políticas y lineamientos que sean aplicables al AIFA, S.A. de C.V.	0 (2022)	NA	77.17 %	ND	90%
Parámetro 2	Elaborar un sistema de control para la medición periódica en el cumplimiento de metas y objetivos de los asuntos que se le asignan a la Dirección Jurídica del AIFA, S.A. de C.V.	0 (2020)	NA	100 %	ND	85%

Nota:

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

4

ANEXO

4- Anexo.

Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros

Objetivo prioritario 1.- Contribuir al desarrollo de la industria aeroportuaria del País a través de la eficiente administración de los recursos humanos, materiales, financieros y de tecnologías de la Información del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles", en apego a los más altos niveles de valores y normativa establecida por la Administración Pública Federal

1.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	Porcentaje de presupuesto ejercido con respecto al presupuesto autorizado.		
Objetivo prioritario	Contribuir al desarrollo de la industria aeroportuaria del País a través de la eficiente administración de los recursos humanos, materiales, financieros y de tecnologías de la Información del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles", en apego a los más altos niveles de valores y normativa establecida por la Administración Pública Federal.		
Definición	Fortalecer las capacidades del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles S.A. de C.V. para promover una administración responsable, incluyente, eficiente, honesta y transparente.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero -Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Cuenta pública
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable	AIFA S.A. de C.V.



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

		de reportar el avance			
Método de cálculo	(Presupuesto ejercido en el año / Presupuesto autorizado en el año) x 100				
Observaciones					
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2022)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024	
100	ND	100%	ND	100	
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
No se cuenta con datos.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Presupuesto ejercido en el año	Valor variable 1	\$1,328,085,611.44	Fuente de información variable 1	Cuenta pública
Nombre variable 2	Presupuesto modificado en el año	Valor variable 2	\$1,328,085,611.44	Fuente de información variable 2	Cuenta pública
Sustitución en método de cálculo	(1,328,085,611.44/ 1,328,085,611.44) x 100 = 100.00 %				

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

1.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO				
Nombre	Porcentaje de los procesos de actualización de TIC's			
Objetivo prioritario	Contribuir al desarrollo de la industria aeroportuaria del País a través de la eficiente administración de los recursos humanos, materiales, financieros y de Tecnologías de la Información del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA), en apego a los más altos niveles de valores y normativa establecida por la Administración Pública Federal.			
Definición	Mide la eficacia en la utilización de mejores prácticas en la utilización eficiente de los recursos públicos mediante la aplicación de 3 procesos administrativos.			
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual	
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico	
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero -Diciembre	
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Diciembre	
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	AIFA S.A. de C.V.	
Método de cálculo	$(\text{número de procesos de TIC's actualizados en el año } t / \text{número de procesos de TIC's programados para su actualización en el año } t) * 100$			
Observaciones	Se contemplan los términos vigentes del "Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual de Aplicación General en dichas materias".			
SERIE HISTÓRICA				
Valor de la línea base (2022)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024
100	ND	100 %	ND	100



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
No se cuenta con datos.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	número de procesos de TIC's actualizados en el año t	Valor variable 1	3	Fuente de información variable 1	AIFA Gerencia de TIC's.
Nombre variable 2	número de procesos de TIC's programados para su actualización en el año t	Valor variable 2	3	Fuente de información variable 2	AIFA Gerencia de TIC's.
Sustitución en método de cálculo	$(3 / 3) * 100 = 100 \%$				

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

1.3 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO				
Nombre	Porcentaje de presupuesto contratado en materia de adquisiciones a través de licitación pública.			
Objetivo prioritario	Contribuir al desarrollo de la industria aeroportuaria del País a través de la eficiente administración de los recursos humanos, materiales, financieros y de Tecnologías de la Información del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA), en apego a los más altos niveles de valores y normativa establecida por la Administración Pública Federal.			
Definición	El indicador mide el presupuesto contratado por procedimientos de licitación pública al amparo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.			
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual	
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico	
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero- Diciembre	
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Diciembre	
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	AIFA S.A de C.V.	
Método de cálculo	$\frac{\text{(presupuesto contratado en materia de adquisiciones a través de licitación pública t)}}{\text{total presupuesto autorizado t}} \times 100$			
Observaciones				
SERIE HISTÓRICA				
Valor de la línea base (2022)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024
60	ND	45.77%	ND	60



