



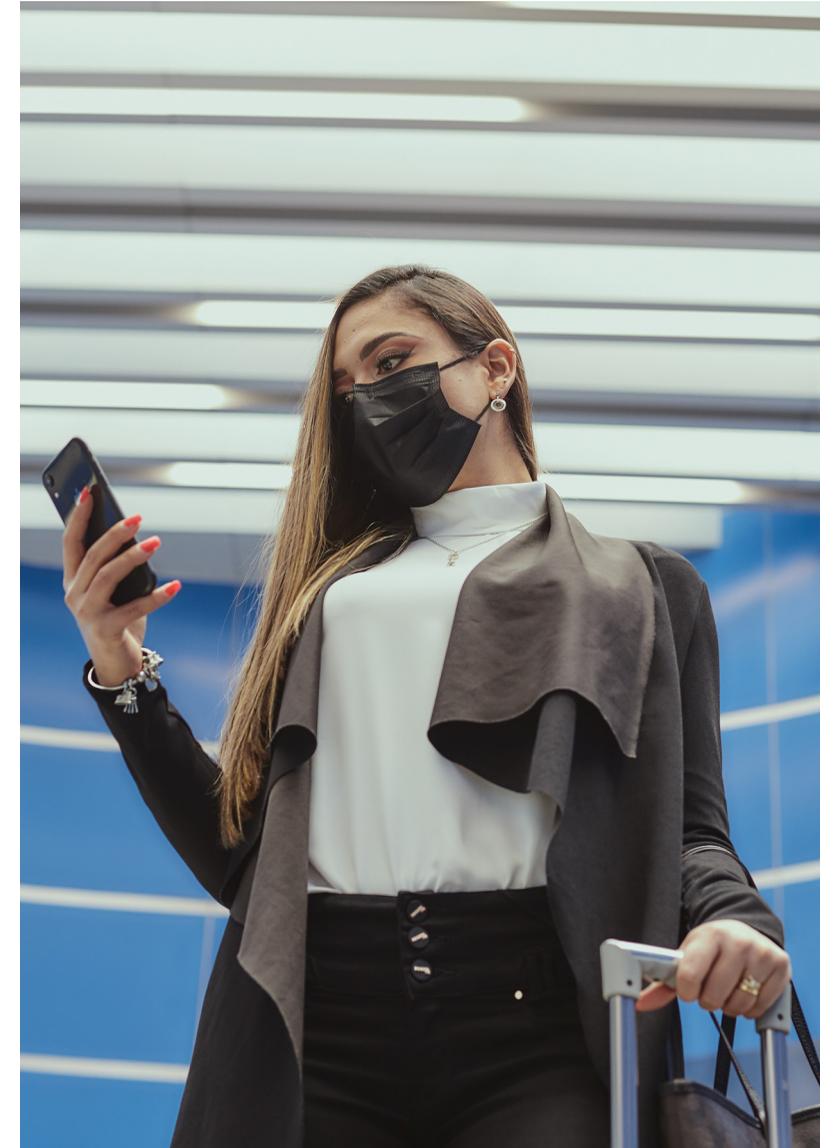
**Grupo  
Aeroportuario  
del Pacífico**



**INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2020**

# Índice

<b>2020 EN UN VISTAZO</b>	<b>3</b>	<b>FORMAMOS EL MEJOR EQUIPO</b>	<b>74</b>
Cifras relevantes	4	Actitudes GAP	75
<b>MENSAJES GAP</b>	<b>6</b>	Capital humano	76
Mensaje del Director General	7	Beneficios	80
<b>SOMOS GAP</b>	<b>9</b>	Capacitación y desempeño	81
Misión, visión y valores	10	Salud y seguridad	82
Resiliencia ante un entorno adverso	11	<b>COMPROMISO CON LA COMUNIDAD</b>	<b>84</b>
Presencia y dimensiones	12	Fundación GAP	85
<b>OFERTA DE VALOR</b>	<b>23</b>	Trabajo con la comunidad	86
Nuestros servicios	24	Capacitación de la comunidad aeroportuaria	87
Cadena de suministro	29	Acciones con causa	89
Infraestructura	32	Eventos con impacto	90
Calidad en el servicio	34	<b>COMPROMISO AMBIENTAL</b>	<b>94</b>
Cultura de innovación	38	Eficiencia y sustentabilidad	95
Seguridad operacional	39	Energía y emisiones	96
Mantenimiento del SMS	43	Biodiversidad	101
Seguridad e higiene	48	Residuos	105
Seguridad de aviación civil	49	Agua	107
<b>ESTRATEGIA SUSTENTABLE</b>	<b>51</b>	Ruido y contaminación auditiva	110
Plan Estratégico GAP	52	<b>ACERCA DE ESTE INFORME</b>	<b>111</b>
Grupos de interés	54	<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS ASG</b>	<b>112</b>
Alianzas	55	<b>CONTACTO</b>	<b>118</b>
Materialidad	56		
Compromiso con la sustentabilidad	57		
<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y CULTURA DE INTEGRIDAD</b>	<b>60</b>		
Gobierno corporativo	61		
Gestión de riesgos	66		
Ética y transparencia	70		
Seguridad de la información	73		





- 2020 de un vistazo
- Mensajes GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estrategia sostenible
- Gobierno corporativo y cultura de integridad
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acepta de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto

# Cifras relevantes

GRI 102-7, 201-1, 203-1, 203-2

Todos nuestros aeropuertos recibieron sello *Safe Travels* del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC).

Fuimos el primer grupo aeroportuario en el mundo reconocido con la Acreditación de Medidas Sanitarias para Aeropuertos (AHA) del Consejo Internacional de Aeropuertos.



aeropuertos



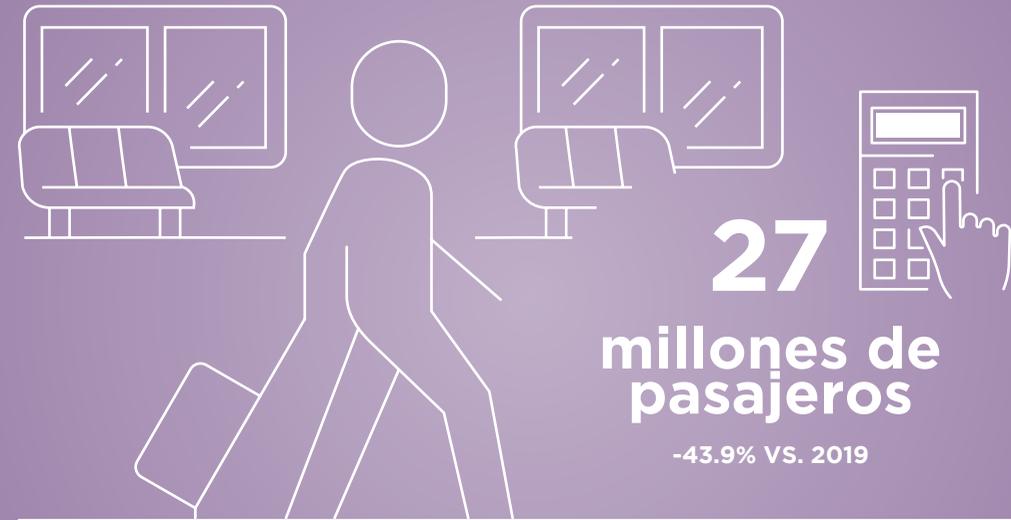
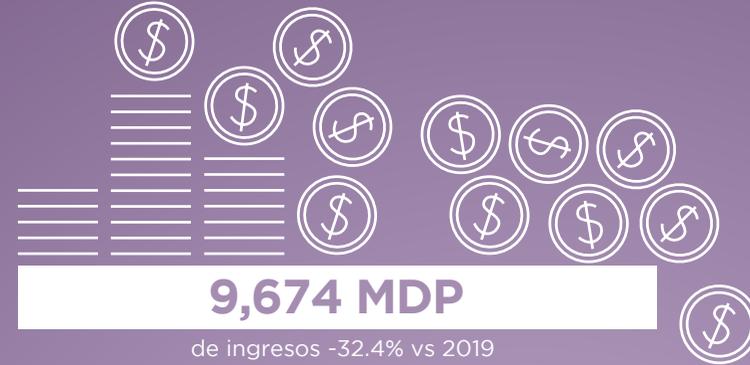
aerolíneas



destinos



**3,160.1 MDP**  
EN MÉXICO Y JAMAICA  
CAPEX





**248.8 MDP**  
de inversión en proyectos medioambientales



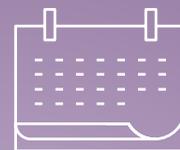
**10 MJ**  
consumo de energía por pasajero \*



**17.1% índice de rotación de personal**



**285 MDP**  
invertidos en tecnología e innovación



**23 eventos**  
con impacto social



**3.7% índice de rotación voluntaria**



**59,849 horas**  
de capacitación impartidas a colaboradores



**1,566 estudiantes**  
inscritos en los centros comunitarios de formación

\*NOTA: SOLO APLICA PARA GAP MÉXICO

Recalibramos nuestro ambicioso Plan Maestro de Desarrollo con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) ampliando los plazos de ejecución pero manteniendo la inversión histórica para GAP.

Notas sobre los resultados e indicadores de negocio

Como consecuencia de las limitaciones y cierres temporales de operaciones a causa de la pandemia por COVID-19, durante 2020 los resultados financieros de GAP se vieron afectados, además de que los indicadores operativos, ambientales y sociales no representaron el impacto del negocio bajo condiciones normales.

Por otro lado, los indicadores correspondientes a la eficiencia de nuestra operación en Kingston difieren del resto de los aeropuertos de GAP, debido a que seguimos en proceso de implementación y homologación de las mejores prácticas.





# MENSAJES GAP

# Mensaje del Director General

GRI 102-14



## ESTIMADOS INTERESADOS EN GAP:

En GAP, nuestro objetivo principal es mirar de frente al futuro, recordando que el compromiso que tenemos las empresas con el desarrollo sostenible es tangible, además de demostrar que estas acciones son positivas, viables y transformadoras para todos a largo plazo. La sustentabilidad nos involucra a todos como sociedad, desde las empresas privadas, la sociedad civil, los gobiernos en todos los niveles, hasta llegar a cada uno de nosotros como individuos, pues todos tenemos el mismo objetivo: un mundo centrado en el desarrollo económico y social, el cuidado al medio ambiente y en donde todos tengamos acceso y derecho a la salud y la educación.

Hoy más que nunca, hemos visto que atender de forma ordenada y oportuna los temas relacionados con la sustentabilidad debe de ser un asunto prioritario en todas las organizaciones. En Grupo Aeroportuario del Pacífico hemos trabajado los últimos años armonizando los temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) para impulsar la rentabilidad de nuestra empresa.

Esto quedó de manifiesto durante 2020, año en el que demostramos que, incluso ante un entorno adverso y extremadamente difícil para la industria aeroportuaria derivado de la pandemia de COVID-19, en GAP adaptamos nuestras capacidades operativas, financieras, tecnológicas y humanas para seguir atendiendo a nuestros clientes, pasajeros y visitantes. Uno de los mayores aprendizajes de esta pandemia es que todo puede cambiar drásticamente de un día para otro, y como empresa, debemos estar preparados para responder con flexibilidad.

Para mitigar los efectos negativos de la pandemia en nuestra operación e ingresos, implementamos medidas de contención de gastos que nos permitieron ajustarnos a los volúmenes de tráfico reducidos. Apoyamos la liquidez de aerolíneas y socios comerciales con descuentos y programas de incentivos que fueron fundamentales para su viabilidad de largo plazo. Esto nos permitió impulsar la demanda de pasajeros.

Por otro lado, renegociamos exitosamente una recalibración del Plan Maestro de Desarrollo 2020-2024 con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, con la finalidad de recalcular los escenarios de tráfico e ingresos acorde a la nueva realidad, lo cual nos permitirá adecuar nuestras instalaciones a los niveles de calidad y confort requeridos por los pasajeros, de forma amigable con el medio ambiente, en los próximos años.

Con el propósito de restaurar la confianza de los pasajeros a la hora de volar, trabajamos en conjunto con las aerolíneas y las Secretarías de Turismo para accionar de manera oportuna ante los nuevos niveles de servicio requeridos por los usuarios de nuestros aeropuertos. Adaptamos nuestra infraestructura con medidas de higiene y seguridad, diseñamos procesos de bioseguridad para colaboradores y pasajeros, priorizamos los espacios amplios, intensificamos las labores de limpieza y facilitamos la digitalización de múltiples procesos internos y externos, dando paso a una visión centrada en el pasajero. Asimismo, instalamos laboratorios para realizar pruebas de COVID-19 requeridas a nuestros pasajeros internacionales por el gobierno de EEUU.

Como resultado, fuimos el primer grupo de aeropuertos del mundo en recibir la Acreditación de Medidas Sanitarias para Aeropuertos otorgada por *Airport Council International* (ACI).

A pesar de la contingencia, seguimos trabajando para mejorar nuestro desempeño ASG y la forma en que lo comunicamos con nuestros grupos de interés. Por primera vez incluimos información para atender a los estándares del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) aplicables a nuestra industria, adicional a los del *Global Reporting Initiative* (GRI)

que desde hace algunos años reportamos. También nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y nos comprometimos a la aplicación de sus 10 principios.

En materia medioambiental, y para reducir nuestra huella de carbono, instalamos 14 sistemas de *carports*, que son paneles solares en los estacionamientos de 11 de nuestros aeropuertos Mexicanos, así como en nuestro aeropuerto de Montego Bay en Jamaica, los cuales nos permitirán contar con un 20% de aeropuertos autosustentables en energía y disminuir nuestras emisiones en más de 6 mil toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente por año una vez que entren en operación. Esta iniciativa es parte de la estrategia que hemos iniciado y que nos permitirá adquirir y generar energías limpias que son cruciales para la reducción de la huella de carbono.

Mantenemos nuestro compromiso con los programas de certificación ambiental como el de *Airport Carbon Accreditation* de la ACI, con el cual tenemos nueve aeropuertos ya acreditados, así como el programa de auditoría ambiental de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) con el cual obtuvimos el Certificado de Calidad Ambiental en nuestros 12 aeropuertos Mexicanos.

Nuestro compromiso con la sociedad es genuino, a través de Fundación GAP, seguimos apoyando la educación de 810 alumnos de los Colegios GAP en un esquema a distancia y pusimos en marcha el Programa de Apadrinamiento para aquellos alumnos que tienen mayores necesidades económicas, mediante el cual recibieron apoyos adicionales gracias a las aportaciones hechas por nuestros colaboradores. También promovemos la educación formal semiescolarizada, talleres y otras capacitaciones en los Centros Comunitarios de Formación para las personas de la comunidad aeroportuaria. Todas estas iniciativas, van encaminadas a transformar la vida de las personas, abriendo el camino a mejores oportunidades.

El desarrollo de las mujeres GAP dentro del entorno profesional y personal ha sido una de nuestras principales preocupaciones, por lo que hemos emprendido iniciativas y programas de

equidad de género y empoderamiento femenino, para fomentar el respeto, el trabajo y las oportunidades iguales entre hombres y mujeres. Asimismo, nuestra prioridad ha sido preservar la salud de nuestros colaboradores, brindándoles lo necesario para que puedan desempeñar sus labores de forma segura.

Los Órganos de Gobierno mantuvieron su ejercicio y desempeño mediante la aplicación de los estándares y mejores prácticas, lo que brinda la confianza a los accionistas acerca de la adecuada supervisión, asesoramiento y administración de riesgos para la gestión efectiva de las operaciones del negocio. La transparencia y el cumplimiento normativo, dentro de un marco de cultura y comportamiento ético, han sido reconocidos por organismos como Mexicanos contra la Corrupción, el cual nos ha situado dentro de los 10 primeros lugares en el ranking de las 500 empresas más transparentes que implementan prácticas anti-corrupción.

Nuestro desempeño en sostenibilidad, así como las iniciativas emprendidas durante 2020 las presentamos en este informe, en el que también transparentamos las acciones que llevamos a cabo para dar atención a la pandemia, que vino a replantear la forma en la que operamos nuestro negocio. Durante 2021 continuaremos atendiendo los temas de salud como un factor prioritario, sin dejar de mantenernos a la vanguardia en nuestros procesos operativos.

Quiero externar un gran reconocimiento a nuestros 1,656 colaboradores de México y Jamaica, que en un año de grandes retos fueron pieza clave para dar continuidad a nuestras operaciones. A todos ellos agradecemos su esfuerzo y dedicación.

A nuestros clientes, pasajeros, público inversionista y otras partes interesadas, agradecemos la confianza que han puesto en nosotros y reiteramos nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua de nuestros procesos e indicadores ASG.

**Raúl Revuelta Musalem**

**Director General Grupo Aeroportuario del Pacífico**



# SOMOS GAP

- 2020 de un vistazo
- Mensajes GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estrategia sostenible
- Gobierno corporativo y cultura de integridad
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acepta de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto

# Misión, visión y valores

GRI 102-1, 102-5, 102-16

Grupo Aeroportuario del Pacífico, S.A.B. de C.V. (GAP) opera y administra 14 aeropuertos internacionales en las regiones del Pacífico, centro de México y el Caribe. Atendemos importantes destinos turísticos, desde ciudades medianas hasta las principales áreas metropolitanas de los países donde tenemos presencia.

En 1998 recibimos del Gobierno de México la concesión de 12 aeropuertos por un periodo de 50 años con la finalidad de privatizar y mejorar los servicios aeroportuarios del país.

Asimismo, en 2003 el Gobierno de Jamaica nos otorgó una concesión para operar el Aeropuerto de Montego Bay durante 30 años. Y en octubre de 2018 obtuvimos la concesión para gestionar, modernizar y expandir el Aeropuerto Internacional Norman Manley en Kingston, del cual iniciamos operaciones en 2019.

## MISIÓN

Proporcionar servicios que contribuyan al desarrollo del transporte aéreo regional, nacional e internacional y posicionar a los 14 aeropuertos operados por GAP entre los aeropuertos líderes, mediante la gestión y operación competitiva, adaptándonos de manera continua a la demanda del mercado.

## VISIÓN

Convertirnos en el mejor operador privado de servicios aeroportuarios, ofreciendo servicios seguridad, eficiencia y confort de manera sostenible y rentable.



## NUESTROS VALORES

-  • **RESPECTO.** Tratar a las demás personas como quisiéramos que ellos nos trataran a nosotros.
-  • **HONESTIDAD.** Actuar siempre con objetividad ética y congruencia en todas las actividades y siempre en beneficio de la organización.
-  • **EMPATÍA.** Entender y hacer propias las necesidades y expectativas de la organización y su personal.
-  • **COMUNICACIÓN.** Transmitir de manera clara, precisa, oportuna, eficiente y de forma recíproca.
-  • **PASIÓN.** Actuar con corazón, entrega y energía en lo que haces y piensas respetando a los demás.
-  • **TRABAJO EN EQUIPO.** Capacidad de unificar esfuerzos para lograr una meta común valorando el trabajo de todos los colaboradores.
-  • **HUMOR.** No lo tomes personal, aplica alegría, libera la presión y mejora la perspectiva de los problemas.

# Resiliencia ante un entorno adverso

GRI 102-7, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de Salud (OMS) declaró la existencia de una pandemia derivada del brote de COVID-19, ocasionando, entre muchas cosas, la cancelación paulatina de vuelos internacionales provenientes de Canadá, Estados Unidos y Europa, así como las operaciones de vuelos domésticos por las propias restricciones impuestas dentro de cada territorio, lo cual se vio reflejado en una caída significativa del flujo de pasajeros e ingresos en México y Jamaica.

No hay duda de que con la llegada de la emergencia sanitaria la forma de volar cambió, y con ello la manera en que en GAP llevamos a cabo nuestras operaciones en el presente y de cara hacia el futuro.

Para mitigar los efectos negativos de la pandemia en nuestra operación e ingresos, implementamos medidas de contención de gastos que nos permitieron ajustarnos a los volúmenes de tráfico reducidos, así como un monitoreo constante de las condiciones del mercado para accionar oportunamente ante los nuevos niveles de servicio requeridos por los usuarios de nuestros aeropuertos.

Adaptamos nuestra infraestructura con medidas de higiene y seguridad, diseñamos procesos de bioseguridad para colaboradores y pasajeros, priorizamos los espacios amplios, intensificamos las labores de limpieza y facilitamos la digitalización de múltiples procesos internos y externos, dando paso a una visión centrada en el pasajero.

La desaceleración económica ocasionada por la pandemia también afectó significativamente los negocios de nuestros socios comerciales, desde aerolíneas y comercios, hasta prestadores de servicios de apoyo en los aeropuertos; con quienes trabajamos en conjunto con el

interés de salir juntos de la crisis. Un ejemplo es que durante algunos meses eliminamos los cobros a las aerolíneas por tener sus aviones estacionados en nuestros aeropuertos, y negociamos contratos con los comercios en función de las ventas y el nivel de tráfico aéreo, buscando que nuestros clientes pudieran mantener su operación en un entorno de total adversidad.

En medio de un año difícil para todas las industrias, pero particularmente para la nuestra, fuimos de los pocos aeropuertos con un flujo de caja positivo. Esto se debió no solo a que implementamos una estrategia de ahorros muy fuerte, sino también a que realineamos los objetivos del negocio.

Aunque nuestro flujo de pasajeros disminuyó en 43.9% con respecto a 2019, fuimos el grupo aeroportuario con recuperación más rápida y mayor participación de mercado en México en el año. Alcanzamos ingresos totales por \$9,674 millones de pesos y un sólido balance general.

Por otro lado, negociamos una recalibración del Plan Maestro de Desarrollo (PMD) 2020-2024 con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), con la finalidad de recalcular los escenarios de tráfico e ingresos utilizados en el modelo acorde a la nueva realidad.

La renegociación se logró de manera exitosa, lo cual nos permitirá adecuar nuestras instalaciones a los niveles de calidad y confort requeridos por los pasajeros en los próximos años.

Año	Tráfico de pasajeros (millones)	Ingresos totales (millones de pesos)	Utilidad neta (millones de pesos)
2017	40.07	11,053	4,731
2018	44.94	12,683	5,139
2019	48.70	14,319	5,455
2020	27.32	9,674	1,919

Nota. Esta tabla no incluye a los pasajeros de conexión.

# Presencia y dimensiones

GRI 102-3, 102-4, 102-6, AO1, AO3



Aeropuertos de México	Pasajeros de origen	Pasajeros de destino	Pasajeros de conexión	Total
Guadalajara	4,052,296	4,073,310	328,517	<b>8,454,123</b>
Tijuana	3,164,925	3,151,698	80,715	<b>6,397,338</b>
Los Cabos	1,517,428	1,546,732	3,256	<b>3,067,416</b>
Puerto Vallarta	1,241,707	1,294,413	5,296	<b>2,541,416</b>
Guanajuato	690,156	697,555	12,030	<b>1,399,741</b>
Hermosillo	497,300	486,925	25,486	<b>1,009,711</b>
Mexicali	355,049	338,165	3,451	<b>696,665</b>
Morelia	316,495	314,828	2,874	<b>634,197</b>
La Paz	285,323	287,814	3,573	<b>576,710</b>
Aguascalientes	238,265	237,297	677	<b>476,239</b>
Los Mochis	105,585	108,062	6,582	<b>220,229</b>
Manzanillo	41,962	44,285	350	<b>86,597</b>

Aeropuertos de Jamaica	Pasajeros de origen	Pasajeros de destino	Pasajeros de conexión	Total
Montego Bay	827,016	783,539	14,272	<b>1,624,827</b>
Kingston	307,326	322,062	5,079	<b>634,467</b>



**PASAJEROS POR TIPO DE VUELO**

	Vuelos nacionales	Vuelos internacionales	Total
Número de pasajeros que aterrizan	9,333,768	4,263,588	13,597,356
Número de pasajeros que despegan	9,162,048	4,568,114	13,730,162
<b>Total</b>	<b>18,495,816</b>	<b>8,831,702</b>	<b>27,327,518</b>

Nota. Esta tabla no incluye a los pasajeros de conexión.

**CARGA TRANSPORTADA EN VUELOS DE CARGA Y DE PASAJEROS**

Toneladas

	Vuelos de carga	Vuelos de pasajeros	Total
Llegadas	86,269,149	158,105,858	244,375,007
Salidas	97,015,528	156,548,823	253,564,351

## GUADALAJARA (GDL)



### PRINCIPALES DESTINOS:

Ciudad de México, Tijuana y Los Ángeles



### PRINCIPALES AEROLÍNEAS:

Volaris, VivaAerobus y Aeroméxico

**331.7 pesos**

Ingresos aeronáuticos y no aeronáuticos por pasajero



### DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO:

**71% nacional**  
**29% internacional**



**882.8 MDP**  
CAPEX



**8.1**  
millones de pasajeros



**55 destinos atendidos**

**14 aerolíneas**



## TIJUANA (TIJ)



### PRINCIPALES DESTINOS:

Ciudad de México, Guadalajara y Culiacán



### PRINCIPALES AEROLÍNEAS:

Volaris, VivaAerobus y Aeroméxico

**241.8 pesos**

Ingresos aeronáuticos y no aeronáuticos por pasajero

### DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO:



**73% nacional**  
**27% internacional**



**744.7 MDP**  
CAPEX



**6.3**  
millones de  
pasajeros



**36 destinos atendidos**

**6 aerolíneas**



## LOS CABOS (SJD)



### PRINCIPALES DESTINOS:

Ciudad de México, Los Angeles y Dallas



### PRINCIPALES AEROLÍNEAS:

American, Alaska, United, Southwest y Volaris

**467.3 pesos**

Ingresos aeronáuticos y no aeronáuticos por pasajero



### DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO:

**40% nacional**  
**60% internacional**



**421.3 MDP**  
CAPEX



**3.1**  
millones de  
pasajeros



**47 destinos atendidos**

**16 aerolíneas**



## PUERTO VALLARTA (PVR)



### PRINCIPALES DESTINOS:

Ciudad de México, Los Ángeles y Dallas



### PRINCIPALES AEROLÍNEAS:

American, United, Alaska, Volaris y VivaAerobus

# 411.2 pesos

Ingresos aeronáuticos y no aeronáuticos por pasajero

### DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO:



**38% nacional**  
**62% internacional**



**212.0 MDP**  
CAPEX



**2.5**  
millones de  
pasajeros



**51 destinos atendidos**

**16 aerolíneas**



## MONTEGO BAY (MBJ)



### PRINCIPALES DESTINOS:

Toronto, Charlotte,  
New York, Atlanta, y Ft.  
Lauderdale



### PRINCIPALES AEROLÍNEAS:

American, Southwest,  
Delta y Jetblue

**635.2 pesos**

Ingresos aeronáuticos y no  
aeronáuticos por pasajero

### DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO:



**100%**  
internacional



**6.4 MDD**  
CAPEX



**1.6**  
millones de  
pasajeros



**60 destinos atendidos**

**34 aerolíneas**



## KINGSTON (KIN)



### PRINCIPALES DESTINOS:

Miami, New York, y Fort  
Lauderdale



### PRINCIPALES AEROLÍNEAS:

JetBlue, American,  
Caribbean

**767.6 pesos**

Ingresos aeronáuticos y no  
aeronáuticos por pasajero

### DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO:



**100%**  
internacional



**2.2 MDD**  
CAPEX



**0.6**  
millones de  
pasajeros



**18 destinos atendidos**

**12 aerolíneas**



## GUANAJUATO (BJX)



### PRINCIPALES DESTINOS:

Tijuana, Ciudad de México y Cancún



### PRINCIPALES AEROLÍNEAS:

Volaris, VivaAerobus y Aeroméxico

**326.1 pesos**

Ingresos aeronáuticos y no aeronáuticos por pasajero

### DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO:



**76% nacional**  
**24% internacional**



**33.2 MDP**  
CAPEX



**1.4**  
millones de  
pasajeros



**17 destinos atendidos**

**7 aerolíneas**



## HERMOSILLO (HMO)



### PRINCIPALES DESTINOS:

Ciudad de México, Guadalajara, Tijuana y Monterrey



### PRINCIPALES AEROLÍNEAS:

Volaris, VivaAerobus y Aeroméxico

**273.6 pesos**

Ingresos aeronáuticos y no aeronáuticos por pasajero

### DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO:



**95% nacional**  
**5% internacional**



**84.6 MDP**  
CAPEX



**1**  
millón de  
pasajeros



**15 destinos atendidos**

**7 aerolíneas**



## MEXICALI (MXL)



### PRINCIPALES DESTINOS:

Guadalajara, Ciudad de México y Culiacán



### PRINCIPALES AEROLÍNEAS:

Volaris, Aeroméxico y VivaAerobus

**247.6 pesos**

Ingresos aeronáuticos y no aeronáuticos por pasajero

### DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO:



**100% nacional**



**139.5 MDP**  
CAPEX



**0.6 millones de pasajeros**



**7 destinos atendidos**

**4 aerolíneas**



## LA PAZ (LAP)



### PRINCIPALES DESTINOS:

Ciudad de México, Guadalajara y Tijuana



### PRINCIPALES AEROLÍNEAS:

Volaris, Aeroméxico y Calafia

**262.7 pesos**

Ingresos aeronáuticos y no aeronáuticos por pasajero

### DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO:



**99% nacional**  
**1% internacional**



**68.0 MDP**  
CAPEX



**0.5 millones de pasajeros**



**16 destinos atendidos**

**5 aerolíneas**



## MORELIA (MLM)



### PRINCIPALES DESTINOS:

Tijuana, Chicago Midway y Dallas Fort-Worth



### PRINCIPALES AEROLÍNEAS:

Volaris, VivaAerobus y American

**326.9 pesos**

Ingresos aeronáuticos y no aeronáuticos por pasajero

### DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO:



**61% nacional**  
**39% internacional**



**82.4 MDP**  
CAPEX



**0.6**  
millones de  
pasajeros



**12 destinos atendidos**

**6 aerolíneas**



## AGUASCALIENTES (AGU)



### PRINCIPALES DESTINOS:

Ciudad de México, Tijuana, Cancun y Dallas



### PRINCIPALES AEROLÍNEAS:

Volaris, Aeroméxico y American

**264.4 pesos**

Ingresos aeronáuticos y no aeronáuticos por pasajero

### DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO:



**75% nacional**  
**25% internacional**



**49.4 MDP**  
CAPEX



**0.4**  
millones de  
pasajeros



**8 destinos atendidos**

**6 aerolíneas**



## LOS MOCHIS (LMM)



### PRINCIPALES DESTINOS:

Ciudad de México, Tijuana y Guadalajara



### PRINCIPALES AEROLÍNEAS:

Volaris, Aeroméxico y Calafia

**276.4 pesos**

Ingresos aeronáuticos y no aeronáuticos por pasajero

### DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO:



**99% nacional**  
**1% internacional**



**38.4 MDP**  
CAPEX



**0.2 millones de pasajeros**



**6 destinos atendidos**

**3 aerolíneas**



## MANZANILLO (ZLO)



### PRINCIPALES DESTINOS:

Ciudad de México, Los Angeles y Calgary



### PRINCIPALES AEROLÍNEAS:

Aeromexico y Alaska

**358.9 pesos**

Ingresos aeronáuticos y no aeronáuticos por pasajero

### DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO:



**57% nacional**  
**43% internacional**



**29.9 MDP**  
CAPEX



**86 mil pasajeros**



**3 destinos atendidos**

**6 aerolíneas**





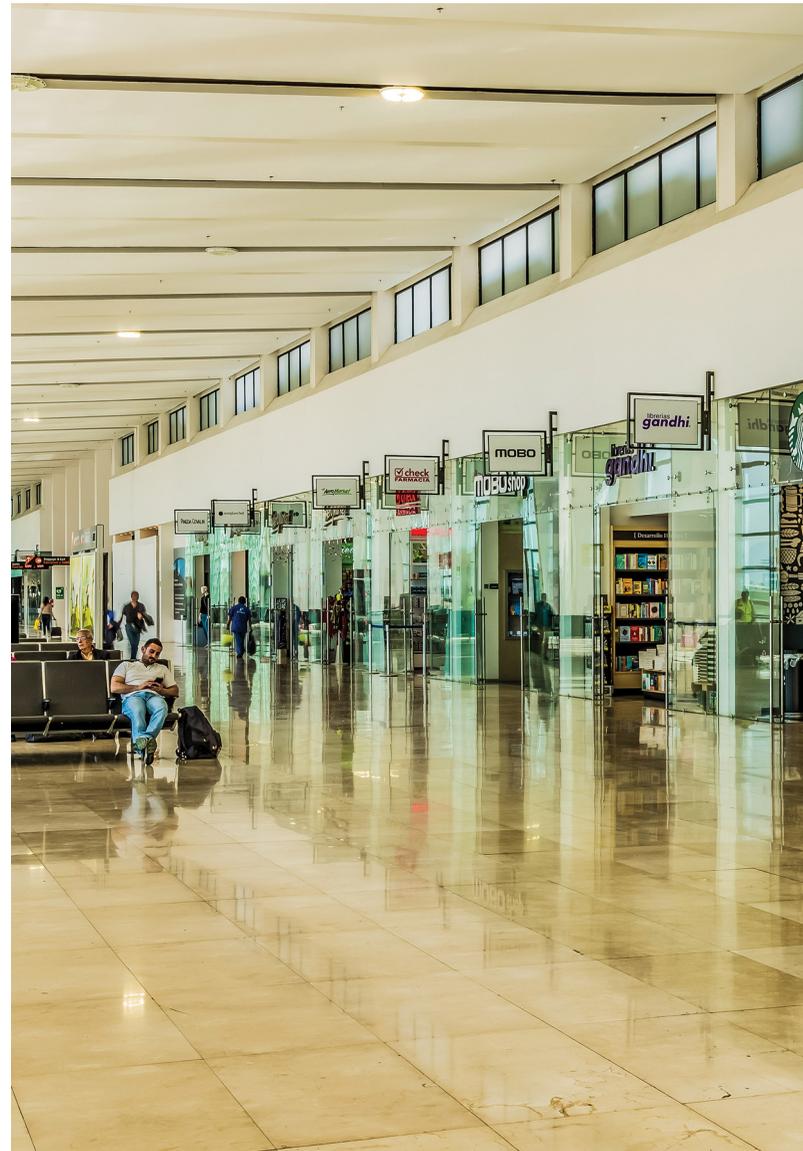
# OFERTA DE VALOR



- 2020 de un vistazo
- Mensajes GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estrategia sostenible
- Gobierno corporativo y cultura de integridad
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acceso de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto

# Nuestros servicios

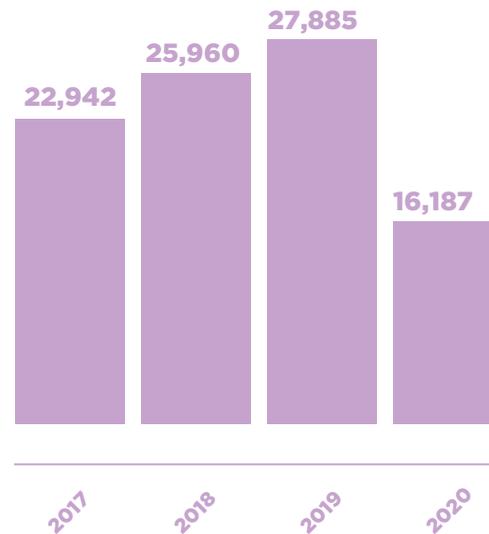
GRI 102-2, 102-6



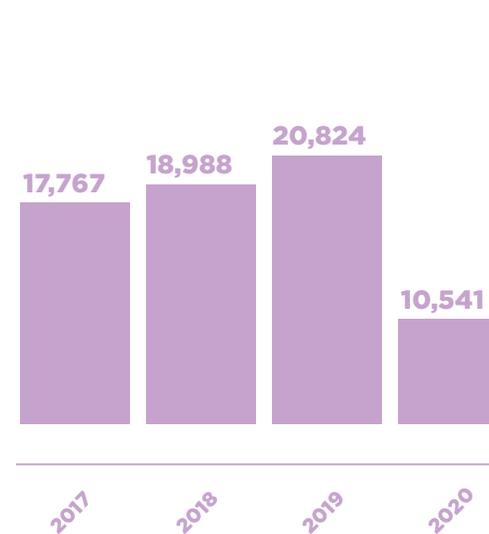
Ofrecemos servicios aeroportuarios, negocios comerciales y soluciones de infraestructura a distintas aerolíneas con la finalidad de satisfacer las necesidades de transporte, consumo y confort de nuestros pasajeros y visitantes.

Durante 2020 registramos un tráfico de 27,328 miles de pasajeros en todos nuestros aeropuertos.

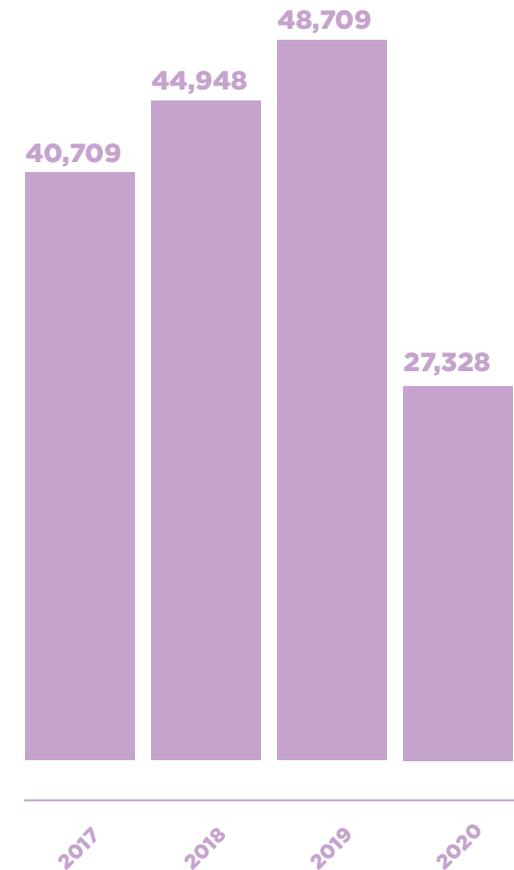
**PAX NACIONAL**  
miles



**PAX INTERNACIONAL**  
miles



**PAX TOTALES**  
miles



2020 de un vistazo

Mensajes GAP

Somos GAP

Oferta de valor

Estrategia sostenible

Gobierno corporativo y cultura de integridad

Formamos el mejor equipo

Compromiso con la comunidad

Compromiso ambiental

Acercar de este informe

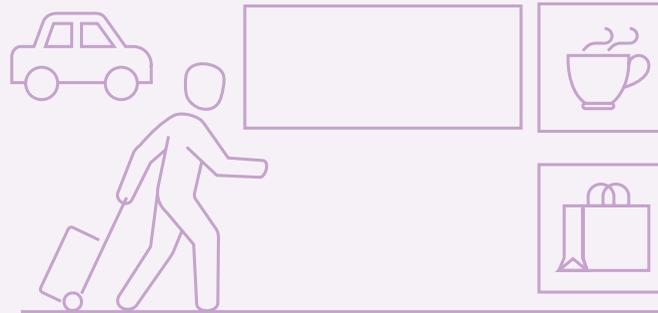
Índice de contenidos GRI

Contacto



## Servicios brindados por GAP

- Aterrizaje y despegue
- Uso de plataforma
- Control en plataformas
- Hangares para la operación aeronáutica, guarda de aviones y mantenimiento
- Edificio terminal
- Seguridad y vigilancia
- Rescate y extinción de incendios
- Atención médica de urgencias
- Acceso a zona federal
- Abordadores mecánicos
- Terminales de vuelos privados (SJD)



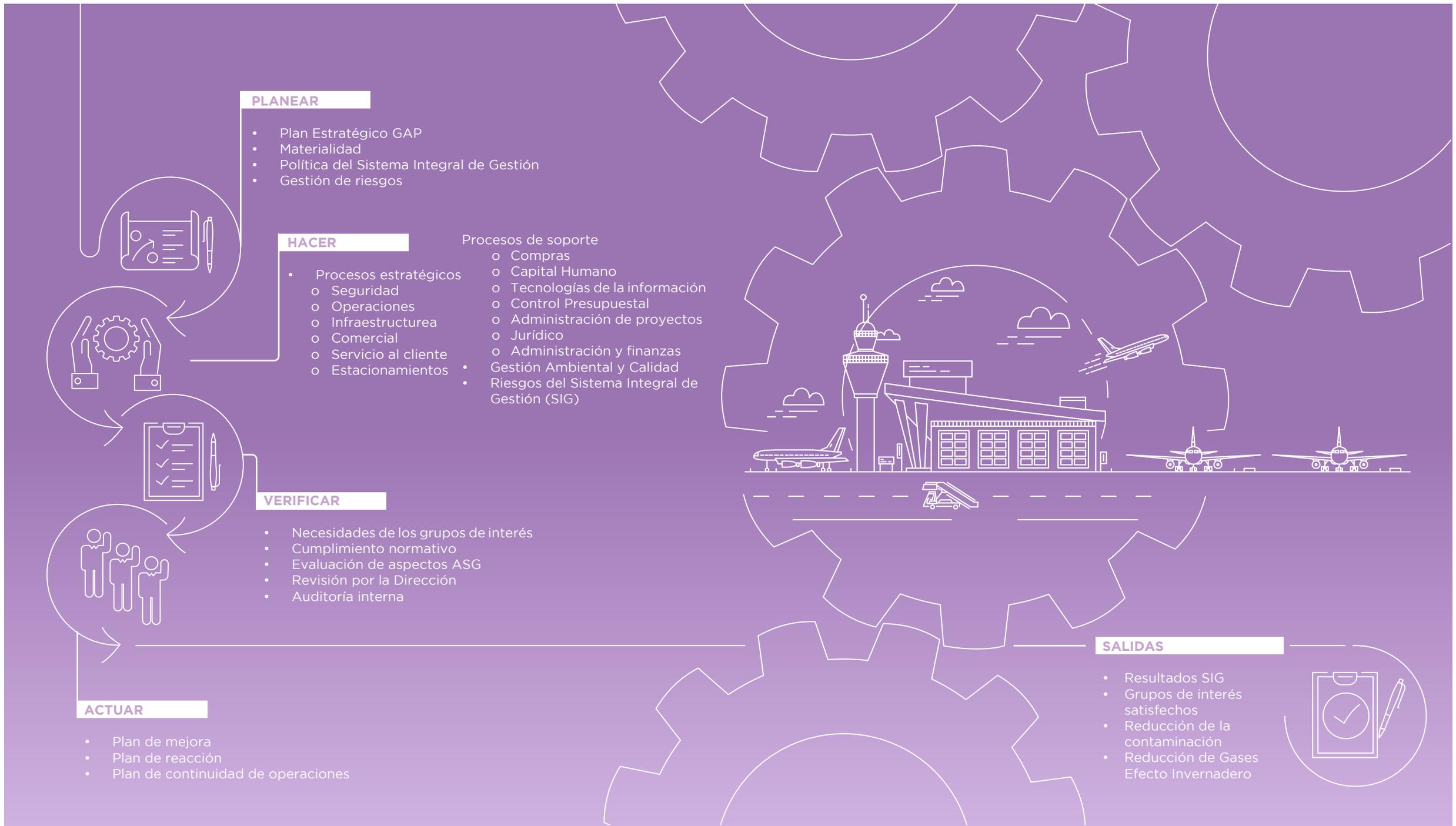
## Servicios comerciales e inmobiliarios

- Estacionamiento (oferta segura para los vehículos de los pasajeros)
- Publicidad (espacios publicitarios estáticos o digitales para diversas audiencias)
- AeroMarket (locales comerciales con todo tipo de productos)
- Arrendamiento de espacios comerciales
- Meet and greet (SJD y PVR)
- Máquinas expendedoras
- Salas VIP (AGU, BJX, GDL, HMO, LAP, MXL, PVR, SJD, TIJ)
- Arrendamiento de terrenos
- Arrendamiento de Hangares



## Servicios brindados a través de terceros

- Rampa
- Tráfico
- Suministro de combustible
- Seguridad y vigilancia de aeronaves
- Retiro de aeronaves inutilizadas
- Mantenimiento y reparación de aeronaves
- Conexos
- Servicios de FBO (operador de base fija)



Adicional a las leyes y reglamentos aplicables a cualquier empresa en México, los aeropuertos deben cumplir con un marco normativo específico para el tipo de servicios que proveen, el cual está organizado en distintos niveles de jerarquía.