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
No se cuenta con datos.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Total presupuesto autorizado t	Valor variable 1	\$950,950,918.00	Fuente de información variable 1	AIFA Gerencia de Materiales.
Nombre variable 2	presupuesto contratado en materia de adquisiciones a través de licitación pública t	Valor variable 2	\$435,283,392.06	Fuente de información variable 2	AIFA Gerencia de Finanzas.
Sustitución en método de cálculo	$(\$435,283,392.06 / \$950,950,918.00) * 100 = 45.77\%$				

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

Objetivo prioritario 2.- Garantizar el arrendamiento de la totalidad de los espacios comerciales y la prestación de los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

2.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	Proporcionar servicios de calidad y eficiencia a los clientes y usuarios.		
Objetivo prioritario	Garantizar el arrendamiento de la totalidad de los espacios comerciales y la prestación de los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.		
Definición	Mide la calidad y eficiencia de los servicios comerciales y aeroportuarios del AIFA.		
Nivel de desagregación	AIFA	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero -Diciembre
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Diciembre
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles" S.A. de C.V.
Método de cálculo	$PER=(ES/TER)*100$ <p>Donde:</p> <p>PER= Porcentaje de Encuestas Satisfactorias.</p> <p>ES= Encuestas Satisfactorias.</p> <p>TER= Total de Encuestas Realizadas.</p>		



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

Observaciones					
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024	
0	ND	83.75 %	ND	85 %	
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
No se cuenta con datos.			Se pretende proporcionar servicios aeroportuarios y comerciales, 100% de calidad y eficientes.		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Encuestas Satisfactorias	Valor variable 1	207,535	Fuente de información variable 1	Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles" S.A. de C.V.
Nombre variable 2	Total de Encuestas Realizadas	Valor variable 2	247,785	Fuente de información variable 2	Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles" S.A. de C.V.
Sustitución en método de cálculo	$(207,535 / 247,785) * 100 = 83.75 \%$				

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

2.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO				
Nombre	Evaluación de los Servicios del AIFA			
Objetivo prioritario	Garantizar el arrendamiento de la totalidad de los espacios comerciales y la prestación de los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.			
Definición	Mide la satisfacción de los clientes y usuarios por los servicios del AIFA.			
Nivel de desagregación	AIFA	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual	
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico	
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero -Diciembre	
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información	Diciembre	
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles" S.A. de C.V.	
Método de cálculo	$PSAE=(ES/TER) *100$ <p>Donde: PSAE= Porcentaje de Evaluaciones Realizadas. ES= Evaluaciones Satisfactorias. TER= Total de Evaluaciones Realizadas.</p>			
Observaciones				
SERIE HISTÓRICA				
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024
0	ND	80.62 %	ND	85%



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
No se cuenta con datos.			Se pretende proporcionar servicios aeroportuarios y comerciales, 100% de calidad y eficientes.		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Evaluaciones Satisfactorias.	Valor variable 1	299,636	Fuente de información variable 1	Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles" S.A. de C.V.
Nombre variable 2	Total de Evaluaciones Realizadas	Valor variable 2	371,650	Fuente de información variable 2	Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles" S.A. de C.V.
Sustitución en método de cálculo	$(299,636 / 371,650) * 100 = 80.62 \%$				

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



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

2.3 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO				
Nombre	Evaluación estancia de calidad a los usuarios de AIFA			
Objetivo prioritario	Garantizar el arrendamiento de la totalidad de los espacios comerciales y la prestación de los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.			
Definición	Evalúa la calidad de estancia de los usuarios.			
Nivel de desagregación	AIFA	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual	
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico	
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero- Diciembre	
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información	Diciembre	
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles" S.A de C.V.	
Método de cálculo	$PSAE = (TES/TER) * 100$ Donde: PSAE= Porcentaje de Satisfacción Alcanzado en las Encuestas. TES= Total de Encuestas Satisfactorias. TER= Total de Encuestas Realizadas.			
Observaciones				
SERIE HISTÓRICA				
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024
0	ND	81.97 %	ND	85%