<b>1º NIVEL</b>	Ley de Aeropuertos		
	Ley de Aviación Civil		
	Doc. 7300 Convenio de Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago) y sus Anexos		
<b>2º NIVEL</b>	Reglamento de la Ley de Aeropuertos		
	Reglamento de la Ley de Aviación Civil		
	Reglamento del Registro Aeronáutico Mexicano		
	Reglamento del Servicio de Medicina en el Transporte		
	Reglamento de Expedición de permisos, licencias y certificados de capacidad PTA		
<b>3º NIVEL</b>	NOM-064-SCT3-2012		
	NOM-107-SCT3-2019		
<b>4º NIVEL</b>	CODA-01/2010	COSA-17.9/16	COAV-21.02/10 R1
	CODA-002/2010 R2	COSA-17.11/16	COAV-21.03/10 R1
	CODA-04/07 R2	COSA-17.16/19	COAV-21.5/07 R4
	COSA-09.1/13 R3	CASA-064/10 R1	COAV-21.05/10 R1
	COSA-09.2/13	COAV-019/14	COAV-26/11 R3
	COSA-09.3/19	COAV-037/14	COAV-36/15 R1
	COSA-01/14	COLI-01/07	COAV-38/14
	COSA-17.2/10 R3	COAV-09.6/07	COAV-53/16
	COSA-17.3/19 R2	COAV-20.2/07 R1	COAV-83.1/07
	COSA-17.5/16	COAV-21.1/07 R2	CO.STA-03.1/10
COSA-17.6/16	COAV-21.01/10 R1		



En cuanto a las regulaciones internacionales, la Organización de la Aviación Civil Internacional (OACI) es el principal órgano responsable de la estandarización de la aviación civil internacional a través de las normas y recomendaciones que emite en sus Anexos y Documentos, los cuales son la guía a seguir en los casos en los que la autoridad nacional no haya generado la normatividad equivalente, o bien, pueden ser tomados como referencia para desarrollar mejores prácticas.

**PRINCIPALES ANEXOS Y DOCUMENTOS DE LA OACI APLICABLE**

Anexos	Documentos
Anexo 1	Doc 9981    Doc 10044
Anexo 2	Doc 10066    Doc 9756    Doc 9640
Anexo 3	Doc 9137    Doc 9973    Doc 9683
Anexo 9	Anexo 15    Doc 9137    Doc 9998    Doc 10019
Anexo 10	Anexo 16    Doc 9157    Doc 9432    Doc 9911
Anexo 11	Anexo 17    Doc 9157    Doc 9830    Doc 9636
Anexo 12	Anexo 19    Doc 9184    Doc 9870    Doc 9957
Anexo 13	Doc 9476    Doc 9481    Doc 9984
Anexo 14	Doc 9774    Doc 9859    Doc 9365
	Doc 9977    Doc 9691

Para asegurar que las características físicas, instalaciones, equipos y procedimientos operacionales se ajustan a las normas y métodos recomendados descritos en el Volumen 1 del Anexo 14 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional, así como con la regulación nacional aplicable en la materia, los operadores aeroportuarios realizan un proceso de **certificación de aeródromos**.

Durante 2020 mantuvimos los certificados de aeródromo de los 12 aeropuertos de México, siendo GAP el único grupo aeroportuario en el país en contar con dicha distinción en la totalidad de sus aeropuertos. De esta forma aseguramos que la infraestructura que sirve a las aeronaves y los procedimientos operacionales cumplen con las normas y métodos recomendados establecidos por la OACI y la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC).

Adicionalmente, este año iniciamos la implementación de un programa de auditorías internas que tiene como objetivo vigilar el nivel de cumplimiento normativo OACI/AFAC de los aeropuertos en México, con el fin de identificar y atender desviaciones oportunamente, y con ello mejorar el rendimiento en los procesos de recertificación de aeródromos a cargo de la autoridad.



# Cadena de suministro

GRI 102-9, 204-1

Establecemos relaciones productivas y de largo plazo con nuestra cadena de suministro para ofrecer la mejor experiencia a nuestros pasajeros y visitantes.

Dentro de nuestros procesos de contratación y licitación buscamos que los proveedores con quienes interactuamos compartan el mismo compromiso de GAP con la sustentabilidad, por lo que, para los procesos de adquisiciones de bienes y servicios, nos apegamos a la **Norma General de Contratación** que establece los criterios de contratación con base en nuestro Código de Ética.

Con estos criterios evaluamos la gestión de los proveedores con respecto al medio ambiente y seguridad ocupacional, certificaciones, cumplimiento regulatorio y políticas, entre otros temas ASG. Además, la generación de contratos está sujeta, en los casos que corresponda, a la inclusión de una cláusula individual de los criterios aplicables para la protección y conservación del medio ambiente.

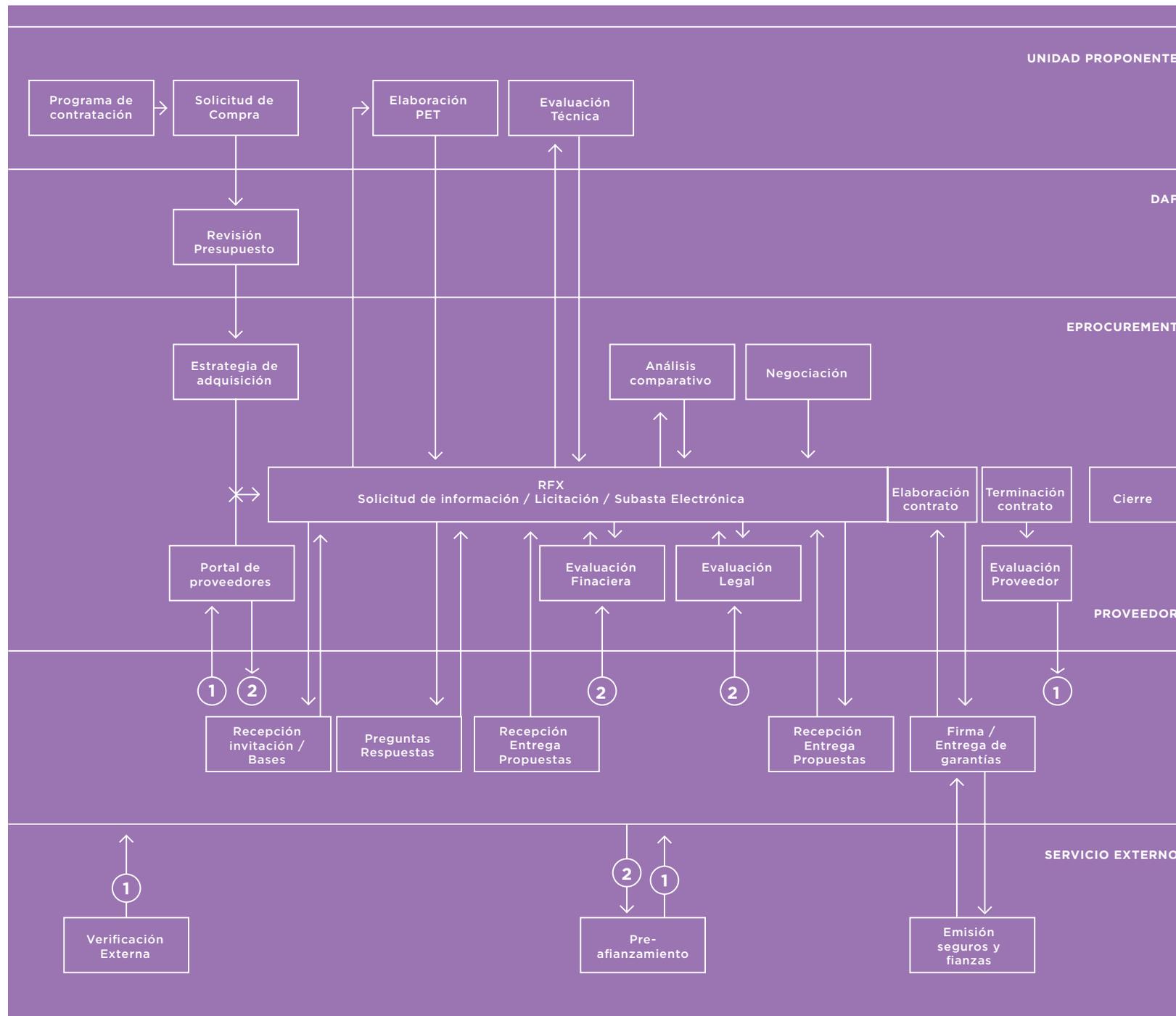
Nuestra Unidad de Contratación (UC) es la encargada de la gestión, desarrollo y conducción de todas las contrataciones requeridas, así como del desarrollo conjunto de la estrategia de procuración, adquisición y creación de valor para proveer de certeza y factibilidad al plan de negocio de GAP.

## PROCESO DE LICITACIÓN

1. **Se establecen las bases para la contratación, internas y externas, a través de peticiones formales.**
2. **Las propuestas se clasifican en los siguientes tipos:**
  - a. Obras, colocación y suministros
  - b. Adquisiciones
  - c. Servicios
3. **La gestión de contratación se realiza de las siguientes formas:**
  - a. Descentralizada - efectuadas por aeropuertos
  - b. Centralizada - efectuadas por el corporativo
4. **Las modalidades en las que se pueden realizar contrataciones son:**
  - a. Abierta
  - b. Cerrada
  - c. Adjudicación directa<sup>1</sup>
  - d. Emergencias y urgencias

<sup>1</sup> Toda adjudicación directa requiere de la aprobación de la unidad de Gobierno Corporativo que corresponda según los niveles de aprobación establecidos. Además, la contratación debe cumplir con criterios específicos para ser aceptada como adjudicación directa.





Dependiendo el tipo producto o servicio, clasificamos a nuestros proveedores en cuatro categorías::

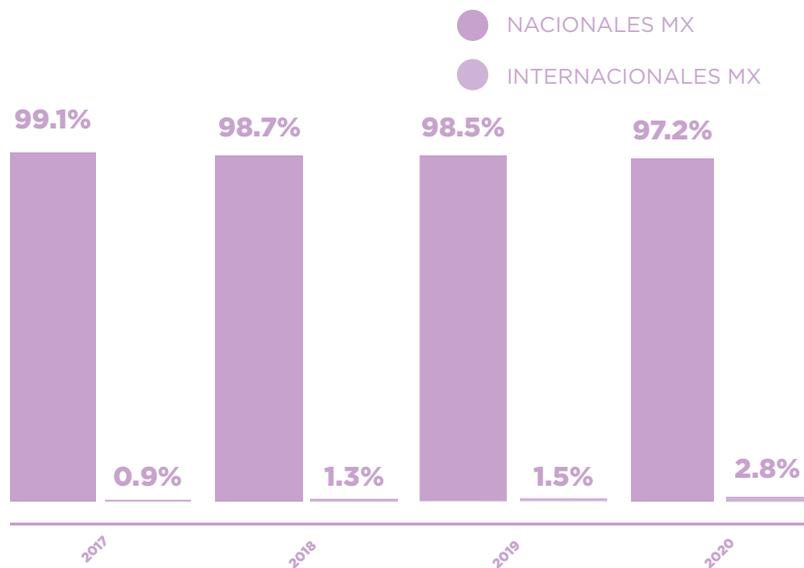
- **Confidenciales.** Aquellos proveedores a quienes la divulgación del objeto y características del contrato puede afectar la seguridad de personas y bienes, por lo que es necesaria la confidencialidad de los trabajos.
- **Estratégicos.** Proveedores con los cuales la UC en conjunto con la Unidad Proponente (UP) deciden trabajar formalmente por un determinado periodo de tiempo bajo condiciones específicas relativas a aspectos de calidad, precio, oportunidad, economías de escala, tecnología, entrega, pago, garantías o procesos judiciales, entre otros.
- **Transaccionales.** Se definen por exclusión como todos aquellos proveedores activos en el padrón, sujetos a procesos de licitación y que no forman parte de alguna estrategia específica de contratación.
- **Únicos.** Son aquellos que, como consecuencia de las revisiones y estudios de mercado realizados por la empresa, resulten ser los únicos capaces de proporcionar el bien o servicio requerido al momento de realizar el análisis.

### EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

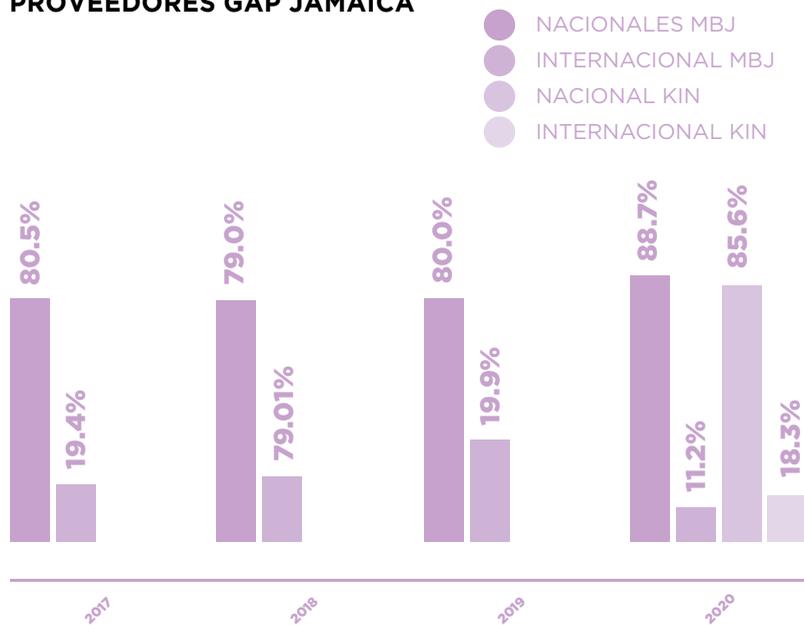
En GAP no entablamos relaciones comerciales con proveedores que no cumplan con los requisitos de la normativa aplicable en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita, terrorismo y corrupción, entre otras establecidas para tal efecto. Tampoco nos relacionamos con empresas que se sospeche que estén involucradas en actividades ilícitas y no cumplan con los criterios ASG establecidos por GAP.

Durante 2020, en México aplicamos una proporción de montos transaccionales con proveedores nacionales e internacionales, del 97% y 3% respectivamente.

### PROPORCIÓN DE MONTOS TRANSACCIONALES CON PROVEEDORES GAP MÉXICO

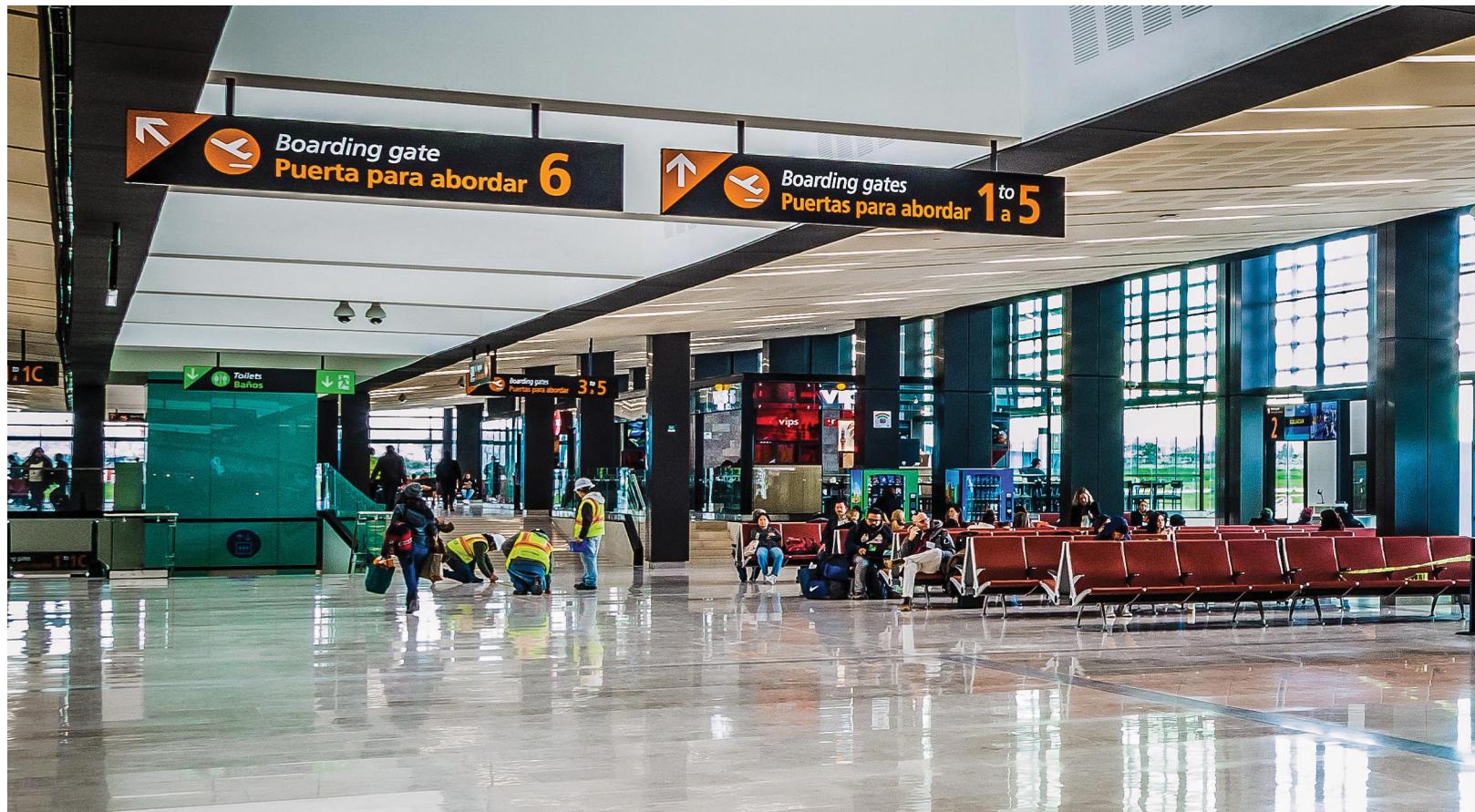


### PROPORCIÓN DE MONTOS TRANSACCIONALES CON PROVEEDORES GAP JAMAICA



Una vez que formalizamos la relación con nuestros proveedores, llevamos a cabo un proceso de verificación con el objetivo de proteger los intereses y compromisos de GAP.

- Cotejamos los datos de proveedores en diversas fuentes confiables para identificar riesgos comerciales.
- Identificamos la estructura directiva de la empresa incluyendo socios y accionistas.
- Investigamos si la empresa enfrenta sanciones o Personas Políticamente Expuestas (PEPs) y reputación de riesgo.
- Monitoreamos los cambios de escenario y señales de problemas de cumplimiento.
- Evitamos transacciones y negocios no autorizados con personas, empresas, países y entidades que son considerados como un riesgo.



# Infraestructura

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2

Estamos comprometidos con ofrecer espacios, instalaciones y servicios que faciliten el acceso, la movilidad, el desplazamiento y la inclusión, a fin de generar experiencias de viaje inolvidables para todos.

Como parte de las inversiones que realizamos, destinamos recursos a obras y adecuaciones de infraestructura para cumplir con los estándares de habilitación de instalaciones para personas con necesidades especiales por discapacidad permanente o temporal, movilidad reducida, adultos mayores y personas con carros de bebé, entre otras.

Estas inversiones nos han permitido poner en práctica un programa de accesibilidad, eliminando los obstáculos arquitectónicos y facilitando el desplazamiento sin barreras para cualquier persona.

Actualmente nuestros aeropuertos cuentan con:



- Elevadores y rampas tanto en estacionamientos como en terminales que facilitan la circulación al nivel subsecuente.



- Mapas hápticos (HMO).



- Piso podó táctil, con relieve y guías (HMO, LMM, ZLO y AGU).



- Ingresos preferenciales para personas con discapacidad en puntos de inspección y migración (GDL, SJD, TIJ, PVR Y AGU).



- 4% de nuestros cajones de estacionamiento se encuentra reservado para personas con discapacidad, cuenta con señalización y con dimensiones adecuadas.



- Cajones de estacionamiento para mujeres embarazadas, tercera edad o madres de familia.



- Todos los módulos de sanitarios cuentan con un sanitario adaptado y equipado para personas con discapacidad.



- Todos los aerocares cuentan con espacios preferenciales.



- Espacios preferenciales para sillas de ruedas en las salas de última espera

Conscientes de nuestra responsabilidad con los pasajeros, durante 2020 fortalecimos la relación con instituciones que nos orientan en materia de inclusión, accesibilidad y discapacidades para brindar un servicio sin barreras en todos nuestros aeropuertos que se caracterice por altos niveles de calidad, calidez e igualdad.

Mejoramos constantemente la experiencia de viaje de los pasajeros que visitan nuestros aeropuertos, por lo que en 2020 remodelamos y ampliamos cinco salas VIP en GDL, SJD, TIJ, BJX y AGU incorporando espacios de esparcimiento y de negocios. Adicionalmente, la capacidad total de las salas de última espera incrementó en 4,689 m2, y resaltan las ampliaciones en SJD, GDL y TIJ que aumentaron su superficie en 1,357, 1,300 y 1,200 m2, respectivamente.

También, en el aeropuerto de Aguascalientes adaptamos un nuevo *family room* buscando proporcionar un espacio privado y de descanso para las necesidades de los miembros de una familia.

Otra de las iniciativas de infraestructura más relevantes que tenemos en GAP es *Cross Border Xpress* (CBX), un puente peatonal que cruza la frontera entre Estados Unidos y México, conectando un edificio de pasajeros en San Diego directamente con el Aeropuerto Internacional de Tijuana (TIJ).

Año	Pasajeros	Usuarios del aeropuerto que transitaron por CBX	Conexiones nacionales
2019	+2.9 millones	32.5%	Guadalajara, CDMX, Bajío and Culiacán
2020 *	+1.7 millones	27.0%	Guadalajara, CDMX, Bajío and Culiacán

\*El 21 de marzo de 2020 inició la restricción de cruce para turistas, permitiendo el ingreso únicamente a ciudadanos americanos y residentes legales.

Adicional a estos proyectos y a pesar del entorno adverso al que nos enfrentamos en 2020, en GAP seguimos invirtiendo en infraestructura en nuestras pistas, caminos e instalaciones con el objetivo de estar preparados para atender a los pasajeros que retomen la confianza en volar conforme las autoridades lo permitan.

### INVERSIONES SIGNIFICATIVAS EN INFRAESTRUCTURA

Descripción	Aeropuerto	Tamaño m <sup>2</sup>	Costo Total MDP	Monto ejecutado en 2020 MDP
Nuevo rodaje paralelo a la nueva pista (fase 1).	GDL	104,488	279.5	228.5
Rehabilitación de estacionamiento MRO y E3.	GDL	-	15.9	15.5
Obras en campo de vuelo.	TIJ	63,616	311.2	154.8
Construcción del nuevo edificio procesador.	TIJ	40,000	622.7	364.7
Estacionamiento arrendadoras, pensionados y taxis.	TIJ	-	76.9	38.8
Ampliación e integración del edificio terminal.	SJD	34,500	525.2	136.3
Rehabilitación pista 19-36.	LAP	146,787	77.7	77.7
Obras en pista cumplimiento OACI - plataforma de viraje.	LMM	7,900	17.6	17.2
Rehabilitación de pista.	AGU	95,200	43.5	43.5
Instalación de 14 sistemas de paneles solares en nuestros estacionamientos con una potencia total de 7.9 MWdc para producir 14.333 MWh al año para consumo propio.	11 aeropuertos	-	201.2	172.0

Description	Aeropuerto	Tamaño m <sup>2</sup>	Costo total MDD	Monto ejecutado en 2020 MDD
Ampliación del edificio terminal.	MBJ	2,500	14.0	14.0
Instalación de una planta solar de 1 MW en el techo del edificio terminal.	MBJ	-	1.0	1.0
Instalación de una barrera de protección para disminuir o eliminar la erosión de la costa ocasionada por el mar.	MBJ	-	1.7	1.7

Cuatro de nuestros aeropuertos cubrirán 100% de sus consumos de energía eléctrica con los sistemas de paneles solares, *carports*, instalados en 2020.

# Calidad en el servicio

GRI 404-2

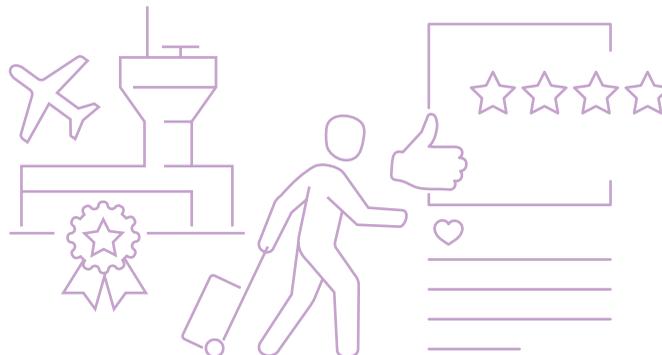
Estamos convencidos que a través de acciones concretas que mejoren los niveles de servicio y la calidad de nuestras instalaciones, haremos sentir como en casa a los pasajeros, facilitándoles su proceso de viaje para que cuando levanten el vuelo recuerden que su experiencia en los aeropuertos de GAP fue extraordinaria.

Hoy más que nunca buscamos generar ambientes seguros y cómodos que nos permitan reactivar la confianza de los pasajeros en volar.

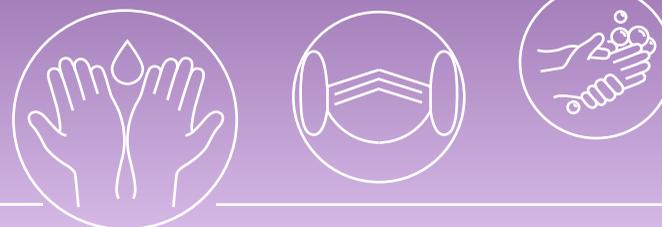
Este año obtuvimos la recertificación en la norma **ISO 9001:2015** de calidad en nuestros 12 aeropuertos de México, la cual nos distingue como una empresa que estandariza, controla y mejora las actividades y procesos de nuestra operación, ayudando a la toma de decisiones y la identificación de necesidades de nuestros clientes para incrementar su satisfacción.

La principal herramienta para asegurar la calidad de nuestro servicio entregada al pasajero es el **Programa de Mejora en la Experiencia al Pasajero**. En 2020, uno de los mayores retos a los que nos enfrentamos fue adaptarnos a las nuevas condiciones que modificaron la percepción y expectativa de nuestros usuarios sobre su experiencia de viaje, para lo que emprendimos distintas acciones:

Por otro lado, a través del **Programa de Formación en Calidad y Servicio al Cliente**, capacitamos a nuestros colaboradores y a la comunidad aeroportuaria para que cuenten con las habilidades necesarias de atención y servicio al pasajero. Durante 2020 a través de este programa impactamos a 7,401 personas en los aeropuertos de México con capacitación presencial, remota y con apoyo de nuestros centros comunitarios en Aguascalientes Puerto Vallarta y Los Mochis.



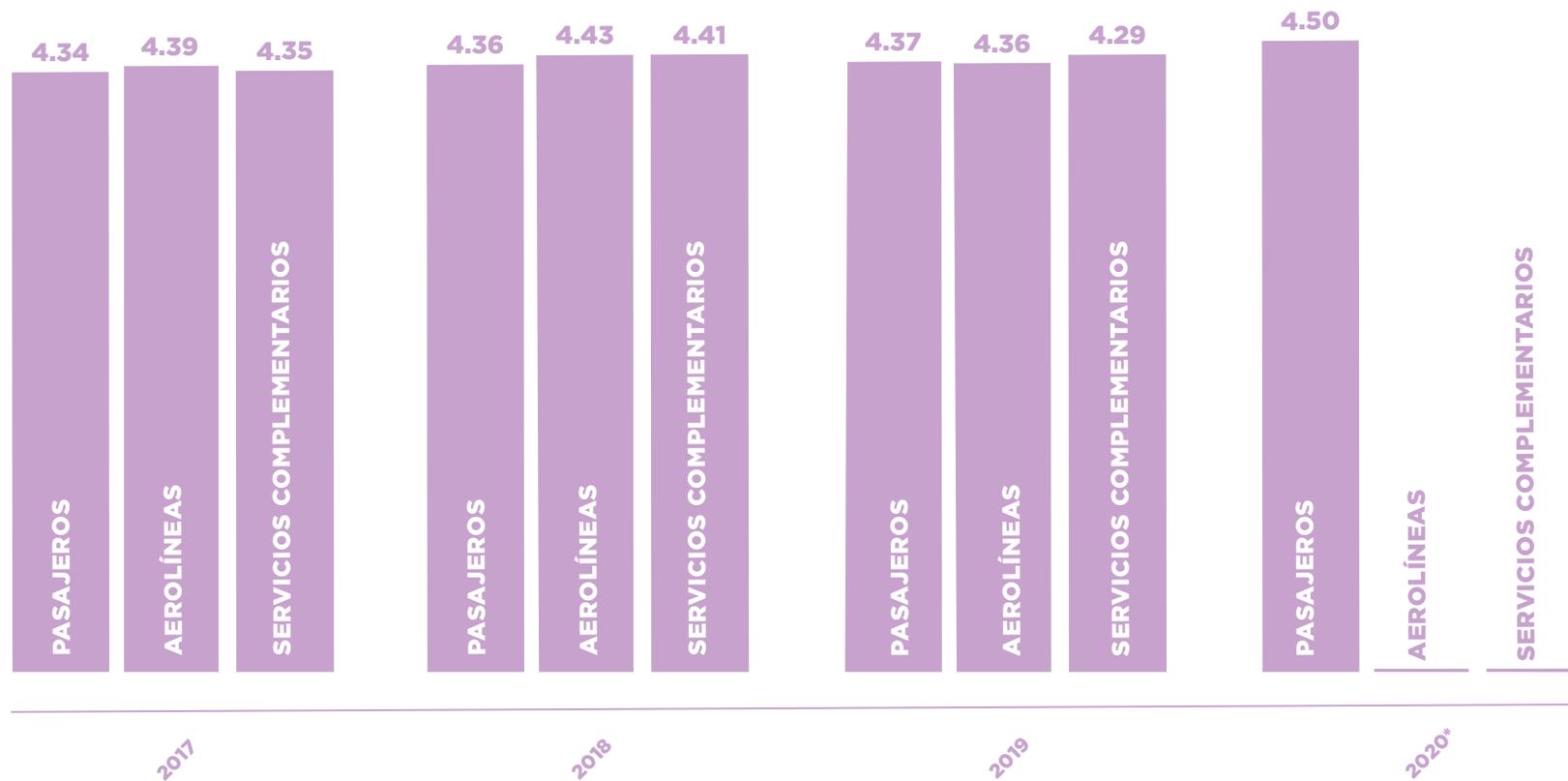
- **Difundimos información sobre factores de riesgo COVID-19 en viajeros** de acuerdo con los requerimientos de la AFAC. Colocamos más de 300 ayudas visuales en los 12 aeropuertos de México y una pop-up en la página web enfocadas en brindar información detallada de los requisitos de viaje, las medidas de bioseguridad y los enlaces con la autoridad, facilitando el cumplimiento de las medidas y agilizando el proceso de viaje.
- **Difundimos medidas de prevención de COVID-19 en todos nuestros aeropuertos** a través de materiales visuales, físicos y digitales, con información relevante para prevenir contagios como el uso de cubrebocas, sana distancia, sanitización de espacios, uso de gel antibacterial y recomendaciones en caso de síntomas.



Normalmente aplicamos **encuestas de satisfacción** a nuestros pasajeros, aerolíneas y usuarios para identificar sus necesidades e inquietudes, los resultados nos permiten emprender acciones de mejora y definir planes de acción que contribuyan a ofrecer un servicio de excelencia.

No obstante, debido a las medidas de seguridad y distanciamiento, así como a la baja afluencia de pasajeros por la contingencia sanitaria, a partir de marzo de 2020 dejamos de realizar estas encuestas. En 2021 retomaremos esta práctica enviando encuestas electrónicas.

### RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

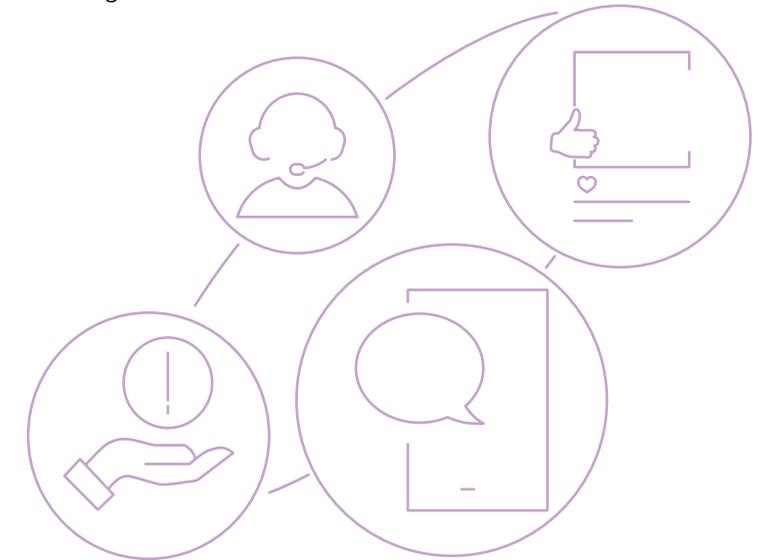


Nota. Promedio de calificación de los 12 aeropuertos mexicanos de GAP, 1 es la menor calificación y 5 es la máxima.

\*A partir de marzo dejamos de realizar encuestas de satisfacción, debido a la pandemia.

Para que los pasajeros puedan expresar sus opiniones, quejas y sugerencias, ponemos a su disposición distintos canales de comunicación

- Contacto GAP
- Buzones de comentarios
- Vía telefónica
- Módulos de información
- Programa ASQ ACI<sup>1</sup>



Durante 2020, más de la mitad de las interacciones con pasajeros fueron solicitudes de información, 7% más que en 2019.

<sup>1</sup> *Airport Service Quality* del *Airports Council International* (ASQ ACI). Metodología internacionalmente reconocida para medir la satisfacción de los pasajeros

## RETROALIMENTACIÓN DE PASAJEROS



Ante el contexto de la pandemia, las redes sociales fueron la fuente de información más cercana de los viajeros. El volumen de conversación (*share of voice* generado por la audiencia) creció de forma orgánica, duplicando el número de preguntas y comentarios recibidos: 229,403 en 2020 contra 114,207 en 2019.

Por medio del área de comunicación digital mantuvimos una comunicación cercana con nuestros usuarios, anticipándonos a las consultas e inquietudes derivadas de los cambios suscitados a partir de la pandemia.

El número de seguidores en las redes sociales de GAP incrementó en 43% vs 2019, alcanzando 404,000 seguidores. Las redes sociales oficiales de GAP con mayor crecimiento fueron:

- Twitter de GAP, Guanajuato y Guadalajara
- Facebook de Tijuana y Guadalajara
- Instagram de Guadalajara

## COMUNICACIÓN DIGITAL FRENTE AL COVID-19



1. Difusión de acciones para evitar la propagación de virus con mensajes de certidumbre y confianza.
2. Divulgación de información confiable a través de la réplica de mensajes oficiales y protocolos de sanidad de autoridades locales, federales e internacionales.
3. Difusión de las medidas de seguridad operacional para mantener la credibilidad de la compañía.
4. Publicación de contenidos positivos y aspiracionales para retomar los viajes y estimular la reactivación del negocio.

Por otro lado, lanzamos campañas informativas para los usuarios en redes sociales sobre acciones que llevamos a cabo en GAP para mejorar nuestra gestión y el servicio a los pasajeros.

## CAMPAÑAS INFORMATIVAS EN REDES SOCIALES

Campaña	Número de publicaciones	Personas impactadas
Anuncio de inversiones PMD 2020- 2024	35	684,328
Campaña de sensibilización medidas de seguridad en aeropuertos COVID- 19	244	1,494,613
Certificación <i>Safe Travels</i> en toda la red GAP	39	784,231
Certificación AHA	43	828,212
<i>Safety Week</i>	165	274,810
Alto a la Violencia de Género - ONU Mujeres	55	50,220
AFAC México Vuela Seguro	52	914,708

Un elemento importante para la mejora continua en la calidad del servicio es reconocer las acciones, actitudes y comportamientos que contribuyen a superar las expectativas de nuestros pasajeros y visitantes. Por esta razón, mediante el **Programa de Reconocimiento PROGAP** reconocemos a los colaboradores, áreas, empresas o autoridades más destacados en el servicio al pasajero a través de un proceso de votaciones de la comunidad aeroportuaria.

En 2020 premiamos a 50 colaboradores de los aeropuertos de México con tarjetas de regalo, diplomas y pines.

Adicionalmente, para cumplir y superar la calidad esperada en nuestros servicios, guiamos nuestras operaciones bajo tres modelos.

**MODELOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO**



**MODELOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO**

Conforme al marco normativo nacional, es responsabilidad del concesionario aeroportuario asegurar que se cuenten con servicios adecuados, suficientes, seguros y eficientes para la operación y atención.

Al respecto, en GAP contamos con un modelo de calidad para la vigilancia de los servicios de apoyo en tierra que tiene por objetivo asegurar los márgenes de seguridad aceptables en la prestación de estos servicios y mejorar continuamente la eficiencia y calidad de los Prestadores de Servicios de Apoyo en Tierra (PSAT) que operan en nuestros aeropuertos.

Para lograrlo, nuestro modelo se basa en el monitoreo de cinco aspectos asociados a la seguridad, seguimiento contractual, desarrollo operativo de los proveedores, manejo del equipaje y experiencia percibida por el pasajero, con los cuales evaluamos de forma completa la eficiencia y calidad de cada proveedor.



**MODELO DE CALIDAD Y CONTROL DE OPERACIONES**

El monitoreo en tiempo real de las actividades relacionadas con la prestación de servicios aeroportuarios como asignación de posiciones y puertas, información al público, demoras y calidad del servicio de los abordadores mecánicos y tiempos de espera en los procesos de chequeo más importantes, entre otros, permite cumplir con la responsabilidad de proveer servicios de forma segura, eficiente y con calidad.

Con ese modelo hemos podido identificar áreas de mejora en los procesos encaminados a la prestación de los servicios aeroportuarios, que al solucionarlos nos ayuda a garantizar operaciones seguras y hacer un uso eficiente de la infraestructura existente, así como brindar información actualizada de los vuelos a todos los usuarios.