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
Por tratarse de proyectos impulsados...		Se pretende proporcionar servicios aeroportuarios y comerciales, 100% de calidad y eficientes.			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Total de Encuestas Satisfactorias	Valor variable 1	203,065	Fuente de información variable 1	Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles" S.A. de C.V.
Nombre variable 2	Total de Encuestas Realizadas.	Valor variable 2	247,726	Fuente de información variable 2	Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles" S.A. de C.V.
Sustitución en método de cálculo	$(203,065 / 247,726) * 100 = 81.97\%$				

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

Objetivo prioritario 3.- Brindar servicios aeroportuarios con calidad y disponibilidad en beneficio de los clientes y usuarios

3.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	Calidad y disponibilidad de los servicios aeroportuarios prestados.		
Objetivo prioritario	Brindar servicios aeroportuarios con calidad y disponibilidad en beneficio de los clientes y usuarios.		
Definición	Mantener niveles de calidad y disponibilidad en la operación, seguridad, conservación y construcción de la infraestructura aeroportuaria, en beneficio de los clientes y usuarios del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles".		
Nivel de desagregación	Clientes y usuarios de los servicios aeroportuarios del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles".	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero -Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero del siguiente periodo
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia de calidad
Método de cálculo	<p>90% o mayor en la satisfacción de clientes y usuarios en los servicios aeroportuarios recibidos</p> <p>Fórmula:</p> $CSA = (Y / X) * 100$ <p>donde:</p> <p>CSA = Calidad de Servicios Aeroportuarios.</p> <p>Y = No. respuestas satisfactorias sobre la calidad y disponibilidad de los servicios aeroportuarios.</p>		



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

	X = Número de clientes y usuarios encuestados				
Observaciones	N/A				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2020)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024	
0	ND	86.31 %	ND	90 %	
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
No se cuenta con datos de referencia anteriores, se inicia a partir de la puesta en operación del AIFA en el año 2022.		Se pretende obtener y mantener la calidad y disponibilidad en la prestación de servicios para los clientes y usuarios del AIFA.			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	X = Número de clientes y usuarios encuestados.	Valor variable 1	247,846	Fuente de información variable 1	Encuestas a clientes y usuarios.
Nombre variable 2	Y = No. de respuestas satisfactorias sobre la calidad y disponibilidad de los servicios aeroportuarios	Valor variable 2	213,910	Fuente de información variable 2	Encuestas a clientes y usuarios.
Sustitución en método de cálculo	$(213,910 / 247,846) * 100 = 86.31 \%$				

3.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
Nombre	Calidad en la limpieza y conservación de los equipos e Infraestructura del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles".		
Objetivo prioritario	Brindar servicios aeroportuarios con calidad y eficiencia en beneficio de los clientes y usuarios.		
Definición	Los equipos y la infraestructura del AIFA requeridos para la prestación de los servicios aeroportuarios deberán mantenerse limpios y en buen estado de conservación cuando sean utilizados por clientes y usuarios.		
Nivel de desagregación	Clientes y usuarios de los servicios aeroportuarios del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles".	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Período de recolección de los datos	Enero -Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero del siguiente periodo
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia de Calidad
Método de cálculo	<p>Porcentaje de reportes o quejas recibidos sobre la limpieza o estado de conservación de equipos e infraestructura en relación con la cantidad de clientes o usuarios por mes.</p> <p>Fórmula</p> $CSL = (Y / X) * 100$ <p>Donde: CSL = Calidad Sobre Limpieza.</p> <p>Y = X - No. de reportes o quejas recibidas por mes. X = No. clientes y usuarios encuestados sobre limpieza.</p>		
Observaciones	N/A		
SERIE HISTÓRICA			



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

Valor de la línea base (2020)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024	
0	ND	99.89 %	ND	90 %	
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
No se cuenta con datos de referencia anteriores, se inicia a partir de la puesta en operación del AIFA en el año 2022.		Se pretende obtener y mantener la calidad en la prestación de servicios aeroportuarios a los clientes y usuarios del AIFA.			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- X = No. clientes y usuarios encuestados sobre limpieza.	Valor variable 1	24,799	Fuente de información variable 1	Estadísticas de pasajeros y clientes generadas por la Dirección de Operación.
Nombre variable 2	2.- Y = X - No. de reportes o quejas recibidas.	Valor variable 2	24,772	Fuente de información variable 2	Reportes recibidos en las distintas oficinas de atención de la Administración.
Sustitución en método de cálculo	$((24,799 - 27) / 24,799) * 100 = 99.89 \%$				

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

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



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

3.3 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
Nombre	Disponibilidad de los equipos e Infraestructura del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles".		
Objetivo prioritario	Brindar servicios aeroportuarios con calidad y eficiencia en beneficio de los clientes y usuarios.		
Definición	Los equipos y la infraestructura del AIFA requeridos para la prestación de los servicios aeroportuarios deberán encontrarse disponibles para atender a clientes y usuarios.		
Nivel de desagregación	Clientes y usuarios de los servicios aeroportuarios del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles".	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero- Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero del siguiente periodo
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia de Calidad
Método de cálculo	<p>Porcentaje de reportes o quejas recibidos sobre la disponibilidad de equipos e infraestructura en relación a la cantidad de clientes o usuarios por mes.</p> <p>Fórmula</p> $CSE = (Y / X) * 100$ <p>Donde: CSE = Calidad Sobre Equipos Y = X - No. de reportes o quejas recibidas por mes. X = No. clientes y usuarios encuestados sobre los equipos.</p>		
Observaciones	N/A		
SERIE HISTÓRICA			



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

Valor de la línea base (2020)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024	
0	ND	98.81 %	ND	90 %	
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
No se cuenta con datos de referencia anteriores, se inicia a partir de la puesta en operación del AIFA en el año 2022.		Se pretende obtener y mantener la disponibilidad de los equipos e infraestructura para la prestación de servicios aeroportuarios a clientes y usuarios del AIFA.			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- X = No. clientes y usuarios encuestados sobre los equipos.	Valor variable 1	24,799	Fuente de información variable 1	Estadísticas de pasajeros Y clientes generadas por la Dirección de Operación.
Nombre variable 2	2.- Y = X - No. de reportes o quejas recibidas.	Valor variable 2	24,505	Fuente de información variable 2	Reportes recibidos en las distintas oficinas de atención de la Administración.
Sustitución en método de cálculo	$((24,799 - 294) / 24,799) * 100 = 98.81 \%$				

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

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

Objetivo prioritario 4.- Elaborar la Planeación Estratégica que apoye en la toma de decisiones, a través del análisis y diagnósticos que se traduzcan en directrices institucionales de corto, mediano y largo plazo para la prestación de los servicios del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles"

4.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	Ejecución de programas, planes o proyectos para el desarrollo y crecimiento del AIFA.		
Objetivo prioritario	Elaborar la Planeación Estratégica que apoye en la toma de decisiones, a través del análisis y diagnósticos que se traduzcan en directrices institucionales de corto, mediano y largo plazo para la prestación de los servicios del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles"		
Definición	Elaboración de programas, planes o proyectos que conformará al Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles", para mantener en su desarrollo un adecuado equilibrio acorde al crecimiento previsto de la demanda de servicios de transportación aérea (operaciones, pasajeros y carga).		
Nivel de desagregación	Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles"	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero -Diciembre
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Primer trimestre del año
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Dirección de Planeación Estratégica
Método de cálculo	$\frac{\text{Programas, planes o proyectos ejecutados}}{\text{Programas, planes o proyectos elaborados}} \times 100\%$		