**MODELO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE SALVAMENTO Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS**

De acuerdo con la OACI, el objetivo principal del Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios (SSEI) es salvar vidas en caso de accidentes o incidentes que ocurran en el aeródromo o sus inmediaciones. Este servicio se presta para crear y mantener condiciones que permitan la supervivencia, así como disminuir los daños a la infraestructura y equipamiento.

Como parte del compromiso de GAP de proveer todos sus servicios con calidad, eficiencia y seguridad, contamos con un modelo de calidad del SSEI que nos permite evaluar su eficacia en cada uno de los aeropuertos. El modelo evalúa la eficacia de la capacitación recibida por parte del personal del SSEI, la eficacia del personal respecto a sus capacidades físicas para la atención de las emergencias, la disponibilidad del equipo de salvamento y extinción conforme a los parámetros operativos requeridos, además de evaluar el tiempo de respuesta (no mayor a tres minutos) para la atención de cualquier emergencia de aviación.

# Cultura de innovación

Ante la nueva realidad global y por la industria de la que somos parte, nos enfrentamos a grandes retos de seguridad y salud, ambientales, sociales y económicos que solo podremos resolver si mantenemos nuestra cultura de innovación, con el pasajero en el centro de todas nuestras decisiones.

La Oficina de Innovación GAP es el área encargada de fomentar la generación, evaluación e implementación de ideas innovadoras para mejorar procesos, servicios o productos que permitan el crecimiento de la empresa. Este año, a través de esta oficina nos centramos en fortalecer los programas implementados en 2019.

Trabajamos en conjunto con el equipo de Desarrollo TI para crear una nueva versión de **InnoGAP**, nuestra plataforma interna para la generación de ideas. Ahora nuestros colaboradores tienen acceso a un *dashboard* en donde pueden visualizar, votar y comentar sobre las ideas de otros compañeros, fomentando la participación y la innovación colaborativa.

Este año, 19 colaboradores participaron en InnoGAP enviando 27 ideas de innovación.

Asimismo, estamos trabajando en desarrollar InnoGAP Externos, el mismo concepto de innovación abierta para que puedan participar proveedores, pasajeros, la comunidad aeroportuaria e instituciones educativas y gubernamentales con ideas desde su área de experiencia.

Además, por tercer año consecutivo, celebramos la **Semana de Innovación**, en esta ocasión, por medio de nuestras redes sociales. En este evento reconocimos los grandes logros de la industria de la aviación a lo largo de la historia y destacamos las nuevas terminales de los aeropuertos de Guadalajara y Puerto Vallarta que cuentan con elementos innovadores.

Durante la Semana de Innovación compartimos 15 publicaciones en Facebook, Instagram y Twitter que tuvieron un alcance de más de 95,800 vistas y 7,800 interacciones.

En cuanto a sistemas y tecnologías de la información, pusimos en marcha desarrollos internos de *software* y *Robotic Process Automation* (RPA), e implementamos soluciones como el SCADA *Smart Airport*, que nos han permitido hacer más eficientes los procesos transaccionales del grupo, gestionar la infraestructura de los aeropuertos de forma centralizada, reducir significativamente las horas de trabajo, evitar la consolidación del gasto y mejorar la competitividad del negocio.

Año	Inversión en tecnología e innovación (millones de pesos)
2020	285.0
2019	129.0
2018	107.0
2017	142.0



- 2020 de un vistazo
- Mensajes GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estrategia sostenible
- Gobierno corporativo y cultura de integridad
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acepa de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto

# Seguridad operacional

GRI 416-1, 416-2

En la aviación, el término seguridad puede tener distintos campos de aplicación, entre los que destacan principalmente la seguridad operacional (*safety*) y la seguridad de aviación civil (*security*); aunque ambas pretenden proteger la vida humana y las inversiones, cada uno cuenta con objetivos particulares.

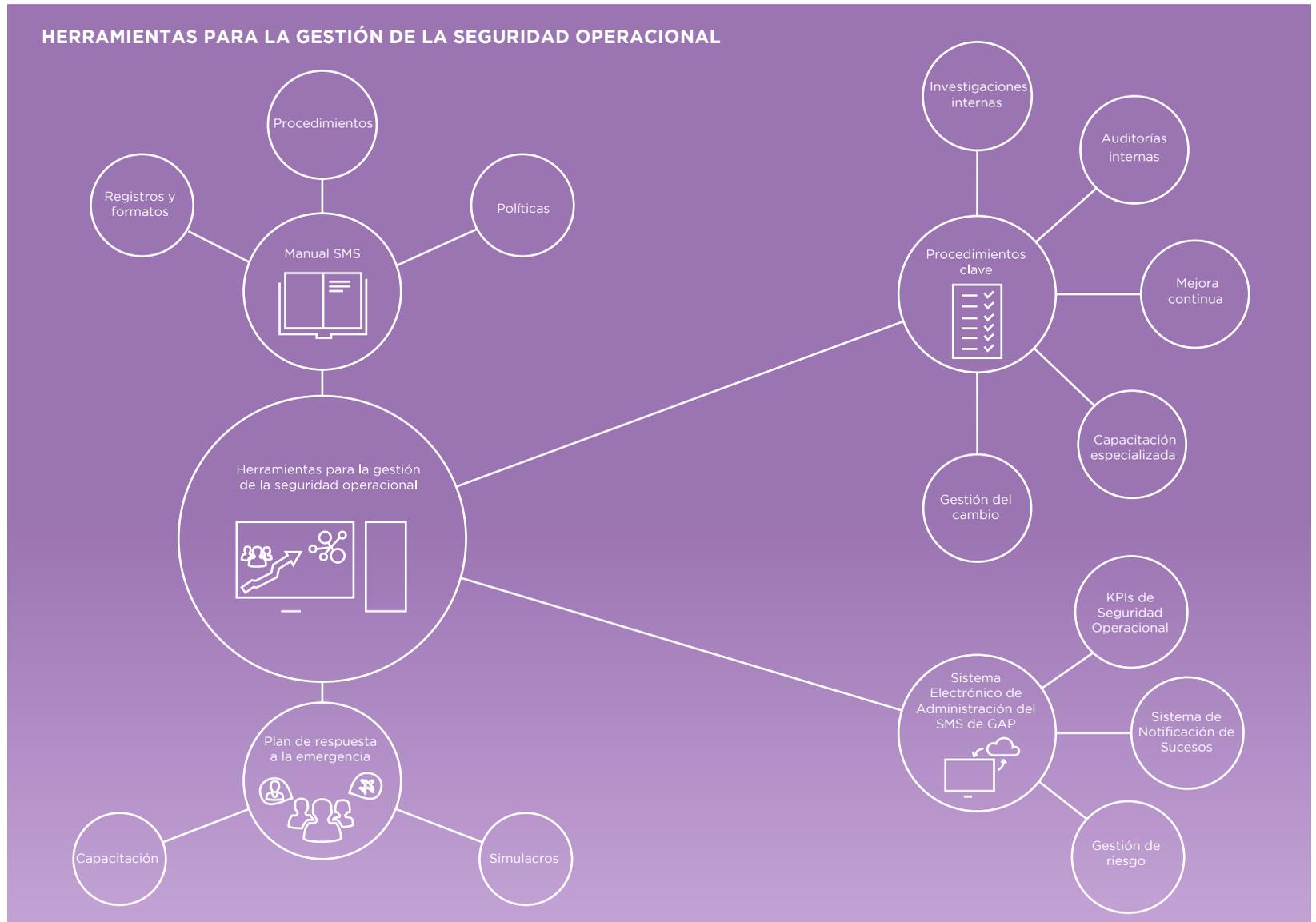
La seguridad operacional (SO) incluye los procesos y sistemas destinados a reducir el número de accidentes e incidentes derivados de la operación. En GAP, proveer servicios aeroportuarios eficaces y seguros a todos los usuarios que operan y transitan por nuestros aeropuertos es uno de nuestros principales compromisos.

Para ello, en cada aeropuerto contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) cuyo objetivo es reducir significativamente la probabilidad de materialización de accidentes de aviación a través de una identificación continua de peligros y una gestión adecuada de la seguridad operacional.

Para lograr el mantenimiento del SMS, contamos con herramientas eficaces que nos permiten estandarizar la ejecución de nuestras actividades como grupo.

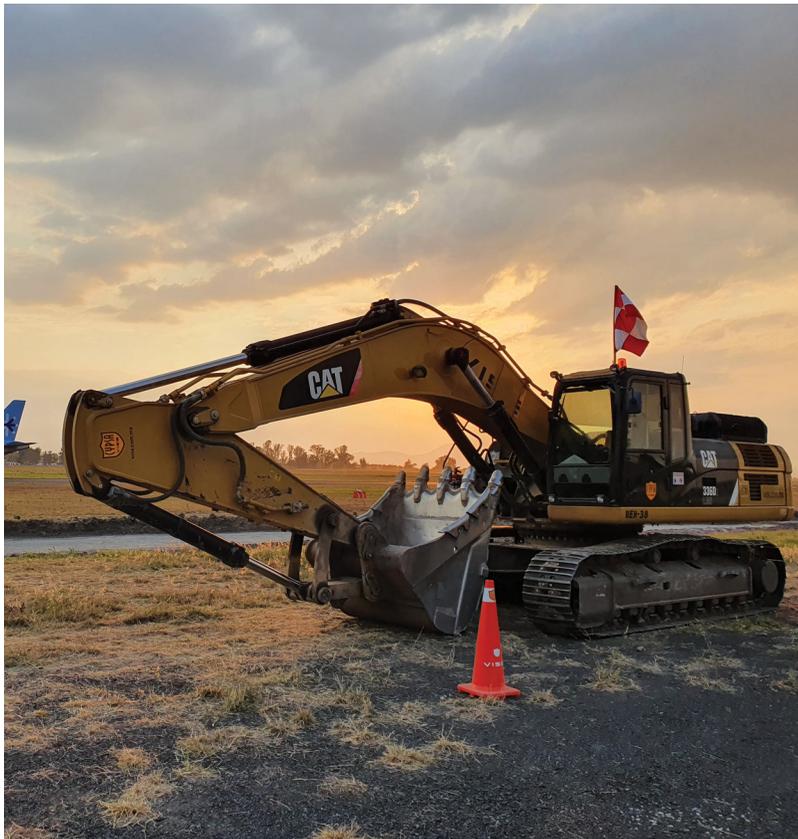
Durante 2020, GAP se mantuvo como el único operador de aeropuertos en México en contar con el SMS certificado en todos sus aeropuertos, esto garantiza que todos nuestros aeropuertos cumplen con la normatividad descrita en la Norma Oficial Mexicana NOM-064-SCT3-2012 y con el Anexo 19 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional referente a la planificación y ejecución de los procesos de gestión de riesgos en materia de seguridad operacional, capacitación, auditorías internas, eficacia en control de riesgos, supervisión del desempeño, gestión del cambio, mejora continua, comunicación, documentación y respuesta ante cualquier emergencia.

Asimismo, seguimos desarrollando y perfeccionando la plataforma electrónica para administrar el SMS de los aeropuertos del grupo, denominada SMSGAPP. Esta plataforma electrónica ha permitido optimizar procesos clave del sistema, como la gestión y mitigación del riesgo, el monitoreo de indicadores de seguridad operacional y el análisis de tendencias, permitiendo elevar el nivel de cumplimiento, mejorar la eficacia de los procesos, reducir los errores en su ejecución y agilizar la toma de decisiones.

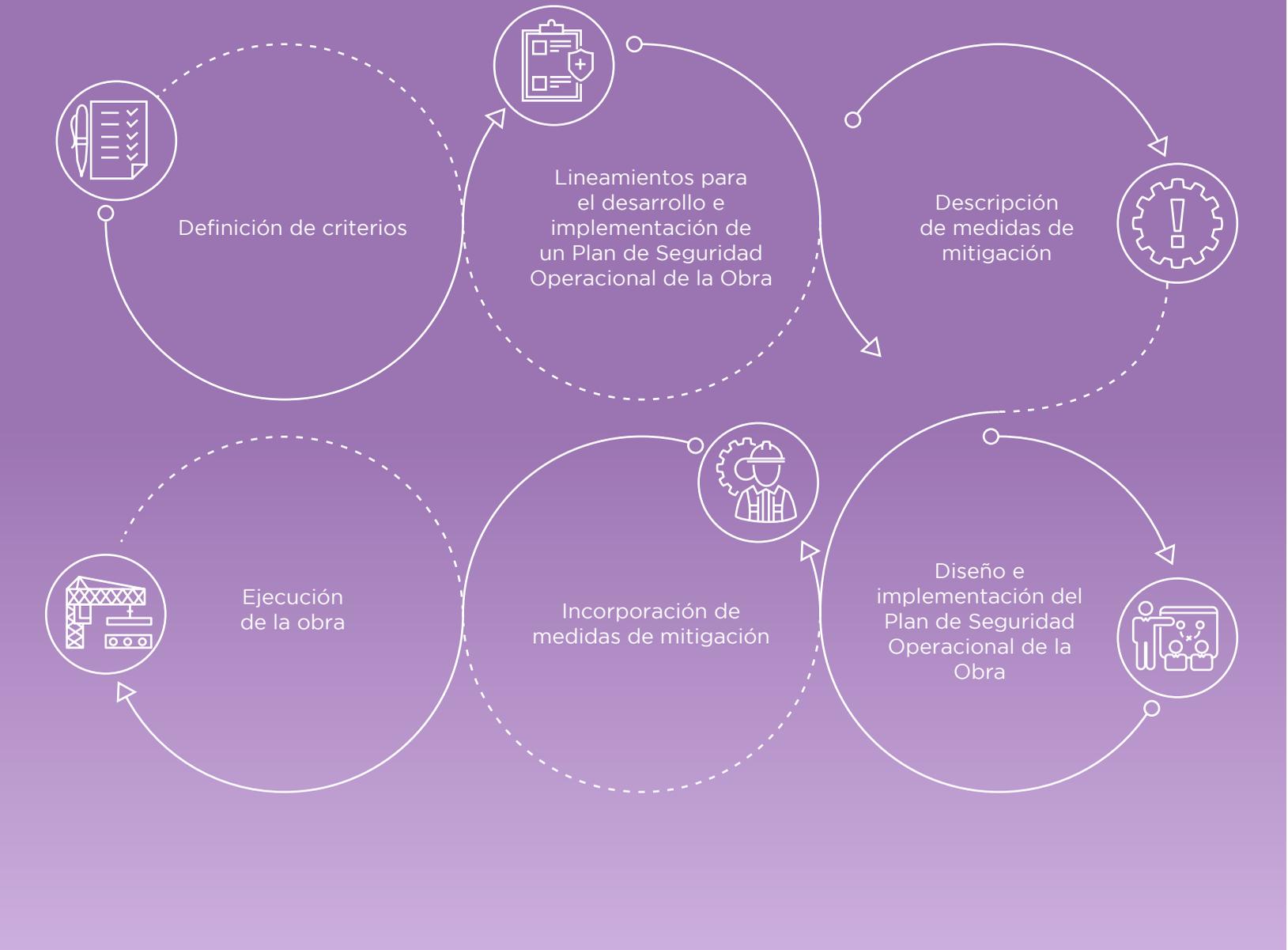


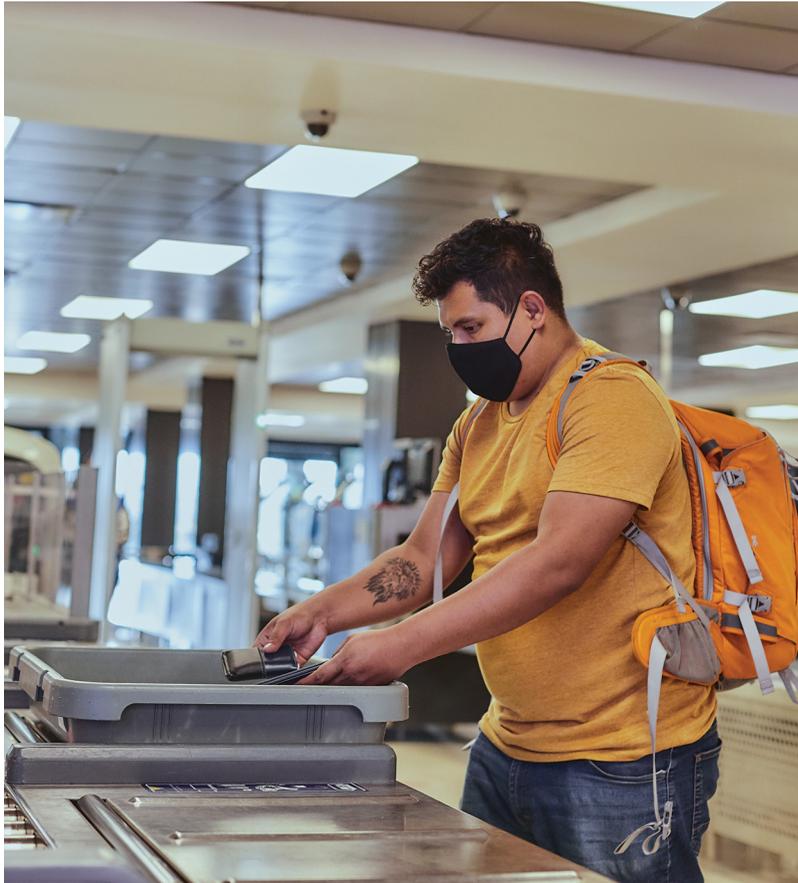
Adicionalmente, este año implementamos dos proyectos de gran relevancia para la gestión de la seguridad operacional. Pusimos en marcha el modelo de rendimiento del SMS de los aeropuertos que mide la eficacia de la ejecución de los procesos y provee información útil para la mejora de la gestión de la seguridad operacional. En el área de operaciones aéreas de los aeropuertos incluimos el proyecto de gestión de la seguridad operacional durante trabajos, logrando integrar a los contratistas, supervisores y diseñadores en los procesos de gestión y mitigación de riesgos asociados a las actividades que realizan durante la ejecución de alguna obra, mantenimiento o estudio. Esto nos coloca como pioneros en implementar un modelo de este tipo en México, dando cumplimiento a las recomendaciones de la tercera edición del Doc. 9981 PANS aeródromos.

En junio lanzamos la primera edición de nuestro **Manual de Gestión de la Seguridad Operacional durante trabajos en el Área de Operaciones Aéreas**, cuyo objetivo es establecer los lineamientos para diseñar, implementar y vigilar un Plan de Seguridad Operacional por cada obra, a fin de asegurar que cada trabajo de construcción o conservación se lleve a cabo bajo los más altos estándares de seguridad operacional.



### MANUAL DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL DURANTE TRABAJOS EN EL ÁREA DE OPERACIONES AÉREAS





### GESTIÓN DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL DURANTE LA PANDEMIA

La madurez de los SMS de los aeropuertos GAP y del personal responsable de su gestión fue clave para permitir la resiliencia de nuestra operación ante las condiciones adversas del entorno, logrando ajustar la forma de trabajo del sistema bajo los nuevos requisitos y medidas derivados de la pandemia.

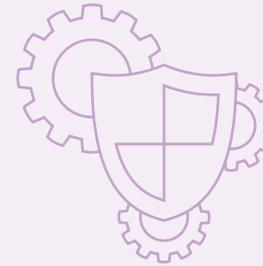
Las acciones que emprendimos para garantizar la SO se enfocaron en dos líneas, por un lado gestionar los nuevos peligros y por otro los problemas de gestión debido a las limitaciones de ejecución de procesos presenciales.

### PRINCIPALES AFECTACIONES E IMPACTOS EN LA SEGURIDAD OPERACIONAL POR COVID-19



#### IMPACTOS OPERACIONALES

- Reducción en el número de operaciones.
- Limitación del personal operativo por medidas sanitarias preventivas.
- Reducción en el número de líneas aéreas que operan en los aeropuertos o cierres de estaciones.
- Limitación de espacios en plataforma por estacionamiento prolongado de aeronaves.
- Cambios en procedimientos de documentación, revisión y abordaje.
- Redistribución de recursos para cumplir con los protocolos sanitarios.
- Reconfiguración de áreas y cierre de espacios.



#### IMPACTOS EN LA SEGURIDAD OPERACIONAL

- Uso de pista y rodajes para el estacionamiento de aeronaves.
- Desgaste irregular de los pavimentos y daños.
- Presencia de equipos y personas de manera atípica en el área de maniobras de los aeropuertos.
- Movimientos y maniobras inusuales de aeronaves.
- Pruebas de motor en áreas no condicionadas para ello.
- Incremento de la presencia de fauna y FOD (restos de objetos extraños).
- Desánimo, fatiga y/o complacencia del personal.



#### IMPACTOS EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL

- Limitaciones para la ejecución de las reuniones de los comités de SO.
- Restricciones en la recolección, procesamiento y seguimiento de KPIs.
- Cancelación o aplazamiento de las medidas de mitigación por la reducción de los recursos.
- Interrupciones en los programas de capacitación en materia de SMS y SO, así como dificultades en la promoción de la SO.
- Limitaciones para la ejecución de las auditorías internas y externas.
- Aumento en la necesidad de realizar gestiones del cambio y evaluaciones de riesgo por ingreso de nuevos procesos que impactan procedimientos operativos.
- Limitaciones en el monitoreo eficaz del desempeño del sistema.

Asimismo, a raíz de la pandemia llevamos a cabo otras acciones para mantener operando al SMS en cumplimiento con el marco normativo de México.

- Ejecución de las reuniones de los comités de SO vía remota.
- Modificación de la metodología para la mejora continua.
- Ejecución de las auditorías de SO vía remota y mixta.
- Vigilancia continua del sistema a través de los reportes mensuales de rendimiento del SMS.
- Gestión del cambio de los problemas de SO derivados del COVID-19.
- Gestión de riesgos totalmente en forma digital a través del portal electrónico recientemente desarrollado.
- Formación continua de los responsables de SO.
- Adaptación de las estrategias de capacitación de forma remota.
- Formación especializada para el personal responsable de la SO.
- Difusión de boletines y directivas corporativas a los aeropuertos.
- Promoción de la SO en los 12 aeropuertos de México (*Safety Week*).
- Asesoría remota a los aeropuertos en materia de SO.
- Seguimiento totalmente digital de los indicadores de SO.
- Difusión de información de SO al personal del aeropuerto.



# Mantenimiento del SMS

A fin de garantizar el cumplimiento y correcto funcionamiento del Sistema de Seguridad Operacional, realizamos supervisiones de acuerdo con los lineamientos descritos en el Manual SMS vigente, siguiendo un proceso formal de auditorías internas y un proceso de mejora continua con la evaluación de la infraestructura y del personal en el marco de una auditoría externa.

De manera adicional, el SMS de cada aeropuerto está sujeto a una evaluación de conformidad por parte de la Autoridad de Aviación Civil, que se lleva a cabo a través del Programa Anual de Vigilancia SMS.

En 2020 realizamos distintas acciones para asegurar el mantenimiento del SMS de todos los aeropuertos del GAP:

15 auditorías internas realizadas de forma remota o mixta por el área de Seguridad Operacional.

101 indicadores de SO de los aeropuertos monitoreados mensualmente.

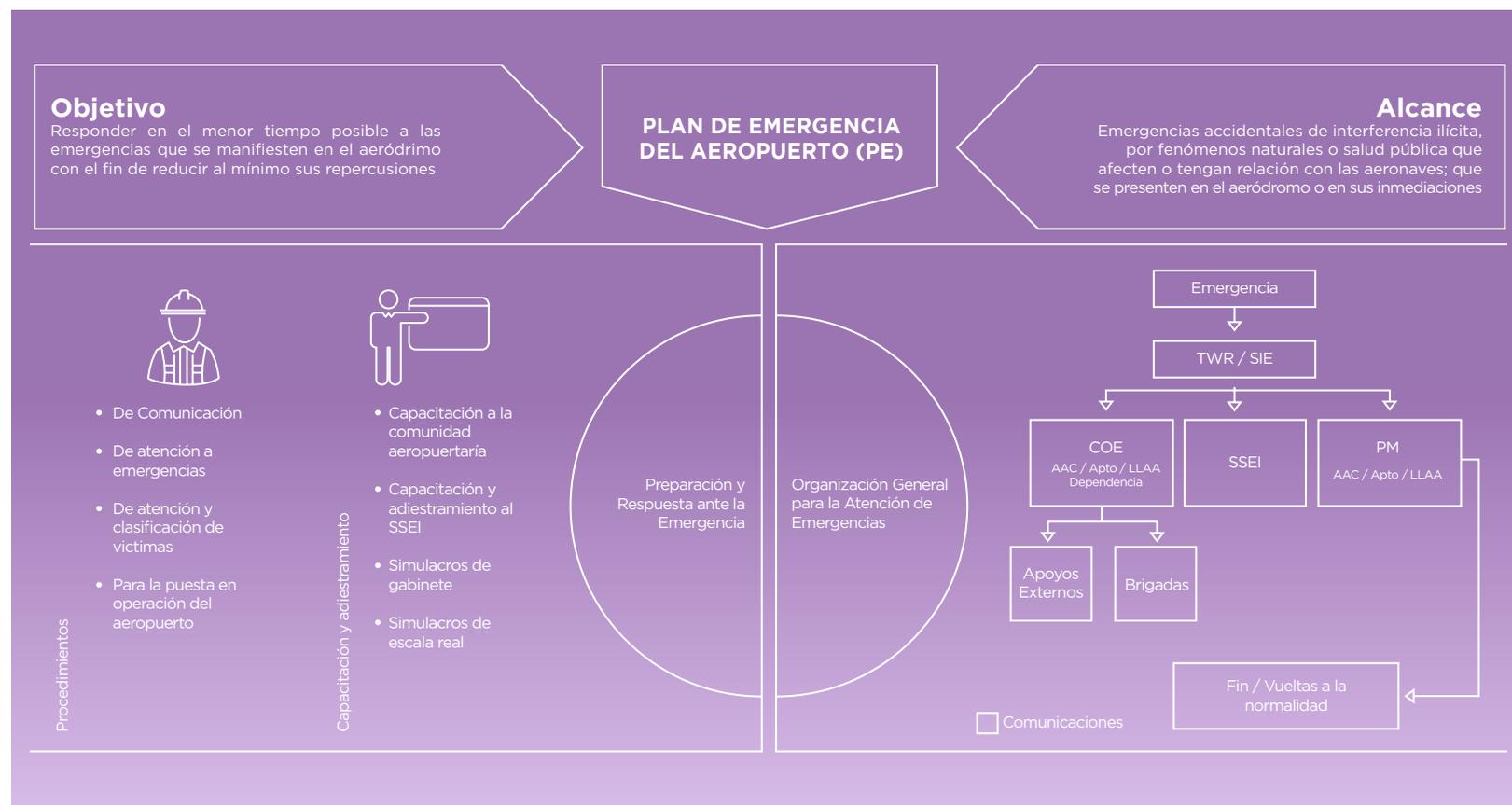
12 auditorías externas de Mejora Continua al SMS realizadas de forma remota.

1 proceso de Vigilancia SMS realizado por la Autoridad de Aviación Civil.

## PLAN DE EMERGENCIAS (PE)

Siempre con el interés de ofrecer servicios apegados a los estándares de seguridad de acuerdo con las normativas aplicables internacionales y nacionales, todos nuestros aeropuertos cuentan con un **Plan de Emergencias (PE)** cuyo propósito es proveer una estrategia robusta para afrontar las emergencias de aviación, con la finalidad de minimizar sus repercusiones y facilitar el regreso a la operación normal del aeropuerto.

Uno de los componentes esenciales del PE es la capacitación y adiestramiento de todas las partes involucradas, por lo que en GAP contamos con dos líneas de trabajo para desarrollar las competencias necesarias para afrontar las emergencias.



	Objetivo y Alcance	Actividades
Programa de entrenamiento	<p>Programa ejecutado anualmente en todos los aeropuertos del grupo.</p> <p>Conocer el PE, sus funciones y responsabilidades durante una emergencia.</p> <p>Evaluar los conocimientos del personal involucrado en la atención de la emergencia.</p>	<p>Programa de capacitación del SSEI.</p> <p>Capacitación de la comunidad aeroportuaria.</p> <p>Conformación y capacitación de brigadas.</p>
Programa de simulacros	<p>Desarrollar en todos los involucrados en la atención de la emergencia habilidades para la atención de una emergencia.</p> <p>Proponer mejoras en los procedimientos y en la coordinación de la respuesta ante emergencias.</p>	<p>Simulacro anual de gabinete.</p> <p>Simulacro bienal de escala real.</p>

Durante 2020 mantuvimos las estrategias de capacitación y el programa de simulacros, ajustando los programas a modalidades remotas y mixtas. Los simulacros de gabinete y real se llevaron a cabo de manera presencial, con aforo limitado y respetando las medidas sanitarias correspondientes.

**PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES**

Derivado de la pandemia por COVID-19, nuestra respuesta para mantener la operación de forma segura y adoptando las medidas establecidas por la autoridad, fue crear el Plan de Continuidad de Operaciones (PCO).

Este plan permite adecuar los recursos dependiendo del tipo de impacto o fenómeno perturbador que se presente, a fin de que los aeropuertos puedan seguir prestando los servicios y funciones mínimas esenciales, los cuales generalmente están determinados por el marco normativo aplicable a la organización.



- 2020 de un vistazo
- Mensajes GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estrategia sostenible
- Gobierno corporativo y cultura de integridad
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acerca de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto

### GESTIÓN DE RIESGOS POR COVID-19

De acuerdo con lo requerido en la Circulares Obligatorias CO AV-01/20 y CO SA-09.1/13 R3 emitidas por la autoridad de Aviación Civil Nacional, así como en cumplimiento con el Documento 101144 emitido por la OACI, desarrollamos un proceso de gestión de riesgos aplicando los principios del SMS, el cual sirvió como referencia para elaborar los documentos relacionados a la reactivación y prestación de los servicios concesionados bajo estándares de eficiencia, calidad y seguridad, enfocados a la recuperación de la demanda y seguridad de los pasajeros, personal que labora en el aeropuerto y demás prestadores de servicio.

En este documento se plasmaron una serie de controles recomendados para los aeropuertos y que se implementaron para reducir la probabilidad de que los eventos inseguros identificados pudieran llevar al incremento en el contagio del virus del SARS-CoV-2 en los aeropuertos de GAP.

### SEMANA DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL: SAFETY WEEK 2020

Como parte de las actividades de promoción y difusión de la seguridad operacional y del SMS, en GAP llevamos a cabo la Semana de la Seguridad Operacional, mejor conocida como **Safety Week**. Este evento consiste en diversas actividades de promoción, concientización, capacitación y convivencia con una temática enfocada en la seguridad operacional.

Durante 2019 se llevó a cabo la primera **Safety Week** simultánea en los 12 aeropuertos del grupo, marcando un hito en la promoción de la seguridad operacional dentro de GAP y de los aeropuertos del país. Para la edición 2020, optamos por hacer un evento mixto que involucrara actividades remotas a través de seminarios web y actividades en sitio limitadas en cuanto a aforo de participantes.

A pesar de las dificultades planteadas por la pandemia, realizamos exitosamente la **Safety Week** contando con una participación general de más de 1,500 asistentes entre todas las actividades remotas y locales desarrolladas dentro de GAP, aunado a esto, logramos sumar a la iniciativa a algunos aeropuertos de ASUR, que desarrollaron actividades de forma local.

Dentro de los ponentes contamos con la participación de representantes de OACI, ACI-LAC, SENASA, ASUR y de los aeropuertos de Guadalajara, Quito y El Dorado.

Además, la edición 2020 tuvo una considerable respuesta en redes sociales, registrando un total de 165 publicaciones relacionadas que llegaron a más de 274,810 personas, se generaron 6,579 interacciones que comentaron o reaccionaron de forma positiva frente al evento.



- 2020 de un vistazo
- Mensaje GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estrategia sostenible
- Gobierno corporativo y cultura de integridad
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acceso de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto

## SERVICIO DE SALVAMENTO Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS

Uno de los servicios aeroportuarios de mayor relevancia para la protección de las operaciones lo constituye el Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios (SSEI), el cual se encuentra estandarizado a nivel internacional en el Anexo 14 y en el Documento 9137 Parte 1, ambos publicados por la OACI, y a nivel nacional conforme a lo señalado en la Ley de Aeropuertos, su Reglamento y la Circular Obligatoria CO DA-04/07.

El SSEI de los aeropuertos se conforma por un comandante, los jefes de cada turno y un grupo de bomberos suficientes para la correcta operación de los equipos de extinción y salvamento con los que cuenta cada aeropuerto. Conforme a lo señalado en el Anexo 14 de la OACI, la cantidad mínima de vehículos requeridos para los aeropuertos, dependiendo de su categoría, señala que para los aeropuertos de GAP se requieren de dos a tres vehículos.

Categoría del aeródromo	Vehículos de salvamento y extinción de incendios
1	1
2	1
3	1
4	1
5	1
6	2
7	2
8	3
9	3
10	3

### AEROPUERTOS GAP

PARQUE VEHÍCULAR SSEI



Además, como parte de nuestro compromiso por proveer servicios con calidad, eficiencia y seguridad, contamos con un modelo de calidad que asegura la adecuada prestación del SSEI<sup>1</sup>, el cual permite evaluar su eficacia en cada uno de los aeropuertos del grupo.

<sup>1</sup> Consulta más información en la sección Calidad en el servicio de este informe

- 2020 de un vistazo
- Mensajes GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estrategia sostenible
- Gobierno corporativo y cultura de integridad
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acercá de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto

## CONTROL DE FAUNA<sup>1</sup>

Un aspecto importante para reducir el número de accidentes e incidentes en la operación es el **control de fauna**. La superficie territorial donde se ubican nuestros aeropuertos es un ecosistema natural para las especies endémicas de cada región, por lo que la convivencia de estas especies con las operaciones aéreas representa un peligro constante a la seguridad operacional de la aviación, así como para las propias especies; por esta razón definimos medidas que nos permitan reducir riesgos y al mismo tiempo protegerlas.

De acuerdo con las normas y métodos recomendados del Anexo 14 de la OACI y del Doc. 9137 del Manual de Servicios de Aeropuertos, elaboramos un diagnóstico de riesgos por fauna en cada aeropuerto a partir del cual diseñamos un plan de manejo de fauna con las acciones prioritarias de monitoreo y control, tomando en cuenta las condiciones de operación de cada aeropuerto.

Además, recopilamos informes sobre choques con aves y otros animales, los cuales se envían a la OACI para su inclusión en la base de datos del sistema de notificación de choques con aves (IBIS).

Para ejecutar este plan, nuestros aeropuertos se apoyan de empresas que cuentan con la autorización para el manejo, control y remediación de problemas asociados a especies o poblaciones que puedan ser perjudiciales, emitida por la autoridad ambiental competente, que permite el control de fauna a través de técnicas de dispersión sonora, cetrería, dispersión con perros, reubicación de especies y utilización de trampas.

Por su parte, la autoridad competente es responsable de tomar las medidas necesarias para evitar o impedir que se instalen vertederos de basura o cualquier otra fuente que pueda atraer aves y otros animales en los aeródromos o en sus cercanías, a menos que una evaluación apropiada de la fauna indique que es improbable que se genere un problema. Cuando no sea posible eliminar los sitios existentes, la autoridad se asegurará de evaluar cualquier riesgo para las aeronaves derivado de estos sitios y de reducirlo al máximo razonablemente posible.

<sup>1</sup> Consulta más información en la sección de Biodiversidad de este informe.



# Seguridad e higiene

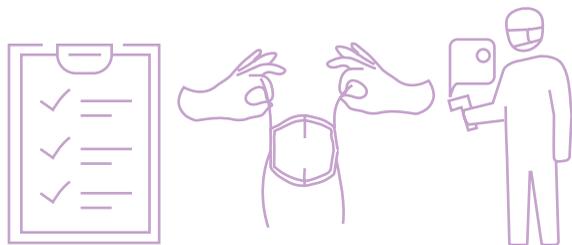
GRI 416-1

Derivado del impacto de la pandemia por COVID-19, en todos nuestros aeropuertos implementamos una serie de medidas de bioseguridad basadas en recomendaciones de las autoridades de salud y organismos expertos en la materia para prevenir el contagio del virus, generar confianza e incentivar el uso seguro del transporte aéreo.

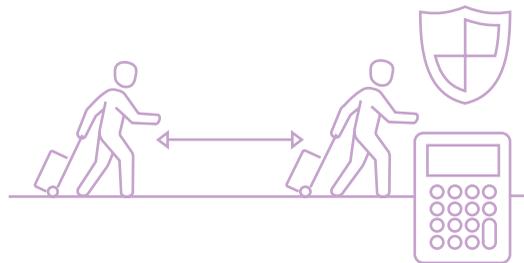
Las medidas de bioseguridad que implementamos fueron reconocidas por diferentes organismos.



- Medidas aplicables a todo el personal de GAP en los aeropuertos, incluso para personal subcontratado.
  - Toma de temperatura, uso obligatorio de cubrebocas y caretas.



- Medidas impulsadas por la AFAC y Medicina Preventiva del Transporte.
  - Toma de temperatura con cámaras termográficas a todos los pasajeros, evaluación de cuestionario médico, instalación de punto de control sanitario en salidas y llegadas.



- Medidas de distanciamiento social y control de aforos en edificio y espacios comerciales.
  - Sana distancia, uso alternativo de mostradores, líneas de inspección, bandas de equipaje, control de aforo en espacios comerciales y aerocares.



- Medidas de protección civil y colectiva.
  - *Dispensadores de gel antibacterial, tapetes sanitizantes, acrílicos en mostradores, uso de cubrebocas y caretas por parte del personal de aerolíneas, operadores comerciales y handlers.*



- Medidas de limpieza y sanitización.
  - Establecimiento de servicio específico de sanitización y nebulización en los aeropuertos, de acuerdo con las recomendaciones de la OMS.

El 18 de junio nuestros aeropuertos de México obtuvieron el sello *Safe Travels* del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) en reconocimiento a las medidas aplicadas para frenar la propagación del COVID-19 y generar confianza en pasajeros y usuarios. Este sello es distintivo de calidad y está siendo adoptado por los actores más importantes de la industria a nivel mundial, incluida la Organización Mundial del Turismo, dependiente de las Naciones Unidas.

Actualmente trabajamos con TecSalud en un proyecto que incluye la revisión y mejora de nuestros protocolos, la supervisión continua de su aplicación y la capacitación a todo el personal de GAP en los aeropuertos.

A finales de agosto **fuimos el primer grupo aeroportuario en el mundo en certificar todos sus aeropuertos en el programa de Acreditación de Medidas Sanitarias para Aeropuertos (AHA, por su acrónimo en inglés) por parte de *Airports Council International (ACI)*.**

El programa AHA ayuda a evaluar las nuevas medidas y procedimientos sanitarios implementados como resultado de la pandemia por COVID-19 de acuerdo con las recomendaciones emitidas por el Grupo de Trabajo de Recuperación de la Aviación (CART) de OACI, apegados a los protocolos sanitarios de la Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA) y el Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (ECDC).

# Seguridad de aviación civil

GRI 416-1

El objetivo primario de la seguridad de aviación civil (AVSEC, por su acrónimo en inglés) es garantizar la seguridad y protección de los pasajeros, tripulaciones, personal de tierra, público en general, aeronaves, instalaciones y servicios contra actos de interferencia ilícita perpetrados en tierra o en vuelo. El fundamento y normativa de la AVSEC que implementamos en GAP obedece a la OACI y cumple con el Convenio de Chicago.

En México, al obtener la concesión de 12 aeropuertos adquirimos por ley la responsabilidad de un concesionario o permisionario de un aeródromo civil, esto significa que:

- Coadyuamos en el cumplimiento del objetivo primordial del Estado en materia de seguridad de la aviación civil, que es el mismo de AVSEC, asignando los recursos humanos, económicos y técnicos requeridos.
- Elaboramos un **Programa Local de Seguridad Aeroportuaria (PLSA)** con base en un análisis de riesgos y evaluación de la amenaza que describe los requisitos, medidas y procedimientos de seguridad aplicables en cada aeropuerto, además de que somos responsables de aplicar los controles de seguridad para prevenir actos de interferencia ilícita, evitando que se introduzcan por cualquier medio al aeródromo civil armas, explosivos, artículos prohibidos u otros artefactos peligrosos que puedan utilizarse para cometerlos.

## ACTOS DE INTERFERENCIA ILÍCITA

- **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, artefactos o sustancias peligrosas con fines criminales.**

- **Uso de una aeronave en servicio con el propósito de causar la muerte, lesiones corporales graves o daños graves a los bienes o al medio ambiente.**
- **Comunicación de información falsa que comprometa la seguridad de una aeronave o de los pasajeros en vuelo o en tierra.**

De acuerdo con la regulación nacional, en nuestros aeropuertos aplicamos medidas en materia de seguridad aeroportuaria como:

- Vigilancia de las zonas de seguridad y perimetral, así como vigilancia en accesos, vialidades y estacionamientos: contamos con circuito cerrado de televisión para diferentes áreas de la infraestructura aeroportuaria.
- Protección de zonas de libre acceso.
- Inspección de pasajeros y su equipaje de mano, tripulaciones de vuelo y de cabina, así como trabajadores de la sala de última espera del edificio terminal: utilizamos distintos equipos como máquinas de rayos x, arcos detectores de metales, detectores portátiles de metales y sistemas de detección de explosivos (EDS).
- Inspección de equipaje facturado o de bodega: utilizamos EDS y detectores de trazas de explosivos; para limitar el impacto de los artículos explosivos detectados en el proceso contamos con un vehículo para contención y direccionamiento de la explosión.
- Control de acceso a zonas restringidas: utilizamos lectores para la identificación de personas y barreras físicas para la contención de ingresos no autorizados de vehículos.
- Emisión de tarjetas de identificación aeroportuaria.
- Centro Operativo de Seguridad (COS).