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

Observaciones	N/A				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base N/D	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024	Meta 2024
0	ND	100 %	ND	ND	100 %
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
No se cuenta con datos de referencia anteriores, se inicia a partir de la puesta en operación del AIFA en el año 2022.			Se pretende mantener un desarrollo de programas, planes o proyectos adecuados acorde al crecimiento previsto de la demanda de servicios de transportación aérea (operaciones, pasajeros y carga).		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Programas planes o proyectos ejecutados	Valor variable 1	3	Fuente de información variable 1	Dirección Planeación Estratégica.
Nombre variable 2	Programas planes o proyectos elaborados	Valor variable 2	3	Fuente de información variable 2	Dirección Planeación Estratégica.
Sustitución en método de cálculo	$(3 / 3) * 100 = 100 \%$				

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

4.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO				
Nombre	Cumplimiento del Programa Maestro de Desarrollo del AIFA.			
Objetivo prioritario	Elaborar la Planeación Estratégica que apoye en la toma de decisiones, a través del análisis y diagnósticos que se traduzcan en directrices institucionales de corto, mediano y largo plazo para la prestación de los servicios del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles".			
Definición	Contar con un programa para mantener el desarrollo del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles" con un adecuado equilibrio acorde al crecimiento previsto de la demanda de servicios de transportación aérea (operaciones, pasajeros y carga).			
Nivel de desagregación	Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles"	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual	
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico	
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero -Diciembre	
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Primer trimestre del año	
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	Dirección de Planeación Estratégica	
Método de cálculo	$\frac{\text{Metas del PMD cumplidas y supervisadas por la AFAC}}{\text{Metas del PMD programadas}} \times 100\%$			
Observaciones	N/D			
SERIE HISTÓRICA				
Valor de la línea base	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

(ND)					
0	ND	100 %	ND	100 %	
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
No se cuenta con datos de referencia anteriores, se inicia a partir de la puesta en operación del AIFA en el año 2022.			Se espera que el Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles", formule el Programa Maestro de Desarrollo para alcanzar el cumplimiento de objetivos y metas de la Entidad.		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Metas del PMD cumplidas y supervisadas por la AFAC	Valor variable 1	3	Fuente de información variable 1	Dirección de Planeación Estratégica
Nombre variable 2	Metas del PMD programadas	Valor variable 2	3	Fuente de información variable 2	Dirección de Planeación Estratégica
Sustitución en método de cálculo	$(3 / 3) * 100 = 100 \%$				

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

4.3 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO				
Nombre	Seguimiento de los programas, planes o proyectos del AIFA.			
Objetivo prioritario	Elaborar la Planeación Estratégica que apoye en la toma de decisiones, a través del análisis y diagnósticos que se traduzcan en directrices institucionales de corto, mediano y largo plazo para la prestación de los servicios del Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles".			
Definición	Mantener el seguimiento y evaluación de la ejecución de los programas, planes o proyectos para garantizar un adecuado desarrollo y crecimiento del AIFA.			
Nivel de desagregación	Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles"	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual	
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico	
Unidad de medida	Numérica	Periodo de recolección de los datos	Enero- Diciembre	
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Primer trimestre del año	
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Dirección de Planeación Estratégica	
Método de cálculo	$\frac{\text{Cantidad de programas elaborados}}{\text{Cantidad de programas ejecutados}} \times 100\%$			
Observaciones	N/D			
SERIE HISTÓRICA				
Valor de la línea base (ND)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024
0	ND	100 %	ND	100 %



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
No se cuenta con datos de referencia anteriores, se inicia a partir de la puesta en operación del AIFA en el año 2022.		Se pretende mantener un desarrollo eficiente y eficaz del AIFA mediante la evaluación de la ejecución de programas, planes o proyectos adecuados que permitan el crecimiento previsto de la demanda de servicios de transportación aérea (operaciones, pasajeros y carga).			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Programas, planes o Proyectos elaborados.	Valor variable 1	3	Fuente de información variable 1	Dirección de Planeación Estratégica
Nombre variable 2	Programas, planes o proyectos ejecutados	Valor variable 2	3	Fuente de información variable 2	Dirección de Planeación Estratégica
Sustitución en método de cálculo	$(3 / 3) * 100 = 100 \%$				

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

Objetivo prioritario 5.- Administrar y conducir los procesos y acciones para el eficaz y eficiente cumplimiento de los ordenamientos legales, políticas y lineamientos que sean aplicables al AIFA, asegurando que su actuación se ajuste dentro de los cauces legales vinculados a la administración y operación de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles", S.A. de C.V., con apego a los más altos niveles de valores y normativas establecidas por la Administración Pública Federal