También, establecemos medidas de seguridad reforzadas que deberán implementarse cuando se presenten situaciones extraordinarias que repercutan en un aumento en el nivel de amenaza.

En GAP somos responsables de la prevención de actos de interferencia ilícita realizando el diagnóstico, planificación, implementación y evaluación correspondientes. Sin embargo, cuando la amenaza se concreta, su gestión deja de ser nuestra responsabilidad y pasa a las autoridades.

El PLSA es el documento que regula todas las funciones y responsabilidades de seguridad que deberán existir en cualquiera de nuestros aeropuertos con la finalidad de prevenir los actos de interferencia ilícita, este documento contiene:

- Estructura de la organización de la seguridad.
- Medidas de seguridad preventivas.
- Medidas de seguridad elevadas.
- Medidas de seguridad especiales.
- Medidas de identificación de las personas.
- Medidas de identificación de los vehículos.
- Análisis de riesgo.
- Programa de Control de Calidad.
- Programa de Instrucción.
- Programa de Facilitación de la seguridad

Con el propósito de mantener actualizada a la comunidad aeroportuaria, ofrecemos distintas alternativas de formación en materia de AVSEC, las cuales son impartidas por instructores certificados en Seguridad de la Aviación Civil por la AFAC y en apego a los protocolos establecidos en la reglamentación nacional, así como al programa de instrucción del aeropuerto.

Adicional a las medidas de seguridad y la capacitación, seguimos los lineamientos definidos en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PNSAC), el cual establece que los permisionarios y concesionarios de aeródromos civiles y del transporte aéreo deben contar con un **sistema de gestión de la seguridad de la aviación** que integre sistemáticamente la gestión de los riesgos de seguridad en sus operaciones de conformidad con las disposiciones que emita la autoridad aeronáutica.

En este sentido y con apoyo de los comités locales de seguridad, en GAP gestionamos los riesgos AVSEC a través de la identificación y calificación de amenazas locales, la evaluación de riesgos y el seguimiento de la eficacia de las medidas de mitigación.

Para evaluar la eficacia de los procedimientos de respuesta a actos de interferencia ilícita cada dos años llevamos a cabo un simulacro a escala real y cada año un simulacro de gabinete.

En cuanto a las aeronaves que circulan por nuestros aeropuertos, la Ley de Aviación Civil establece que en la prestación de los servicios de transporte aéreo se deben adoptar medidas para garantizar las condiciones máximas de seguridad de la aeronave y de su operación, a fin de proteger la integridad física de los usuarios y de sus bienes, así como la de terceros.

Por esta razón, en GAP evaluamos continuamente el cumplimiento y correcto funcionamiento del sistema de seguridad de aviación civil a través de auditorías y/o visitas efectuadas por autoridades nacionales e internacionales que aseguran la aplicación efectiva de los *Standards and Recommended Practices* (SARPS) y procedimientos relacionados que figuran en los anexos del Convenio de Chicago y en documentos conexos de la OACI. De esta forma también se verifica el cumplimiento al PNSAC mediante los PLSA.

**Auditorías y/o visitas para evaluar el cumplimiento y correcto funcionamiento del sistema de seguridad de aviación civil:**

- Inspecciones de seguridad de la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA) de operadores de aeronaves de pasajeros que transporten carga en vuelos directos hacia Estados Unidos de América.
- Programa universal OACI de auditoría de la seguridad de la aviación (USAP-CMA).
- Auditorías y verificaciones técnico-administrativas por la AFAC.
- Auditorías internas por GAP.
- Procedimiento de evaluación de seguridad en los aeropuertos GAP.
- Sistema de autoevaluación por las empresas de seguridad obligados por los contratos de servicio.

Aunado a lo anterior, mantenemos constante comunicación con la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y la ACI para compartir mejores prácticas del sector aeroportuario relacionadas con la AVSEC.





# ESTRATEGIA SUSTENTABLE

- 2020 de un vistazo
- Mensajes GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estategia sustentable
- Gobierno corporativo y cultura de integridad
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acepta de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto

# Plan Estratégico GAP

En 2019 desarrollamos un **Plan Estratégico** que se compone de cinco ejes con objetivos específicos a través de los cuales buscamos impulsar la conectividad y el desarrollo en los lugares donde tenemos presencia.

A lo largo de 2020 seguimos trabajando en torno a estos ejes y actualizamos algunos de los objetivos con el propósito de hacer frente a la nueva realidad global de manera sustentable.

## CALIDAD Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

### Objetivos

- Ejecutar las inversiones planificadas con la calidad deseada y de forma eficiente.
- Establecer y estandarizar los niveles de calidad para todos los servicios e instalaciones de GAP.
- Desarrollar habilidades y conocimientos del personal orientados a mejorar el servicio a los pasajeros.
- Realizar el aseguramiento de los niveles de calidad mediante personal dedicado y calificado y con herramientas adecuadas.
- Mantener las instalaciones limpias mediante el uso de tecnología y procesos eficientes.
- Mejorar la comunicación e interacción con los pasajeros a través de redes sociales.
- Enfocar los esfuerzos para resolver las áreas de oportunidad identificadas por los pasajeros en las encuestas.
- Implementar herramientas tecnológicas para mejorar la experiencia del pasajero.
- Lograr la mejora continua en la calidad de nuestros procesos y servicios, siguiendo y cumpliendo la estrategia y la estandarización de procesos y actividades.
- Medir la calidad percibida con un enfoque integral, mediante métricas correlacionadas que permitan entender mejor los niveles de calidad.

## COMPETITIVIDAD Y ENFOQUE EN EL NEGOCIO

### Objetivos

- Construir las inversiones planificadas a un costo justo y de acuerdo con el mercado y en los tiempos previstos.
- Mantener en condiciones óptimas el estado de las instalaciones.
- Gestionar los proyectos estratégicos y operativos de la organización orientados a generar mayores ingresos y optimización de gastos.
- Mantener una estructura de personal indispensable/flexible para la gestión eficiente de las funciones de cada Dirección en la organización.
- Asegurar el desempeño positivo de la empresa mediante el seguimiento oportuno de KPIs.
- Mantener la seguridad operacional normativa y ampliada en todos nuestros aeropuertos.
- Mantener la seguridad de las personas cumpliendo las normativas, incorporando tecnologías y mejorando la facilitación de los pasajeros en todos nuestros aeropuertos.
- Mantener el nivel máximo de margen de EBITDA, incrementando los ingresos, optimizando los gastos y brindando servicios de calidad.
- Incrementar la participación de los ingresos comerciales, ingresos totales de forma continua.
- Construir las nuevas instalaciones con las áreas óptimas para generar el desarrollo comercial.
- Expandir los negocios de GAP dentro del mismo sector o posibles diversificaciones de negocio.
- Robustecer el modelo de gobierno, riesgos y cumplimiento que nos permita mejorar nuestra gestión y dar confiabilidad a los accionistas.
- Ampliar el número de rutas, destinos y frecuencias en nuestros aeropuertos.
- Realizar el análisis y gestión de riesgos de la organización de forma integral y estandarizada.

## TALENTO Y ACTITUD EMPRENDEDORA DEL CAPITAL HUMANO

### Objetivos

- Capacitar a los colaboradores con base en el desarrollo de habilidades y competencias para una gestión ágil de los proyectos.
- Desarrollar una cultura de comportamiento ético.
- Asegurar el cumplimiento oportuno de proyectos.
- Inculcar una cultura en administración de proyectos que nos permita el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Captar profesionales con habilidades de co-creación, emprendedurismo, innovación y con experiencia en la aplicación de nuevas tendencias y transformación digital.
- Transformarnos en una empresa incluyente, diversa y con una cultura de adaptación a los nuevos tiempos.
- Contar con colaboradores con un buen desempeño profesional, motivados y remunerados de acuerdo con el valor que aportan.
- Desarrollar la comunicación interna utilizando tecnología y enfocada a las necesidades.
- Desarrollar la comunicación externa para cumplir con la divulgación formal de la empresa e incrementar la percepción positiva de GAP en la sociedad.

## SIMPLIFICACIÓN E INNOVACIÓN

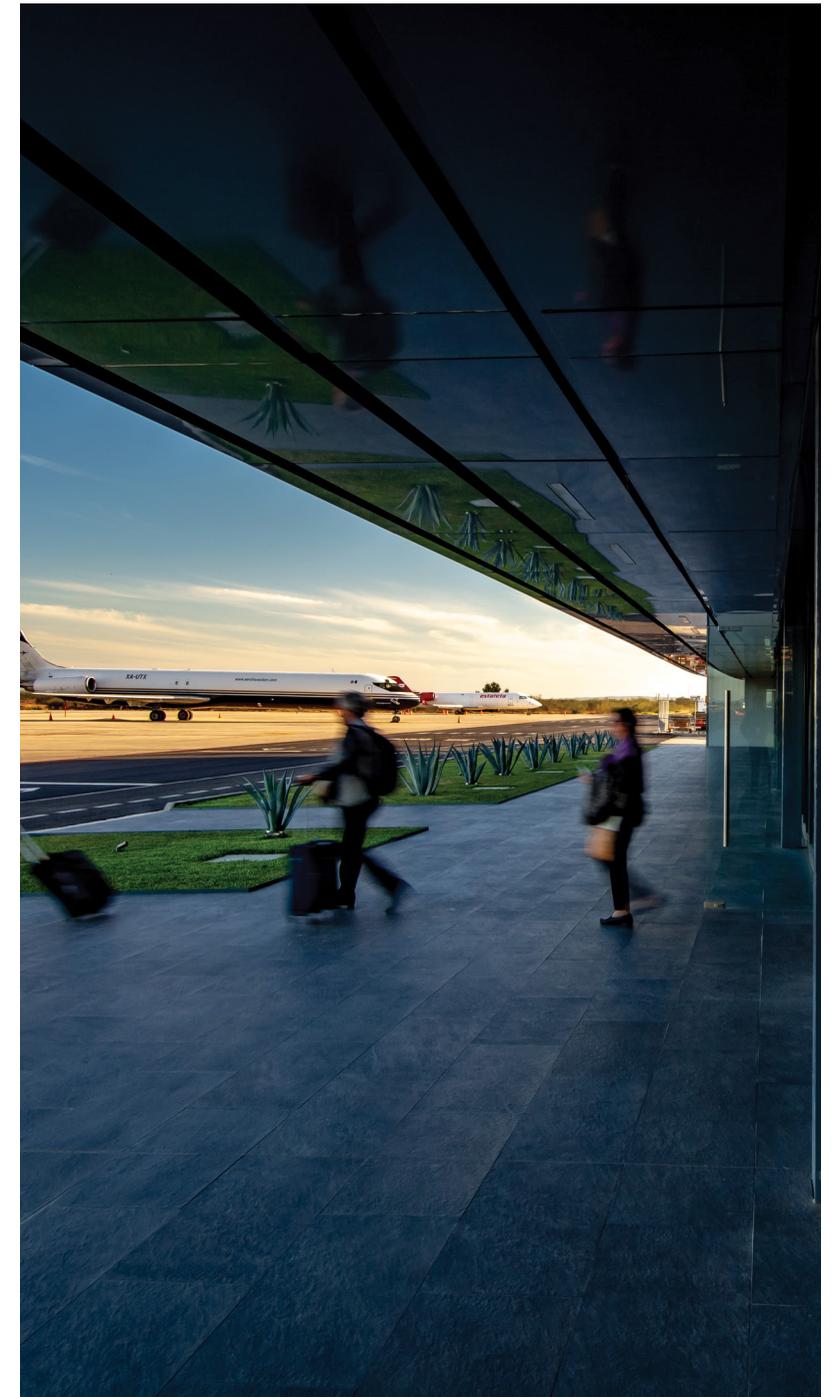
### Objetivos

- Asegurar la efectividad de las soluciones innovadoras empleadas en la construcción de instalaciones.
- Disminuir los procesos manuales, mediante la simplificación y automatización.
- Brindar seguridad al pasajero con la ayuda de tecnología y procesos innovadores.
- Mejorar el mantenimiento de equipos e instalaciones mediante la innovación tecnológica.
- Implementar herramientas tecnológicas en procesos comerciales.
- Tecnificar el manifiesto electrónico.
- Potenciar las herramientas tecnológicas.
- Reducir los tiempos de respuesta ante incidentes y toma de decisiones.
- Tecnificar las autorizaciones de asignación de slots.
- Fomentar la contribución de ideas innovadoras para la integración del portafolio de proyectos.
- Simplificar los procesos transversales de la organización que nos permitan hacer más eficiente el trabajo y lograr los objetivos.

## SUSTENTABILIDAD UNIVERSAL Y LOCAL

### Objetivos

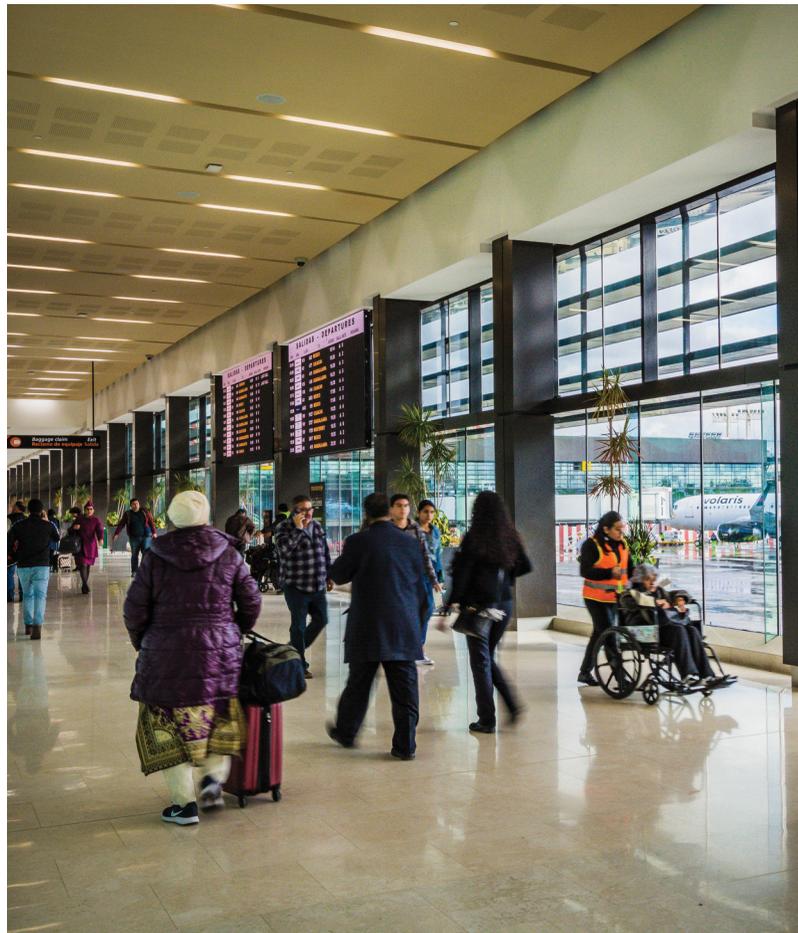
- Disminuir la pobreza en las comunidades donde se encuentran los aeropuertos de GAP.
- Garantizar una vida sana y promover el bienestar de los empleados.
- Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad.
- Lograr la igualdad entre géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.
- Garantizar la disponibilidad del agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.
- Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
- Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
- Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación.
- Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
- Generar empleos bien remunerados que ayuden a disminuir la desigualdad en las comunidades.
- Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
- Conservar y utilizar en forma sostenible las playas y los recursos marinos en los aeropuertos costeros de GAP, para el desarrollo sostenible.
- Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres; efectuar una ordenación sostenible de las áreas verdes, luchar contra la desertificación, detener y revertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica.



# Grupos de interés

GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Los grupos de interés de GAP son aquellas personas, entidades y organizaciones que impactan o a quienes impactamos con nuestras operaciones y negocio. Con el propósito de identificar y atender sus necesidades e inquietudes, con cada uno mantenemos un diálogo bilateral a través de diferentes vías de comunicación. De esta forma, y en conjunto, establecemos acuerdos para mejorar las áreas de oportunidad en cada aeropuerto.



Grupo de interés	Canal de comunicación	Frecuencia	Temas por tratar
Pasajeros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzones</li> <li>Redes sociales</li> <li>Contacto GAP</li> <li>Módulo de información</li> <li>Página web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permanente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitación de su paso por el aeropuerto</li> <li>Mejora de su experiencia Información</li> <li>Relación calidad/precio de servicios comerciales</li> <li>Información sobre factores de riesgo y medidas de prevención COVID-19</li> <li>Sello <i>Safe Travels</i></li> <li>Certificación AHA</li> </ul>
Líneas aéreas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comités locales</li> <li>Encuestas anuales</li> <li>Página web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensual</li> <li>Anua</li> <li>Permanente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarifas</li> <li>Nuevas rutas</li> <li>Servicios prestados por el aeropuerto</li> <li>Apoyos económicos por emergencia sanitaria</li> </ul>
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comités locales</li> <li>Comisiones Consultivas</li> <li>Página Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensual</li> <li>Anual</li> <li>Permanente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comisiones consultivas</li> <li>Nuevas regulaciones</li> <li>Espacios en los aeropuertos</li> <li>AFAC México Vuela Seguro</li> </ul>
Empresas de servicios complementarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comités locales</li> <li>Encuestas</li> <li>Página web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensual</li> <li>Anual</li> <li>Permanente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación con aeropuertos</li> <li>Formas de facilitar su trabajo</li> <li>Servicios brindados a empresas de PSAT</li> </ul>
Locatarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto GAP</li> <li>Página web</li> <li>Línea de denuncia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permanente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Negociación de tarifas</li> <li>Espacios para comercializar productos</li> <li>Apoyos económicos por emergencia sanitaria</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto GAP</li> <li>Línea de denuncia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permanente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espacios y horarios para el abastecimiento</li> </ul>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intranet</li> <li>Línea de denuncia</li> <li>Página web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permanente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de sucesión</li> <li>Línea de denuncia</li> <li>EPP para colaboradores operativos</li> <li>Trabajo remoto para algunos colaboradores</li> </ul>
Comunidad aledaña	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto GAP</li> <li>Página web</li> <li>Redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> <li>Permanente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidades de empleo</li> <li>Resolución de problemáticas locales</li> </ul>
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte</li> <li>Comités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> <li>Trimestral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rentabilidad</li> </ul>
Sociedad civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto GAP</li> <li>Medios de comunicación</li> <li>Redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permanente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora de instalaciones y calidad</li> <li>Incremento de capacidad</li> </ul>

# Alianzas

GRI 102-12, 102-13

Con algunos de nuestros grupos de interés mantenemos alianzas que nos permiten estar actualizados en los temas de interés de la industria, así como apegados con la regulación y normatividad vigente tanto nacional como internacionalmente.

- Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)\*
- Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI)\*
- Consejo Internacional de Aeropuertos Región Latinoamérica (ACI-LAC)\*
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Comité de Emisoras de la Bolsa Mexicana de Valores

Asimismo, somos aliados de organizaciones empresariales y turísticas para el desarrollo y promoción de los diferentes destinos y trabajamos en conjunto con los gobiernos locales, estatales y federal para, especialmente en este año, renovar la confianza del viajero y reincentivar la actividad económica del sector.

Por otro lado, a través de Fundación GAP apoyamos instituciones sin fines de lucro para desarrollar iniciativas que promuevan la educación y el desarrollo en comunidades de bajos recursos, tales como Red SER, Construyendo y Creciendo, COPARMEX, Enseña por México y Mexicanos Primero

Desde octubre de 2020 somos signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por lo que nos comprometemos a respetar y promover sus 10 principios en nuestro ámbito de acción.

\* participa en proyectos o comités de esta asociación.

Tema	Principio del Pacto Mundial
Derechos Humanos	1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia. 2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
Laboral	3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva. 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. 6. Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
Medio Ambiente	7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.
Anticorrupción	10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

El Informe de Sustentabilidad 2020 de GAP representa nuestra Comunicación para el Progreso (CoP), las acciones e iniciativas que llevamos a cabo para el cumplimiento de los 10 principios se encuentran marcadas a lo largo de este documento.

2020 de un vistazo

Mensajes GAP

Somos GAP

Oferta de valor

Estrategia sostenible

Gobierno corporativo y cultura de integridad

Formamos el mejor equipo

Compromiso con la comunidad

Compromiso ambiental

Acercar de este informe

Índice de contenidos GRI

Contacto

# Materialidad

GRI 102-46, 102-47

En 2019 llevamos a cabo nuestro primer estudio de materialidad con el objetivo de identificar los temas más relevantes para nuestros grupos de interés, la industria y en los que GAP genera un mayor impacto, positivo o negativo, o aquellos asuntos que podrían derivar en riesgos u oportunidades para la operación.

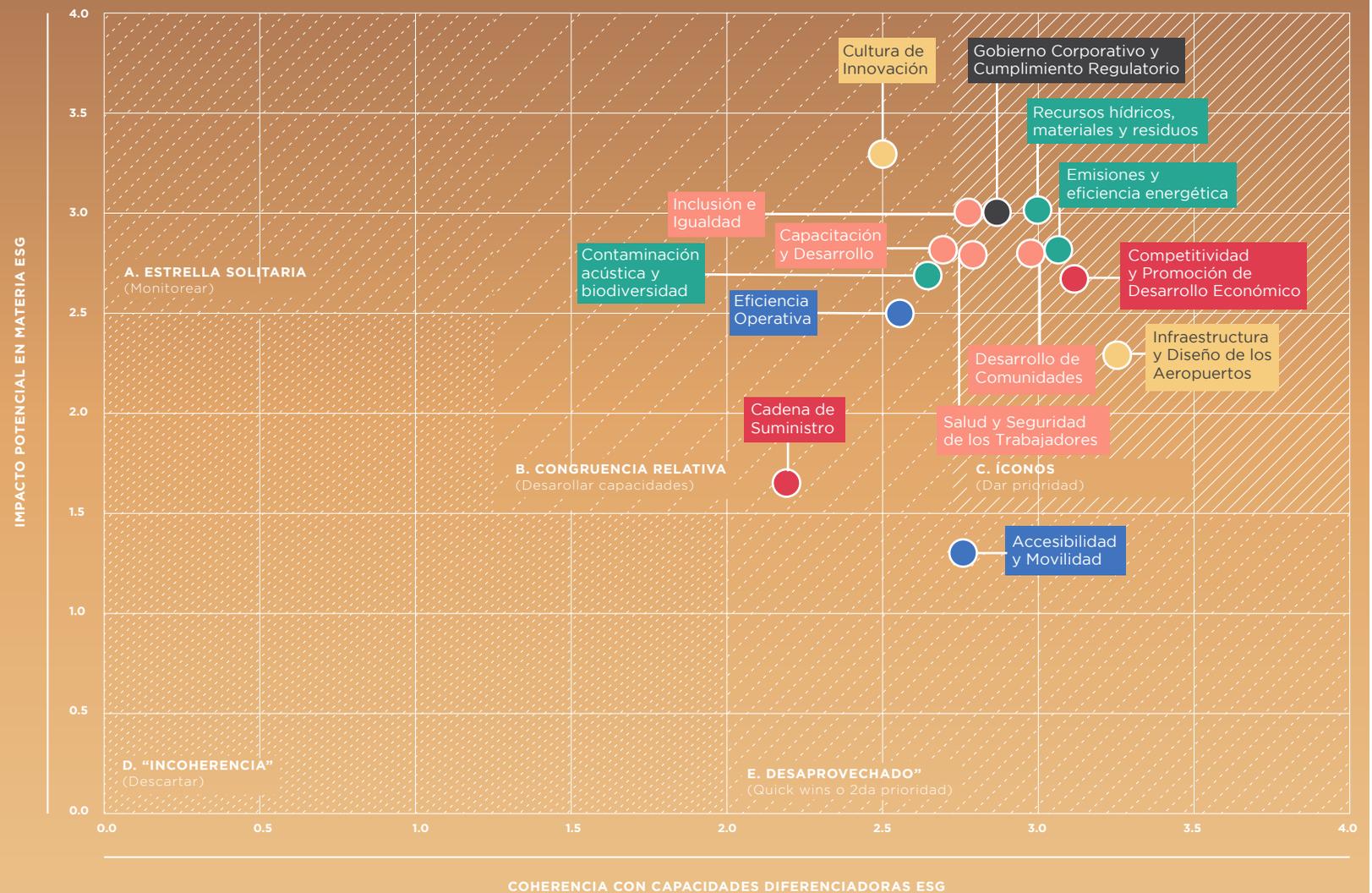
El proceso de elaboración del estudio de materialidad, con base en la metodología recomendada por el *Global Reporting Initiative* (GRI), se dividió en tres fases: identificación, priorización, y evaluación y validación. El resultado fue la identificación de 30 temas materiales clasificados en baja, media y alta materialidad de acuerdo con su importancia para GAP y nuestros grupos de interés.

A lo largo de este informe se abordan los temas con mayor relevancia para GAP, avances e iniciativas más relevantes.

## Se eligieron 8 iniciativas "Ícono"

- Calidad y Experiencia del Cliente
- Gobernanza y Cumplimiento
- Infraestructura que favorezca el desempeño económico
- Aspectos Sociales
- Innovación y Nuevas Tecnologías
- Gestión Ambiental

MATRIZ DE MATERIALIDAD

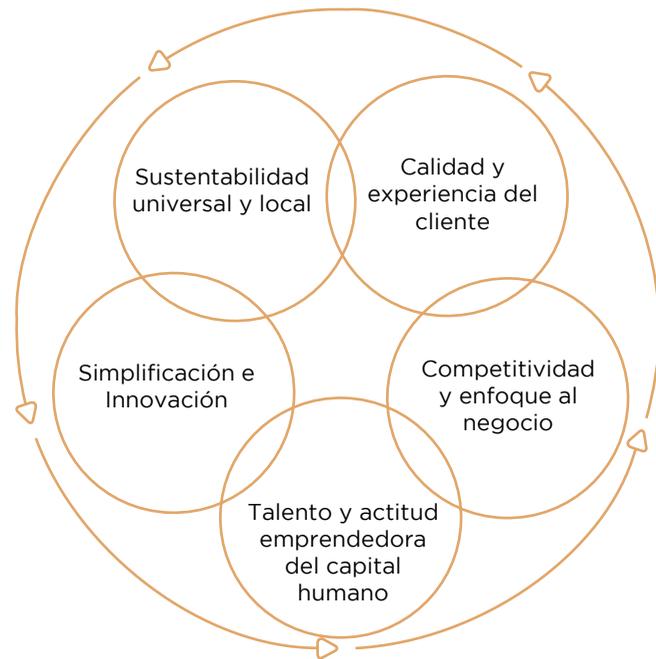


# Compromiso con la sostenibilidad

Todos los días trabajamos con el compromiso de mejorar la calidad de nuestros servicios y la eficiencia en nuestros procesos, a fin de generar valor sostenible para nuestros grupos de interés.

Hemos consolidado distintos esfuerzos a fin de priorizar los temas ASG más relevantes para el negocio y nuestros grupos de interés, estructurarlos conforme a los cinco ejes del Plan Estratégico GAP y alinearlos con las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas en los que más impactamos por nuestra operación y servicios.

## COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



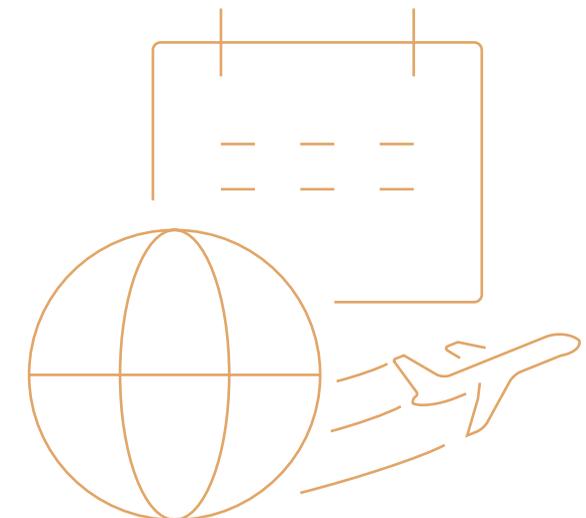
El resultado de esta priorización y cruce de dimensiones con nuestros temas prioritarios y los ejes del Plan Estratégico GAP fueron ocho iniciativas ASG ícono con la definición de sus respectivas metas a 2024.



- 2020 de un vistazo
- Mensajes GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estrategia sostenible
- Gobierno corporativo y cultura de integridad
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acercá de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto

Iniciativas ASG	Descripción de proyectos principales	Metas 2024
1. Recursos hídricos, materiales y residuos	Políticas de gestión del agua, operación de plantas de tratamiento, manejo de residuos y economía circular.	Renovar todos los procesos de gestión del agua (políticas y plantas de tratamiento) y de gestión y manejo de los residuos para lograr una economía circular para los distintos equipos de trabajo.
2. Emisiones y eficiencia energética	Procesos de control de emisiones y cambio climático, plan de autoabastecimiento de energía.	Implementar proyectos de eficiencia energética enfocados en procesos de control de emisiones y cambio climático, plan de autoabastecimiento de energía.
3. Gobierno corporativo y cumplimiento regulatorio	Procesos de gestión ambiental, regularización de convenios con la Secretaría de la Defensa Nacional, cumplimiento de la concesión, manuales de señalización, política de outsourcing y matrices de riesgo.	Asegurar el cumplimiento de la regulación aplicable y el título de concesión, implementar un sistema de gestión interna eficiente, seguro y con medidas de mitigación de riesgos con el objetivo de mantener una estructura de gobernanza sostenible.
4. Desarrollo de comunidades	Colegios GAP, estrategias de gestión social, participación de grupos empresariales y autoridades.	Mejorar la infraestructura y gestión de los desarrollos educativos en comunidades aledañas, establecer mecanismos de comunicación con los habitantes y participar con gobierno en proyectos de desarrollo comunitario para establecer y mantener alianzas sostenibles.
5. Inclusión e igualdad	Empoderamiento femenino y programa GAP Blue de inclusión y accesibilidad.	Empoderar a las mujeres aumentando el porcentaje de mujeres en GAP y establecer un programa de accesibilidad y atención a usuarios con necesidades especiales a través de la concientización y capacitación de la comunidad aeroportuaria.
6. Competitividad y promoción del desarrollo económico	Valuaciones y licitaciones de infraestructura, plan de recuperación del negocio, estrategias ASG, implementación de sistemas digitales y de gestión y apetito global de riesgos.	Ampliar las concesiones del grupo, asegurar el cumplimiento de las estrategias ASG, definir el apetito de riesgo global del Grupo e implementar sistemas digitales y de gestión de operaciones para incrementar rentabilidad y permanecer competitivos en el sector.
7. Salud y seguridad de los trabajadores	Incorporación al Programa Autogestión en Seguridad y Salud y lograr medidas de bioseguridad.	Garantizar la salud y seguridad de los trabajadores a través de programas de autogestión especializados y medidas de seguridad.
8. Infraestructura de los aeropuertos	Construcción de terminales <i>net-zero</i> , sistemas de biometría y termometría, diseño de Centro de Gestión de Medios y cumplimiento del plan de negocios de GAP.	Asegurar el cumplimiento del plan de negocios, implementar y gestionar infraestructura y equipamiento que permita operar activos <i>net-zero</i> , mejorar la gestión de proyectos y relaciones con clientes para operar de forma sostenible.

A través de las iniciativas ícono contribuimos a la Agenda 2030, así como a la construcción de un mejor futuro para las generaciones venideras.



Adicionalmente contamos con un **modelo de sostenibilidad** que se basa en los cinco ejes del Plan Estratégico GAP, aunque en mayor medida en el eje de Sustentabilidad universal y local.

Objetivo	ODS relacionado	Acciones
Disminuir la pobreza en las comunidades donde se encuentran los aeropuertos de GAP.	ODS 1 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reclutamiento de personas de las comunidades aledañas.</li> <li>Inclusión en los concursos de contratación a proveedores locales.</li> </ul>
Garantizar una vida sana y promover el bienestar de los empleados.	ODS 3 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de la calidad de los alimentos en los comedores de GAP.</li> <li>Implementación de Programa de Consulta al Empleado (PAE) en cumplimiento de la NOM 035, consistente en un servicio de apoyo en áreas de especialización emocional, médico, economía familiar, médico veterinario, legal y nutricional.</li> </ul>
Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad.	ODS 4 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puesta en marcha de la secundaria GAP y la matrícula de los años consecutivos.</li> <li>Construcción de centros comunitarios en los Aeropuertos de la red para realizar la formación.</li> <li>Implementación de la formación en los centros comunitarios.</li> </ul>
Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.	ODS 5 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa permanente de revisión de sueldos de personas de ambos géneros que realizan las mismas funciones, para asegurar la igualdad.</li> </ul>
Garantizar la disponibilidad del agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	ODS 6 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mejora a los temas de gestión del agua para dar un seguimiento puntual a los trámites relacionados con el recurso hídrico que nos permita asegurar su disponibilidad en los próximos años.</li> </ul>
Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	ODS 7 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de las tres fases del manejo de estrategia energética renovable.</li> <li>Instalación de <i>carports</i> en los aeropuertos.</li> </ul>
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	ODS 8 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de sucesión a través de evaluaciones 360, que en una primera etapa, comprende a los directivos y que se extenderá a los empleados clave.</li> </ul>
Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	ODS 9 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segunda fase del proyecto de integración de la Plataforma SCADA en los 12 Aeropuertos de México, para la interacción automática de los diversos sistemas que conforman una infraestructura.</li> </ul>
Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	ODS 13 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño e implementación de nuevo modelo de manejo de residuos en aeropuerto de GDL que incluya el reciclaje.</li> <li>Proyecto IFC-GAP para la obtención de crédito sustentable.</li> </ul>



# GOBIERNO CORPORATIVO Y CULTURA DE INTEGRIDAD

# Gobierno corporativo

GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-35

Una estructura de gobierno corporativo sólida es clave para que en GAP podamos crear valor sostenible a largo plazo para nuestros grupos de interés. Por esta razón, mantenemos como prioridades la integridad, la eficiencia y la adopción de mejores prácticas para la toma de decisiones en nuestra estrategia ambiental, social y de gobernanza (ASG).

El conjunto de normas internas, principalmente el Código Ético, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración, además de las regulaciones definidas por la bolsa de valores de México y la *Securities and Exchange Commission* (SEC) en Estados Unidos, guían la toma de decisiones del Consejo de Administración y los accionistas de la empresa.

El máximo órgano de gobierno en GAP es el Consejo de Administración, responsable de administrar, regir y representar a la compañía, vigilar el cumplimiento normativo, supervisar la gestión de riesgos, así como evaluar las funciones del Director General y el equipo directivo. Además, está facultado para aprobar el Plan Maestro de Desarrollo quinquenal, el plan de negocios y presupuesto de inversiones anuales, la obtención de deuda, el plan de dividendos y la designación de los miembros que integran los diferentes Comités.

Nuestro Consejo de Administración es presidido por Laura Díez Barroso y está integrado por 11 miembros, de los cuales siete son independientes. El Comité de Nominaciones y Compensaciones revisa anualmente con el consejo las habilidades y características aplicables que se requieren de los candidatos en el contexto de la composición actual de Consejo de Administración y las circunstancias de la compañía. Este comité puede utilizar una variedad de fuentes, incluidas firmas de búsqueda de ejecutivos y recomendaciones de accionistas, para identificar candidatos a consejeros. Dicho lo anterior, nuestros procesos se encuentran en cumplimiento con lo establecido en la Ley de Mercado de Valores (LMV) y el *Security Exchange ACT* (SEA).

La nominación de los consejeros para continuar o removerse del Consejo de Administración es evaluada y queda sujeta a la aprobación de la Asamblea General de Accionistas. Adicionalmente, el desempeño de los miembros del consejo es evaluado de forma anual.

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Miembros patrimoniales propietarios <sup>1</sup>	Laura Díez Barroso Azcárraga Presidenta del Consejo de Administración
	María José Cuenda Chamorro
	Juan Gallardo Thurlow
	María Ángeles Rubio Alfayate
Miembros independientes	Carlos Cárdenas Guzmán
	Joaquín Vargas Guajardo
	Álvaro Fernández Garza
	Juan Díez-Canedo Ruíz
	Ángel Losada Moreno
Representante	Luis Téllez Kuenzler
Miembros patrimoniales suplentes	Alfredo de Jesús Casar Pérez <sup>2</sup>
	Carlos Laviada Ocejo
	Carlos Manuel Porrón Suárez
	Eduardo Sánchez Navarro
Secretario	Carlos Alberto Rohm Campos
	Sergio Enrique Flores Ochoa

64% de los miembros del Consejo de Administración de GAP son independientes y 27% son mujeres.

## CURRÍCULOS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**LAURA DÍEZ BARROSO AZCÁRRAGA.** La señora Díez Barroso ha sido presidenta de nuestro consejo de administración desde 2015 y presidenta de Fundación GAP desde su constitución en 2013. Además, actualmente también es presidenta del Consejo de administración de Grupo Financiero Santander México. La Sra. Díez Barroso inició su carrera editorial en 1979 como editora de la revista juvenil TU. En 1988 fundó Editorial Eres y en 1995 Editorial Eres se fusionó con Editorial Televisa, lo que resultó en el nombramiento de la Sra. Díez Barroso como presidenta del Consejo De Administración y Directora General de la empresa hasta el año 2000. Se desempeñó durante 14 años como miembro del Consejo de Administración de Royal Caribbean Cruises y 15 años como miembro del Consejo de Grupo Financiero Inbursa. La Sra. Díez Barroso es actualmente miembro del Consejo Mexicano de Negocios, Telmex, Medica Sur y Centro Roberto Garza Sada parte de la “Universidad UDEM”. La Sra. Díez Barroso también es fideicomisaria de varias iniciativas filantrópicas como el Museo San Ildefonso y Fideicomiso del Bosque de Chapultepec. Actualmente invierte en entidades públicas y privadas a través de LCA Capital, una empresa familiar que ella cofundó.

**MARÍA JOSÉ CUENDA CHAMORRO.** La Sra. Cuenda fue electa para nuestro Consejo de Administración el 23 de abril de 2019. La Sra. Cuenda actualmente es la Directora General de Desarrollo Comercial, Inmobiliario e Internacional de AENA. Entre sus logros más destacados sobresale la transformación comercial y modernización de los aeropuertos españoles en la red de Aeropuertos de AENA con especial énfasis en el desarrollo de negocios de retail, incorporando las más grandes y reconocidas marcas de perfumería, moda y alimentación en espacios innovadores pensados para los pasajeros. Es Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Extremadura, MBA por IE Business School y egresada del Programa de Desarrollo Directivo del IESE. Inició a trabajar para AENA en el Departamento Comercial y de Marketing del aeropuerto de Palma de Mallorca en 1996.

<sup>1</sup> Designados por AMP como tenedor de las acciones serie “BB”, representativas del 15% del capital social de GAP

<sup>2</sup> Consejero representante de Grupo México como accionista o grupo de accionistas con tenencia del 10% del capital social.

**JUAN GALLARDO THURLOW.** El señor Gallardo fue elegido miembro de nuestro Consejo de Administración el 26 de abril de 2016. Actualmente, el señor Gallardo es el presidente del Consejo de Organización CULTIBA (Controladora de GEPP y Grupo Azucarero México), asimismo es el Presidente del Consejo de Grupo Azucarero México, el grupo de ingeniería azucarero más grande de México y de Grupo GEPP, la embotelladora exclusiva de PepsiCo en México. Gallardo también es miembro del Consejo de Administración de Caterpillar Inc. y Banco Santander (México) S.A., así como miembro del Consejo de Asesores Internacionales de Bombardier y Rabobank. El señor Gallardo es miembro del Consejo Mexicano de Negocios, A.C. y del Consejo Empresarial de América Latina. Fue coordinador de COECE, una alianza especial ad-hoc de todas las organizaciones del sector privado mexicano formada para promover un mayor comercio entre México, Estados Unidos y Canadá y con el resto del mundo, particularmente en el contexto del TLCAN y el Tratado de Libre Comercio con la Unión Europea. Gallardo tiene una licenciatura en Derecho de la Escuela Libre de Derecho en la Ciudad de México y completó el Curso de Alta Dirección AD-II en IPADE en la Ciudad de México.

**MARÍA ÁNGELES RUBIO ALFAYATE.** La Sra. Rubio Alfayate es Ingeniera Aeronáutica titulada por la Universidad Politécnica de Madrid y certificada por el Programa de Desarrollo Directivo (PDD) del IESE, Universidad de Navarra. A lo largo de su trayectoria profesional ha ocupado distintos cargos directivos en el ámbito de la gestión aeroportuaria, principalmente en las áreas de servicios y operaciones de varias empresas, entre ellas Flightcare, la empresa dedicada a brindar servicios de handling para el FCC Group, la división Española de Swissport International Ltd., empresa multinacional de servicios terrestres aeroportuarios y de manipulación de carga aérea y CLECE, empresa de servicios del Grupo ACS. Desde 2015 hasta marzo de 2020, fue Directora de Servicios y Desarrollo de Aeropuertos en Iberia Líneas Aéreas de España. En abril de 2020 se incorpora a Aena SME S.A., como Consejera de Aena Internacional.

**CARLOS CÁRDENAS GUZMÁN.** El Sr. Cárdenas ha sido miembro de nuestro Consejo de Administración desde 2011. También se desempeña como Presidente de nuestro Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Él es un Contador Público Certificado de la Universidad Autónoma de Guadalajara y Maestro en Derecho Tributario de la Universidad Panamericana (IPADE). Es socio jubilado de Ernst & Young México, luego de 39 años de servicio activo, donde se desempeñó como Socio Fiscal a cargo durante muchos años, y como miembro de su Comité Ejecutivo. Actualmente, se desempeña en el como miembro del Consejo de Administración o Presidente de los Comités de Auditoría de varias empresas Mexicanas grandes, entre ellas, es miembro independiente del Comité de Auditoría de Aleatica, S.A. (Compañía subsidiaria del Fondo Australiano IFM Investors), miembro independiente del Consejo y del Comité de Auditoría del Grupo Farmacias del Ahorro, Consejero Independiente y miembro del Comité de Auditoría de Reaseguradora Patria, S.A., Consejero Independiente y miembro del Comité de Auditoría de Anteris Capital Venture Lending Fund, Revisor Fiscal de Berkley International Seguros México, S.A. de C.V. y Berkley

International Finanzas México, S.A. de C.V., y ex presidente de la junta del American British Cowdray Medical Center, I.A.P. (Centro Médico ABC). También es miembro de varias asociaciones profesionales y de negocios; destacándose, su desempeño como Presidente del Instituto Mexicano de Contadores Públicos Certificados (IMCP) y de la Academia de Estudios Tributarios de Contabilidad Pública (AEF).

**JOAQUÍN VARGAS GUAJARDO.** El Sr. Vargas fue elegido como Consejero independiente del Consejo de Administración de la Compañía el 16 de abril de 2012. El es el Presidente del Consejo de Directores de Grupo MVS, que incluye MVS Radio, MVS Educación, MVS Entretenimiento, así como DISH 120 y MVS TV, servicios de televisión satelital. También es presidente de CMR, empresa pública que cuenta con más de 280 restaurantes con más de una decena de marcas, entre otras, The Capital Grille, Sushi Itto, Chili's y Olive Garden. Es miembro de los Consejos de Administración de las siguientes empresas que cotizan en bolsa: Vitro, Grupo Financiero Santander y Medica Sur. El Sr. Vargas es también miembro de Consejo de Administración del diario El Universal y Costamex, entre otros.

**ÁLVARO FERNÁNDEZ GARZA.** El señor Fernández fue elegido miembro de nuestro Consejo de Administración el 26 de febrero de 2014, como Consejero suplente y fue ratificado como Consejero independiente durante la Asamblea General de Accionistas del 23 de abril de 2014. Se desempeña como Director General de Grupo ALFA y es miembro del Consejo de Vitro, ALFA y CYDSA. Es Presidente del Consejo de la Universidad de Monterrey (UEM). Tiene una licenciatura en Economía por la Universidad de Notre Dame, una Maestría en Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) y un MBA de la Universidad de Georgetown.

**JUAN DÍEZ-CANEDO RUÍZ.** El Sr. Díez-Canedo Ruíz se graduó de la Licenciatura en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) en 1973 y obtuvo una Doctorado en Economía por el Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT) en 1980. En 1978 comenzó a trabajar en el Banco de México, ocupando varios cargos hasta convertirse en Director de Programación Macrofinanciera e Investigación Económica, cargo que ocupó hasta 1988. En 1980 obtuvo el primer lugar en el Premio Nacional de Economía Banamex. Desde 1989 hasta 1992 fue Director General Adjunto del Banco Internacional (actualmente HSBC). De 1992 a 1994 fue Director General del área Bancaria de Grupo Financiero Probusa; de 1995 a 1996 fue Vicepresidente Ejecutivo de Grupo Maseca (GRUMA); y de 1995 a 1999 fue Vicepresidente Ejecutivo de Grupo Financiero Banorte. De noviembre de 1999 a febrero de 2001, fue Director General de CINTRA, empresa Controladora de Aeroméxico y Mexicana de Aviación; de 2001 a 2009 fue presidente de Fomento y Desarrollo Comercial, S.A. de C.V.; y de 2009 a la fecha, Presidente y Director General de Financiera Local, S.A. de C.V. SOFOM ENR. Ha sido profesor en varias instituciones (ITAM y El Colegio de México, entre otros) y ha publicado artículos en revistas académicas especializadas en México y Estados Unidos. Ha sido miembro del Consejo de Administración de empresas como Telmex, Alcatel, Banorte, Grupo Maseca, Grupo Gimsa, Deportes Martí,

Fondo de Cultura Económica, entre otras. El Sr. Díez-Canedo también es miembro del consejo de TDA (Titulización de Activos, Madrid España) y del Consejo Regional Metropolitano de Grupo Financiero Banorte.

**ÁNGEL LOSADA MORENO.** El Sr. Losada fue elegido como miembro independiente del Consejo de Administración de la Compañía el 23 de abril de 2014. Actualmente es Presidente Ejecutivo, Presidente del Consejo de Administración y Director General de Grupo Gigante, S.A.B. de C.V. Es miembro de los Consejos de Administración del Banco Nacional de México, S.A. (Citi Banamex Grupo), el Hospital Infantil Federico Gómez y Laboratorios Novag. También se ha desempeñado como Presidente del Consejo de la Asociación Nacional Mexicana de Minoristas (Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C. o ANTAD), como Director y miembro del Consejo del Instituto de Comercialización de Alimentos de los Estados Unidos y como miembro del Consejo de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México. El Sr. Losada tiene una Licenciatura en administración de empresas por la Universidad Anáhuac.

**LUIS TELLEZ KUENZLER.** El Sr. Téllez es un Economista y Político mexicano. Fue secretario de Energía durante el gobierno del Presidente Ernesto Zedillo y Secretario de Comunicaciones y Transportes bajo el gobierno del Presidente Felipe Calderón Hinojosa. En 2009, asumió el cargo de Presidente del Consejo y Director General del Grupo Bolsa Mexicana de Valores. Actualmente es Presidente de la subsidiaria mexicana de Kohlberg Kravis Roberts & Co (KKR), una corporación multinacional Estadounidense que gestiona fondos de inversión y capitales de riesgo. También se desempeña como asesor especial de NTT-Data. Es Copresidente del Instituto Mexicano Woodrow Wilson en Washington D.C.

**ALFREDO DE JESÚS CASAR PÉREZ.** El señor Casar tiene una Licenciatura en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), una Licenciatura en Ingeniería Industrial por la Universidad Anáhuac y una Maestría en Economía por la Universidad de Chicago. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Grupo México desde 1997. Fue nombrado Presidente Ejecutivo de Grupo Ferrovial Mexicano S.A. de C.V. ("GFM") y Ferrocarril Mexicano, S.A. de C.V. ("Ferromex"), en marzo 5 de noviembre de 2008, y se desempeñó como Presidente y Director General de GFM y Ferromex desde el 16 de noviembre de 1999. Anteriormente, el Sr. Casar se desempeñó como Director de Desarrollo en Grupo México S.A.B. de C.V., dos años después de haberse desempeñado como Director General de Compañía Perforadora México, S.A. de C.V. y Director General Mexicano de Compañía Constructora, S.A. de C.V., por 7 años. El Sr. Casar también es miembro del Consejo de Administración de Grupo México, GFM y Southern Copper Corporation ("SCC").

Durante 2020 el Consejo de Administración sesionó en cinco ocasiones con el 100% de asistencia de todos los miembros.

Si cualquier consejero llegara a tener algún conflicto de interés en un asunto en específico, debe hacerlo del conocimiento del Consejo de Administración previo a la toma de decisión y abstenerse de participar y estar presente en la deliberación y votación de dicho asunto, sin que esto afecte el quórum requerido para la instalación del consejo.

Un conflicto de interés es el hecho de que un miembro del Consejo de Administración:

- a. Tenga personalmente o a través de cualquier persona con quien mantenga un parentesco civil o por consanguinidad hasta en cuarto grado ascendente o descendente, una participación superior al 5% del capital social de la parte con la cual GAP planea celebrar alguna transacción.
- a. Tenga un parentesco civil o consanguíneo en línea directa, ascendente o descendente, hasta el cuarto grado, con la persona con la cual GAP planea celebrar una transacción.
- a. Forme parte del Consejo de Administración de la parte con la cual GAP planea celebrar alguna transacción.

## En 2020 no registramos conflictos de interés en GAP.

Por el desempeño de sus funciones, los miembros del Consejo de Administración y los altos ejecutivos de GAP reciben un sueldo fijo y variable, bonificaciones de contratación o pagos de incentivos de contratación, indemnizaciones por despido, reembolsos, así como beneficios por jubilación.

Conforme al contrato de Asistencia Técnica con AMP, los cuatro consejeros y los cuatro suplentes elegidos por AMP no recibieron ninguna remuneración de GAP por formar parte del Consejo de Administración. Para 2020, la remuneración total que GAP pagó a sus consejeros designados por los accionistas de la Serie "B" fue de aproximadamente \$8 millones de pesos. La remuneración pagada a los consejeros independientes nombrados por Grupo México fue aproximadamente por \$1.2 millones de pesos. Los consejeros independientes reciben una compensación anual de aproximadamente US \$44,100 por su servicio en el Consejo de Administración, además, por su participación en los comités algunos consejeros reciben una compensación adicional<sup>1</sup>.

La compensación variable que reciben los directivos de GAP se otorga de manera anual y con base en su desempeño, medido a través de metas establecidas sobre indicadores ASG relacionados con sus funciones.

Estos indicadores abarcan aspectos como el cumplimiento operativo y financiero, o con el Programa Maestro de Inversiones, la transformación digital, calificaciones de calidad percibidas en cuanto a instalaciones y servicios, horas de capacitación de colaboradores, implementación de sistemas de bioseguridad, estrategias de energía renovable, gestión de residuos, consumo de agua y mantenimiento de instalaciones, entre otros.

Para cumplir con sus funciones, nuestro Consejo de Administración cuenta con el apoyo de cuatro comités.

1. Comité Operativo
2. Comité de Adquisiciones
3. Comité de Nominaciones y Compensaciones
4. Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

## El Consejo de Administración reporta a los accionistas de la empresa y recibe reportes de los cuatro comités de apoyo.

### COMITÉ DE AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Vigila cómo se conduce y gestiona nuestro negocio, es responsable de informar el estado del control interno, evaluar el desempeño del Auditor Externo, discutir los estados financieros, revisar y aprobar los informes presentados ante la *New York Stock Exchange* (NYSE), la Securities and Exchange Commission (SEC), la Bolsa Institucional de Valores (BIVA), la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), y la Comisión Bancaria y de Valores (CNBV), así como de evaluar las políticas y criterios contables. También garantiza que el Director General cumpla con las disposiciones de la Asamblea de Accionistas y del Consejo de Administración.

<b>Consejeros independientes</b>	Carlos Cárdenas Guzmán - Presidente
	Ángel Losada Moreno
	Juan Díez Canedo Ruíz

## El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias está compuesto exclusivamente por miembros independientes. Este comité sesionó en cinco ocasiones durante 2020 con el 100% de asistencia de todos los miembros.

### COMITÉ DE OPERACIONES

Vigila el desempeño operativo y financiero de la compañía, para lo cual elabora y presenta al Consejo de Administración el plan de negocios, los programas anuales de inversión, la política de dividendos, el Programa Maestro de Desarrollo, el diseño de la estructura administrativa y corporativa, así como la determinación de la forma de gestionar cada aeropuerto, las políticas laborales y la plantilla de trabajo, además de la designación de administradores aeroportuarios.

El Comité Operativo, a través de la Administración de GAP, ayuda al Consejo de Administración a supervisar los temas ASG, incorporando las áreas de riesgo y las principales iniciativas en estos temas en la agenda de las 11 sesiones que se llevan a cabo durante el año.

Por su parte, el Director de Calidad, Innovación y Tecnologías, que es responsable de la gestión de sostenibilidad de GAP, participa en las sesiones del Comité Operativo de forma regular, exponiendo el avance de las iniciativas ASG en los aeropuertos y de los temas con riesgo potencial, sus actividades de mitigación y resultados. Es importante mencionar que el Director de Administración y Finanzas, el Director de Red y Negocio Regulado y el Subdirector Comercial, también participan en el reporte de los temas económicos, así como el Director de Cultura y Capital Humano, con los temas sociales.

El Consejo de Administración establece la Estrategia de Sostenibilidad de GAP, la cual es supervisada por el Comité Operativo, en cumplimiento de sus responsabilidades de rendición de cuentas.

<sup>1</sup> El Presidente del Comité de Auditoría recibe una compensación anual de US \$7,717 y sus miembros de US \$4,410, los miembros del Comité de Adquisiciones reciben US \$4,410 y los miembros del Comité de Nominaciones y Compensaciones US \$2,205.

<b>Miembros propietarios</b>	Raúl Revuelta Musalem – Presidente
	Carlos Alberto Rohm Campos
	Juan Gallardo Thurlow
<b>Miembros suplentes</b>	Carlos Manuel Porrón Suárez
	Santiago Riveroll Mendoza
	Alejandro Cortina Gallardo
<b>Asistentes</b>	Saúl Villarreal García
	José Ángel Martínez Sánchez
	Alejandro Vallarino Marusich
	Martín Pablo Zazueta Chávez
	Juan Francisco Martínez Mira
	Alejandro Guillermo Mañon Hernández
	Sergio Enrique Flores Ochoa

Durante 2020 el Comité Operativo sesionó en 11 ocasiones con el 100% de asistencia de todos los miembros.

### COMITÉ DE ADQUISICIONES

Asegura el cumplimiento de las políticas y normas de contratación establecidas en los estatutos sociales, también es responsable de aprobar todas las operaciones entre GAP y terceros por el monto previamente establecido, así como cualquier contrato entre la compañía y Aeropuertos Mexicanos del Pacífico (AMP), asegurando que el proceso de licitación involucre al menos a tres participantes.

Desde el momento en que se otorgaron nuestras concesiones y de conformidad con el contrato de asistencia técnica y el contrato de participación, AMP y sus accionistas acordaron proporcionar servicios de gestión y consultoría, así como transferirnos asistencia y experiencia técnica e industrial relacionada con la operación de aeropuertos, ayudándonos a desarrollar y mejorar nuestros aeropuertos y los servicios que brindamos.

<b>Miembros propietarios</b>	Carlos Alberto Rohm Campos – Presidente
	Joaquín Vargas Guajardo
<b>Miembros suplentes</b>	Alejandro Cortina Gallardo

Durante 2020 el Comité de Adquisiciones sesionó en 13 ocasiones con el 100% de asistencia de todos los miembros.

### COMITÉ DE NOMINACIONES Y COMPENSACIONES

Propone la composición del Consejo de Administración a la Asamblea de Accionistas, así como a los administradores y directores de área. Es responsable de plantear la remuneración de cada miembro del consejo, comités y funcionarios de primer y segundo nivel; posee la facultad de proponer remoción de miembros del consejo.

<b>Miembros propietarios</b>	Laura Díez Barroso Azcárraga – Presidenta
	Álvaro Fernández Garza
<b>Miembros suplentes</b>	María Ángeles Rubio Alfayate

Durante 2020 el Comité de Nominaciones y Compensaciones sesionó en cuatro ocasiones con el 100% de asistencia de todos los miembros.

## COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO

El equipo Directivo de GAP se encarga, entre otras funciones, de llevar a cabo la Estrategia de Sostenibilidad del negocio aprobada por el Consejo de Administración y supervisada por el Comité Operativo.

Nombre del ejecutivo	Dirección	Responsabilidad por temas
Raúl Revuelta Musalem	Director General	Económico, ambiental y social
Juan Francisco Martínez Mira	Director de Calidad, Innovación y Tecnologías	Ambiental y social
Saúl Villarreal García	Director de Administración y Finanzas	Económico
Sergio Enrique Flores Ochoa	Director Jurídico	Social
Alejandro Guillermo Mañon Hernández	Director de Cultura y Capital Humano	Social
Alejandro Vallarino Marusich	Director de Infraestructura	Económico y ambiental
José Ángel Martínez Sánchez	Director de Red y Negocio Regulado	Económico, social
Martín Pablo Zazueta Chávez	Director del Aeropuerto de Guadalajara	Económico y social
Yolanda Susana Romero Mojica	Subdirector Comercial	Económico

De manera complementaria, con el objetivo de conocer la perspectiva que nuestros grupos de interés tienen de la forma en que gestionamos los temas ASG, llevamos a cabo diversos procesos de interacción y consulta.

- **Accionistas:** cuentan con representantes en el Consejo de Administración, aprobados en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, quienes revisan el reporte de resultados de iniciativas y asuntos de riesgo ASG.
- **Inversionistas y analistas:** el área de Relación con Inversionistas recaba la información de consultas sobre temas ASG y las canaliza a las diferentes áreas de gestión para darles una respuesta oportuna.

- **Instituciones financieras:** la Dirección de Administración y Finanzas, en conjunto con la Dirección de Calidad, Innovación y Tecnologías, coordina la atención a consultas y revisiones sobre temas ASG cuando se trata de alguna gestión para la obtención de créditos sostenibles u otros.
- **Cumplimiento:** cada año hacemos público nuestro Informe de Sustentabilidad siguiendo la metodología recomendada por GRI, los ODS y, por primera vez en 2020, atendiendo los requerimientos del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Además, contestamos distintos cuestionarios ASG para inversionistas.

Además del equipo directivo corporativo, los directores y administradores de cada aeropuerto de GAP son responsables de ejecutar localmente la estrategia de sostenibilidad del grupo.



# Gestión de riesgos

GRI 102-15, 102-29, 102-30, 102-31, 201-2

TCFD STRATEGY A), STRATEGY B), GOVERNANCE A), GOVERNANCE B), RISK MANAGEMENT A), RISK MANAGEMENT B), RISK MANAGEMENT C)

Como cualquier organización, en GAP estamos expuestos a riesgos<sup>1</sup> de seguridad y salud, financieros, de mercado, regulatorios, legales, fiscales, tecnológicos, sociales, desastres naturales y los relacionados con cambio climático que podrían alterar la forma en que conducimos nuestras operaciones.

- Riesgos institucionales (financieros)
  - Impacto de las evaluaciones de riesgos aplicados a las operaciones de GAP: la cuantificación y el análisis de requisitos de operaciones u otra mitigación de riesgos asociados con los riesgos y múltiples clave identificados.
  - Riesgos de mercado por volatilidad y actividad en los mercados financieros.
  - Riesgos contractualmente indemnizados.
  - Riesgos de cumplimiento con instituciones externas.
  - Riesgos de implementación de nuevos procesos y/o normas.
  - Riesgos, cuando sea apropiado, identificados por el Departamento de Auditoría Interna sobre los resultados de las revisiones.
- Riesgos no financieros
  - Riesgos operativos por procesos fallidos o inadecuados relacionados con procesos de gestión, nuevos negocios y líneas de servicios, relaciones con terceros, modelo de riesgo y cambios en procesos, políticas y controles.
  - Riesgos tecnológicos relacionados con la seguridad de la información, la continuidad o resistencia del negocio y capacidad de los sistemas (automatización).
  - Tendencias regulatorias y desarrollos de políticas, procesos y controles.

- Riesgos fiduciarios
  - o Riesgos asumidos en nombre de los clientes y/o proveedores.
  - Riesgos de incumplimiento de la contraparte por parte de las contrapartes del cliente.
  - Riesgo de fijación de precios, valoración que las contrapartes, análisis y monitoreo de contratos y términos contractuales.
- Otros
  - Riesgos reputacionales.
  - Cualquier otra área o proyecto de riesgo delegados al Comité por la Dirección.

Dependiendo el tipo de impacto es como gestionamos los riesgos. Sin embargo, para todos los casos seguimos una metodología interna basada en sistemas de gestión de riesgos como:

- **SIG.** Sistema Integrado de Gestión, que cumple con los lineamientos de las ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y mediante el cual se identifican y gestionan los riesgos para los objetivos estratégicos de GAP.
- **SMS.** Sistema de Seguridad Operacional, que identifica y gestiona los riesgos de seguridad operacional de los aeropuertos.
- **COSO.** Marco de Control por medio del cual monitoreamos y mitigamos los riesgos en los procesos financieros-contables.



Tipo de impacto	Gestión del riesgo
Calidad y medio ambiente	Se evalúan las amenazas al Sistema Integrado de Gestión.
Contabilidad y finanzas	Se evalúan los riesgos financieros de la organización.
Control interno	Se identifican los riesgos, se diseñan y prueban las estrategias para mitigarlos.
Operaciones	Se identifican, analizan y reducen los riesgos en todos nuestros procesos y operaciones.
Comunicación	De índole reputacional, se evalúan las opiniones y comunicados que puedan afectar de forma negativa a GAP.

<sup>1</sup> Consulta el detalle de nuestros factores de riesgo en el Reporte Anual 2020 de GAP: [https://www.aeropuertogap.com.mx/images/files/reportes\\_financieros/PAC\\_master\\_2020\\_\(As%20filed\).pdf](https://www.aeropuertogap.com.mx/images/files/reportes_financieros/PAC_master_2020_(As%20filed).pdf)

2020 nos demostró que algo tan pequeño como un virus puede modificar en gran medida las interacciones en todo el mundo, cambiando para siempre la forma en que operamos nuestro negocio, los esquemas de trabajo y el modo de viajar de los pasajeros, entre muchas otras cosas, por lo que debemos ser lo suficientemente flexibles para reaccionar con resiliencia y adaptarnos a las nuevas condiciones globales.

En este sentido, desde 2019 contamos con la Oficina Gobierno, Riesgos y Cumplimiento, que tiene como objetivo asegurar que todos los riesgos a los que podríamos enfrentarnos son evaluados y que existen controles para mitigarlos o reducirlos

### GESTIÓN DE RIESGOS

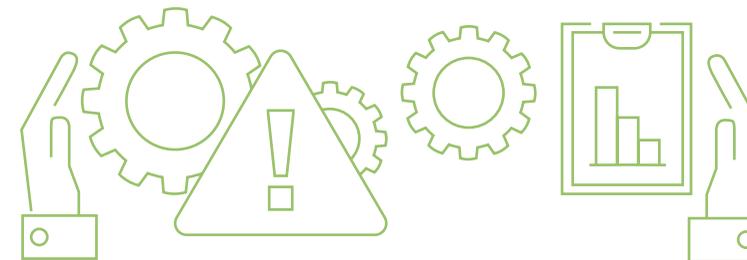
- Administración de riesgos a través del modelo de gestión de GRC.
- Establecimiento de las estrategias necesarias por parte de los órganos de gobierno para enfrentar posibles situaciones que pongan en riesgo la continuidad del negocio.
- Supervisión e implementación de la función de evaluación de riesgos para las diferentes regiones geográficas.
- Seguimiento de indicadores de riesgo financiero y de cumplimiento para las direcciones y los órganos de gobierno.
- Seguimiento adecuado y puesta en marcha de planes de remediación en los casos necesarios.

De manera particular, estamos llevando a cabo una serie de acciones específicas para atender tres riesgos y oportunidades que son clave para nuestro negocio:

- 1. Expandir el negocio no aeronáutico** en los próximos años a través de la construcción y operación de nuevos negocios que nos permitan continuar creando valor a nuestros pasajeros y garanticen la permanencia de GAP.
- 2. Ejecutar el Plan Maestro de Desarrollo 2020-2024**, el más ambicioso de la historia de la concesión en México, que nos permitirá contar con obras insignia como las nuevas terminales de GDL y PVR, bajo un concepto de *net-zero*, así como la construcción de la segunda pista en GDL. Actualmente estamos realizando los ajustes necesarios para que el PMD pueda ejecutarse en los tiempos planeados.
- 3. Implementar los proyectos estratégicos** dentro de los cinco ejes de Planeación Estratégica que nos permitan lograr las metas que nos trazamos al cierre del quinquenio 2020-2024. Al respecto, creamos la Oficina de Administración de Proyectos Estratégica e implementamos la herramienta SKIPA para la Administración de Proyectos, lo cual nos permite llevar una administración que asegure la adecuada ejecución y terminación de los proyectos necesarios para cumplir con los objetivos

Por otro lado, desde 2018 iniciamos un proceso para identificar los riesgos y oportunidades relacionados con cambio climático que podrían impactar las operaciones en nuestros aeropuertos, los cuales son revisados en primera instancia por la Dirección de Calidad, Planeación y Control y posteriormente por la Dirección General.

La evolución de este análisis pretende ser nuestro punto de partida para aplicar las recomendaciones del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) y definir nuestra estrategia de actuación frente al cambio climático.



**RIESGOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO**

<b>Riesgo</b>	Aumento en la frecuencia, duración e intensidad de las olas de calor.	Riesgo de reducción de la disponibilidad de recursos hídricos para uso en las terminales aeroportuarias.	Condiciones meteorológicas extremas, aumento de huracanes y de precipitaciones.
<b>Clasificación</b>	Físico	Físico y regulatorio	Físico
<b>Descripción del impacto relacionado</b>	Incremento en el consumo de energía necesaria para mantener la temperatura de confort dentro de las instalaciones de los aeropuertos.	Escasez de agua en los mantos freáticos que impidan la extracción de agua en ciertos estados y zonas del país. La Comisión Nacional del Agua, ante esta escasez, puede negar permisos para construcción de nuevos pozos. Red de suministro de agua de la región donde operan nuestros aeropuertos con niveles hídricos insuficientes para satisfacer la demanda de consumo.	Aumento de huracanes en los destinos de playa: KIN, MBJ, SJD, LAP, PVR y ZLO, que pudieran tener un impacto en las instalaciones y afectar la continuidad de las operaciones.
<b>Implicaciones financieras del riesgo antes de tomar medidas</b>	Incremento del gasto asociado al consumo de energía eléctrica.	Aumento de las tarifas de consumo debido a la escasez. Negociación de cesión de volúmenes con terceros que posean permisos de extracción, lo cual generaría costos adicionales y un gasto por metro cúbico más alto que el que se tiene por la extracción del agua de pozo. Costos de consumo de agua más altos si se obtienen de la red de agua del municipio.	Incremento de precipitaciones en temporal de lluvia, causando goteras, desbordamiento de canales e inundaciones, que puedan poner en riesgo la operación de los aeropuertos de GAP.
<b>Métodos utilizados para gestionar el riesgo</b>	Instalamos celdas solares en techumbres de estacionamientos ( <i>carports</i> ). Instalamos sistemas ESCADA que optimizan el uso de energía en los aires acondicionados, programando su funcionamiento de acuerdo con la demanda.	Estamos realizando los trámites para obtener los permisos de construcción y explotación de nuevos pozos en los aeropuertos donde tendremos ampliación de instalaciones. Estamos llevando a cabo negociaciones con cedentes de agua, en estados donde actualmente no hay permisos para la construcción de pozos. Estamos analizando proyectos de aprovechamiento del agua tratada y captación de agua pluvial.	Realizamos proyectos para la construcción de nuevas terminales de GDL y PVR bajo el concepto de <i>net-zero</i> . Se establecen criterios de diseño que consideran medias para prevenir afectaciones por condiciones meteorológicas (años de retorno), los cuales fueron tomados en cuenta para todas las obras de infraestructura, durante el 2020 especialmente en las obras del nuevo edificio procesador de TIJ y el canal pluvial de SJD.
<b>Costo de las acciones tomadas para gestionar el riesgo</b>	El costo por la instalación de <i>carports</i> en 2020 fue de 201 millones de pesos, considerando 11 de los 12 aeropuertos de México.	Los pagos de derechos relacionados con trámites presentados ante la CONAGUA para modificaciones técnicas y prorrogas de los títulos de concesión, así como, cuotas de garantía para conservar volúmenes no consumidos representaron un costo de \$1.7 millones de pesos durante 2020.	En 2020 se contrató el proyecto de las terminales de PVR y GDL, con un costo de 73 y 151.3 MDP respectivamente. Costo de construcción del nuevo edificio procesador de Tijuana de 623 MDP. Costo de construcción decanal pluvial en San José del Cabo fue de 29 MDP

Nota. Los horizontes temporales de cada riesgo varían para cada aeropuerto debido a que las zonas geográficas y las condiciones climáticas son muy distintas entre sí. Para la identificación de los riesgos y oportunidades, seguimos las metodologías de los sistemas de gestión ISO y SMS, los cuales toman en cuenta la probabilidad e impacto.



**OPORTUNIDADES ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO**

<b>Oportunidad</b>	Instalación de granjas de generación de energía a través de paneles solares ( <i>carports</i> ), aprovechando los terrenos dentro de la poligonal de los aeropuertos. Y compra de energía limpia a terceros.
<b>Plazo</b>	Mediano plazo
<b>Clasificación</b>	Física y regulatoria
<b>Descripción del impacto relacionado</b>	La instalación de <i>carports</i> y la compra de energía limpia a terceros, nos permitiría lograr autosuficiencia en el consumo de energía.
<b>Implicaciones financieras de la oportunidad antes de tomar medidas</b>	El consumo de energía eléctrica es uno de los gastos más significativos de los aeropuertos de GAP.
<b>Métodos utilizados para gestionar la oportunidad</b>	Ambos proyectos se encuentran en fase de evaluación y análisis de factores, como son el cumplimiento de la normativa actual, la identificación y evaluación de proveedores y la adaptación de las mejores tecnologías aplicables.
<b>Costo de las acciones tomadas para gestionar la oportunidad</b>	Costo por determinar.

Nota. Para la identificación de los riesgos y oportunidades, seguimos las metodologías de los sistemas de gestión ISO y SMS, los cuales toman en cuenta la probabilidad e impacto.



# Ética y transparencia

GRI 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3,  
SASB SV-PS-510a. 1, SV-PS-510a.2



En GAP guiamos nuestras acciones, decisiones, operaciones y negocios apegados a los valores de respeto, honestidad y comunicación que nos dan identidad. Cumplimos con las leyes y regulaciones vigentes de los lugares donde tenemos presencia y siempre actuamos en línea con nuestro Código de Ética<sup>1</sup>, documento que describe las conductas esperadas de todos los colaboradores o personas que tienen alguna relación con la empresa.

En nuestro Código de Ética se abordan los comportamientos esperados entre nuestros colaboradores y en relación con la protección de datos e información confidencial, anticorrupción, soborno, seguridad y salud, trato con clientes y proveedores, conflictos de interés, actividades políticas, donativos, patrocinios y cuidado del medio ambiente, entre otros.

Para reforzar el entendimiento sobre ética e integridad contamos con cursos presenciales al momento de contratación y actualizaciones en línea que todos nuestros colaboradores deben cursar de forma anual. Además, realizamos encuestas sobre apreciación de los temas de corrupción a los que está sujeta GAP.

## 100% de nuestros colaboradores tomaron el curso en línea de actualización del nuestro Código de Ética en 2020.

Promovemos la misma cultura de integridad con nuestros proveedores incluyendo una cláusula en los contratos que deben seguir en cualquier transacción que realicen con GAP.

Además del Código de Ética, tenemos implementadas iniciativas complementarias que nos permiten fortalecer nuestra cultura de integridad y el compromiso de cero tolerancia ante la corrupción<sup>2</sup>, particularmente con proveedores.

1 Consulta el Código de Ética de GAP en: [https://www.aeropuertosgap.com.mx/files/Codigo\\_de\\_etica.pdf](https://www.aeropuertosgap.com.mx/files/Codigo_de_etica.pdf)

2 Conoce más sobre este compromiso en: <https://www.aeropuertosgap.com.mx/es/gap-contra-corrupcion.html>



- **Actualización de la Norma General de Contratación:** que contiene los criterios de verificación y seguimiento de integridad de proveedores.



- **Unidades de aprobación:** órganos internos de revisión y aprobación de las adquisiciones, se aseguran de que se adhieran a la Norma de contratación y al Código de Ética de GAP.



- **Apertura de sobres:** por parte de la Junta de Apertura de Sobres, conformada por las áreas proponente, Administración y Adquisiciones, para garantizar transparencia en los procesos físicos de adquisiciones.



- **Implementación del portal scanmarket:** con el objetivo de publicar información y documentación para los diferentes actores de las contrataciones de forma transparente y rastreable.



- **Programa anual de auditoría interna:** asegura el control interno y la confiabilidad de la información.



- **Prevención de Lavado de Dinero (PLD):** procedimientos que garantizan que GAP se relacione únicamente con empresas con operaciones lícitas.



- **Auditoría externa:** da certidumbre respecto a la eficiencia del control interno y de las cifras de los estados financieros.



- **Diagnóstico de cumplimiento Foreign Corrupt Practices Act (FCPA):** FCPA tiene nueve principios y su objetivo es fijar reglas para que los empresarios actúen éticamente en la licitación de contratos en el extranjero.



- **Publicación de varias políticas:** Norma general de viaje, viáticos y gastos de representación; Guía en contra de las prácticas corruptas, fraudes y prevención del lavado de dinero; Política para socios comerciales y contratistas; y Política de donaciones y/o contribuciones sociales, políticas y partidistas.



- **Encuesta de percepción de corrupción:** tiene el objetivo de medir los niveles de percepción de los colaboradores de GAP por las actividades sujetas a corrupción.



- **Línea de denuncia anónima:** para asegurar el anonimato y confidencialidad del denunciante, nuestro sistema de denuncias y sanciones es administrado por un tercero independiente a GAP, PricewaterhouseCoopers (PWC).

Por otro lado, a principios de 2020 creamos la iniciativa GAP vs la Corrupción, una evaluación externa anual que mide la percepción interna y externa de nuestros colaboradores sobre cómo se lleva a cabo la cultura de cero tolerancia a la corrupción en la operación. El objetivo es posicionar a GAP como una empresa que se rige bajo los más altos estándares éticos y de transparencia.

En 2020 GAP no fue sujeto a procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional de colaboradores, proveedores o clientes.

**CONTROL INTERNO**

En GAP creemos que los principios de integridad y ética deben fluir de los accionistas y la alta dirección hacia el resto de la estructura corporativa. En este sentido y con la finalidad de prevenir fraudes internos, adoptamos el modelo de control interno y monitoreo sugerido por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*.

El modelo COSO establece que un sistema de control interno efectivo debe contar con cinco componentes que apoyen el logro de la misión, las estrategias y los objetivos de nuestros esfuerzos en contra de los actos de corrupción, fraude y prevención de lavado de dinero:



1. Ambiente de control



2. Evaluación de riesgos



3. Actividades de control



4. Información y comunicación



5. Monitoreo

Adicionalmente, este año auditamos siete de nuestras obras de infraestructura y mantenimiento en riesgos relacionados con corrupción, las cuales representan 41% del total de estas operaciones de GAP.

**Estos esfuerzos se vieron reflejados en una mejora en el índice de integridad corporativa Mexicanos contra la Corrupción y la Impunidad (IC550), en donde alcanzamos la posición 45 de 500, una mejora de 269 lugares contra 2019.**

Asimismo, contamos con el **Comité de Conducta**, organismo encargado de promover el cumplimiento de nuestros lineamientos éticos, de asegurar un tratamiento oportuno, transparente y justo a los casos que resulten como consecuencia de faltas y violaciones éticas, así como la atención de las denuncias recibidas. Este comité también es responsable de actualizar el Código de Ética de GAP

El Comité de Conducta está integrado por la Dirección General, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección Jurídica, Cultura y Capital Humano, y Auditoría Interna.



- 2020 de un vistazo
- Mensajes GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estrategia sostenible
- GOBIERNO CORPORATIVO Y CULTURA DE INTEGRIDAD
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acercar de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto

## CANALES DE DENUNCIA

Para reportar comportamientos que vayan en contra de lo establecido en nuestro Código de Ética o cualquiera de las políticas de GAP, establecimos una línea de denuncia que es administrada por una firma externa para garantizar que las denuncias recibidas sean atendidas de forma ordenada, imparcial y confidencial

Internet: <https://www.lineadedenuncia.com/GAP/default.html>

Correo electrónico: [gap@lineadedenuncia.com](mailto:gap@lineadedenuncia.com)

Teléfono: 800 563 0047

## PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

1. La firma externa (PWC) recibe la denuncia proveniente de cualquier canal.
2. La firma clasifica la denuncia por tipo de prioridad, en caso de que proceda se comunica al Comité de Conducta.
3. El Comité de Conducta analiza la denuncia y asigna responsables para su investigación.
4. Se determina la resolución o sanción, si es el caso.

**Durante 2020 recibimos 118 denuncias procedentes, 25 de prioridad alta y el resto de prioridad baja, todas fueron atendidas.**

Aunado a nuestro compromiso con la ética y la integridad, respetamos los derechos humanos de todas las personas con quienes interactuamos. Nuestro Código de Ética es el documento donde se enmarca este compromiso y la reciente adhesión de GAP al Pacto Mundial de las Naciones Unidas respaldan esta postura de respeto a los derechos humanos universales en cualquiera de nuestros procesos operativos y de negocio.

En GAP rechazamos cualquier acto de discriminación, explotación infantil, trabajos forzados, violación a los derechos de los pueblos indígenas, abusos, coerción, impedimento de asociación o negociación colectiva, y/o amenazas.

Tipo de denuncias	Número	Porcentaje
Atención y servicio al cliente	62	53%
Situación laboral	25	21%
Abuso o extorsión	12	10%
Robo o fraude	5	4%
Acoso sexual	4	3%
Regalos, compensaciones y sobornos	4	3%
Trato con proveedores y clientes	4	3 %
Uso inadecuado de activos y recursos	1	1%
Conflictos de interés	1	1%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

# Seguridad de la información

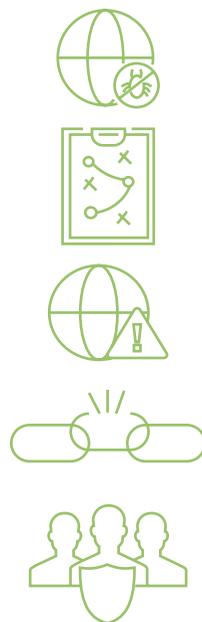
GRI 418-1

SASB SV-PS-230a.1, SV-PS-230a.2, SV-PS-230a.3

Uno de los grandes desafíos a los que nos enfrentamos en nuestra industria es la protección de las comunicaciones, los sistemas y la información que se utiliza en los aeropuertos. En este sentido, protegemos la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de colaboradores, clientes, proveedores y usuarios que administramos a través de un enfoque de ciberseguridad proactivo y de seguridad adaptativa.

Periódicamente realizamos análisis de vulnerabilidades, pruebas de seguridad y ejercicios *Purple Team*; que combinan las tácticas de ataque y defensa, con el objetivo de identificar de manera oportuna amenazas y potenciales vulnerabilidades que podrían afectar a nuestros sistemas y comunicaciones, la disponibilidad de los servicios, así como la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Los hallazgos resultantes son tratados conforme a los lineamientos, procedimientos y controles que en GAP tenemos definidos:



- *Cyber threat hunting*
- *Playbook* de respuesta a incidentes
- Programa de gestión de riesgos cibernéticos
- Programa de gestión de vulnerabilidades
- Programa de ejercicios de emulación y detección de adversarios *Purple Team*

Además, implementamos la herramienta de CyberArk que nos permite gestionar y supervisar el acceso de las cuentas de usuario que controlan los sistemas críticos, y con ello lograr una capa adicional de seguridad para proteger nuestra información y reducir los riesgos relacionados con el uso de credenciales privilegiadas.

Nuestro responsable de ciberseguridad está certificado como *Lead Auditor ISO/IEC 27001:2013, CEH, CCISO y CISSP*<sup>1</sup>.

Also, we implemented the CyberArk tool that allows us to manage De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su reglamento, en GAP somos responsables del tratamiento de los datos personales de colaboradores, clientes y proveedores, atendiendo los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.

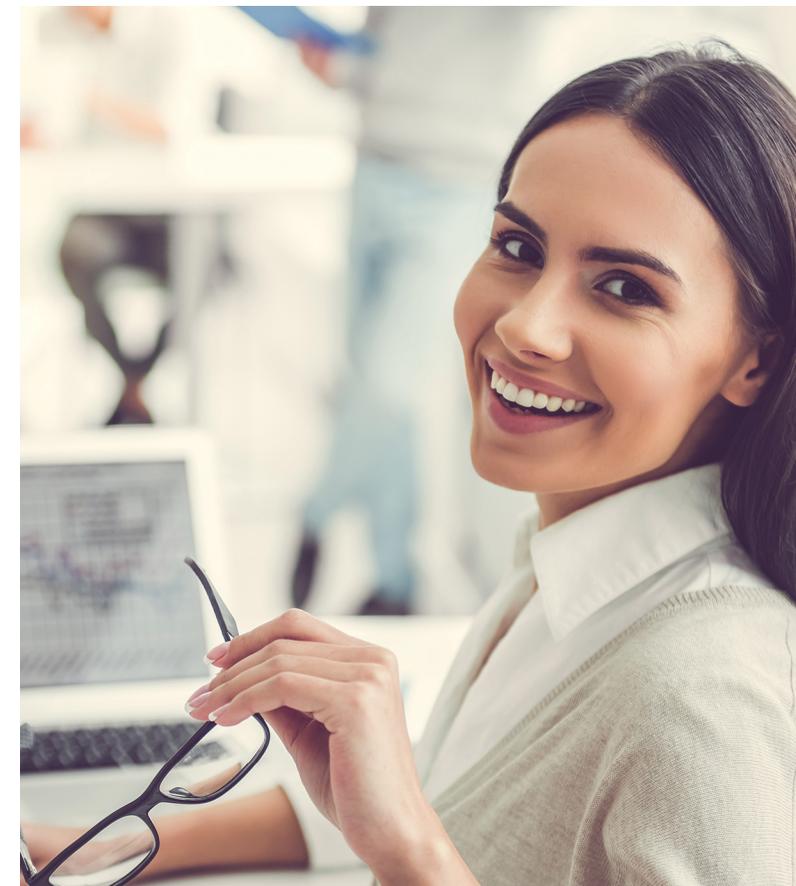
Para el tratamiento de esta información, mantenemos sólidas medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas que garantizan la calidad y confidencialidad de los datos personales tomando en cuenta los riesgos existentes, las consecuencias para los titulares y la naturaleza de los datos.

Ponemos a disposición de los grupos de interés de GAP nuestro **Aviso de Privacidad**<sup>2</sup> en donde se describen los datos personales a tratar, la finalidad para la que son recabados, las opciones y medios que se utilizan para el ejercicio de sus derechos al uso, divulgación, acceso, rectificación, cancelación, oposición y transferencias que se efectúen.

<sup>1</sup> Certificaciones internacionales de ciberseguridad: *Certified Ethical Hacker (CEH)*, *Certified Chief Information Security Officer (CCISO)* y *Certified Information Systems Security Professional (CISSP)*.

<sup>2</sup> Consulta nuestro Aviso de Privacidad en: <https://www.aeropuertosgap.com.mx/es/aviso-de-privacidad.html>

Durante 2020 no registramos filtraciones de datos sobre actividades empresariales ni de identificación personal, tampoco reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente.



# FORMAMOS EL MEJOR EQUIPO



# Actitudes GAP

GRI 102-16



La competitividad de GAP depende en gran medida de la participación de nuestros colaboradores, su voluntad de tomar iniciativa y nuestra capacidad de aprovechar las sinergias entre sus talentos. El rol que desempeñan es fundamental para poder entregar servicios de excelencia a nuestros clientes y experiencias únicas a los pasajeros, incluso a pesar de las adversidades.

Al respecto, desde 2019 desarrollamos las cinco **Actitudes GAP**, las cuales constituyen nuestro enfoque ante los retos que se nos presentan día con día, considerando siempre nuestros valores y filosofía institucional.



**1. Practicar los valores.** Se trata de vivir los valores y practicarlos en nuestras actividades diarias para que guíen la forma en la que nos relacionamos con los demás (respeto, empatía, honestidad, comunicación, trabajo en equipo), de acuerdo con los principios compartidos (no intereses) que nos definen (pasión y humor).



**2. Trascendencia.** Es a lo que está orientado nuestro propósito. No buscamos centrarnos solo en el éxito a corto plazo, sino también en un impacto positivo que trascienda, nos inspire y estimule a querer ser mejores cada día.



**3. Reconocimiento.** Es el grado en que reconocemos y recompensamos el esfuerzo y actuar de nuestros colaboradores.



**4. Colaboración y confianza.** Es el comportamiento que promueve la coordinación efectiva entre las áreas y los grupos. La confianza es un catalizador que mejora el desempeño de la organización, ya que une a las personas y define la forma en que se relacionan entre sí.



**5. Comunicación abierta.** Permite una retroalimentación honesta, aun cuando se tenga un punto de vista diferente, siempre en un ambiente de confianza. La comunicación mediante la cual los líderes y colaboradores comparten información debe ser abierta, auténtica y veraz.



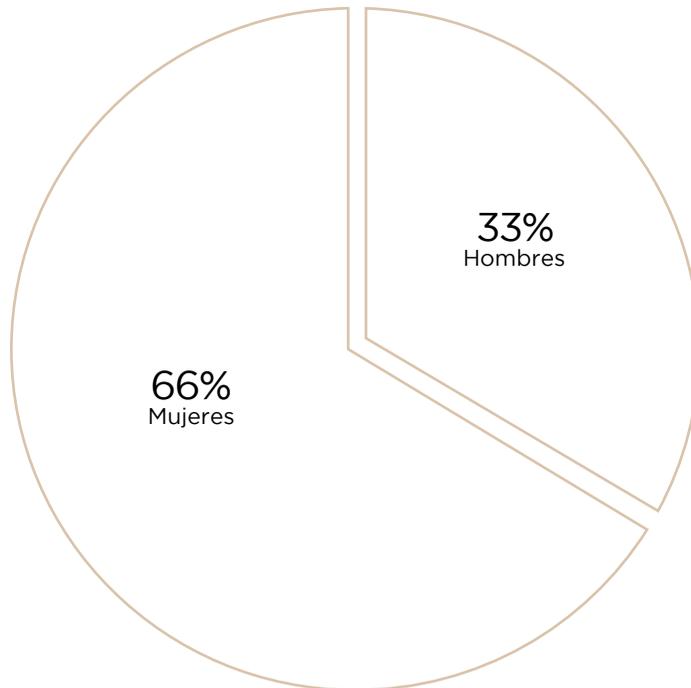
# Capital humano

GRI 102-8, 102-41, 401-1, 401-3, 402-1, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1, 406-1  
 SASB SV-PS-000.A , SV-PS-000.B, SV-PS-330a.1, SV-PS-330a.2

Nuestro equipo lo integran 1,656 personas que todos los días trabajan con empeño, compromiso y profesionalismo para satisfacer las necesidades de las aerolíneas, nuestros principales clientes, de los pasajeros que visitan nuestros aeropuertos y de la comunidad aeroportuaria en general.

1,403 colaboradores en México y 253 en Jamaica conforman nuestra plantilla laboral.

## COLABORADORES POR GÉNERO 2020



## PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO

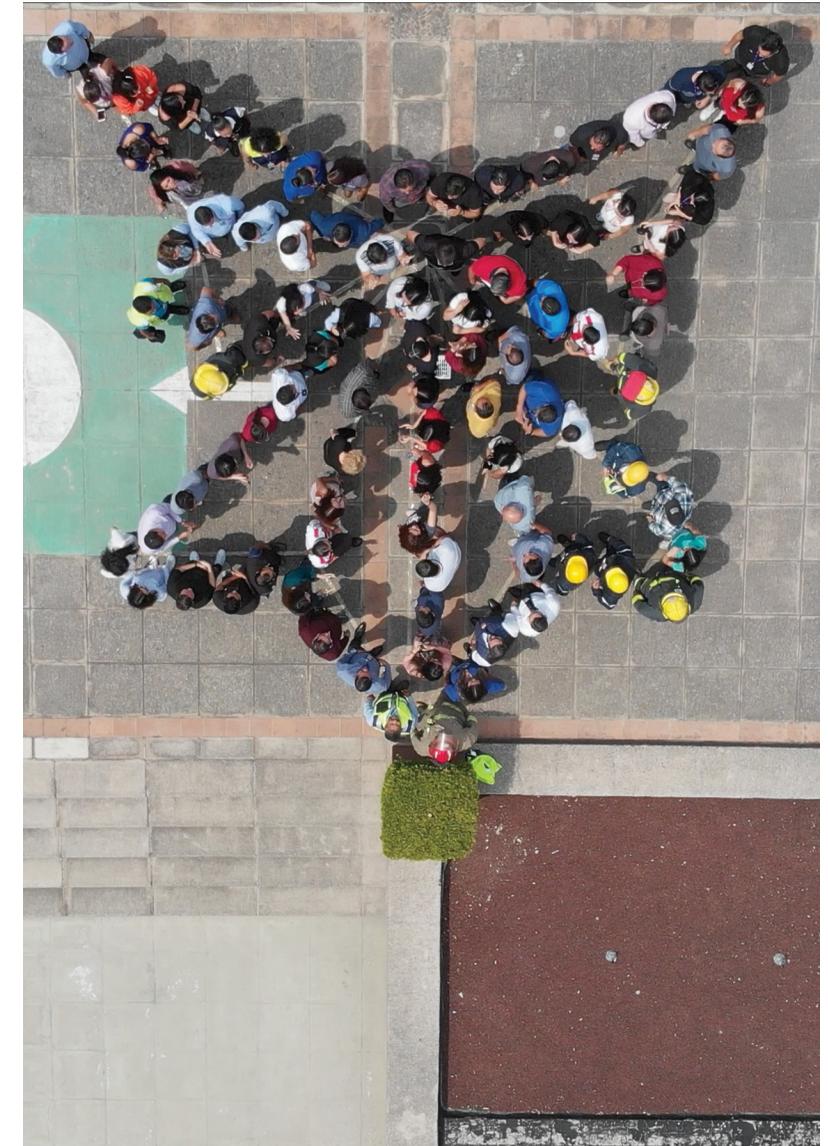
Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Total
Contrato permanente	523	1,081	1,604
Contrato temporal	31	21	52
<b>Total</b>		<b>1,656</b>	

## PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y PAÍS

Tipo de contrato	México	Jamaica	Total
Contrato permanente	1,351	243	1,594
Contrato temporal	52	10	62
<b>Total</b>		<b>1,656</b>	

## PLANTILLA POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

Categoría	Mujeres	Hombres
Fundación GAP	43	18
Operaciones	178	571
Mantenimiento	18	282
Administración	316	230
<b>Total</b>	<b>555</b>	<b>1,101</b>



## Nueve colaboradoras de GAP ocupan puestos gerenciales y directivos.

En GAP valoramos la diversidad de edad, género, origen, nacionalidad, estado civil, ideas, opinión, religión, situación social o económica, preferencias y formas de pensar porque sabemos que complementan a nuestro equipo y nos ayudan a cumplir de manera integral nuestras metas. Durante 2020 no recibimos ningún caso de discriminación en nuestros aeropuertos.

### PLANTILLA POR EDAD Y GÉNERO

Edad	Mujeres	Hombres
18-30 años	212	240
31-50 años	305	689
>51 años	38	172
<b>Total</b>	<b>555</b>	<b>1,101</b>

### PORCENTAJE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA LABORAL, EDAD Y GÉNERO

Categoría laboral	Mujeres			Hombres		
	18-30	31-50	>51	18-30	31-50	>51
	Fundación GAP	1.3%	1.2%	0.1%	0.4%	0.7%
Operaciones	4.0%	5.9%	0.5%	7.1%	22.9%	4.5%
Mantenimiento	0.4%	0.6%	0.4%	2.7%	9.8%	4.6%
Administración	7.1%	10.7%	1.4%	4.2%	7.9%	1.0%
<b>Total</b>	<b>12.8%</b>	<b>18.4%</b>	<b>2.4%</b>	<b>14.4%</b>	<b>41.4%</b>	<b>10.1%</b>

### PLANTILLA POR UBICACIÓN

Ubicación	Número de colaboradores	Porcentaje
Guadalajara	245	15%
Montego Bay	154	9%
Kingston	99	6%
Los Cabos	151	9%
Tijuana	146	9%
Puerto Vallarta	143	9%
Hermosillo	71	4%
Guanajuato	88	5%
Morelia	48	3%
Aguascalientes	64	4%
La Paz	53	3%
Mexicali	62	4%
Manzanillo	34	2%
Los Mochis	49	3%
Fundación	61	4%
Corporativo	188	11%
<b>Total</b>	<b>1,656</b>	<b>100%</b>

## Nuestros colaboradores trabajan 48 horas a la semana, de las cuales 100% son facturables.

34% de nuestra plantilla de México cuenta con contrato colectivo con el Sindicato Nacional de la Industria Aeroportuaria y 1% por el Sindicato de Trabajadores de la Construcción, Excavación, Similares y Conexos de la República Mexicana.

40% de nuestra plantilla de Montego Bay se encuentra sindicalizada, 56% de ellos por *Union of Technical, Administrative and Supervisory Personnel* (UTASP) y 44% por *Trade Union Congress* (TUC).

Acuerdo de negociación colectiva	Empleados cubiertos	Porcentaje de empleados cubiertos
Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria Aeroportuaria Similares y Conexos	489	29.53%
Sindicato de Trabajadores de la Construcción, Excavación, Similares y Conexos de la República Mexicana	6	0.36%
<i>Union of Technical, Administrative and Supervisory Personnel</i> (UTASP)	57	3.44%
<i>Trade Union Congress</i> (TUC)	44	2.66%

Una semana es el mínimo plazo de preaviso que solemos dar a los colaboradores para comunicación de asuntos relevantes.

Para atraer y retener al mejor talento, nos enfocamos en robustecer nuestra propuesta de valor ofreciendo compensaciones y beneficios que van más allá de lo que exige la ley en México y Jamaica, así como capacitación y desarrollo constante, espacios de trabajo respetuosos, incluyentes y con un buen clima laboral, pero sobre todo, en los que diariamente se ponen en práctica nuestros valores organizacionales.



Uno de nuestros principales logros en 2020 fue el desarrollo del **Programa de Evaluación de Planes de Sucesión**, en el cual participaron colaboradores de dirección, subdirección y gerencias para comenzar a identificar planes de sucesión, así como parrillas de sustitución para la estructura de la organización. Llevamos a cabo el programa siguiendo distintas metodologías de evaluación como 360, *Advance Insights Profile* (ADV) para medir estilos de comportamiento (DISC) y valores (dimensiones de motivación), de inteligencia emocional ejecutiva, entrevista corta de *storytelling* para medir competencias, y entrevista para medir inteligencia ejecutiva.

El siguiente paso es crear las agendas de desarrollo para cada uno de los colaboradores evaluados y las parrillas de sustitución.

Adicionalmente, continuamos con el programa *New Generation GAP* (NGG) enfocado al desarrollo de cuatro estudiantes recién egresados que deben pasar por distintas áreas con un proyecto estratégico durante 24 meses. El objetivo es formarlos, en conjunto con un mentor interno, para desarrollar candidatos potenciales para la organización. Debido a la contingencia sanitaria, durante 2020 NGG se llevó a cabo en esquema remoto.

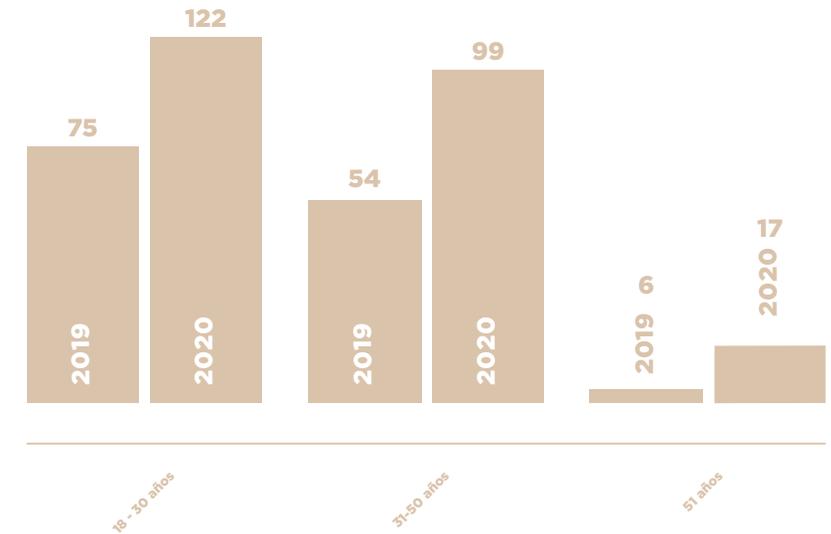
Nuestra plantilla laboral se mantuvo estable durante el año, a pesar del complicado contexto económico y social ocasionado por la pandemia; 238 personas se integraron a nuestro equipo, mientras que 236 colaboradores dejaron de laborar en GAP, de estas bajas 45% fueron voluntarias.

#### NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO Y EDAD

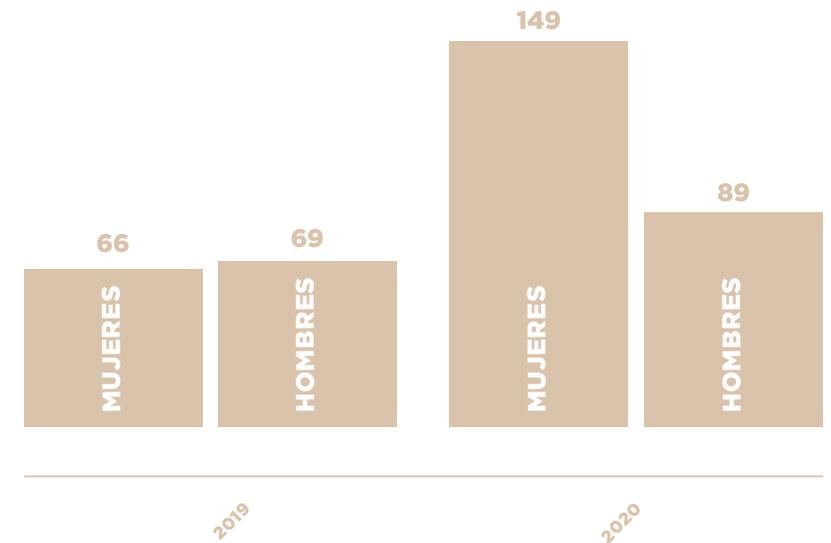
Nuevas contrataciones de empleados	Número	Tasa (%)
Mujeres menores de 30 años de edad	76	4.59%
Mujeres entre 31 y 50 años de edad	59	3.56%
Mujeres mayores de 51 años de edad	14	0.85%
<b>Total mujeres</b>	<b>149</b>	<b>9.00%</b>
Hombres menores de 30 años de edad	46	2.78%
Hombres entre 31 y 50 años de edad	40	2.42%
Hombres mayores de 51 años de edad	3	0.18%
<b>Total hombres</b>	<b>89</b>	<b>5.37%</b>
<b>Gran total</b>	<b>238</b>	<b>14.37%</b>

Cubrimos 6% de las vacantes de 2020 con candidatos internos.

#### CONTRATACIONES POR EDAD (NÚMERO DE EMPLEADOS)



#### CONTRATACIONES POR GÉNERO (NÚMERO DE EMPLEADOS)

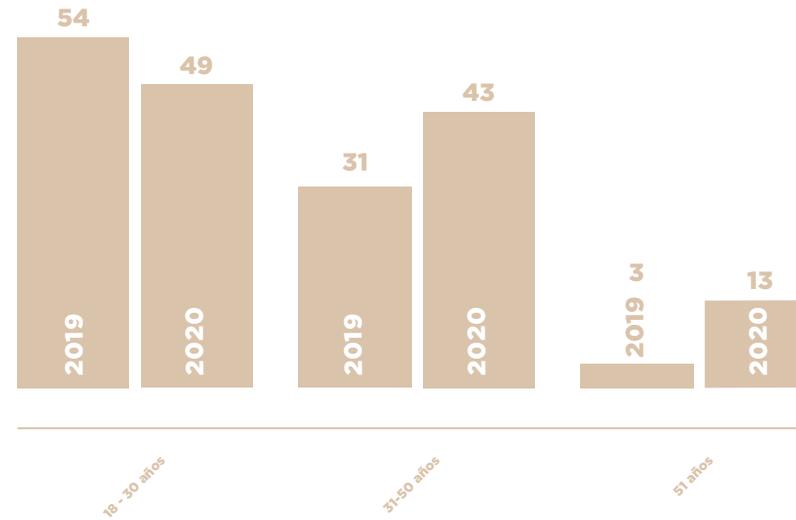


**ROTACIÓN DE PERSONAL**  
(NÚMERO DE EMPLEADOS)

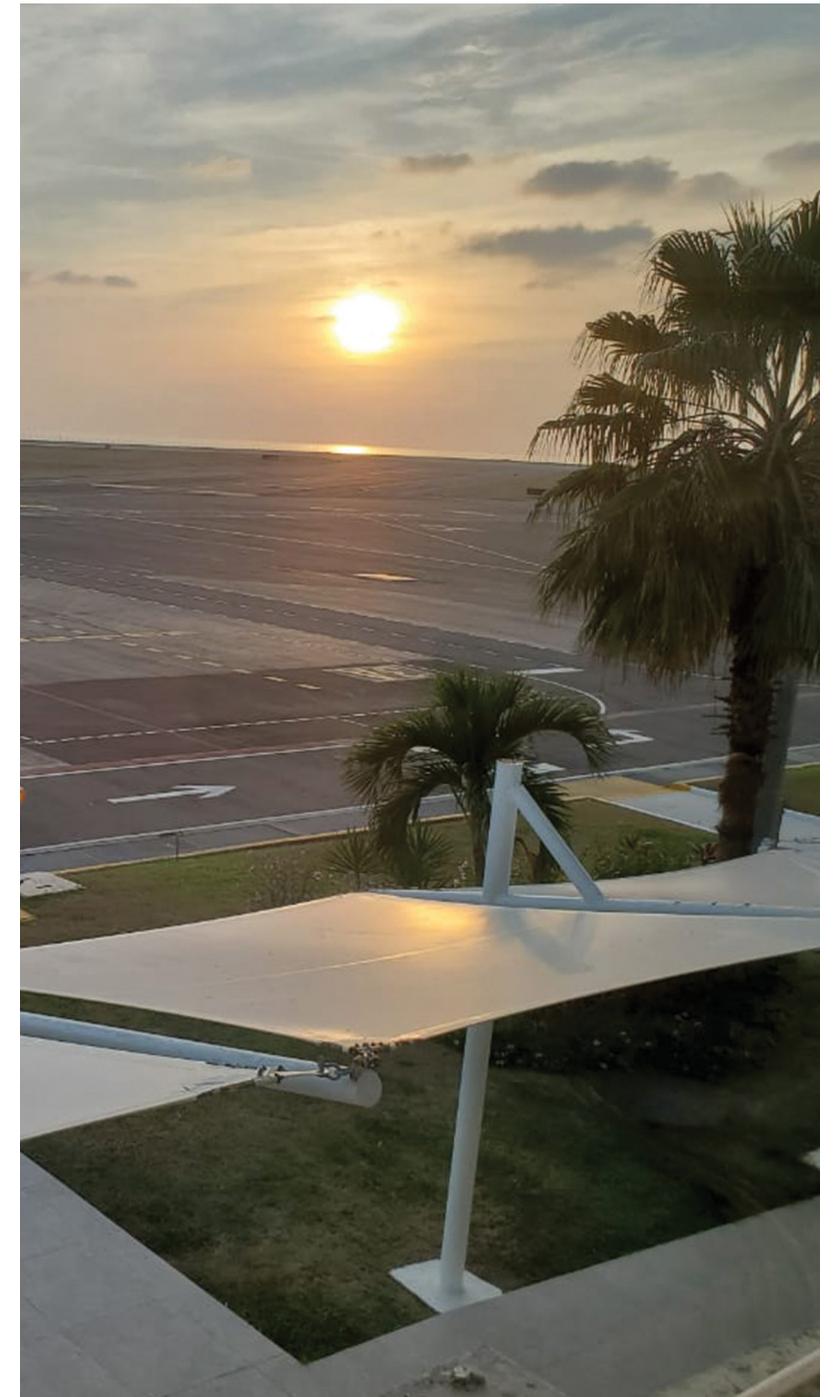
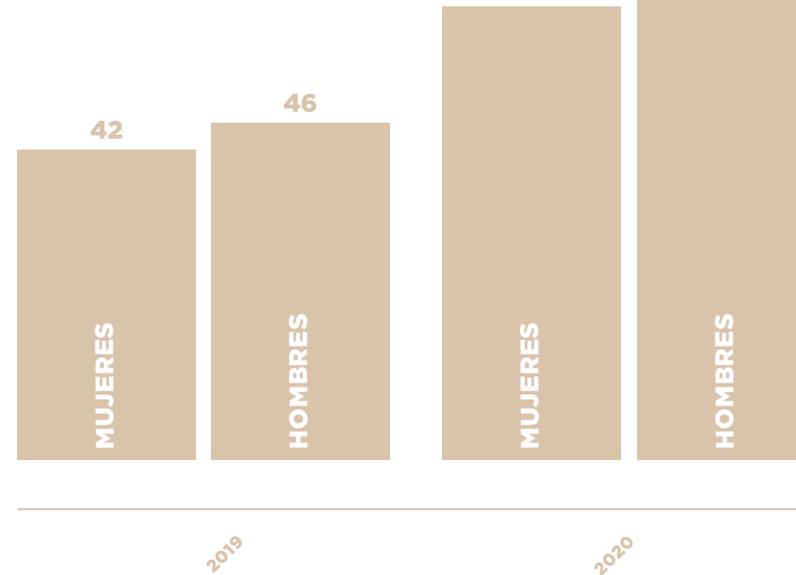
Rotación de personal	Número	Tasa (%)	Bajas voluntarias
Mujeres menores de 30 años de edad	38	0.59%	25
Mujeres entre 31 y 50 años de edad	54	0.84%	19
Mujeres mayores de 51 años de edad	10	0.16%	7
<b>Total mujeres</b>	<b>102</b>	<b>1.60%</b>	<b>51</b>
Hombres menores de 30 años de edad	43	0.67%	24
Hombres entre 31 y 50 años de edad	71	1.11%	24
Hombres mayores de 51 años de edad	20	0.31%	6
<b>Total hombres</b>	<b>134</b>	<b>2.10%</b>	<b>54</b>
<b>Gran total</b>	<b>236</b>	<b>3.69%</b>	<b>105</b>

En 2020, el índice de rotación total fue 17.1% y 3.7% de rotación voluntaria.

**BAJAS VOLUNTARIAS POR EDAD**  
(NÚMERO DE EMPLEADOS)



**BAJAS VOLUNTARIAS POR GÉNERO**  
(NÚMERO DE EMPLEADOS)



- 2020 de un vistazo
- Mensajes GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estrategia sostenible
- Gobierno corporativo y cultura de integridad
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acceso de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto

# Beneficios

GRI 401-2, 405-2

Promovemos condiciones de trabajo adecuadas para que nuestros colaboradores puedan desempeñarse de manera integral y ofrecemos beneficios atractivos personales y para sus familias, a fin de fomentar el sentido de pertenencia hacia GAP, al mismo tiempo que disminuimos conflictos laborales e índices de rotación.

A la mayoría de nuestros colaboradores les brindamos una póliza de seguro de gastos médicos mayores sin costo para el colaborador y con costo preferencial para sus dependientes directos así como una póliza de seguro de vida en caso de incapacidad permanente, enfermedad terminal y fallecimiento.

Por otro lado, durante el año, 11 colaboradoras y nueve colaboradores se acogieron al permiso parental, de los cuales 82% y 100% respectivamente volvieron al trabajo durante el mismo periodo.

## RRATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES

Categoría laboral	Ratio
Nivel directivo	0%
Ejecutivos	79%
Administrativos	96%
Sindicalizados	100%

Ratio: salario base promedio de mujeres / salario base promedio de hombres.

## BENEFICIOS A COLABORADORES GAP

- Incentivo anual
- Gratificación corporativa
- Despensa de fin de año
- Bono de productividad
- Becas
- Apoyo para guardería
- Permiso parental



# Capacitación y desempeño

GRI 404-1, 404-2, 404-3, 410-1

El desarrollo profesional, técnico y personal de nuestros colaboradores es la mejor vía para contar con un equipo profesional, comprometido y capaz de enfrentar cualquier reto, y este año no fue la excepción.

Contamos con un **Plan Anual de Formación (PAF)** con el que buscamos reforzar o desarrollar habilidades y competencias *hard & soft* en nuestros colaboradores a través de un proceso:

1. Realizamos un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) por aeropuerto y en el corporativo, el cual nos ayuda a identificar qué tipo de formación se requiere para actualizar las habilidades y competencias de cada área.
2. Posteriormente, el área de Capacitación Corporativa realiza un análisis de los DNC por competencias y se asignan fechas de cumplimiento durante todo el año para que los colaboradores puedan tomar sus entrenamientos.

La oferta de capacitación es presencial y en línea. Por lo general, los cursos presenciales buscan atender directamente al DNC, mientras que los cursos en línea son para entrenamientos mandatorios como actualizaciones en el Código de Ética, Seguridad de la Información, Introducción a la Innovación y Fundamentos de la Administración de Proyectos.

Para la formación y desarrollo de nuestra gente, este año destinamos \$3,486 pesos en promedio por colaborador.



Durante 2020 ofrecimos 10.46 horas de capacitación en promedio por colaboradora y 49.09 por colaborador.

## CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

Categoría laboral	Mujeres		Hombres	
	Total de horas de capacitación	Media de horas de capacitación	Total de horas de capacitación	Media de horas de capacitación
Fundación GAP	208	4.84	136	7.56
Operaciones	1,533	8.61	44,135	77.29
Mantenimiento	97	5.39	2,128	7.55
Administración	3,965	12.55	7,647	33.25
<b>Total</b>	<b>5,803</b>	<b>10.46</b>	<b>54,046</b>	<b>49.09</b>

Además, ponemos al alcance de nuestros colaboradores el programa de **Cooperación Internacional de AENA**, que consta de actividades formativas dirigidas a profesionales aeronáuticos del sector público de Latinoamérica y el Caribe.

Estas actividades se llevan a cabo en colaboración con organizaciones nacionales e internacionales del sector, como por ejemplo la OACI, la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio, y la Universidad Politécnica de Madrid. Nuestros colaboradores tienen la posibilidad de realizar cursos de formación, seminarios y estancias de estudios en dichas instituciones.

En 2020 entregamos 19 becas AENA para distintos cursos que, debido a la contingencia sanitaria, se llevaron a cabo en línea:

- Gestión de Compañías Aéreas y Operadores de Aviación
- Gestión y Explotación de Centros Aeroportuarios
- Atención al Cliente, Servicios al Pasajero y Calidad
- Planificación de Infraestructura Aeroportuaria
- Operaciones Aeroportuarias

Adicionalmente, 100% del personal de seguridad que trabaja en nuestros aeropuertos recibió formación en derechos humanos.

Por otro lado, para 12% de nuestros colaboradores que están próximos a jubilarse, les ofrecemos un Plan de retiro voluntario con prestaciones superiores a lo que indica la ley.

A fin de asegurar que todos nuestros colaboradores cuentan con las aptitudes necesarias para desempeñar sus funciones, además de identificar áreas de oportunidad en desarrollo, cada año llevamos a cabo evaluaciones de desempeño.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2020 POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total
Fundación GAP	43	18	61
Operaciones	178	571	749
Mantenimiento	18	282	300
Administración	316	230	546

100% de nuestros colaboradores recibieron evaluación de desempeño durante 2020.

# Salud y seguridad

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-4, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9

No hay duda de que hoy más que nunca la salud y seguridad son temas críticos, especialmente cuando se trata de nuestros colaboradores. Por esta razón estamos inscritos en el **Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo** (PASST) de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en México, que promueve la operación segura de nuestra red de aeropuertos a través de diagnósticos de riesgos laborales.

En cada uno de nuestros aeropuertos, nuestros colaboradores se encuentran representados en Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene, conforme lo establece la Ley Federal del Trabajo en México. Estas comisiones están constituidas por colaboradores que periódicamente revisan el estado de las instalaciones, herramientas, equipo de protección personal y áreas donde nuestros colaboradores desempeñan sus labores para detectar peligros, riesgos y áreas de oportunidad, de modo que podamos atenderlas en un periodo de tiempo definido y nuestros equipos puedan operar de manera segura.

100% de nuestros colaboradores están representados en las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene, las cuales están integradas por el 1% de la plantilla.

Adicionalmente, si cualquiera de nuestros colaboradores identifica situaciones de peligro laboral, debe notificarlo a su jefe inmediato para que, a su vez, lo notifique al responsable de cultura y capital humano y se mitigue el riesgo de manera oportuna. Estas denuncias se pueden realizar en la línea de denuncia y pueden ser confidenciales si el colaborador así lo desea.

También participamos en el **Programa de Cumplimiento Voluntario**, el cual comprende tres niveles de reconocimiento

1. Cumplimiento de las normas de salud y seguridad (GDL y PVR)
2. Acciones que promueven la mejora continua de los estándares de salud y seguridad (ZLO)
3. Manejo exitoso de los estándares de salud y seguridad (LMM, LAP y MLM)

Conscientes de la importancia de la prevención de riesgos para mitigar accidentes laborales y enfermedades profesionales, llevamos a cabo cursos en materia de seguridad e higiene, en el manejo de residuos peligrosos, en los factores de riesgo inherentes a las funciones de nuestros colaboradores y, particularmente en 2020, en nuevas medidas de higiene ante la COVID-19.

Con apoyo de las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene, formamos brigadas capacitadas para minimizar el impacto de riesgos relacionados con cambio climático o fenómenos naturales a través de planes de evacuación y primeros auxilios.

En cuanto a los factores de riesgo psicosociales, diseñamos una Política de prevención de riesgos psicosociales que cumple con lo establecido en la NOM-035 Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo de la STPS.

## ACCIDENTES INCAPACITANTES Y DÍAS PERDIDOS POR GÉNERO

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes incapacitantes	10	3	13	21	1	22
Días de trabajo perdidos	179	117	296	502	3	505

Además, garantizamos acceso gratuito para nuestros colaboradores y sus familias a servicios de orientación emocional, médica, economía familiar, médico veterinario, asesoría legal y nutrición.

Tenemos el compromiso de aplicar las encuestas adecuadas para poder analizar los factores de riesgo psicosociales y con base a los resultados, establecer un plan de acción dentro de la organización.

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, las principales lesiones o accidentes de trabajo a las que nuestros colaboradores están expuestos son torceduras, caídas de propia altura, actividades físicas o contracturas. Cabe mencionar que los colaboradores expuestos a estas situaciones son mayormente los que se desempeñan en funciones de bomberos, CREI y técnicos de mantenimiento.

En 2020 registramos 14 lesiones por accidente laboral, de las cuales una fue de grandes consecuencias y ninguna fatalidad.

Cada año realizamos campañas de vacunación contra la influenza en los centros de trabajo en las que pueden participar nuestros colaboradores y sus familiares.

**INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD**

	Accidentes incapacitantes mujeres	Accidentes incapacitantes hombres	Días de trabajo perdidos mujeres	Días de trabajo perdidos hombres
2018	1	13	84	762
2019	1	21	3	502
2020	3	10	117	179





# Fundación GAP

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2



Promovemos el desarrollo de la comunidad aeroportuaria y de los lugares donde tenemos presencia porque sabemos que es de vital importancia para promover la sustentabilidad no solo de nuestra compañía, sino también de la sociedad.

**Fundación GAP** es la organización sin fines de lucro, creada en 2013, que busca incidir en el desarrollo de la sociedad a través de la educación de calidad y mediante dos pilares: trabajo con la comunidad y capacitación de la comunidad aeroportuaria.

El propósito de Fundación GAP es ser un factor de cambio para transformar a las personas y sus comunidades por medio de una educación de calidad.

Para lograrlo invertimos tanto en infraestructura en beneficio de la comunidad, como en planes y proyectos sociales



## INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA SIGNIFICATIVAS

Descripción	Aeropuerto cercano	Tamaño m <sup>2</sup>	Costo (miles de pesos)	Duración de la inversión Años
Centro Comunitario de Formación.	TIJ	90	268.0	10
Centro Comunitario de Formación.	SJD	140	1,188.7	10
Centro Comunitario de Formación.	GDL	240	2,438.6	20
Centro Comunitario de Formación.	LMM	30	62.6	2
Construcción de la primera etapa de la Secundaria GAP Agaves.	GDL	Obra grande	14,500.0	30
Transformación de una ex Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en el Centro Cultural Valle Dorado.	GDL	Obra mediana	3,500.0	27

# Trabajo con la comunidad

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 413-1, 413-2

En colonias cercanas a los aeropuertos de GDL y SJD, desde Fundación GAP construimos y operamos **Colegios GAP**, escuelas de excelencia académica que buscan propiciar el desarrollo socioeconómico local.

Los Colegios GAP son escuelas a nivel primaria que brindan educación de alta calidad y sin costo a niños de escasos recursos de las comunidades aledañas a nuestros aeropuertos de GDL y SJD, beneficiando a sus familias y a sus comunidades. Todos nuestros alumnos reciben educación adaptada a sus necesidades, acompañamiento psicopedagógico, materiales y servicio de alimentación balanceada.

## COLEGIOS GAP

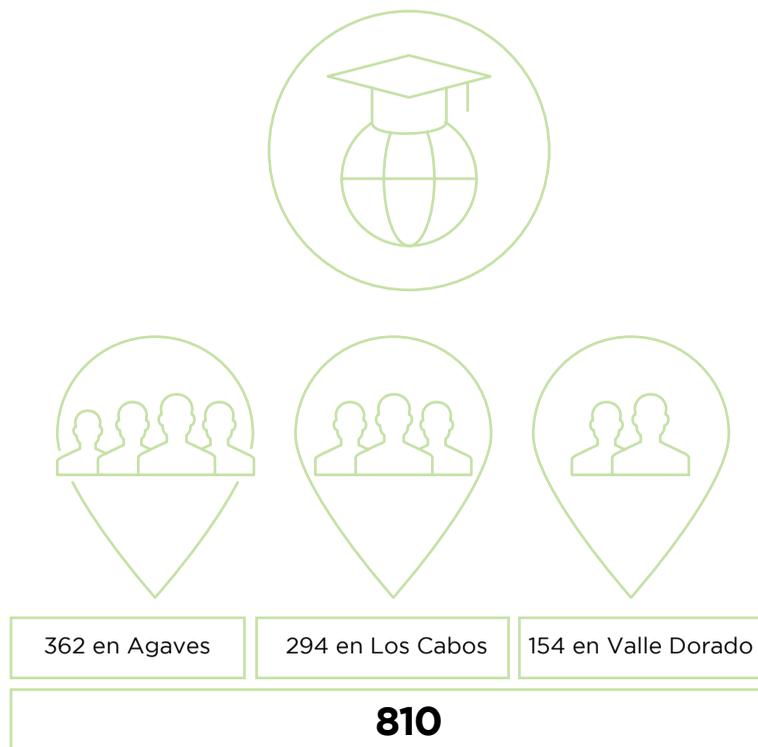
1. Los Cabos, San José del Cabo en Baja California Sur.
2. Agaves, Tlajomulco en Jalisco.
3. Valle Dorado, Tlajomulco en Jalisco.
4. Secundaria Agaves, Tlajomulco en Jalisco.

Fundación GAP construye y gestiona los Colegios GAP siguiendo el Modelo *Knowledge is Power Program* (KIPP), inspirado en la filosofía KIPP que promueve una formación balanceada entre el carácter y el ámbito académico.

En México existe una red nacional llamada SER integrada por colegios que han adoptado esta filosofía dentro de sus aulas. Todos los Colegios GAP pertenecen a esta red.

Los padres de los alumnos participan activamente en el proceso y desarrollo académico de sus hijos, a quienes se les alienta para que continúen con la vivencia de los valores en casa y así transformen también sus realidades más cercanas.

A pesar del contexto de distanciamiento por la emergencia sanitaria, 810 alumnos se mantuvieron en **Escuela en casa**, el formato implementado para la educación a distancia.



Durante este periodo, todos los alumnos continuaron recibiendo el material didáctico y las lecciones en video o en tiempo real que les permitieron continuar su educación a distancia, de esta forma combatimos el rezago académico y la deserción estudiantil.

Además, atendimos de manera remota a 46 alumnos de nivel secundaria, que pertenecen a la generación fundadora de este nivel en Colegio GAP Agaves.

100% de nuestros alumnos cuentan con una beca completa para cursar sus estudios y reciben distintos apoyos.

- Durante 2020 se graduó de primaria la **generación fundadora** del Colegio GAP Agaves en Guadalajara.
- **Construimos la primera etapa de la Secundaria GAP Agaves**, el primer centro educativo de dicho nivel entre los Colegios GAP.
- **Fortalecimos la infraestructura** física educativa por medio de la construcción de un Centro Cultural dentro del plantel educativo de Valle Dorado y techamos el patio cívico de dicha escuela.
- Logramos migrar con éxito de la educación presencial a Escuela en casa en todos los colegios GAP, **brindando educación de calidad a pesar de la contingencia**.

Adicionalmente, para ayudar a nuestras comunidades a enfrentar la crisis sanitaria y económica, otorgamos apoyos alimenticios y psicopedagógicos a más de 500 familias en las inmediaciones de nuestros aeropuertos donde se encuentran los Colegios GAP



Fundación GAP entregó 3,171 despensas a las familias de los estudiantes que más necesitaban apoyo alimenticio.

# Capacitación de la comunidad aeroportuaria

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 413-1, 413-2

Desde Fundación GAP también impulsamos la preparación de adultos mediante nuestros **Centros Comunitarios de Formación (CCF)**, disponibles en todos los aeropuertos de GAP para impartir cursos de educación formal semiescolarizada, así como talleres y otras capacitaciones que ofrecen herramientas para la vida y competencias laborales a colaboradores de GAP, personal de la comunidad aeroportuaria y sus familias.

El objetivo es que los adultos se capaciten para tener acceso a mejores oportunidades laborales, a mayores ingresos y eleven su calidad de vida.

- Creamos y pusimos en marcha el **Programa de Apadrinamiento** a los alumnos con mayores necesidades económicas, mediante el cual reciben apoyos adicionales gracias a aportaciones hechas por colaboradores de GAP.
- Acondicionamos **cuatro CCF adicionales**, alcanzando un total de ocho en funcionamiento.
- Construimos el **CCF del Aeropuerto Internacional de Guadalajara**.
- Firmamos **13 convenios** con instituciones públicas que imparten y coordinan bachillerato y formación para adultos en los estados.
- **Ampliamos la oferta académica** para los trabajadores de los aeropuertos e impartimos distintos cursos de oficios.

Los CCF son espacios físicos dentro de los aeropuertos en donde se ofrecen cursos gratuitos de capacitación para colaboradores de áreas operativas y para la comunidad aeroportuaria, incluyendo a colaboradores de las empresas de seguridad, limpieza y *handling*, aerolíneas, locatarios comerciales y autoridades.

El objetivo es promover la escalabilidad social de los colaboradores y generar un sentido de pertenencia a la comunidad aeroportuaria; con esto buscamos impactar a 10,000 personas en cinco años.

Cada CCF cuenta con asesores que orientan a los alumnos y les facilitan las herramientas necesarias para retomar el proceso de enseñanza-aprendizaje en un ambiente adaptativo. Para validar estudios básicos como primaria, secundaria y media superior, los CCF mantienen convenios con instituciones educativas como el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), haciendo posible su acreditación oficial.

Tenemos instalaciones diseñadas para brindar cursos de capacitación, educación básica semiescolarizada, desarrollo personal y talleres de oficios; contamos con el mobiliario, tecnología y herramientas adecuadas para cumplir con nuestro objetivo de beneficiar a 10,000 personas en cinco años.

El CCF en SJD fue reconocido por el Instituto Estatal de Educación para Adultos (IEEA) de Baja California Sur por contar con excelentes instalaciones para abatir el rezago educativo.



- 2020 de un vistazo
- Mensajes GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estrategia sostenible
- Gobierno corporativo y cultura de integridad
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acercar de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto



### FORMACIÓN EN CCF 2020

Actividades	GDL	AGU	MLM	PVR	SJD	LMM	TIJ	MXL	Totales
Primaria	1	3	-	2	2	2	1	2	13
Secundaria	6	6	2	2	1	2	4	2	25
Preparatoria	18	27	16	18	35	18	19	12	163
Curso en línea	15	29	70	-	79	19	33	5	250
Curso COVID	24	46	-	-	35	44	-	55	204
Cursos presenciales	-	-	10	54	-	-	10	44	118
Curso oficio electricidad	19	15	-	-	-	-	-	-	34
Curso de reparación de aires acondicionados	23	-	22	-	18	15	12	-	90
Excel	-	-	-	-	-	-	24	-	24
Curso de prevención de género	-	24	-	-	-	-	-	-	24
Curso de fontanería	22	-	-	-	-	-	-	-	22
Calidad en el servicio al Estilo <i>Walt Disney</i>	-	-	-	-	12	-	-	45	57
Servicio al cliente	-	344	-	14	-	121	-	-	479
Inglés por objetivo	1	5	-	16	8	-	33	-	63
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>499</b>	<b>120</b>	<b>106</b>	<b>190</b>	<b>221</b>	<b>136</b>	<b>165</b>	<b>1,566</b>

Adicionalmente, los CCF ofrecen una bolsa de trabajo para vacantes dentro del aeropuerto, impulsando el desarrollo profesional de todos los colaboradores de la comunidad aeroportuaria.

El trabajo de Fundación GAP se encuentra cada vez más orientado a fomentar valores, aptitudes y fortalezas que mejoren la calidad de vida de las personas, sus familias y sus comunidades mediante apoyo psicosocial, la promoción de la salud, el desarrollo económico y el emprendimiento

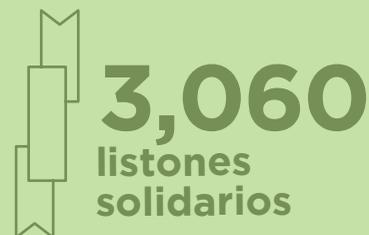
# Acciones con causa

A pesar de las restricciones de interacción ocasionadas por la contingencia sanitaria, dimos continuidad al **calendario de eventos GAP** a fin de preservar nuestra identidad cultural y hacer partícipe a la comunidad aeroportuaria en la conmemoración de fechas históricas que realzan nuestra cultura y tradición, generando un sentido de orgullo y pertenencia.

Este año incorporamos al calendario el 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, en el que llevamos a cabo acciones durante los denominados 16 días naranjas, como la iluminación de las fachadas en nuestros aeropuertos para crear conciencia.

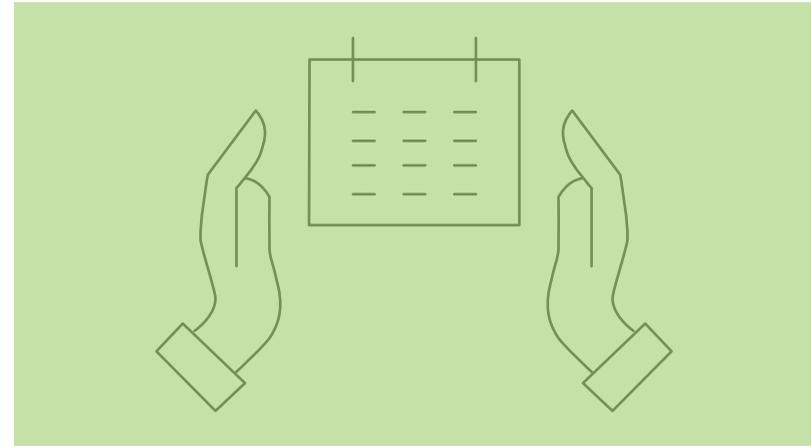
También, adoptamos el hashtag #GAPambiental para generar conciencia en el cuidado del medio ambiente, a través de obsequios fabricados con materiales reciclados o reutilizables que entregamos a 2,300 pasajeros.

## RESULTADOS ACCIONES CON CAUSA 2020





# Eventos con impacto



## RESPONSABILIDAD SOCIAL



### Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer

Realizamos charlas de concientización en BJX, LMM y ZLO y donamos 400 kilos de tapitas en GDL, HMO y AGU.

Resultados:



2 publicaciones en redes.



8,742 personas vieron las publicaciones.



608 interacciones.



### Día Internacional de la Mujer

Iluminamos las fachadas de color morado de 13 aeropuertos para concientizar a pasajeros, la comunidad aeroportuaria y la sociedad. Además, organizamos una charla sobre el tema en ZLO.

Resultados:



25 publicaciones en redes.



50,221 personas vieron las publicaciones.



4,052 interacciones.



### Día Mundial de Concientización sobre el Autismo

Iluminamos las fachadas de color azul de 12 aeropuertos para concientizar a pasajeros, la comunidad aeroportuaria y la sociedad.

Resultados:



12 publicaciones en redes, colaborando con HACE y con la confederación de Autismo en España que fomentan la iluminación de edificios de color azul.



71,123 personas vieron las publicaciones.



2,038 interacciones.



## Día Mundial del Medio Ambiente

Iluminamos las fachadas de color verde de ocho aeropuertos para concientizar a pasajeros, la comunidad aeroportuaria y la sociedad.  
Resultados:



11 publicaciones en redes.



50,064 personas vieron las publicaciones.



6,748 interacciones.



## Día Mundial del Donante de Sangre

Iluminamos las fachadas de color rojo de 10 aeropuertos para concientizar a pasajeros, la comunidad aeroportuaria y la sociedad.

Resultados:



10 publicaciones en redes una con colaboración de la fundación Dona en vida A.C.



27,619 personas vieron las publicaciones.



1,091 interacciones.



## Fundación GAP



1 video en redes.



3,500 personas vieron las publicaciones.



904 interacciones.



## Día mundial de la enfermedad del Alzheimer

Iluminamos las fachadas de color morado de 10 aeropuertos para concientizar a pasajeros, la comunidad aeroportuaria y la sociedad.

Resultados:



13 publicaciones en redes.



15,692 personas vieron las publicaciones.



309 interacciones.



## Día Mundial contra el Cáncer de Mama

Iluminamos las fachadas de color rosa de 10 aeropuertos para concientizar a pasajeros, la comunidad aeroportuaria y la sociedad.  
Resultados:



13 publicaciones en redes.



13,776 personas vieron las publicaciones.



702 interacciones.



## Día Mundial de la Diabetes

Iluminamos las fachadas de color azul de 10 aeropuertos para concientizar a pasajeros, la comunidad aeroportuaria y la sociedad.

Resultados:



13 publicaciones en redes.



11,955 personas vieron las publicaciones.



358 interacciones.



## Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer

Iluminamos las fachadas de color naranja de 13 aeropuertos para concientizar a pasajeros, la comunidad aeroportuaria y la sociedad. Además, creamos y difundimos información para generar conciencia bajo el hashtag #MujeresGAP.

Resultados:



50 publicaciones en redes.



50,221 personas vieron las publicaciones.



4,052 interacciones.



### CULTURA Y TRADICIÓN



## Día de Reyes

En nuestros aeropuertos de México obsequiamos 6,010 bolos con dulces en cilindros reutilizables, en donde muchos pasajeros fueron sorprendidos por los reyes magos.

Resultados:



15 publicaciones en redes



58,525 personas vieron las publicaciones.



2,326 interacciones.



## Día de San Valentín

En nuestros aeropuertos de México obsequiamos 2,300 galletas elaboradas por DAMOR, empresa que favorece el desarrollo laboral y la capacitación de personas con discapacidad cognitiva, mientras que cupido flechó a muchos de nuestros pasajeros en un día lleno de amor y amistad.

Resultados:



18 publicaciones en redes



47,106 personas vieron las publicaciones.



3,977 interacciones.



## Día del niño en México



11 publicaciones en redes.



15,508 personas vieron las publicaciones.



322 interacciones.



## Día de la Madre en México



14 publicaciones en redes.



23,421 personas vieron las publicaciones.



845 interacciones.



## Día del Padre en México



10 publicaciones en redes.



12,174 personas vieron las publicaciones.



549 interacciones.



## Innovación GAP

15 publicaciones en redes.



95,896 personas vieron las publicaciones.



7,840 interactions



## Día de Muertos en México

18 publicaciones en redes.



34,070 people viewed the posts



1,805 interacciones.



## Noche Buena

13 publicaciones en redes.



9,704 personas vieron las publicaciones.



1,001 interactions



### HISTORIA Y CONMEMORACIÓN



## Conmemoración de la Independencia de EEUU

3 publicaciones en redes.



2,261 personas vieron las publicaciones.



254 interacciones.



## Día del Bombero

18 publicaciones en redes.



71,332 personas vieron las publicaciones.



5,878 interacciones.



## Conmemoración de la Independencia de México

14 publicaciones en redes.



13,882 personas vieron las publicaciones.



1,327 interactions



## Día Nacional de la Aviación en México

13 publicaciones en redes.



17,101 personas vieron las publicaciones.



726 interacciones.



## Conmemoración de la Revolución Mexicana

13 publicaciones en redes.



16,067 personas vieron las publicaciones.



1,078 interacciones.



# COMPROMISO AMBIENTAL



- 2020 de un vistazo
- Mensajes GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estrategia sostenible
- Gobierno corporativo y cultura de integridad
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acercar de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto

# Eficiencia y sustentabilidad

GRI 307-1



En GAP buscamos que nuestras operaciones se desarrollen de forma eficiente y sustentable, manteniendo un equilibrio entre el crecimiento económico de la empresa, el desarrollo social y el medio ambiente.

El documento que guía esta forma de operar es nuestra **Política Integrada de Gestión**<sup>1</sup> a través de la cual nos orientamos hacia la eficiencia operativa y financiera, cuidando los aspectos normativos, contractuales, de riesgo y seguridad. Siguiendo lo recomendado en la norma ISO 14001:2015, cada año realizamos una identificación de aspectos ambientales en los que impactamos y que podrían impactar nuestra operación respecto a actividades actuales y planeadas.

En 2020 incorporamos a los equipos de Capital Humano de los aeropuertos de PVR, TIJ y SJD la posición de Jefatura de Medio Ambiente y Sustentabilidad. De esta forma, los cuatro aeropuertos más grandes de GAP, incluyendo GDL que ya la tenía, cuentan con personal especializado de planta encargado de monitorear de manera directa los aspectos ambientales derivados de la operación.

Para el resto de los aeropuertos contamos con personal experto que desde corporativo brinda asesoría y apoyo directo a los responsables, administradores y gerentes o jefes de mantenimiento, para mantener en control los aspectos ambientales.

Nos apegamos a estándares internacionales en materia ambiental y de calidad con el fin de estandarizar, controlar y mejorar nuestros procesos, así como para diseñar, simplificar y fortalecer la identificación de buenas prácticas de gestión ambiental a lo largo de nuestra operación.

En 2020 obtuvimos la recertificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) conforme a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 para nuestros 12 aeropuertos en México, mientras que en los dos aeropuertos de Jamaica continuamos trabajando en el plan de implementación de este sistema.

Derivado de la pandemia por COVID-19, se extendieron las vigencias de las acreditaciones *Airport Carbon Accreditation* (ACA) por parte de ACI, con lo que mantuvimos las certificaciones de nuestros nueve aeropuertos: BJX, HMO, LAP, LMM, SJD y TIJ en nivel 1, ya que identificaron y cuantificaron sus emisiones de alcance 1 y 2; y PVR, GDL y AGU en nivel 2, porque además de la identificación y cuantificación de sus emisiones, elaboraron un plan de gestión del carbono que les permitió demostrar una reducción de sus emisiones.

Nueve de nuestros aeropuertos en México mantuvieron la certificación ACA que otorga la ACI.

En 2021 trabajaremos en el registro de los aeropuertos de MXL, MLM y ZLO en este programa, para contar con la certificación de todos nuestros aeropuertos mexicanos. Y sumaremos a MJB en Jamaica.

Por otro lado, nuestros 12 aeropuertos en México están inscritos en el programa voluntario de Auditoría Ambiental emitido por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFPA). TIJ, BJX, MXL, ZLO, SJD y PVR cuentan con el Certificado de Calidad Ambiental, nivel 1, por demostrar el cumplimiento a todas sus obligaciones legales en materia ambiental. Mientras que los aeropuertos de GDL, AGU, MLM, LMM,

HMO y LAP cuentan con certificados que acreditan un máximo nivel de desempeño ambiental (NDA2) debido a que demostraron una mejora continua en sus indicadores de desempeño.

Durante 2020 recibimos dos multas de la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) en México por un valor de \$665,915 pesos por incumplimiento a la normativa ambiental. Como acciones de remediación realizamos modificaciones técnicas de nuestros títulos de concesión, así como la instalación de medidores con acceso a información remota, revisión y renovación de infraestructura hidráulica. Realizamos estas acciones en todos los aeropuertos, aunque la multa solo se generó en uno.

## Nota sobre nuestro desempeño ambiental

La pandemia por COVID-19 trajo consigo la imposición de restricciones de viaje por parte de los gobiernos, cancelaciones de vuelos y una notable disminución en la demanda de pasajeros para viajes aéreos domésticos e internacionales, por lo que nuestros indicadores de desempeño ambiental durante 2020 no representan el impacto de GAP bajo condiciones normales.

Ante este panorama, reenfoCAMOS los objetivos y metas de desempeño ambiental a la nueva realidad global y del negocio, cambiando de una perspectiva de intensidad por pasajero a objetivos netos de reducción tomando 2019 como año base.

Por otro lado, debido a que GAP gestiona el aeropuerto de Kingston desde el octubre 2019, solo reportamos información consolidada de Jamaica para 2020. En el caso de México, presentamos información histórica y consolidada.

<sup>1</sup> Consulta la Política Integrada de Gestión GAP en: [https://www.aeropuertosgap.com.mx/files/politica\\_SIG.jpg](https://www.aeropuertosgap.com.mx/files/politica_SIG.jpg)

# Energía y emisiones

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4, 103-1, 103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5  
TCFD: MÉTRICAS Y OBJETIVOS B)

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, la mayor parte de la energía que consumimos en GAP es eléctrica, utilizada para la iluminación, el aire acondicionado y las actividades administrativas en los aeropuertos, y en menor medida combustibles como gasolina, diésel y gas LP para la flota vehicular (barredoras, cuatrimotos, pick ups, retro excavadoras, tractores o vehículos para uso administrativo), vehículos para el Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios (SSEI) y plantas de emergencia que entran en funcionamiento programado para la realización de mantenimientos o como respaldo en caso de fallas del servicio de energía eléctrica.

## CONSUMO DE ENERGÍA POR FUENTE Y PAÍS 2020

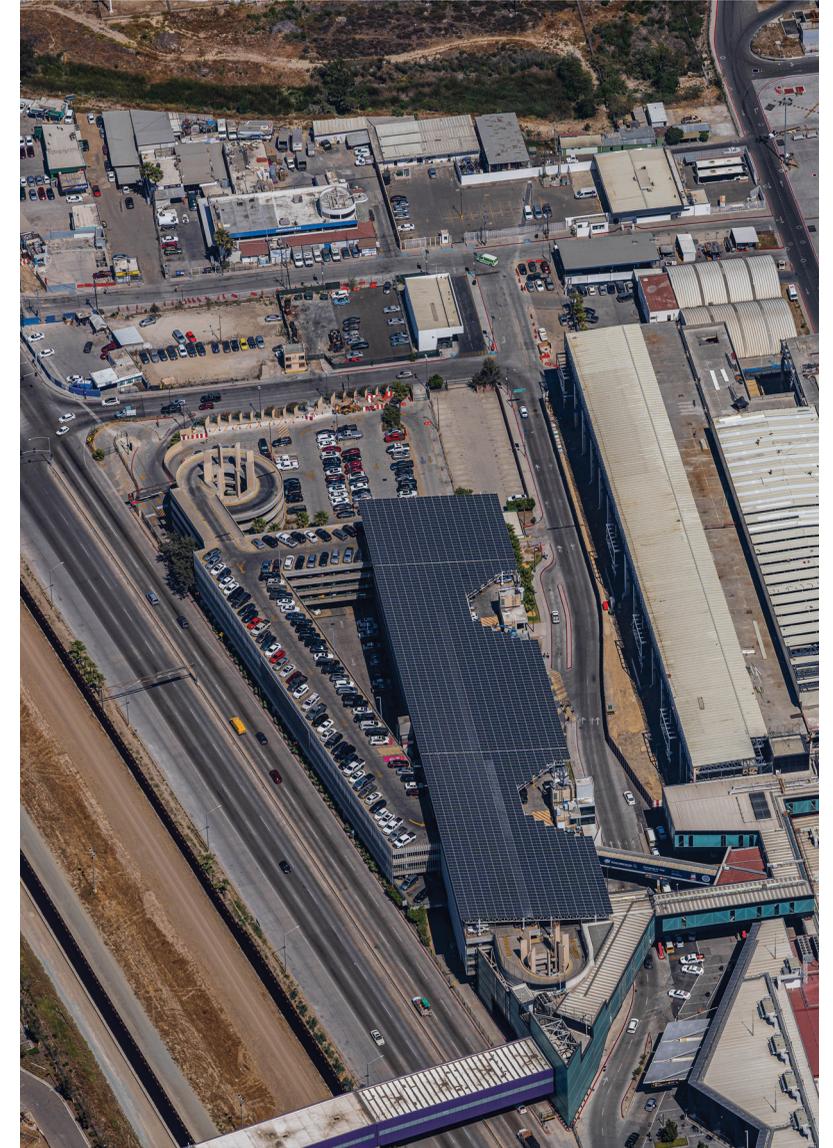
Fuente	GAP MÉXICO		GAP JAMAICA	
	kWh	MJ	kWh	MJ
Electricidad (CFE)	67,541,277	243,148,596	20,063,225	72,227,611
Solar	226,929	816,943	-	-
<b>Total</b>	<b>67,768,205</b>	<b>243,965,540</b>	<b>20,063,225</b>	<b>72,227,611</b>

La información presentada en esta tabla considera el 100% de nuestras operaciones en México y Jamaica.

## CONSUMO DE COMBUSTIBLES POR FUENTE Y PAÍS 2020

Fuentes móviles	GAP MÉXICO		GAP JAMAICA	
	kWh	MJ	kWh	MJ
Gasolina	1,005,633	3,620,278	123,990	446,365
Diésel	1,285,519	4,627,869	673,591	2,424,929
Gas LP	1,535	5,525	-	-
<b>Total</b>	<b>2,292,687</b>	<b>8,253,672</b>	<b>797,582</b>	<b>2,871,294</b>

La información presentada en esta tabla considera el 100% de nuestras operaciones en México y Jamaica.



Fuentes fijas	GAP MÉXICO		GAP JAMAICA	
	kWh	MJ	kWh	MJ
Gas LP	35,805	128,899	2,560	9,216
Gasolina	3,214	11,570	-	-
Diesel	288,035	1,036,925	415,717	1,496,581
<b>Total</b>	<b>327,054</b>	<b>1,177,394</b>	<b>418,277</b>	<b>1,505,797</b>

La información presentada en esta tabla considera el 100% de nuestras operaciones en México y Jamaica.

Prácticas SSEI	GAP MÉXICO		GAP JAMAICA	
	kWh	MJ	kWh	MJ
Gasolina	9,176	33,032	14,254	51,314
Diésel	19,780	71,208	134,700	484,919
<b>Total</b>	<b>28,956</b>	<b>104,240</b>	<b>148,954</b>	<b>536,233</b>

La información presentada en esta tabla considera el 100% de nuestras operaciones en México y Jamaica.

Durante 2020 consumimos 316,193,151 MJ de energía eléctrica y 14,448,630 MJ de combustibles.

**PROPORCIÓN DE CONSUMO DE ENERGÍA Y COMBUSTIBLES GAP GLOBAL**



A lo largo de 2020 instalamos 14 sistemas de paneles solares en los estacionamientos de 11 de nuestros aeropuertos denominados *carports*, los cuales tendrán una capacidad total instalada de 6.4 MW y una capacidad de producción total estimada en 13 millones de kWh al año para suministrar el consumo de los aeropuertos.

Aeropuerto	Carports (MW)	Generación estimada (kWh)
AGU	0.5	1,090,800
BJX	0.5	1,020,550
GDL	1.2	2,499,660
HMO	0.5	1,001,130
LAP	0.5	1,055,440
LMM	0.5	1,087,220
MLM	0.3	612,550
MXL	0.5	999,350
PVR	0.5	1,059,900
SJD	-	-
TIJ	0.9	1,433,910
ZLO	0.5	1,033,400
<b>Total</b>	<b>6.4</b>	<b>12,893,910</b>

Los sistemas entrarán en completo funcionamiento a partir de 2021, durante 2020 cuatro aeropuertos iniciaron ya con la producción de energía a través de los *carports* (GDL, ZLO, LMM y BJX), y en el primer trimestre de 2021 los otros siete aeropuertos mexicanos comenzarán a producir energía. Asimismo, en el aeropuerto de Montego Bay en Jamaica, instalamos paneles solares para la generación de 1 MWh al año que comenzarán a operar en 2021.

2020 de un vistazo

Mensajes GAP

Somos GAP

Oferta de valor

Estrategia sostenible

Gobierno corporativo y cultura de integridad

Formamos el mejor equipo

Compromiso con la comunidad

Compromiso ambiental

Acercar de este informe

Índice de contenidos GRI

Contacto

Durante 2020, la energía generada en los *carports* representó 0.33% de nuestro consumo total de energía, evitando la emisión de 112 tCO<sub>2</sub>e.

Se espera que el siguiente año nuestros aeropuertos de AGU, LMM y ZLO se puedan autoabastecer y que en los demás aeropuertos las energías renovables representen un porcentaje significativo en comparación con la energía convencional.

**AHORRO DE ENERGÍA CONVENCIONAL ESTIMADO POR AEROPUERTO**

Aeropuerto	Ahorro estimado
AGU	100%
LMM	100%
ZLO	100%
MLM	65%
MXL	45%
LAP	34%
BJX	32%
HMO	18%
TIJ	14%
GDL	13%
PVR	7%

Una vez que todos los *carports* entren en operación, se estima que disminuirémos nuestras emisiones en 6,370 tCO<sub>2</sub>e por año.

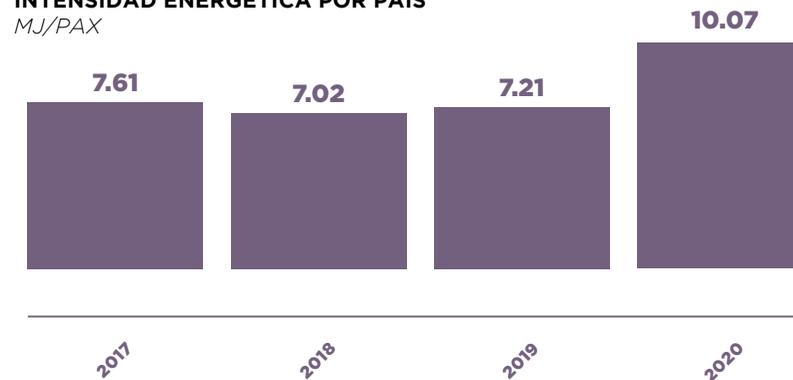
**DESGLOSE DE CONSUMO DE ENERGÍA POR PASAJERO Y AEROPUERTO 2020**

Aeropuerto	Consumo total	Pasajeros	Intensidad
	MJ/PAX	PAX	MJ/PAX
<b>Aguascalientes</b>	3,965,022	475,562	8.34
<b>Guanajuato</b>	7,898,623	1,387,711	5.69
<b>Guadalajara</b>	63,153,387	8,125,606	7.77
<b>Hermosillo</b>	11,563,083	984,225	11.75
<b>La Paz</b>	8,044,160	573,137	14.04
<b>Los Mochis</b>	2,832,483	213,647	13.26
<b>Morelia</b>	3,230,148	631,323	5.12
<b>Mexicali</b>	7,300,813	693,214	10.53
<b>Puerto Vallarta</b>	49,195,627	2,536,120	19.40
<b>Los Cabos</b>	58,188,305	3,064,160	18.99
<b>Tijuana</b>	33,730,539	6,316,623	5.34
<b>Manzanillo</b>	3,451,992	86,247	40.02
<b>GAP MX</b>	<b>252,554,179</b>	<b>25,087,575</b>	<b>10.07</b>
<b>Montego Bay</b>	42,516,628	1,624,827	26.17
<b>Kingston</b>	34,624,306	629,388	55.01
<b>GAP JA</b>	<b>77,140,935</b>	<b>2,254,215</b>	<b>34.22</b>

Se considera el consumo de energía eléctrica y de combustibles.

**INTENSIDAD ENERGÉTICA POR PAÍS**

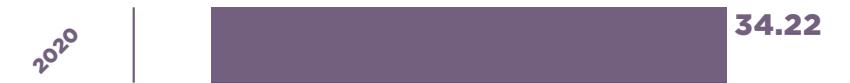
MJ/PAX



Intensidad calculada con base en el número de pasajeros por país.

**INTENSIDAD ENERGÉTICA GAP JAMAICA**

MJ/PAX



Intensidad calculada con base en el número de pasajeros por país.

Para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) trabajamos en mejorar la eficiencia energética de nuestra operación a través de programas que nos permiten también optimizar procesos y disminuir costos de operación, manteniendo la calidad de los servicios que se ofrecen en nuestras instalaciones.

**INICIATIVAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA**

Las iniciativas de eficiencia energética que implementamos a lo largo de 2020 van en línea con los resultados de los diagnósticos 1 y 2 del *American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers* (ASHRAE).

- Revisión y renovación de los aislamientos térmicos.
- Automatización y renovación de equipos de aire acondicionado, detectores de presencia y sensores de iluminación.
- Aprovechamiento de luz natural.
- Renovación de nuestras flotillas vehiculares y plantas de emergencia.
- Monitoreo de consumos y mantenimientos preventivos.

En 2020 invertimos \$248.8 MDP en proyectos medioambientales, de los cuales \$221.3 MDP correspondieron a la inversión en los *carports*.

2020 de un vistazo

Mensajes GAP

Somos GAP

Oferta de valor

Estrategia sostenible

Gobierno corporativo y cultura de integridad

Formamos el mejor equipo

Compromiso con la comunidad

Compromiso ambiental

Accede de este informe

Índice de contenidos GRI

Contacto

Derivado de nuestros consumos energéticos, las principales emisiones de GEI que generamos en los aeropuertos de GAP son de alcance 2.

**EMISIONES GEI ALCANCE 1 POR PAÍS 2020**

tCO<sub>2</sub>e



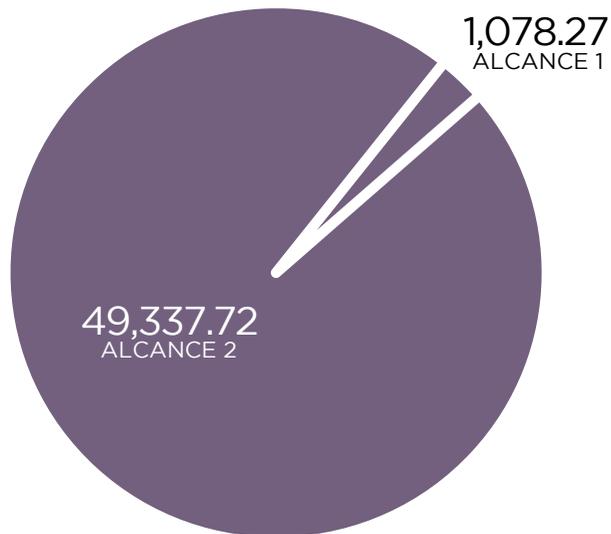
**EMISIONES GEI ALCANCE 2 POR PAÍS 202**

tCO<sub>2</sub>e



**EMISIONES GEI TOTALES GAP GLOBAL 2020**

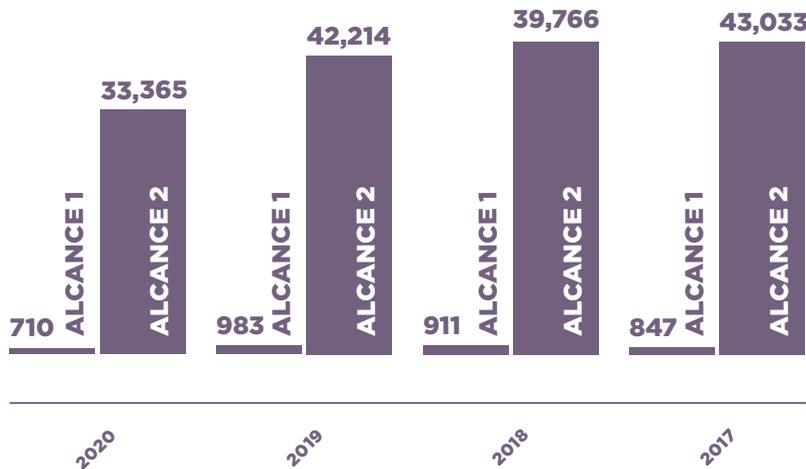
tCO<sub>2</sub>e



En 2020 nuestras emisiones totales de GEI de alcance 1 y 2 disminuyeron en 21% con respecto a 2019, esto se debe principalmente a la notable reducción en la demanda de viajes derivada de la pandemia por COVID-19. Sin embargo, tenemos el compromiso de trabajar con un enfoque de mejora continua, adoptando medidas de eficiencia energética, innovación tecnológica y consumo de energías renovables, los cuales nos permitirán reducir emisiones de GEI en los próximos años.

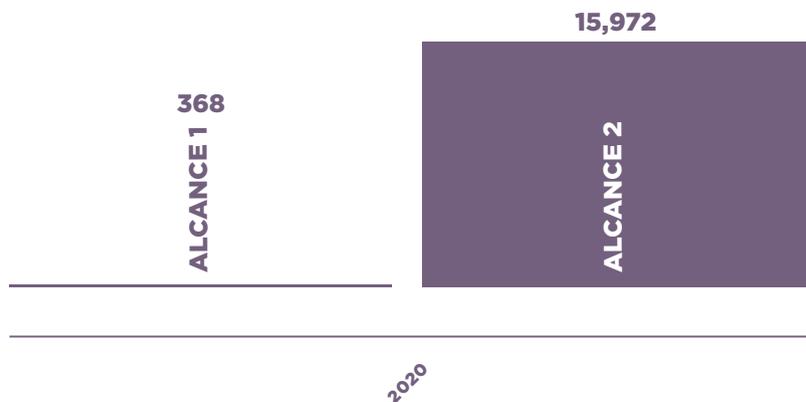
**EMISIONES GEI TOTALES GAP MÉXICO**

tCO<sub>2</sub>e



**EMISIONES GEI TOTALES GAP JAMAICA**

tCO<sub>2</sub>e



**NOTAS SOBRE EL CÁLCULO DE EMISIONES**

- Gases incluidos en los cálculos de alcance 1 y 2: dióxido de carbono, metano y óxido nitroso.
- Factor de emisión utilizado para los cálculos de México: 0.000494 tCO<sub>2</sub>e/kWh del Sistema Eléctrico Nacional para 2020.
- Factor de emisión utilizado para los cálculos de Jamaica: 0.7961 kgCO<sub>2</sub>e/kWh de Ecometrica (2011), *Electricity-specific emission factors for grid electricity*.
- Fuente de los factores de emisión: SEMARNAT, SENER, CONUEE e IGES.
- Enfoque de consolidación para las emisiones en México: control administrativo o financiero del aeropuerto con base en los lineamientos definidos en el Reglamento de la Ley General de Cambio Climático en materia del Registro Nacional de Emisiones (RENE).
- Enfoque de consolidación para las emisiones en Jamaica: control administrativo o financiero del aeropuerto con base en los lineamientos definidos en las referencias del *Airport Carbon Accreditation (ACA)*.

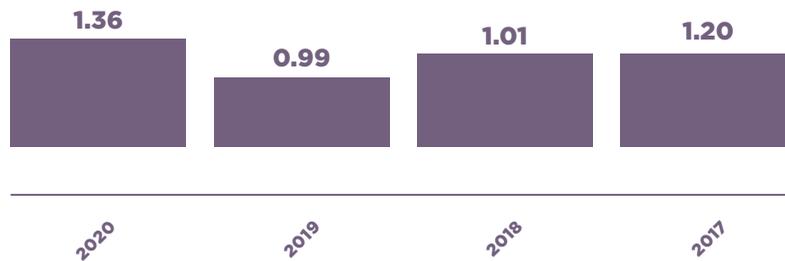
**DESGLOSE DE EMISIONES POR PASAJERO Y AEROPUERTO 2020**

Aeropuerto	Emisiones totales	Pasajeros	Intensidad
	kgCO <sub>2</sub> e	PAX	kgCO <sub>2</sub> e/PAX
<b>Aguascalientes</b>	517,910	475,562	1.09
<b>Guanajuato</b>	1,055,072	1,387,711	0.76
<b>Guadalajara</b>	8,554,529	8,125,606	1.05
<b>Hermosillo</b>	1,555,749	984,225	1.58
<b>La Paz</b>	1,062,429	573,137	1.85
<b>Los Mochis</b>	358,037	213,647	1.68
<b>Morelia</b>	418,267	631,323	0.66
<b>Mexicali</b>	965,463	693,214	1.39
<b>Puerto Vallarta</b>	6,670,152	2,536,120	2.63
<b>Los Cabos</b>	7,899,034	3,064,160	2.58
<b>Tijuana</b>	4,570,161	6,316,623	0.72
<b>Manzanillo</b>	448,995	86,247	5.21
<b>GAP MX</b>	<b>34,075,800</b>	<b>25,087,575</b>	<b>1.36</b>
<b>Montego Bay</b>	8,916,055	1,624,827	5.49
<b>Kingston</b>	7,424,140	629,388	11.80
<b>GAP JA</b>	<b>16,340,196</b>	<b>2,254,215</b>	<b>7.25</b>

Se consideran las emisiones de alcance 1 y 2.

**INTENSIDAD DE EMISIONES POR PASAJERO GAP MÉXICO**

kgCO<sub>2</sub>e/PAX



**INTENSIDAD DE EMISIONES POR PASAJERO GAP JAMAICA**

kgCO<sub>2</sub>e/PAX



- 2020 de un vistazo
- Mensajes GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estrategia sostenible
- Gobierno corporativo y cultura de integridad
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acercar de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto

# Biodiversidad

GRI 304-1, 304-2, A09

Reconocemos la importancia de la biodiversidad y su papel en los ecosistemas, es por esto que nuestros aeropuertos cuentan con el permiso correspondiente emitido por las autoridades para gestionar de manera responsable la fauna que resulta nociva para la aviación.

Damos prioridad a los métodos enfocados en ahuyentar a la fauna para mitigar los impactos negativos que pudieran surgir tanto para la biodiversidad como para nuestras operaciones.

## MEDIDAS PARA MITIGAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS A LA BIODIVERSIDAD

- Recopilamos información de las aerolíneas, del personal de los aeródromos y de diversas fuentes sobre la presencia de fauna en el aeródromo o en sus cercanías que constituyan un peligro potencial para las operaciones aeronáuticas.
- Realizamos una evaluación continua del peligro que representa la fauna para las operaciones aeronáuticas.
- Recopilamos informes sobre impactos con aves y otros animales y los enviamos a la OACI para su inclusión en la base de datos de su Sistema de notificación de los choques con aves (IBIS).
- Implementamos acciones con el objetivo de disminuir el riesgo para las operaciones de aeronaves, adoptando medidas que reduzcan al máximo la posibilidad de colisiones entre aves u otros animales y aeronaves.

Asimismo, la autoridad competente toma medidas para eliminar o impedir que se instalen en los aeródromos o en sus cercanías, vertederos de basura, o cualquier otra fuente que pueda atraer aves y otros animales, a menos que una evaluación apropiada de la fauna indique que es improbable que se genere un problema del peligro que representa la fauna. Cuando no es posible eliminar los sitios existentes, la autoridad competente se asegura de evaluar cualquier riesgo para las aeronaves derivado de estos sitios y de reducirlo al máximo razonablemente posible.



**IMPACTOS CON FAUNA 2020**

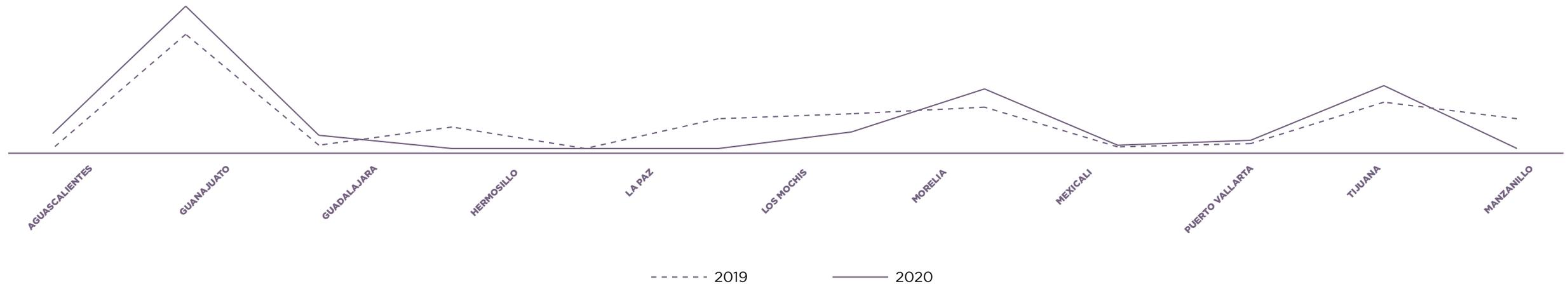
Aeropuerto	Impactos totales	Impactos por cada 1,000 operaciones
Aguascalientes	1	0.09
Guanajuato	18	0.86
Guadalajara	10	0.08
Hermosillo	0	0
La Paz	0	0
Los Mochis	0	0
Morelia	1	0.10
Mexicali	3	0.36
Puerto Vallarta	1	0.02
Los Cabos	2	0.05
Tijuana	23	0.38
Manzanillo	0	0
<b>GAP MX</b>	<b>59</b>	<b>0.16</b>
Montego Bay	11	0.56
Kingston	4	0.41
<b>GAP JM</b>	<b>15</b>	<b>0.51</b>
<b>GAP Global</b>	<b>74</b>	<b>0.18</b>

**CHOQUES CON VIDA SILVESTRE POR CADA 10,000 MOVIMIENTOS DE AERONAVES**

Año	Movimientos de aeronaves por año	Total de choques con vida silvestre por cada 10,000 movimientos de aeronaves
2020	282,616	3.85
2019	385,753	1.76
2018	387,038	1.71
2017	366,845	1.96



**IMPACTOS CON FAUNA POR CADA 1,000 OPERACIONES 2019 Y 2020**



**AEROPUERTOS EN ÁREAS PROTEGIDAS O ZONAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD**

Aeropuerto	Posición con respecto al área o zona	Tamaño del aeropuerto (km <sup>2</sup> )	Valor de la biodiversidad por sus atributos	Valor de la biodiversidad por las especies protegidas <sup>1</sup>
<b>AGU</b>	Cercanía a sitio Ramsar El Jaguey Buenavista de Peñuelas, humedal de importancia internacional para aves acuáticas.	5.40	Cercanía a sitio Ramsar.	7 especies protegidas, 1 especie en peligro.
<b>BJX</b>	-	3.94	-	7 especies protegidas, 1 especie en peligro, 1 especie amenazada.
<b>GDL</b>	-	7.12	-	6 especies protegidas, 3 especies amenazadas.
<b>HMO</b>	-	2.63	-	10 especies protegidas, 5 especies amenazadas.
<b>LAP</b>	Cercanía a sitio Ramsar, humedal El Mogote-Ensenada de La Paz, humedal de importancia internacional para aves acuáticas, cercanía a zona de manglares de la región Pacífico Norte en México.	5.19	Cercanía a sitio Ramsar y zona de manglares de la región Pacífico Norte.	8 especies protegidas, 5 especies amenazadas.
<b>LMM</b>	Cercanía a manglares de la región Norte en México.	3.13	Cercanía a manglares de la región norte en México.	3 especies protegidas.
<b>MLM</b>	-	3.22	-	7 especies protegidas, 2 especies amenazadas.
<b>MXL</b>	-	5.35	-	-
<b>PVR</b>	Cercanía al ANP Municipal Estero El Salado, y terrenos en zona de manglares, colindancia de región Pacífico Centro y Norte.	3.20	Colindancia a ANP Municipal Estero del Salado y Manglares de la región Pacífico Centro y Norte.	6 especies protegidas, 2 especies amenazadas
<b>SJD</b>	Situado en sitio Ramsar, sistema ripario de la cuenca y Estero de San José del Cabo, humedal de importancia internacional para aves acuáticas.	4.97	Cercanía a sitio Ramsar.	Al menos 11 especies protegidas, al menos 4 especies amenazadas.
<b>TIJ</b>	-	4.29	-	1 especie protegida, 1 especie amenazadas.
<b>ZLO</b>	Cercanía a manglares de la Región Pacífico Centro.	1.41	Colindancia con manglares de la región Pacífico Centro.	Al menos 11 especies protegidas, al menos 8 especies amenazadas y al menos 5 especies en peligro.
<b>MBJ</b>	Se encuentra dentro de hábitat de manglares y colindante al área protegida Montego Bay Marine Park / Fish Sanctuary.	2.42	Colindancia con manglares y Área Protegida Montego Bay Marine Park / Fish Sanctuary.	-
<b>KIN</b>	Dentro del Área Protegida Palisadoes-Port Royal.	2.28	Dentro del Área Protegida Palisadoes-Port Royal.	-

<sup>1</sup> Especies protegidas conforme a la lista de la UICN, la Convención de Ramsar y las legislaciones nacionales

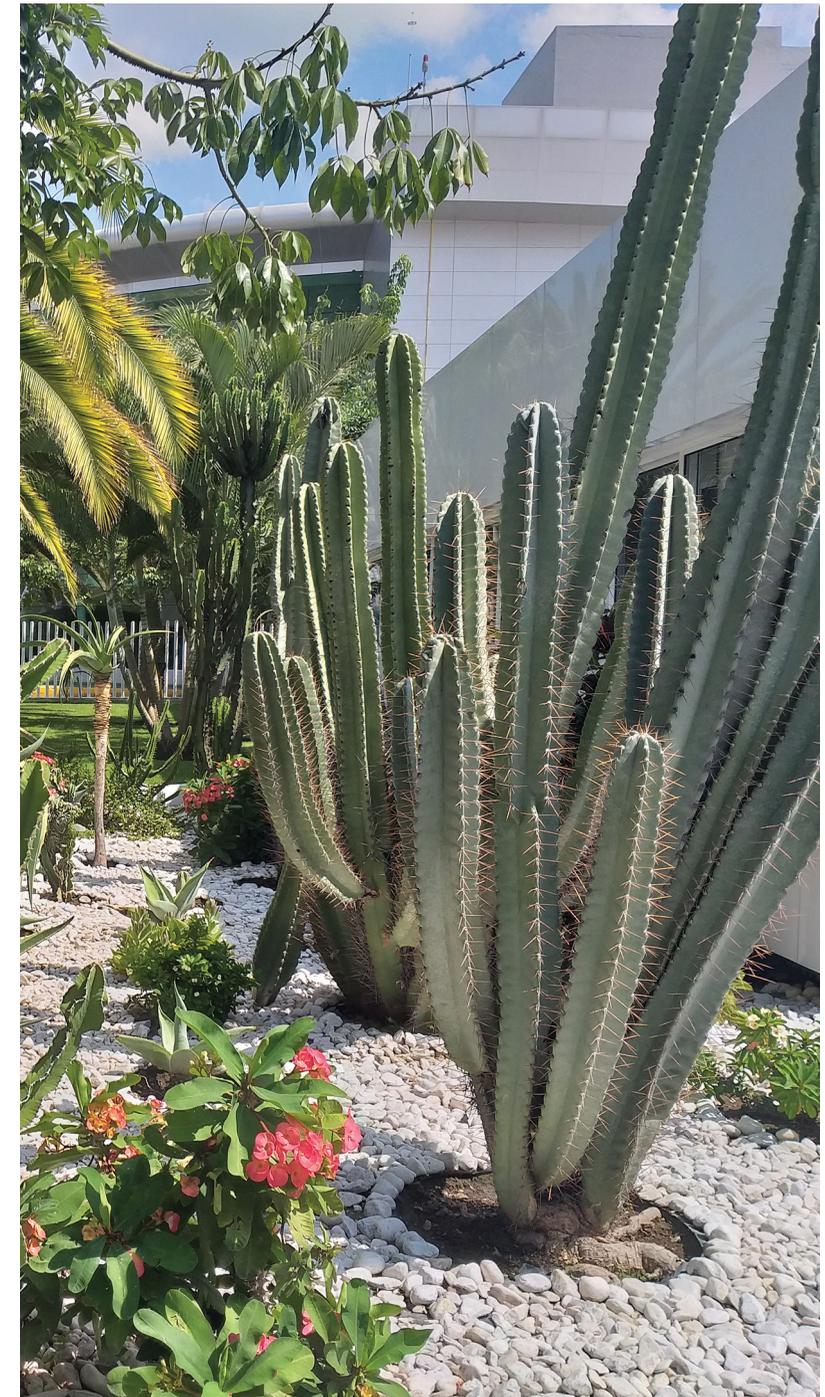
Nota. Todos nuestros aeropuertos en México son zonas federales concesionadas y en Jamaica son zonas públicas concesionadas.



36% de nuestras operaciones se encuentran dentro o cerca de áreas protegidas o zonas de alto valor para la biodiversidad.

**NATURALEZA DE LOS IMPACTOS EN LA BIODIVERSIDAD**

	<b>Naturaleza de los impactos significativos directos</b>	<b>Naturaleza de los impactos significativos indirectos</b>
<b>La construcción o el uso de plantas de fabricación, minas e infraestructuras de transporte</b>	Reducción de arborización y cobertura vegetal y hábitats naturales.	Desplazamiento local de especies.
<b>La contaminación</b>	Emisiones de GEI, contaminación de suelo y agua.	Perdida de hábitat, contribución al cambio climático.
<b>La introducción de especies invasivas, plagas y patógenos</b>	Los aeropuertos internacionales tienen la posibilidad de ser puerta de entrada a especies invasivas y patógenos.	Posible atracción y concentración de fauna (perros, gatos, mapaches) por actividades específicas.
<b>La reducción de especies</b>	-	Desplazamiento de especies y afectación de cadenas tróficas
<b>La transformación del hábitat</b>		Desplazamiento de especies y afectación de cadenas tróficas.
<b>Los cambios en los procesos ecológicos fuera del rango natural de variación</b>	Impactos en los espacios disponibles de hábitat de especies.	Introducción de territorios de nuevos depredadores.

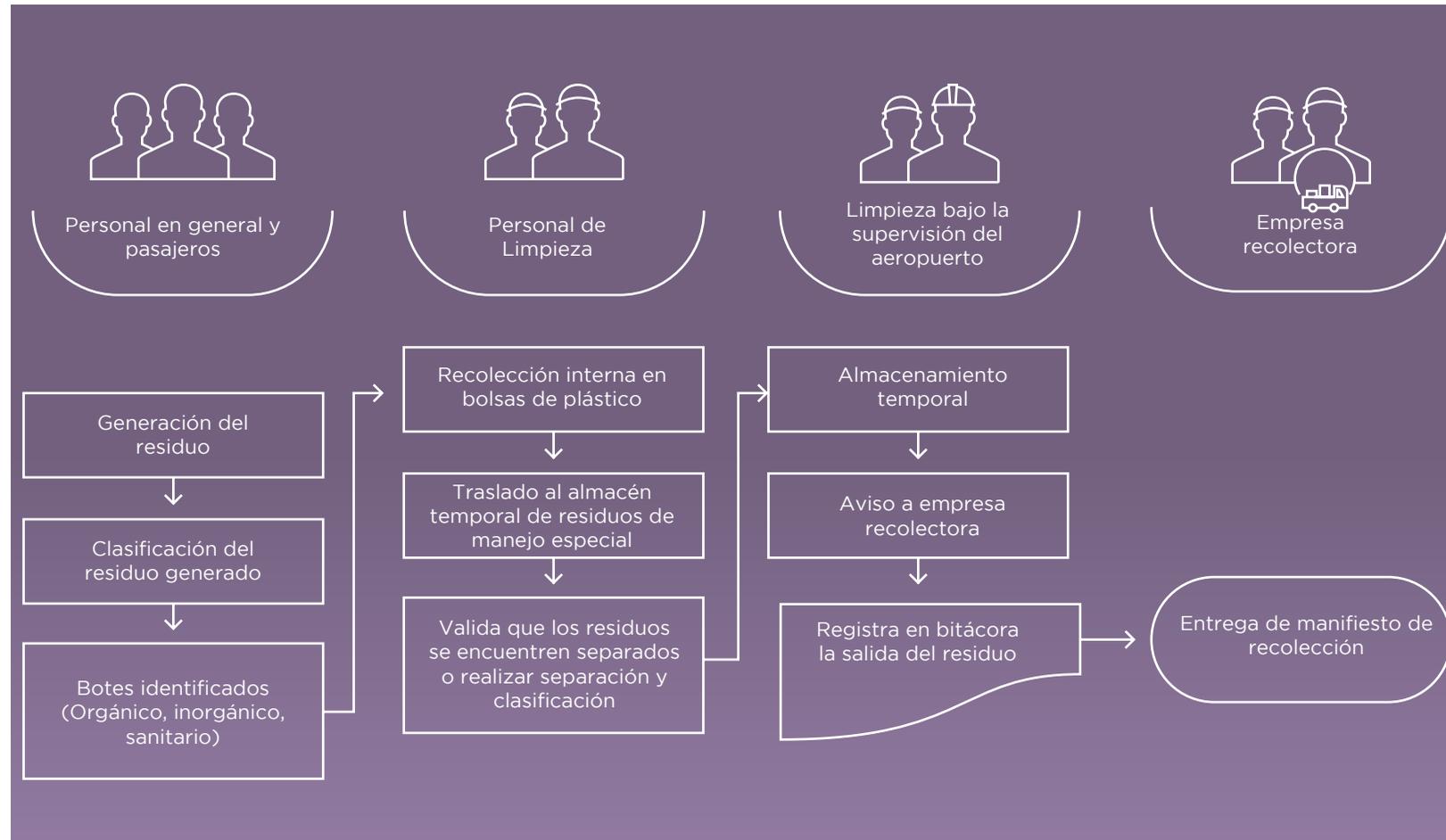


- 2020 de un vistazo
- Mensajes GAP
- Somos GAP
- Oferta de valor
- Estrategia sostenible
- Gobierno corporativo y cultura de integridad
- Formamos el mejor equipo
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso ambiental
- Acercá de este informe
- Índice de contenidos GRI
- Contacto

# Residuos

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Los residuos que generamos provienen principalmente de oferta comercial, restaurantes y cafeterías en edificios terminales, hangares, plataforma y áreas administrativas. Para su disposición, seguimos una **Estrategia de Gestión Integral de Residuos**, cuyo objetivo es garantizar un adecuado manejo de los residuos en los aeropuertos de GAP, considerando aspectos de cuidado del medio ambiente, cumplimiento normativo, circularidad y mejores prácticas internacionales.



**RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL Y PELIGROSOS GENERADOS POR AEROPUERTO 2020**

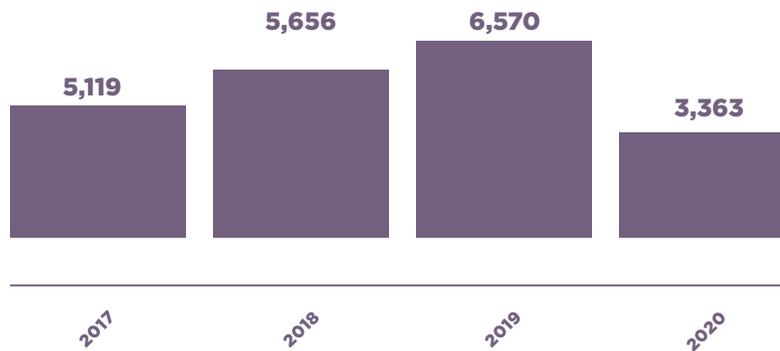
Aeropuerto	Residuos de manejo especial (kg)	Residuos de manejo especial valorizados (%)	Residuos peligrosos (kg)
AGU	24,265	19	205
BJX	171,967	4	977
GDL	1,277,136	4	1,538
HMO	93,384	19	99
LAP	35,441	12	78
LMM	21,743	8	296
MLM	77,269	9	892
MXL	55,365	4	108
PVR	439,448	1	2,901
SJD	470,847	6	759
TIJ	679,413	2	1567
ZLO	17,213	15	266
<b>GAP MX</b>	<b>3,363,491</b>	<b>4</b>	<b>9,684</b>
MBJ	199,119	-	22
KIN	2,574,690	-	-
<b>GAP JA</b>	<b>2,773,809</b>	<b>-</b>	<b>22</b>
<b>GAP GLOBAL</b>	<b>6,137,299</b>	<b>2</b>	<b>9,706</b>

**RESIDUOS ENVIADOS A RELLENO SANITARIO POR AEROPUERTO Y POR PASAJERO 2020**

Aeropuerto	Enviados (kg)	Por pasajero (kg/PAX)
AGU	19,666	0.041
BJX	164,343	0.118
GDL	1,229,770	0.151
HMO	76,010	0.077
LAP	31,027	0.054
LMM	20,087	0.094
MLM	70,432	0.112
MXL	52,915	0.076
PVR	433,070	0.171
SJD	444,037	0.145
TIJ	664,643	0.105
ZLO	14,621	0.170
<b>GAP MX</b>	<b>3,220,621</b>	<b>0.128</b>
MBJ	199,119	0.123
KIN	2,574,690	4.091
<b>GAP JA</b>	<b>2,773,809</b>	<b>1.230</b>
<b>GAP Global</b>	<b>5,994,430</b>	<b>0.219</b>

Durante el año, los aeropuertos mexicanos prepararon 143 toneladas de residuos no peligrosos para su reutilización, enviamos 9.7 toneladas de residuos peligrosos a confinamiento controlado y enviamos 3,221 toneladas a rellenos sanitarios.

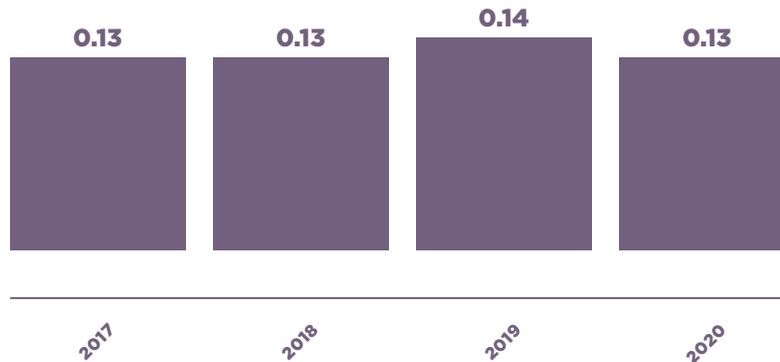
**RESIDUOS GENERADOS EN GAP MÉXICO**  
toneladas



**RESIDUOS GENERADOS EN GAP JAMAICA**  
toneladas



**RESIDUOS GENERADOS POR PASAJERO GAP MÉXICO**  
kg/PAX



**RESIDUOS GENERADOS POR PASAJERO GAP JAMAICA**  
kg/PAX



Al cierre de 2020 tuvimos una reducción de 11% en la generación de residuos por pasajero en comparación con 2019.



# Agua

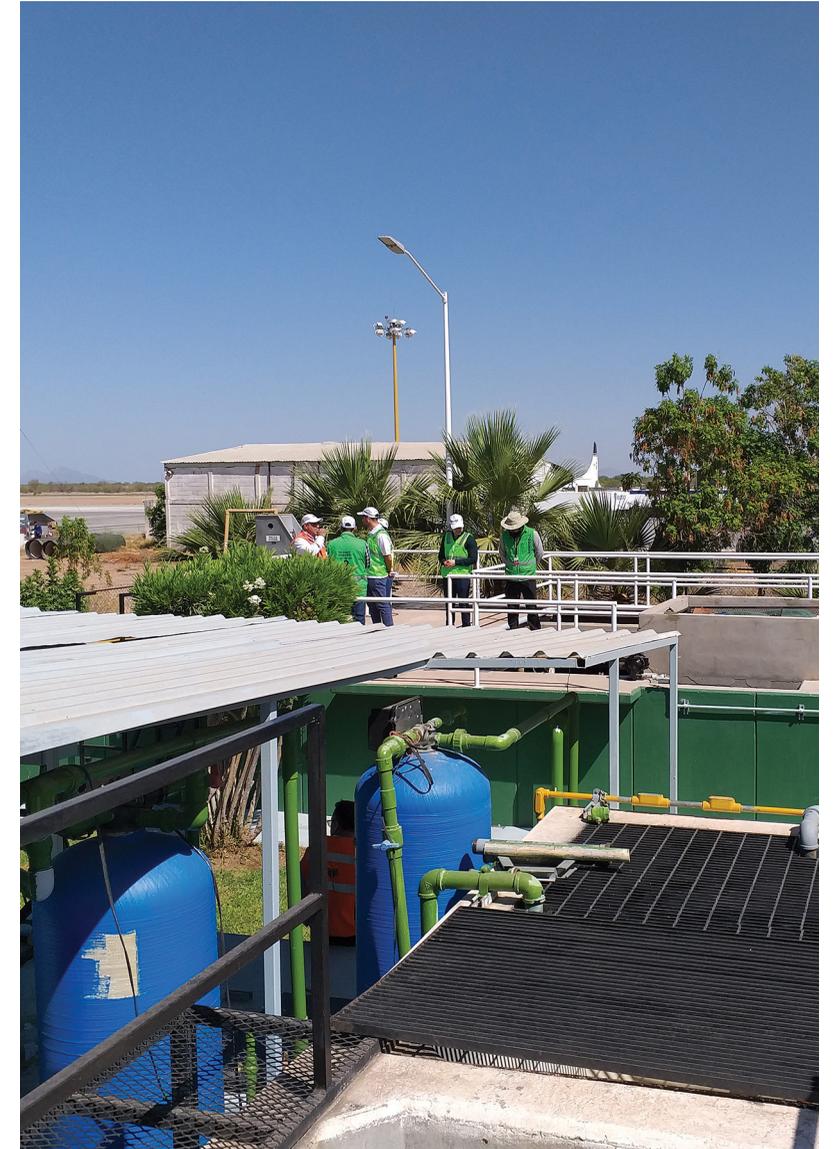
GRI 103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5

Estamos comprometidos con hacer un manejo adecuado de los recursos, y la gestión del agua no es la excepción. En GAP, el agua es un recurso esencial, ya que se utiliza para los servicios de limpieza, higiene y riego de nuestras instalaciones. Este recurso proviene principalmente de pozo, mediante concesiones de la Comisión Nacional del Agua, y un porcentaje es provisión municipal.

En 2020 extrajimos 772,891 m<sup>3</sup> de agua para el funcionamiento de nuestras operaciones, de los cuales 43% provienen de zonas de estrés hídrico de acuerdo con la clasificación de zonas de disponibilidad publicadas por la CONAGUA en México.

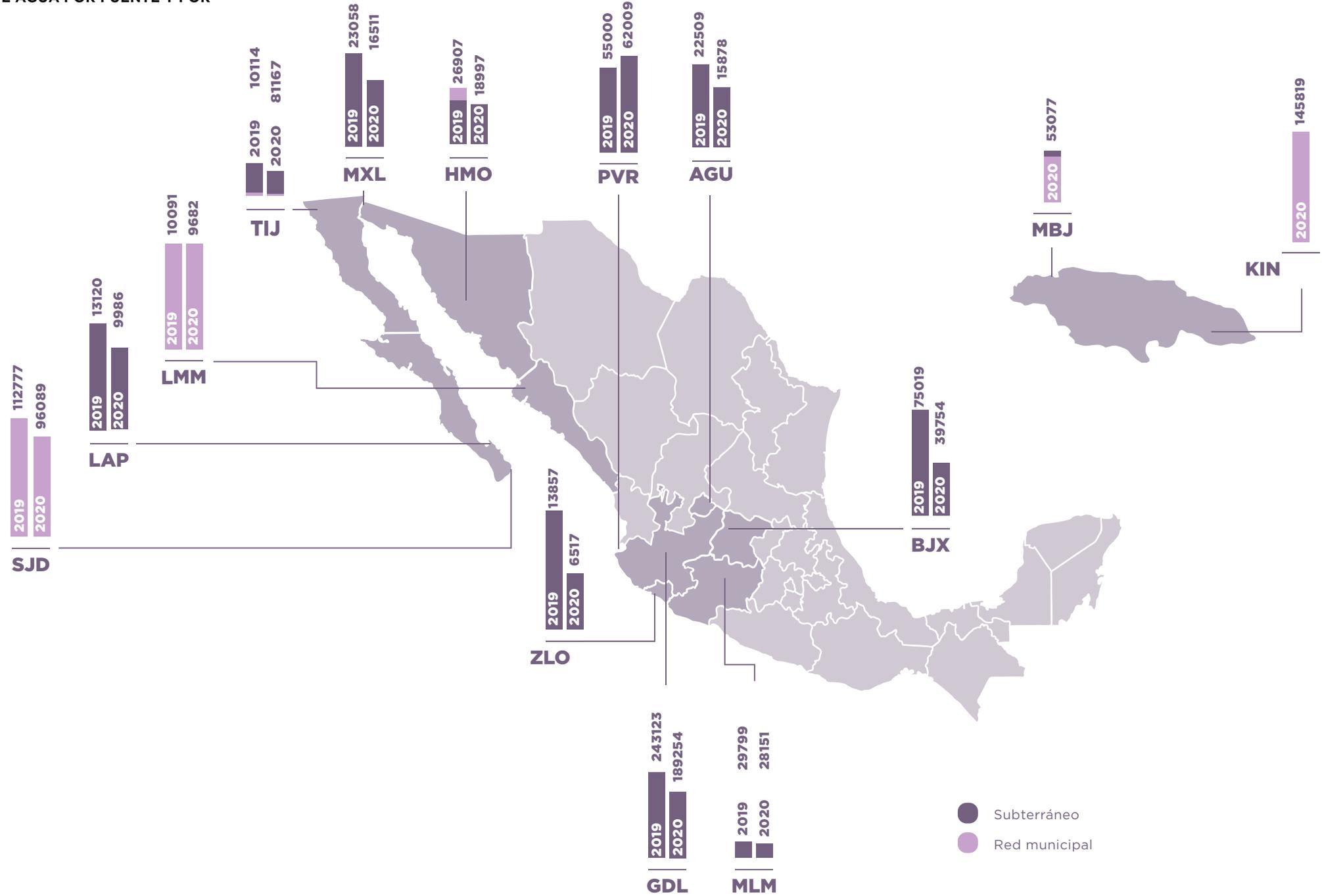
**SUMINISTRO Y CONSUMO DE AGUA POR FUENTE Y POR AEROPUERTO 2020**  
m<sup>3</sup>

Aeropuerto	Nombre	Subterráneo	Red municipal	Agua de zonas de estrés hídrico
AGU	Acuífero Valle de Aguascalientes	15,878.00	-	15,878.00
BJX	Acuífero Silao-Romita	39,754.10	-	-
GDL	Acuífero Toluquilla	189,253.70	-	189,253.70
HMO	Acuífero Costa de Hermosillo	18,997.00	-	18,997.00
LAP	Acuífero La Paz	9,985.70	-	-
LMM	JAPAMA		9,682.00	-
MLM	Acuífero Morelia-Queréndaro	28,151.00	-	-
MXL	Acuífero Valle de Mexicali	16,511.42	-	16,511.42
PVR	Acuífero Puerto Vallarta	62,009.00	-	-
SJD	Acuífero San José del Cabo y OOMSAPAS	-	96,089.00	96,089.00
TIJ	Acuífero Tijuana y CESPT	10,497.18	70,669.57	-
ZLO	Acuífero Marabasco	6,517.00	-	-
<b>Total MX</b>		<b>397,554.1</b>	<b>176,440.57</b>	
MBJ		3,445	49,632	-
KIN		-	145,819.3	-
<b>Total JA</b>		<b>3,445</b>	<b>195,451</b>	
<b>Total GAP</b>		<b>400,999.1</b>	<b>371,891.83</b>	



### EXTRACCIÓN Y CONSUMO DE AGUA POR FUENTE Y POR AEROPUERTO 2019 Y 2020

m<sup>3</sup>

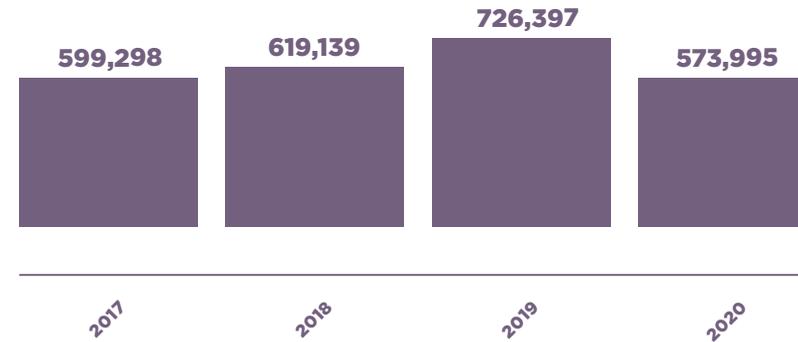


**CONSUMO DE AGUA POR PASAJERO Y AEROPUERTO**

Aeropuerto	Consumo total	Pasajeros (PAX)	Intensidad
	m <sup>3</sup>	Número	l/PAX
Aguascalientes	15,878	475,562	33.39
Guanajuato	39,754	1,387,711	28.65
Guadalajara	189,254	8,125,606	23.29
Hermosillo	18,997	984,225	19.30
La Paz	9,986	573,137	17.42
Los Mochis	9,682	213,647	45.32
Morelia	28,151	631,323	44.59
Mexicali	16,511	693,214	23.82
Puerto Vallarta	62,009	2,536,120	24.45
Los Cabos	96,089	3,064,160	31.36
Tijuana	81,167	6,316,623	12.85
Manzanillo	6,517	86,247	75.56
<b>GAP MX</b>	<b>573,995</b>	<b>25,087,575</b>	<b>22.88</b>
Montego Bay	53,077	1,624,827	34.23
Kingston	145,819	629,388	231.68
<b>GAP JA</b>	<b>201,444</b>	<b>2,254,215</b>	<b>88.23</b>

Nota. El consumo de agua para Kingston es mayor al resto de los aeropuertos debido a que la información que se reporta es estimada, adicional a que identificamos fallas en los medidores otorgados por la autoridad. Conforme integremos las mejores prácticas de GAP en este aeropuerto de recién adquisición, esperamos mejorar la eficiencia en el aprovechamiento de este recurso

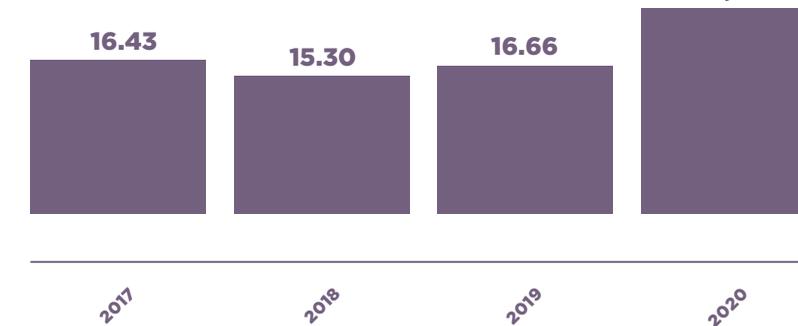
**SUMINISTRO DE AGUA GAP MÉXICO**  
m<sup>3</sup>



**SUMINISTRO DE AGUA GAP JAMAICA**  
m<sup>3</sup>



**CONSUMO DE AGUA POR PASAJERO GAP MÉXICO**  
Litro/PAX



**CONSUMO DE AGUA POR PASAJERO GAP JAMAICA**  
Litro/PAX



Todas las descargas de aguas residuales que se generan dentro de nuestros aeropuertos en México se envía plantas de tratamiento que cumplen con la NOM-001-SEMARNAT-1996. Únicamente nuestro aeropuerto en Montego Bay descarga directo a la red sanitaria. En 2020 recibimos ocho incidencias de incumplimiento de los límites de vertido en los aeropuertos de TIJ, MXL y MLM, para los cuales se generaron planes de mejora inmediata y se controlaron los parámetros.

**VERTIDO TOTAL DE AGUA POR TIPO DE DESTINO**  
Megalitro

Destino	Megalitros
Agua Subterránea	290
Agua marina	89
Agua de terceros	79
<b>Total</b>	<b>457</b>

Del agua vertida durante el año, 221 megalitros, equivalentes a 48% del total, se vertieron para su infiltración superficial en suelos de zonas con estrés hídrico.

Todos nuestros aeropuertos contemplan en sus programas de mejora la disminución en el consumo de agua, así como el aumento en la eficiencia de las descargas sanitarias. Además, buscamos contribuir al objetivo de garantizar la disponibilidad del agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

Para poder cumplirlo, en 2020 rediseñamos las tres líneas de acción y sus objetivos:

- Disminuir el consumo de agua de primer uso (pozo y/o red municipal).
- Identificar el destino de al menos el 80% del volumen de agua consumida (segregando consumo de agua en actividades sin descarga) al término del 2024.
- Monitorear que la calidad del agua tratada se mantenga por debajo del LMP establecido en la NOM-001-SEMARNAT-1998 y los parámetros de descargas establecidos en los permisos de descargas, durante todo 2020-2024.

Llevamos un registro y control de los indicadores de consumo de agua de acuerdo con su fuente de suministro y realizamos análisis periódicos de las descargas de las plantas de tratamiento de agua residual de cada uno de los aeropuertos.

Durante el 2020 iniciamos la instalación de sistemas de medición remota que nos permitirán monitorear los volúmenes de consumo y descarga de agua en tiempo real en todos los aeropuertos mexicanos del grupo.

Durante 2020 tratamos 457,165m<sup>3</sup> de agua en México y Jamaica, equivalente a 59% de nuestro consumo total.



# Ruido y contaminación auditiva

TCFD MÉTRICAS Y OBJETIVOS B), MÉTRICAS Y OBJETIVOS C)

En GAP realizamos estudios de ruido perimetral de manera anual. No obstante, dentro de nuestro alcance no se considera el ruido generado por los aviones, ya que sus rutas de aterrizaje y despegue son gestionadas directamente por la autoridad aeronáutica.

## OBJETIVOS DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Eje	Objetivo Estratégico	NO.	Objetivo SMART	Meta anual
SUSTENTABILIDAD UNIVERSAL Y LOCAL	5.5 Garantizar la disponibilidad del agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	5.5.1	Disminuir el consumo de agua de primer uso (pozo y/o red municipal).	Reducir el consumo del 2019 en función al número de pasajeros
		5.5.2	Identificar el destino de al menos el 80% del volumen de agua consumida (segregando consumo de agua en actividades sin descarga) al término del 2024.	Aumentar el porcentaje de identificación del destino del agua consumida en el aeropuerto en comparación con el promedio de los últimos 3 años (hasta llegar al 80%).
		5.5.3	Monitorear que la calidad del agua se mantenga por debajo del LMP establecido en la NOM-001-SEMARNAT-1998 y los parámetros de descargas establecidos en el permiso de descargas. Exención de los derechos por descarga Art. 282 de la Ley Federal de Derechos, durante todo 2020-2024.	Establecimiento y seguimiento a Planes de Mejora para parámetros con resultados por arriba del 80% de LMP.
	5.6 Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos	5.6.1	Disminuir el consumo de energía eléctrica de fuentes no renovables en comparación con el 2019.	Reducir el consumo del 2019 menos la generación solar en 2021 en función al número de pasajeros y añadiendo el consumo por m2 adicionales.
	5.9 Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	5.9.1	Mantener la Certificación Ambiental PROFEPA en todos los aeropuertos durante el quinquenio 2020-2024.	Mantener un cumplimiento > 95% del plan de seguimiento todo el año
		5.9.2	Disminuir la cantidad de residuos enviados a relleno sanitario en comparación con el 2019.	Reducir los residuos dispuestos en relleno sanitario con respecto a 2019 en función a la disminución de pasajeros en 2021 vs 2019
		5.9.3	Disminuir la emisión de GEI (alcance 1 y 2) en comparación con el 2019. Lograr/mantener la certificación ACA en todos los aeropuertos del grupo.	Reducir las emisiones del 2019 menos la generación solar en 2021 en función al número de pasajeros y añadiendo el consumo por m <sup>2</sup> adicionales .

# Acerca de este Informe

GRI 102-1, 102-3, 102-5, 102-10, 102-11, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

Nuestros resultados operativos, de gobierno corporativo, laborales, sociales, ambientales y financieros, así como las principales iniciativas que llevamos a cabo para hacer frente a la crisis por COVID-19, están contenidos en el Informe de Sustentabilidad 2020 de Grupo Aeroportuario del Pacífico, S.A.B. de C.V. (GAP).

Este año, como parte de nuestro compromiso por mejorar la forma en que gestionamos los temas de sustentabilidad, adicional a los contenidos de los Estándares GRI, por primera vez incluimos información para atender a los estándares del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) aplicables a la industria aeroportuaria contestando a los indicadores de servicios profesionales y comerciales de la que somos parte. Asimismo, llevamos a cabo las primeras acciones para poder revelar información sobre nuestros riesgos y oportunidades relacionados con el clima de acuerdo con las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD).

La información reportada comprende el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020 y se limita a las operaciones de GAP en México y Jamaica, a menos que se indique otra cosa, por lo que no incluye resultados de otras empresas, entidades, instituciones, accionistas, clientes o socios comerciales.

Derivado de la crisis por la pandemia por COVID-19, tuvimos que limitar nuestra operación, además de que ciertos espacios de trabajo quedaron en desuso por algunas semanas, lo cual se ve reflejado principalmente en los consumos de energía y agua, las emisiones y la generación de residuos. Para el resto de los casos, la reexpresión de información con respecto a años anteriores se indica en cada caso.

El Informe de Sustentabilidad 2020 de GAP representa nuestra Comunicación para el Progreso (CoP). Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial. No fue verificado por ninguna entidad externa a GAP.



# Índice de contenidos ASG

GRI 102-55

Estándar GRI o SASB	Contenido	Página o respuesta	
GRI 101: Fundamentos 2016			
<b>1. Perfil de la organización</b>			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1	Nombre de la organización.	10, 111
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	24
	102-3	Ubicación de la sede.	12, 111
	102-4	Ubicación de las operaciones.	12
	102-5	Propiedad y forma jurídica.	10, 111
	102-6	Mercados servidos.	12, 24
	102-7	Tamaño de la organización.	4, 11
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	76
	102-9	Cadena de suministro.	29
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	111
	102-11	Principio o enfoque de precaución.	111
	102-12	Iniciativas externas.	55
	102-13	Afiliación a asociaciones.	55
GRI: Suplemento sectorial	AO1	Número total de pasajeros anuales, dividido por pasajeros en vuelos internacionales y nacionales; por origen y destino y pasajeros de traslado, incluyendo pasajeros en tránsito.	12



GRI: Suplemento sectorial	AO3	Cantidad de carga en aeronaves en toneladas.	12
<b>2. Estrategia</b>			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	7
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	66
TCFD - Estrategia	a)	Risks and opportunities related to the climate that have been identified in the short, medium and long term.	66
	b)	Impact of risks and opportunities related to climate on business, strategy and financial planning of the organization.	66
	c)	Resilience of the strategy of the organization, taking into account the different scenarios, including a scenario at 2 ° C or less.	No se reporta.
<b>3. Ética e integridad</b>			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	10, 70, 75
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	70
<b>4. Gobernanza</b>			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-18	Estructura de gobernanza.	61
	102-19	Delegación de autoridad.	61
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	61
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	54
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	61

	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	61
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	61
	102-25	Conflictos de interés.	61
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	61
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	61
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	61
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	66
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	66
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	66
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	“A nivel de la administración, este informe fue aprobado por el Director de Calidad, Innovación y Tecnologías, así como por el Director General. A nivel de gobierno corporativo, fue aprobado por el Comité Operativo y el Consejo de Administración.”
	102-35	Políticas de remuneración..	61
TCFD - Gobernanza	a)	Control de la junta directiva sobre los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.	66
	b)	Procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.	66



TCFD - Gestión de riesgos	a)	Procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.	66
	b)	Procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.	66 Parcialmente reportado.
	c)	Cómo se integran los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima en la gestión general de riesgos de la organización.	66 Parcialmente reportado.
<b>5. participación de los grupos de interés</b>			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-40	Lista de grupos de interés.	54
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	76
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	54
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	54
	102-44	Issues and key concerns mentioned.	54
<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	56
	102-47	Lista de los temas materiales.	56
	102-48	Reexpresión de la información.	111
	102-49	Cambios en la elaboración de informes.	111
	102-50	Periodo objeto del informe.	111
	102-51	Fecha del último informe.	111
	102-52	Ciclo de elaboración de informes.	111

	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	118
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	111
	102-55	Índice de contenidos GRI.	112
	102-56	Verificación externa.	111
<b>GRI 200: Estándares económicos</b>			
GRI 201: Desempeño económico 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	11
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	11
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	11
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	4, 11
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	66
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	32, 85
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	32, 85
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	32, 85
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	4, 32, 85
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	4, 32, 85
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	29

GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	70
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	70
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	70
SASB: Integridad profesional	SV-PS-510a.1	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional.	70
	SV-PS-510a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional.	70
<b>GRI 300: Estándares ambientales</b>			
TCFD - Métricas y objetivos	a)	Métricas utilizadas por la organización para evaluar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima acorde con su estrategia y sus procesos de gestión de riesgo.	No se reporta.
	b)	Alcances 1 y 2, y si es necesario, el Alcance 3 de las emisiones de gas de efecto invernadero (GEI), y sus riesgos relacionados.	70
	c)	Objetivos utilizados por la organización para gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima y el rendimiento en comparación con los objetivos.	70
GRI 302: Energía 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	70
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	70
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	70
	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	96
	302-3	Intensidad energética.	96
	302-4	Reducción del consumo energético.	96
GRI 303: Agua y efluentes 2018	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	107
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	107

GRI 303: Agua y efluentes 2018	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	107
	303-1	Interacción del agua como recurso compartido.	107
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.	107
	303-3	Extracción de agua.	107
	303-4	Vertidos de agua.	107
	303-5	Consumo de agua.	107
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	101
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	101
GRI: Suplemento sectorial	AO9	Número total anual de impactos con aves o vida silvestre por 10,000 movimientos de aeronaves.	101
GRI 305: Emisiones 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	96
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	96
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	96
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	96
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	96
GRI 305: Emisiones 2016	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	96
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	96



GRI 306: Residuos 2020	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	105
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	105
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	105
	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	105
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	105
	306-3	Residuos generados.	105
	306-4	Residuos no destinados a eliminación.	105
	306-5	Residuos destinados a eliminación.	105
GRI: Suplemento sectorial	AO6	Fluido deshielo/anticongelante de aeronaves y pavimentos utilizado y tratado por metro cúbico y/o toneladas métricas.	Debido al clima en los aeropuertos de GAP, no utilizamos fluidos anticongelantes en aeronaves o pavimentos.
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	95
GRI 400: Estándares sociales			
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	76
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	80
	401-3	Permiso parental.	76
SASB: Parámetros de actividad	SV-PS-000.A	"Número de empleados a tiempo completo y a tiempo parcial, temporales y contratados."	76
	SV-PS-000.B	Horas trabajadas por los empleados, porcentaje facturable.	76

GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	76
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	82
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	82
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	82
	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	82
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	82
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	82
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	82
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales.	82
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	82
	403-9	Lesiones por accidente laboral.	82
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	81
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	34, 81
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	81

2020 de un vistazo

Mensajes GAP

Somos GAP

Oferta de valor

Estrategia sostenible

Gobierno corporativo y cultura de integridad

Formamos el mejor equipo

Compromiso con la comunidad

Compromiso ambiental

Acercar de este informe

Índice de contenidos GRI

Contacto

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	76
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	76
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	76
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	76
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	80
	SV-PS-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en directivos ejecutivos y todos los demás empleados.	76
SV-PS-330a.2		Tasa de reemplazo voluntario e involuntario de todos los empleados.	76
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	76
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	81
GRI 413: Comunidades locales 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	86, 87
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	86, 87
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	86, 87
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	86, 87
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales.	86, 87

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	39, 48, 49
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	39
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	BReclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	73
SASB: Seguridad de los datos	SV-PS-230a.1	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	73
	SV-PS-230a.2	Descripción de las políticas y prácticas relativas a la recopilación, el uso y la conservación de información de los clientes.	73
	SV-PS-230a.3	Número de filtraciones de datos, porcentaje que implica información confidencial sobre actividades empresariales (CBI) o información de identificación personal (PII) de los clientes, número de clientes afectados.	73

# Contacto

GRI 102-53

## SUSTENTABILIDAD GAP

Juan Francisco Martínez Mira  
Director de Calidad, Innovación y Tecnologías  
jmartinez@aeropuertosgap.com.mx  
+(52) 33 3880 1100, ext. 20250

## OFICINAS CORPORATIVAS

Av. Mariano Otero #1249-B, piso 6  
Torre Pacífico, Rinconada del Bosque  
Guadalajara, Jalisco, México. CP: 44530  
+ (52) 33 3880 1100

[www.aeropuertosgap.com.mx](http://www.aeropuertosgap.com.mx)

 [Aeropuertos GAP](https://www.facebook.com/AeropuertosGAP)  
 [@aeropuertosGAP](https://twitter.com/aeropuertosGAP)  
 [@aeropuertosgap](https://www.instagram.com/aeropuertosgap)