5.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	Asegurar el cumplimiento a las normas jurídicas por parte de los servidores públicos integrantes del AIFA.		
Objetivo prioritario	Administrar y conducir los procesos y acciones para el eficaz y eficiente cumplimiento de los ordenamientos legales, políticas y lineamientos que sean aplicables al AIFA, asegurando que su actuación se ajuste dentro de los cauces legales vinculados a la administración y operación de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria "Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles", (AIFA) S.A. de C.V., con apego a los más altos niveles de valores y normativas establecidas por la Administración Pública Federal.		
Definición	Con un estricto sentido de vocación de servicio a la sociedad, garantizando la profesionalidad de los servidores públicos integrantes del AIFA, así como los valores de respeto a los derechos humanos y liderazgo.		
Nivel de desagregación	Servidores públicos integrantes del AIFA, S.A. de C.V. Sexo: Hombres y Mujeres. Sector Económico: Servicios.	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Esta Meta para el bienestar está enfocada a medir los procesos de los servidores públicos del AIFA en el cumplimiento del Objetivo prioritario.	Acumulado o periódico	Periódico



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero -Diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Diciembre		
Tendencia esperada	Descendente	Unidad responsable de reportar el avance	---		
Método de cálculo	CN = (quejas recibidas en el año/ servicios prestados en el año) Donde: CN = Cumplimiento de Normas.				
Observaciones	N/A				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2020)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024	
0	ND	0 %	ND	20 %	
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
No se prestaba servicios por parte de los servidores públicos del AIFA.			Se pretende obtener y mantener la eficacia en la prestación de servicios por parte de los servidores públicos del AIFA, reduciendo el porcentaje de quejas que se reciban.		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Quejas recibidas.	Valor variable 1	0	Fuente de información variable 1	Registros generados por el AIFA.
Nombre variable 2	2.- Servicios Prestados	Valor variable 2	1000	Fuente de información variable 2	Registros generados por el AIFA.
Sustitución en método de cálculo	$(0 / 1000) * 100 = 0 \%$				



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

5.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
Nombre	Capacitar al personal de la Dirección Jurídica para el cumplimiento de los ordenamientos legales, políticas y lineamientos que sean aplicables al AIFA, S.A. de C.V.		
Objetivo prioritario	Administrar y conducir los procesos y acciones para el eficaz y eficiente cumplimiento de los ordenamientos legales, políticas y lineamientos que sean aplicables al AIFA, asegurando que su actuación se ajuste dentro de los cauces legales vinculados a la administración y operación de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria "Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles", (AIFA) S.A. de C.V., con apego a los más altos niveles de valores y normativas establecidas por la Administración Pública Federal.		
Definición	Mantener la calidad y excelencia en el cumplimiento de los ordenamientos legales, políticas y lineamientos por parte de los servidores públicos integrantes de la Dirección Jurídica del AIFA, S.A. de C.V.		
Nivel de desagregación	Servidores públicos integrantes del AIFA, S.A. de C.V. Sexo: Hombres y Mujeres. Sector Económico: Servicios.	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Este parámetro está enfocado para conocer el porcentaje del personal capacitado en la Dirección Jurídica, para coadyuvar en el cumplimiento del Objetivo prioritario.	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero -Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Diciembre
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	----
Método de cálculo	30% del personal que se desempeña en la dirección jurídica será capacitado en el año $PCDJ = (Y/X) * 100$ Donde:		



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

	PCDJ = Personal Capacitado de la Dirección Jurídica Y = No. De personas capacitadas en el año. X = Personal perteneciente a la Dirección Jurídica.				
Observaciones	N/A				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2022)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024	
0	ND	78.26 %	ND	90 %	
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
No se contaba con personal suficiente para cubrir las diferentes Áreas con las que cuenta la Dirección Jurídica.		Se pretende obtener y mantener la eficacia en el cumplimiento de los ordenamientos legales, políticas y lineamientos por parte de los servidores públicos integrantes de la Dirección Jurídica			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	X = Personal perteneciente a la Dirección Jurídica.	Valor variable 1	23	Fuente de información variable 1	Planilla Orgánica de la Dirección Jurídica.
Nombre variable 2	Y = No. De personas capacitadas en el año.	Valor variable 2	18	Fuente de información variable 2	Capacitaciones para el personal de la Dirección Jurídica.
Sustitución en método de cálculo	$(18 / 23) * 100 = 78.26 \%$				

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

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



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

5.3 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
Nombre	Elaborar un sistema de control para la medición periódica en el cumplimiento de metas y objetivos de los asuntos que se le asignan a la Dirección Jurídica del AIFA, S.A. de C.V.		
Objetivo prioritario	Administrar y conducir los procesos y acciones para el eficaz y eficiente cumplimiento de los ordenamientos legales, políticas y lineamientos que sean aplicables al AIFA, asegurando que su actuación se ajuste dentro de los cauces legales vinculados a la administración y operación de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria "Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles", (AIFA) S.A. de C.V., con apego a los más altos niveles de valores y normativas establecidas por la Administración Pública Federal.		
Definición	Con un estricto sentido de vocación de servicio a la sociedad, garantizando la profesionalidad de los servidores públicos integrantes de la Dirección Jurídica en la conclusión de los asuntos destinados a citada Dirección.		
Nivel de desagregación	Servidores públicos integrantes del AIFA, S.A. de C.V. Sexo: Hombres y Mujeres. Sector Económico: Servicios.	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Este parámetro está enfocado a saber si hay un aumento o descenso con respecto a la medición de la conclusión de los asuntos destinados a la Dirección Jurídica.	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Diciembre
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	----
Método de cálculo	% porcentaje de los asuntos concluidos de la dirección jurídica en el año. $ACDJ = (X / Y) / 100$ Donde:		



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

	ACDJ = Asuntos Concluidos Dirección Jurídica. X = No. asuntos concluidos por parte de la Dirección Jurídica. Y = No. de asuntos destinados a la Dirección Jurídica del AIFA.				
Observaciones	N/A				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2020)	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024	
0	ND	100 %	ND	85%	
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
No se prestaba servicios por parte de los servidores públicos del AIFA		Se pretende obtener y mantener la eficacia en la conclusión de los asuntos destinados a la Dirección Jurídica del AIFA.			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	X = No. asuntos concluidos por parte de la Dirección Jurídica.	Valor variable 1	945	Fuente de información variable 1	Dirección Jurídica del AIFA.
Nombre variable 2	Y = No. de asuntos destinados a la Dirección Jurídica del AIFA.	Valor variable 2	945	Fuente de información variable 2	Dirección Jurídica del AIFA.
Sustitución en método de cálculo	$(945 / 945) * 100 = 100 \%$				

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

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

5

GLOSARIO

5- Glosario

Actos de Interferencia Ilícita: Acciones o tentativas, destinados a comprometer la seguridad de la aviación civil incluyendo, de forma enunciativa mas no limitativa, lo siguiente:

Apoderamiento ilícito de aeronaves;

Destrucción de una aeronave en servicio;

Toma de rehenes a bordo de aeronaves o en los aeródromos;

Intrusión por la fuerza a bordo de una aeronave, en un aeropuerto o en el recinto de una instalación aeronáutica;

Introducción a bordo de una aeronave o en un aeropuerto de armas o de artefactos (o sustancias o materiales) peligrosos prohibidos y/o con fines criminales;

Uso de una aeronave en servicio con el propósito de causar, intencionalmente, la muerte o daños graves a los bienes o al medio ambiente; y

Comunicación de información falsa que comprometa la seguridad de una aeronave en vuelo, o en tierra, o la seguridad de los pasajeros, tripulación, personal de tierra y público en un aeropuerto o en el recinto de una instalación de aviación civil.

Aeródromo: Área definida de tierra o de agua destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves.

Aeronave: Toda máquina que puede sustentarse y desplazarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra y que sea apta para transportar pesos útiles (personas o cosas).

Aeronave de ala rotativa: Aeronave que se sustenta mediante uno o varios rotores motorizados que giran alrededor de un eje vertical situado sobre el fuselaje.

Aeropuerto: Aeródromo civil de servicio público, que cuenta con las instalaciones y servicios adecuados para la recepción y despacho de aeronaves, pasajeros, carga y correo del servicio del transporte aéreo regular, del no regular, así como del transporte privado comercial y privado no comercial.

Autotanque: Unidad vehicular, tipo tanque, de especificaciones especiales destinado para el transporte de materiales y residuos peligrosos, en forma líquida o de gas principalmente, incluye accesorios, refuerzos, herrajes y cierres. Está unido permanentemente o forma parte de un vehículo motorizado o no está unido permanentemente, pero que, por su tamaño, construcción o unión a un vehículo motorizado, se puede cargar o descargar separado o no de un vehículo motorizado.



Combustible: Se denomina así a la tarea llevada a cabo dentro de las actividades de handling aeroportuario, consistente en el abastecimiento de gasolina de aviación u otro tipo de combustibles a la aeronave. Este suministro debe realizarse conforme a una serie de normas muy estrictas a nivel internacional.

Espacio aéreo: Porción de la atmósfera terrestre, tanto sobre tierra como sobre agua, regulada por un país en particular.

Estudio de demanda: Proceso que permite comprender el nivel de interés que los consumidores potenciales tienen en un producto o servicio determinado.

Línea aérea: Cualquier empresa de transporte aéreo que ofrece o mantiene un servicio aéreo internacional regular.

Plataforma: Área definida, en un aeródromo terrestre, destinada a dar cabida a las aeronaves para los fines de embarque o desembarque de pasajeros, correo o carga, abastecimiento de combustible, estacionamiento o mantenimiento.

Punto de inspección: Aplicación de medios técnicos o de otro tipo destinados a identificar y/o detectar armas, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancias peligrosas que puedan utilizarse para cometer un acto de interferencia ilícita.

Quiosco interactivo: Ordenador que se sitúa en un lugar público y funciona como punto de información, suelen poseer pantallas táctiles y permiten al usuario una experiencia interactiva.

Seguridad de la Aviación Civil: Protección de la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita. Este objetivo se logra mediante una combinación de medidas y recursos humanos y materiales.

Seguridad Operacional: Estado en que el riesgo de lesiones a las personas o daños a los bienes se reduce y se mantiene en un nivel aceptable, o por debajo del mismo, por medio de un proceso continuo de identificación de peligros y gestión de riesgos.

Servicios Aeroportuarios: Son aquellos servicios prestados por los operadores de servicios aeroportuarios dentro y fuera de plataforma, vinculados a servicios prestados directamente a aeronaves o con ocasión del transporte aéreo, cuando para su ejecución se utilizan equipos e infraestructura especializada.

Terminal de carga: De la aerolínea o encargada por ésta, para recibir la carga del usuario o su representante para ser embarcada en la aeronave y también para entregar la carga debidamente individualizada al usuario o su representante.

Tráfico aéreo: Flujo de movimiento constante que se da en los aires. Requiere de un constante monitoreo y control a través de una variedad de procedimientos y con un sistema riguroso de reglas y regulaciones.

6

SIGLAS Y ABREVIATURAS



6.- Siglas y abreviaturas

AFAC: Agencia Federal de la Aviación Civil.

AIFA: Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

COCOSA: Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales

DOF: Diario Oficial de la Federación.

ETP: Edificio Terminal de Pasajeros.

IATA: International Air Transport Association.

INDAABIN: Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales.

INM: Instituto Nacional de Migración

LA: Ley de Aeropuertos.

LAASSP: Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

PAAAS: Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

PI: Programa Institucional.

PMD: Programa Maestro de Desarrollo.

PND: Plan Nacional de Desarrollo.

POBALINES: políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes Muebles y la Prestación de Servicios.

SEDENA: Secretaría de la Defensa Nacional.

SEMARNAT: Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SENEAM: Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano.

SFP: Secretaría de la Función Pública.

SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

SICT: Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.

TIC´s: Tecnologías de la Información y la Comunicación.



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES