



ALEATICA

Smart & Sustainable Infrastructure

VAMOS MÁS ALLÁ

REPORTE ANUAL DE SOSTENIBILIDAD

ALEATICA 2020

ÍNDICE



MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL



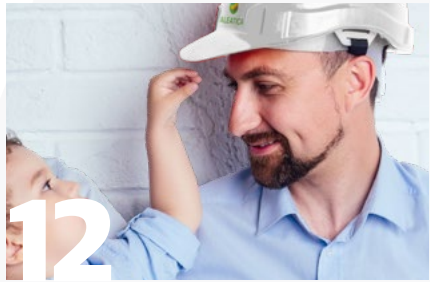
NUESTRO NEGOCIO



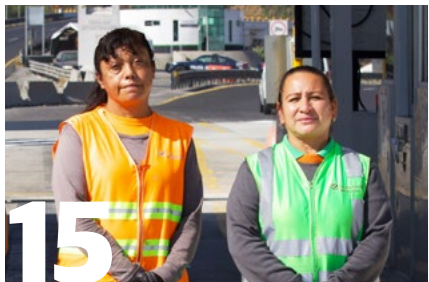
NUESTRA TRAYECTORIA ASG



LA SEGURIDAD ES PRIMERO



PASIÓN POR EL EQUIPO



EXCELENCIA EN EL SERVICIO



SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL



TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO



COVID-19: RESPUESTA A LA PANDEMIA

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

El segundo Informe Anual de Sostenibilidad de ALEATICA refleja nuestros constantes esfuerzos por ampliar nuestro compromiso con las comunidades en las que operamos y consolidar nuestra posición como empresa emblemática y responsable.

Al planificar el camino a seguir en 2020, no podríamos haber previsto las acciones extraordinarias que se iban a requerir a causa de la pandemia de COVID-19. En este año de pruebas, la empresa destinó los recursos a donde más se necesitaban. Desde el primer momento nos comprometimos a no prescindir de ninguno de nuestros colaboradores como consecuencia de este periodo de crisis, y estoy orgulloso de haber cumplido esta promesa. Además, aplicamos estrictos protocolos sanitarios y modificamos los procedimientos para ofrecer a nuestro equipo condiciones de trabajo seguras.

La empresa apoyó el Plan de Ayuda COVID-19 para ayudar a muchas familias de bajos ingresos y dependientes de la economía informal en torno a nuestras Unidades de Negocio. Proporcionamos ayuda alimentaria a unas 130,000 personas en Colombia, Perú, Chile y México en materia de

higiene y saneamiento a cerca de 8,000 personas en México, y apoyo emocional a muchas más personas, centrándonos especialmente en los niños y las mujeres. Unimos fuerzas con varios aliados, como *Save the Children* en Ecatepec, Nezahualcóyotl y Chimalhuacán (México), organismos gubernamentales nacionales y locales en Perú, y con diversos socios en el puerto de Valparaíso (Chile).

Es importante destacar que no concebimos estas acciones como iniciativas aisladas. Al contrario, nuestra respuesta a la pandemia forma parte de la construcción de la empresa líder que estamos decididos a ser. Como tal, está plenamente alineada con los cinco pilares fundamentales que guían todas nuestras acciones: La Seguridad es Primero, Sostenibilidad Social y Ambiental, Excelencia en el Servicio, Transparencia y Gobierno Corporativo, y Pasión por Nuestro Equipo.



En ALEATICA seguimos profundizando nuestra comprensión de las vías para mejorar la colaboración con los principales grupos de interés. Cada vez hay más conciencia en la sociedad sobre la necesidad de dar cuenta de las consecuencias que todas las acciones tienen sobre las generaciones presentes y futuras.

El año pasado nos dejó muchas lecciones valiosas. A nivel operativo, hemos visto el potencial de los planes de trabajo híbridos para crear un entorno laboral más inclusivo, y de utilizar la tecnología para mejorar nuestro servicio, como indica el lanzamiento de nuestra app. Y lo que es más importante, está más claro que nunca que las empresas deben escuchar los cambios en las prioridades de las personas a las que prestan sus servicios.

Estamos bien encaminados para demostrar lo que significa ser una nueva clase de empresa de

transporte. Un ejemplo es nuestra estrategia para mejorar la seguridad y reducir los riesgos para nuestros usuarios, colaboradores y contratistas. Si bien en 2020 las lesiones registradas por los usuarios se redujeron en 36,3%, seguimos centrándonos en una "visión cero" (llegar a cero muertes y lesiones graves). Lo mismo ocurre con lo que estamos haciendo para abordar nuestra huella ambiental, ya que en los últimos 12 meses hemos aumentado en 11% nuestra energía limpia autogenerada.

También participamos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, un llamamiento voluntario para que el sector privado alinee sus estrategias y operaciones con los principios universales sobre derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Estamos avanzando a medida que crece nuestra presencia en múltiples jurisdicciones, incluso a través de nuestra reciente entrada en el

mercado italiano mediante la adquisición de la autopista de peaje Brebemi. En general, vemos nuestros esfuerzos como un trayecto, el cual requiere un esfuerzo sostenido y una cultura empresarial basada en principios y objetivos claros a largo plazo.

En nombre de nuestro equipo global, gracias por formar parte de nuestra comunidad. Esperamos colaborar cada vez más con nuestros socios y prestar servicios de calidad en los próximos años.

Sinceramente,
Kenneth Frederick Daley
 Director General

NUESTRO NEGOCIO

ALEATICA ES UN OPERADOR PURO DE ACTIVOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE CENTRADA EN EUROPA Y AMÉRICA LATINA, CON CONCESIONES EN CHILE, COLOMBIA, ESPAÑA, ITALIA, MÉXICO Y PERÚ. NUESTRO EXPERTO EQUIPO MUNDIAL TIENE UN OBJETIVO CLAVE: OFRECER EL MEJOR SERVICIO Y SOLUCIONES DE INFRAESTRUCTURA SEGURAS Y SOSTENIBLES, CON EL APOYO DE LA TECNOLOGÍA MÁS AVANZADA, DURANTE LAS PRÓXIMAS DÉCADAS. MIENTRAS GESTIONAMOS CADA CARRETERA, PUERTO, VÍA FÉRREA Y AEROPUERTO, NO PERDEMOS DE VISTA LA PERSPECTIVA A LARGO PLAZO.

Proporcionamos las soluciones de infraestructura inteligente que un mundo en constante movimiento requiere. Para ello, trabajamos cada día para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios y colaboradores, así como de nuestro entorno; desarrollamos proyectos tecnológicos de movilidad sostenible y generamos alianzas con organizaciones comprometidas con la mejora de las condiciones de las comunidades en las que operamos y el cuidado del medio ambiente.

Estamos comprometidos con la creación de infraestructuras seguras, que conecten a nuestros usuarios con sus destinos. Nuestros cinco pilares guían nuestras acciones tanto a nivel corporativo como en cada activo que operamos.



LA SEGURIDAD ES PRIMERO

La seguridad es y será siempre nuestra máxima prioridad. Cuidamos a cada cliente, a cada persona y a cada colaborador. Es una actitud presente en la cultura de ALEATICA.



PASIÓN POR EL EQUIPO

Nuestra gente, con su compromiso, pasión y visión, hace posible el logro de los resultados y la misión que nos proponemos como empresa. Reconocemos el esfuerzo, la entrega y la colaboración. Buscamos el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.



EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Nuestra razón de ser son las personas a las que servimos. Atendemos y cuidamos a nuestros usuarios. Aplicamos un enfoque sistémico e innovador para brindar un servicio de alto valor agregado. Somos aliados de nuestros usuarios.



SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Para nosotros, si lo que generamos no es sostenible, no es desarrollo. Respetamos y nos esforzamos por mejorar el entorno social y ambiental en el que operamos. Promovemos los derechos humanos e impulsamos la inclusión social.



TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Aplicamos los más altos estándares de gobierno corporativo. Adoptamos las mejores prácticas internacionales para garantizar transparencia. Buscamos eficiencia e integridad en el servicio que prestamos.

NUESTRA TRAYECTORIA ASG

2018

AGO	Se funda ALEATICA, dando vida a su visión de crear soluciones inteligentes de transporte que contribuyan al desarrollo sostenible del planeta.
SEPT	Como muestra de su compromiso con la transparencia, la empresa nombra a un Director de Cumplimiento y Gestión de Riesgos a nivel mundial, a un Director Jurídico y, en México, a tres consejeros independientes adicionales en el Consejo de Administración.
NOV	IFM Investors, accionista mayoritario de ALEATICA, y Transparencia Mexicana firman un Memorando de Entendimiento (MDE) para colaborar en las mejores prácticas de cumplimiento y transparencia dentro de las operaciones de ALEATICA.
	ALEATICA es catalogada como una de las mejores empresas por el prestigioso ranking Las 500 Empresas vs. la Corrupción de Grupo Expansión y Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad.
	La Autopista del Norte es expuesta como caso de éxito por la Asociación Internacional de Financiación de Proyectos (IPFA, por sus siglas en inglés) por su aplicación de las normas internacionales de gestión socioambiental de los proyectos de infraestructuras.
DIC	ALEATICA implementa un enfoque de Sistema de Gestión de la Seguridad integrado, creando un Sistema de Gestión de la Seguridad para mejorar continuamente la seguridad para los usuarios y los colaboradores.

2019

ABR	ALEATICA publica los títulos de concesión del Circuito Exterior Mexiquense y Viaducto Bicentenario convirtiéndose en el primer operador en hacerlo.
JUN	El Peaje Río Magdalena lanza su Plan Integral de Capacitación Comunitaria, que promueve la educación, la capacitación laboral, el emprendimiento y los proyectos productivos en las comunidades aledañas.
SEPT	ALEATICA crea un puesto de Director Global de Auditoría Interna y refuerza su División Global de Cumplimiento y Gestión de Riesgos como parte de sus esfuerzos sostenidos de gobierno corporativo, transparencia y cumplimiento.
DIC	En 2019, ocho de las Unidades de Negocio de ALEATICA obtienen la certificación bajo la Norma 18001 de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de los Estados Unidos (OSHA, por sus siglas en inglés), de las cuales cinco migraron a la Norma ISO 45001. Además, seis Unidades de Negocio completan los protocolos del Programa Internacional de Evaluación de Carreteras (IRAP, por sus siglas en inglés), implementando acciones discretas de mejora de la seguridad.

2020

ENE	ALEATICA amplía su Sistema Global de Gestión de la Seguridad, actualizando las directrices de gestión de la Seguridad y la Salud. Esto incluye una inversión de 8,1 millones de euros en su Programa de Reducción de Accidentes durante 2020.
MAR	ALEATICA lanza su Plan de Ayuda COVID-19, proporcionando ayuda alimentaria a 130,000 personas en las comunidades vecinas, y apoyando a 8,000 más con programas de higiene y saneamiento en medio de los desafíos de la pandemia.
JUL	ALEATICA publica su Primer Informe Anual de Sostenibilidad, que abarca el año fiscal 2019.
NOV	ALEATICA firma un MDE con la Cruz Roja Mexicana para el programa de educación "Seguridad Vial Somos Todos" con la finalidad de promover una cultura de seguridad vial mediante capacitaciones a en las comunidades locales y el desarrollo e implementación de programas para la prevención de accidentes y respuesta oportuna.
DIC	Aleatica tuvo una reducción del 38% en el consumo de agua de la red de distribución (tuberías de presión, canalización y canales de riego), adoptando tecnología e infraestructura para su óptimo aprovechamiento.

LA SEGURIDAD ES PRIMERO

ESTRATEGIA

La seguridad es nuestra prioridad. Nos enorgullece nuestra visión global de cómo mejorar la seguridad vial, centrándonos no sólo en la calidad de nuestras carreteras, sino también ampliando nuestros esfuerzos a factores "externos": desde la colaboración con socios para mejorar la cultura de la seguridad entre los conductores, hasta la ayuda a los contratistas para que mejoren sus normas de seguridad y puedan cumplir las nuestras.

2020 ha sido un año crucial para nuestra estrategia de seguridad, establecida desde la creación de nuestra empresa. Ahora se ha incorporado plenamente a los diferentes procesos y prioridades de nuestros activos y guiará las acciones de ALEATICA en los próximos años. Esto nos permite operar de forma responsable, evitar riesgos para nuestros colaboradores y nuestros usuarios, y asegurar la sostenibilidad de nuestro negocio.

IMPACTO

Mediante la aplicación y la mejora de nuestra estrategia e iniciativas de seguridad, en 2020 logramos una reducción del 37% de las lesiones registradas en los usuarios, correspondientes a 813 lesiones, y una reducción del 13% de las víctimas mortales en los usuarios.



FRECUENCIA TOTAL DE LESIONES REPORTADAS (LTIFR)

9.88
-3.8% del 2019 al 2020.



TASA DE INCIDENCIA (LTIIR)

2.23
-1% del 2019 al 2020.

También se redujo en un 12,3% la siniestralidad de nuestro personal, con respecto a 2019.



HORAS DE FORMACIÓN EN SEGURIDAD

35,963
+175% del 2019 (13.078 horas) al 2020.





SEGURIDAD PARA
 NUESTROS USUARIOS

En 2020, realizamos la expansión del **Safety Management System GLOBAL (SMS)** bajo el cual se establecen las pautas para gestionar la Seguridad y Salud en ALEATICA. El sistema se basa en ciclos de mejora continua y está alineado a las normas internacionales ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

Este año ha sido clave en la elaboración de los **Programas de Reducción de Accidentes (PRA)**, los cuales establecen la estrategia de seguridad vial de ALEATICA en los próximos cinco años, tratando la accidentalidad como un elemento integrado y conformado por tres factores identificados como los

principales precursores de un accidente: Factor Vía, Factor Usuario y Factor Vehículo.

ALEATICA está comprometida con el objetivo de reducción de la siniestralidad de la **"Década de Acción para la Seguridad Vial"**, recientemente adoptada por Naciones Unidas para los años 2021-2030. La meta es reducir en un 50% los accidentes con heridos y las víctimas mortales en nuestras carreteras, tal y como establecen los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En 2020, la empresa invirtió aproximadamente 8,1 millones de euros en PRA a nivel global, lo que

supone un aumento del 8,33%. Para seguir avanzando en la seguridad y la calidad de nuestro servicio en el futuro, nos hemos comprometido a la aplicación continua de las siguientes medidas generales:

- Mejora de los diseños iniciales modificando la geometría, radios de curvatura, peraltes, etc.
- Incremento de factores de seguridad contemplados en los diseños originales.
- Actualización del tipo de iluminación por sistemas medioambientalmente más sostenibles.

PROGRAMA
 SEGURIDAD VIAL
 SOMOS TODOS

Como empresa de transporte, estamos comprometidos con el fomento de un enfoque integral de la seguridad vial en la sociedad. En noviembre de 2020 firmamos un convenio de colaboración con la Cruz Roja Mexicana para el desarrollo del **Programa Seguridad Vial Somos Todos**, el cual promueve una cultura de seguridad vial mediante capacitaciones y el desarrollo e implementación de programas para la prevención de accidentes y respuesta oportuna.

Ante las limitaciones derivadas de la pandemia de COVID-19, CONMEX colaboró con seis escuelas de zonas vulnerables de Ecatepec, impartiendo 3,570 horas de capacitación virtual a 1,785 personas. Por su parte, AuNor, en colaboración con la Dirección de Seguridad Vial del Ministerio de Transportes y Comunicación (MTC) de Perú, realizó el análisis de accidentabilidad urbana en AuNor, destacando que el exceso de velocidad es la principal causa de los accidentes; asimismo, ARM, en colaboración con la Policía Local de Tráfico y Transporte, llevó a cabo programas de capacitación de **Seguridad Vial Somos Todos**.

UNIDAD DE NEGOCIO	PARTICIPANTES	NO. DE PARTICIPANTES	NO. DE SESIONES DE CAPACITACIÓN	HORAS	TIPO
ARM	Usuarios de la carretera	971	34	30	in situ
ARM	Colaboradores	65	12	9	in situ
ARM	Comunidad	38	3	3	in situ
AUNOR	Usuarios de la carretera	246	29	174	on line
CONMEX	Escuelas	1785	30	3570	on line

AuNorte y Viaducto Bicentenario llevarán a cabo capacitaciones presenciales en las escuelas una vez que éstas reabran cuando las condiciones sanitarias lo permitan. Ya se han identificado seis escuelas a través de un análisis de siniestralidad que se realizó en colaboración con la Cruz Roja.

SEGURIDAD PARA NUESTROS COLABORADORES

La seguridad de nuestros colaboradores y contratistas es también una prioridad para nosotros. Dentro del [Plan La Seguridad es Primero](#) están contemplados diferentes proyectos que nos ayudarán a ir avanzando hacia un cambio cultural en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.

PROYECTO NEAR MISS

El proyecto *Near Miss* tiene como objetivo interiorizar la identificación de actos y condiciones inseguras, y se ha implementado en todas las Unidades de Negocio de ALEATICA a nivel global, a través de la plataforma digital *ALEATICA Safety Reporting (ASR)*. Este ha sido un avance imprescindible en el cambio cultural que queremos lograr en materia de Salud y Seguridad. Para la implementación de esta plataforma, se han planteado dos modalidades: Normal y COVID-19.

PROGRAMA JOB HAZARD ASSESSMENT

Con el programa *Job Hazard Assessment (JHA)* cada trabajador está capacitado para participar activamente en la identificación de sus peligros y evaluar los riesgos a los que se encuentra expuesto.

La operación del programa se vio afectada por la pandemia de COVID-19. Se reinició en la Unidad de Negocio CONMEX en el último cuatrimestre de 2020, utilizando procesos de capacitación híbridos (virtuales y presenciales con protocolos sanitarios).



A nivel global, el ámbito de aplicación del programa es el siguiente:

2,321
Colaboradores alcanzados

9,480
Horas-colaborador acumuladas

598
N° de sesiones acumuladas

SEGURIDAD PARA NUESTROS CONTRATISTAS

En 2020 continuamos aplicando la estrategia establecida en 2019, por la que todos los contratistas deben cumplir el [Requisito de Seguridad Obligatorio](#) (MSR, por sus siglas en inglés). Esto se verifica a través de un Grupo de Control de Seguridad, una estructura de múltiples unidades dentro de ALEATICA que revisa y

aprueba los planes de seguridad de los proveedores y contratistas de la empresa.

A diciembre de 2020, se había revisado la información de 432 contratos. Todos los contratistas contaban con cláusulas específicas de COVID-19.

Los accidentes mortales de los contratistas disminuyeron en 67% con respecto a 2019. En 2019 se registraron tres víctimas mortales, y una en 2020. Esta cifra sigue siendo demasiado. Seguiremos manteniendo el objetivo de cero accidentes y fomentaremos una relación más estrecha con nuestros contratistas.

SERVICIOS DE SALUD

La pandemia de COVID-19 fue una de las principales prioridades de nuestros esfuerzos en materia de salud. Pusimos en marcha una importante campaña de información y aplicamos todas las medidas de distanciamiento social y prevención del contagio a nivel local. Una sección específica de este informe está dedicada a estas políticas y programas.

Paralelamente, continuamos con las iniciativas preexistentes. En relación directa con nuestras operaciones, mantuvimos nuestras políticas antidopaje, un proceso esencial para garantizar la seguridad de los colaboradores y contratistas en el entorno operativo directo. Entre otras actividades, se llevó a cabo una campaña de vacunación contra la gripe que benefició a 517 personas y se difundió información sobre la prevención del cáncer de mama. Junto con una organización no gubernamental, organizamos webinars sobre el síndrome de Asperger y otros tipos de autismo.



PASIÓN POR EL EQUIPO

ESTRATEGIA

Estamos comprometidos con los más altos estándares en el sector del transporte. Nuestro objetivo no es sólo asegurar el cumplimiento de las normas locales e internacionales, sino garantizar el máximo respeto a los principios de los derechos humanos. Nos estamos consolidando como un referente en cuanto a proporcionar un entorno de trabajo seguro, inclusivo y colaborativo que nos permita desarrollar el máximo potencial de nuestros colaboradores.

La excelencia viene de dentro. Gracias al compromiso y la dedicación de todos nuestros colaboradores, hemos mantenido nuestros niveles de servicio al cliente y también hemos podido hacer frente a retos emergentes, como la pandemia provocada por COVID-19.

IMPACTO¹



NÚMERO DE COLABORADORES

2,454
1,698 hombres
 + 13% vs 2019 (1,497 hombres).
756 mujeres
 + 12% vs 2019 (647 mujeres).



MUJERES DIRECTIVAS

8 posiciones directivas
 33% más que en 2019.



COLABORADORES EN CONTRATO COLECTIVO

1,419
 colaboradores equivalentes al 52%.



HORAS DE CAPACITACIÓN

69,118

¹ No se considera la información de las siguientes Unidades de Negocio: México (Aeropuerto Internacional de Toluca), España (Autovía A-2 y Metro Ligero Oeste) y Chile (Vespucio Oriente).



GESTIÓN DEL TALENTO

En 2020, realizamos un ejercicio de **Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)** para determinar los conocimientos y habilidades a desarrollar o reforzar para seguir siendo una empresa de transporte de nueva generación. Para dar respuesta a estas necesidades de formación, se invirtieron más de

100 mil euros en programas de capacitación y desarrollo para mejorar las habilidades técnicas y personales, la especialización y la seguridad de nuestra plantilla, así como para garantizar el cumplimiento de nuestros valores y principios.

COMPENSACIONES Y BENEFICIOS

Al principio de la pandemia, ALEATICA se comprometió a no prescindir de ninguno de sus colaboradores en este momento de crisis. Esta es una promesa que se ha mantenido.

En mayo de 2020 implementamos la nueva estructura de remuneraciones con la que se redefinieron los criterios para la elegibilidad del pago de bonos de corto plazo o incentivos por desempeño para personal a nivel ejecutivo. Estas nuevas estructuras garantizaron que la compensación total anual no se redujera.

Continuamos ofreciendo medidas que fortalezcan la conciliación de la vida laboral y familiar, así como la desconexión digital. En 2020 se incluyó una plataforma para que los colaboradores y sus familias tuvieran acceso a centros de actividad física, entrenadores personales, clases en directo y aplicaciones de bienestar (meditación, nutrición, terapia, etc.).

IGUALDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En ALEATICA estamos comprometidos con la contratación de los mejores talentos sin importar el género y la edad. En ALEATICA estamos comprometidos con la contratación de los mejores talentos sin importar el género y la edad. Durante 2020, 34% corresponde a mujeres.

La Política de Igualdad de Género se sustenta en los siguientes principios rectores y pautas de conducta: igualdad de trato entre hombres y mujeres, evitar cualquier tipo de discriminación directa o indirecta por razón de sexo o de género, prohibición del acoso moral, tolerancia cero al acoso sexual, así como inmunidad frente a represalias.

REIMAGINE ALEATICA

El objetivo de *Reimagine* es integrar en la cultura ALEATICA una nueva forma de trabajo en la que nuestros colaboradores administrativos podrán laborar dos días a la semana desde su domicilio, dos días de manera presencial en nuestras oficinas y los viernes en un esquema flexible.

Este nuevo esquema de trabajo híbrido estará respaldado por la tecnología necesaria para

promover la colaboración remota y la gestión de la productividad. Los beneficios del proyecto se verán reflejados en el incremento de la calidad de vida de los colaboradores, eficiencia en el gasto de operación de ALEATICA y en la reducción de la huella de carbono.

Los costes y beneficios potenciales de nuestro programa *Reimagine* para los distintos grupos de interés son los siguientes:

GRUPOS DE INTERÉS	ENFOQUE TRADICIONAL	MODELO CRISIS	MODELO HIBRIDO	IMPACTO ESTIMADO
¿QUÉ HAY PARA ELLOS?	100% OFICINA	100% CASA	EQUILIBRIO OPTIMIZADO	
 Nuestro equipo	✓ Interacción directa máxima con el equipo y el gerente.	✓ Sin traslados.	✓ Traslados mínimos.	
	✗ Traslados largos y estresantes.	✓ Mas tiempo para estar en familia.	✓ Aumento del tiempo para estar en familia.	
	✗ Limitado balance de vida-trabajo.	✓ Sin gastos por traslado ni comida.	✓ Reducción de los gastos relacionados con el trabajo.	-180 horas/años de ahorro en traslados
 Nuestros accionistas	✗ Gastos altos (transporte y comida).	✗ Dificultad para separar la vida laboral y personal.	✓ Estructura adecuada para balancear la vida laboral-personal.	
		✗ Ansiedad y dificultad para mantener el compromiso.	✓ Tiempo presencial eficiente con el equipo y supervisor.	
	✓ Oportunidad alta de colaboración en equipo, supervisión, desarrollo y compromiso de los empleados.	✓ Continuación de la agenda crítica.	✓ Reducción en costos de instalación.	
 Nuestra comunidad	✗ Elevados costos de instalaciones.	✓ Sin gastos por viajes.	✓ Reducción en gastos de viaje.	3-4 MM Euros de ahorros en tasas
	✗ Altos gastos por viajes.	✗ Altos costos de instalaciones.	✓ Estructura adecuada para permitir la gestión de la productividad y el desarrollo del personal.	
		✗ Dificultad para gestionar la productividad y el desarrollo.	✓ Optimización de las actividades que requieren atención presencial.	
		✗ Retrasos en actividades que requieren presencia física.	✓ Minimizar el impacto ambiental.	2-3 millones kg menos de emisiones de CO ₂
	✗ Alto impacto en el ambiente (CO ₂ y contaminación).	✓ Sin impacto directo en el ambiente.	✓ Minimizar el congestionamiento en la ciudad.	
	✗ Congestionamiento de la ciudad.	✓ Sin congestionamiento de la ciudad.		

Antes del COVID éramos conscientes de los costos del enfoque tradicional.

... a través de la crisis probamos una mejor manera, pero descubrimos que no puede ser sostenible en el tiempo.

No podemos volver a las viejas costumbres. ¡Una solución ganar-ganar-ganar es posible!

EXCELENCIA EN EL SERVICIO

ESTRATEGIA

IMPACTO

Tenemos una visión integral de los requisitos y necesidades de nuestros usuarios que trasciende la calidad de las carreteras, aeropuertos y puertos. Sabemos que esperan seguridad y una atención al cliente confiable. Aspiramos a lograr la evolución continua de nuestro servicio mediante el diálogo multicanal y la mejora de nuestros procesos. Nos esforzamos por innovar en cada paso, mediante sistemas de recolección de datos y tecnologías de vanguardia que hacen que el viaje de nuestros clientes sea de primer nivel.



CALIFICACIÓN MEDIA DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

9/10 vs 9.1/10

en 2019.*



USO DE LA APP ALEATICA

6,316 facturas generadas, permitiendo a los clientes recibir este servicio de forma más rápida y segura.



* No se tiene en cuenta el resultado de TeleVía, ya que la metodología es diferente y no se aplica en Auxilio Vial. Esto hace que el resultado de la valoración media de las encuestas de satisfacción con respecto al Informe Anual de Sostenibilidad 2020 sea diferente (8,8 frente al 9 indicado en este informe).

ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

Alineado con el [Plan de Mejora de Servicio y Atención al Usuario](#), este año llevamos a cabo capacitaciones al personal operativo y administrativo, para las cuales desarrollamos y utilizamos manuales, guías y material didáctico, además de que adoptamos protocolos de atención y servicio al usuario. Esto permite a nuestro equipo aclarar inmediatamente las dudas durante las interacciones con nuestros usuarios y continuar brindando un servicio de excelencia.

La COVID-19 provocó importantes cambios en la vida cotidiana tanto de los usuarios como de nuestros colaboradores. Esto supuso una reducción del tráfico en la mayoría de nuestras carreteras y transformó la forma de atender a nuestros usuarios. Para reforzar los nuevos protocolos, así como el uso correcto de los equipos de protección, realizamos sesiones virtuales para el personal operativo. Los temas tratados incluyeron los medios de contacto a usuarios, la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la tecnología, la responsabilidad personal y las acciones emprendidas por ALEATICA para el bienestar de todos.

PROPORCIONAR INFORMACIÓN VALIOSA

Proporcionar a los usuarios información suficiente y adecuada es clave para avanzar hacia nuestro objetivo de cero víctimas mortales e incidentes graves en nuestras carreteras. En GANA instalamos 44 pendones en las barreras de cada carril en las plazas de cobro con consejos sobre manejo seguro. Esta iniciativa fue desarrollada e implementada en coordinación con las áreas Globales de Operaciones y Atención al Usuario.

Se seleccionaron los consejos considerando las principales causas de accidentes: distracciones al conducir (como el uso del celular), manejo agresivo, falta de habilidad, manejar cansado y otros factores no humanos, como mal clima y fallas mecánicas.

Informar a nuestros usuarios sobre nuestros servicios y la forma en que pueden ponerse en contacto con nosotros también es clave para nosotros. Creamos una campaña educativa multiplataforma sobre los servicios de grúa, la cobertura y exclusiones del seguro, la seguridad vial e incluimos consejos para el manejo responsable, así como recomendaciones sanitarias derivadas de la pandemia.

Circuito Exterior Mexiquense (CONMEX) también promovió el uso del sistema de pago electrónico TAG con TeleVía a través de sus redes sociales y Centros de Atención a Clientes (CACs). Asimismo, finalizó la implementación del certificado Secure Sockets Layer (SSL) en la página web, con el cual los usuarios pueden ingresar al portal de facturación de una manera más segura y fácil.



NUESTRO COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN: LA APP ALEATICA

Este año desarrollamos y lanzamos en México la app ALEATICA en la Apple Store para iPhone y en Google Play para Android para las Unidades de Negocio. Permite a los usuarios obtener información sobre nuestros servicios y peajes, comunicarse con nosotros y dar seguimiento a los requerimientos que nos plantean. También pueden solicitar asistencia de forma inmediata mientras viajan por nuestras carreteras. Los usuarios pueden obtener facturas a través de esta plataforma, una de las solicitudes más frecuentes que ha recibido CONMEX en años previos.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Escuchar y reconocer las opiniones de los usuarios sobre el servicio que prestamos nos permite seguir mejorando. Las encuestas de satisfacción son una parte fundamental del pilar de Excelencia en el Servicio. Debido a la reducción del número de clientes que algunas Unidades de Negocio han experimentado este año, el número de encuestas contestadas también ha disminuido.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2020	
UNIDAD DE NEGOCIO	CALIFICACIÓN
CONMEX	9.7/10
AuNorte	8.0/10
VB	9.2/10
GANA	8.0/10
AuNor	9.7/10
ARM	9.6/10
TCTenerife	9.2/10

LA VALORACIÓN MEDIA EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE AUXILIO VIAL EN 2020 FUE DE 9/10 FRENTE A 9,1/10 EN 2019.

* No se tiene en cuenta el resultado de TeleVía, ya que la metodología es diferente y no se aplica en Auxilio Vial. Esto hace que el resultado de la valoración media de las encuestas de satisfacción con respecto al Informe Anual de Sostenibilidad 2020 sea diferente (8,8 frente al 9 indicado en este informe).

PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES

EN 2020 NO HUBO NINGUNA DENUNCIA POR VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES.



EL CAMINO POR DELANTE

Mediante el análisis de los datos de los informes, la identificación de nuestros principales usuarios y sus necesidades, y el seguimiento de las acciones de mejora, generamos una nueva estrategia de Servicio y Atención al Usuario: *One Customer Experience ALEATICA*. Trabajaremos para lograr un nuevo modelo de

Experiencia del Cliente (CX), con una cultura integrada en todas las áreas y para asegurar un nivel de servicio uniforme.

Como parte de esta estrategia, todas las Unidades de Negocio en México contarán con un único Centro de Contacto. Esto también nos permitirá mejorar la eficiencia y reducir el tiempo de respuesta a todas las quejas y contactos, a la vez que se reducen los costes.



SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

ESTRATEGIA

Desarrollamos y aplicamos actualmente una Política y una Norma de Sostenibilidad para asegurarnos de que todas nuestras carreteras, aeropuertos y puertos mejoren las condiciones de las comunidades a las que servimos y estén en la senda de hacer contribuciones sustanciales para avanzar en la lucha contra el cambio climático. Nuestros programas deben superar los umbrales materiales de impacto positivo y medible en la sociedad y el medio ambiente y, a su vez, contribuir a la sostenibilidad del negocio.

IMPACTO



INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

2.8
millones de euros en 2020,
frente a los 2.7 millones de euros de 2019.



Emisiones directas tCO₂e

-3% alcance 1.

En 2020 5,273.16 tCO₂e y
en 2019 5,547.39 tCO₂e.



CONSUMO ENERGÉTICO Y DIÉSEL

Energía:
-1% del 2019 al 2020.
Gasoil (Diésel):
-4% del 2019 al 2020.



INDIVIDUOS DE FLORA PLANTADOS

104,647
in 95.13 ha
Emisiones compensadas a la atmósfera:
570.80 tCO₂e.



CONSUMO DE AGUA

-38%

de 2019 al 2020.



CAPACITACIÓN EN MEDIO AMBIENTE

1,645
colaboradores capacitados en medio ambiente.
1,234
colaboradores capacitados mediante
toolbox meeting.

POLÍTICA Y NORMA DE SOSTENIBILIDAD

El plan estratégico de sostenibilidad de ALEATICA se basa en una metodología de tres fases:

1) Diagnóstico

Se realiza a través de un Análisis de Materialidad, el cual tiene como objetivo identificar los temas más relevantes para los grupos de interés internos y externos, así como las necesidades sociales y ambientales de cada Unidad de Negocio y del corporativo.

2) Gestión de Proyectos y Acción Social

Los temas relevantes identificados serán priorizados y atendidos mediante proyectos y/o acciones sociales y ambientales, los cuales a su vez permiten prevenir riesgos, dar cumplimiento legal aplicable y atender necesidades de las comunidades, y las expectativas de nuestros inversionistas y grupos de interés.

3) Evaluación de Impacto

Para asegurar que los recursos destinados a proyectos y acciones sociales y ambientales –internos y externos– representan una inversión que cambia positivamente la realidad de los beneficiarios, se realizará el seguimiento, monitoreo y evaluación del impacto generado, con el objeto de medir su eficacia, o en su caso proponer mejoras en la ejecución de los proyectos.

NUESTRO COMPROMISO SOCIAL MÁS ALLÁ DE NUESTRAS UNIDADES DE NEGOCIO

Estamos comprometidos con el fortalecimiento de las comunidades donde tenemos presencia, así como con hacer inversión social para el desarrollo sostenible. Por ello, durante este año implementamos un programa de apoyo enfocado en la pandemia causada por COVID-19, que, como se describe en la sección correspondiente de este informe, también incluyó a nuestros colaboradores. En nuestras diferentes Unidades de Negocio también trabajamos para brindar oportunidades de mejora en los ámbitos social, de salud, educativo y alimenticio, lo cual generó un impacto positivo en los beneficiarios.



CIRCUITO EXTERIOR MEXIQUENSE, MÉXICO

En alianza con Comedor Santa María A.C., distribuimos 111,380 despensas y porciones de comida a través de tres comedores comunitarios en el municipio de Ecatepec. En colaboración con *Save the Children*, entregamos kits de higiene y materiales educativos con recomendaciones y consejos para garantizar la seguridad sanitaria y emocional de 29,523 familias de los municipios de Ecatepec, Nezahualcóyotl y Chimalhuacán.



TERMINAL CERROS VALPARAÍSO, CHILE

Como apoyo a las familias de los trabajadores portuarios del Puerto Valparaíso, entregamos 753 paquetes alimentarios, 1,000 kits de higiene y 10,000 piezas entre cubrebocas y guantes para protección del personal. Esta donación fue organizada por diferentes actores portuarios, incluidos los sindicatos y las terminales portuarias.



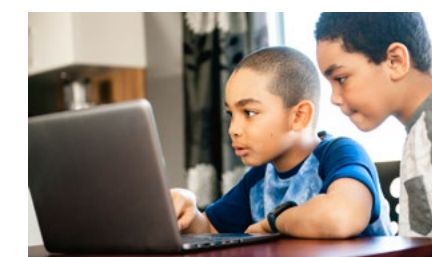
AUTOPISTA RÍO MAGDALENA, COLOMBIA

Implementamos el Proyecto Reto: una huerta en casa, que invita a las familias a participar en la producción de alimentos para el autoconsumo, el trueque y venta de excedentes mediante la comercialización a través de Merca Emprende Virtual, además de la entrega de paquetes alimentarios a la población.



AUTOPISTA DEL NORTE, PERÚ

En abril de 2020, la Unidad de Negocio Autopista del Norte entregó a las comunidades aledañas a la Unidad de Negocio Red Vial 4 Pativilca-Trujillo, más de 26 toneladas en alimentos no perecederos a 2,310 familias. En apoyo al personal de primera línea de atención ante COVID-19, distribuimos a 15 comisarías, seis destacamentos policiales y seis compañías de bomberos ubicadas en las provincias de Barranca, Huarmey, Casma, Santa, Virú y Trujillo, 17,700 elementos de protección entre mascarillas N95, mascarillas quirúrgicas y guantes de nitrilo, así como 1,615 kits de limpieza.



TERMINAL DE CONTENEDORES TENERIFE, ESPAÑA

Implementamos el proyecto Reducción de la brecha digital de menores en dificultad social, con el cual apoyamos a estudiantes en situación económica no favorable, mediante la entrega de 360 tarjetas con acceso a internet y 4,600 euros para la adquisición de dispositivos electrónicos (tablets) a través de la Cruz Roja Española.

**CANOPSA,
CHILE**

Para protección del personal y usuarios, se entregaron 6,000 cubrebocas y guantes.

**LIBRAMIENTO ELEVADO
PUEBLA, MEXICO**

En alianza con el Consejo Ciudadano Preparémonos, se realizó la entrega directa a la Secretaría de Economía y el DIF (Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de las Familias) del Estado de Puebla de 1,000 paquetes alimentarios (canasta básica) en apoyo a familias de escasos recursos. Además, realizamos la entrega de 73,760 cubrebocas y guantes a los colaboradores de la vía.

**NUESTRO
COMPROMISO
AMBIENTAL**

ALEATICA ha adoptado las mejores prácticas internacionales y ha implantado un SGS (Sistema de Gestión de la Seguridad) que incluye un Sistema de Gestión Medioambiental para ser adoptado voluntariamente por las Unidades de Negocio. Cinco de ellas están actualmente certificadas con la Norma ISO 14001:2015.

**GESTIÓN DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO
INVERNADERO (GEI)**

Medimos nuestras emisiones de carbono a través de la implementación del [Protocolo de Emisiones de Carbono de ALEATICA](#), que establece la gobernanza y las metodologías de gestión y comunicación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) resultantes de nuestra actividad.

Emisiones CO ₂ e	TOTAL 2019 (TON)	TOTAL 2020	DIFFERENCE 2019/2020 (%)
Emisiones directas - alcance 1 (tCO ₂ e)	5,547	5,360	-3%
Emisiones indirectas - alcance 2 (tCO ₂ e)	4,150	4,627	11%
Emisiones indirectas - alcance 3 (tCO ₂ e)	4,705,556	3,918,616	-17%
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad; incluye además el uso del producto y viajes.			

Alcance 1: Consumo de combustible.

Alcance 2: Consumo de energía.

Alcance 3: Uso de carreteras / puertos, viajes de negocios, traslado a puestos de trabajo. También incluye las pérdidas debidas al transporte y la distribución de electricidad.



CONSUMO ENERGÉTICO Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Continuamos promoviendo de manera progresiva la eficiencia energética de nuestra infraestructura, a través de tres principales ejes: tecnología eficiente, energías limpias (solares) y vehículos más sostenibles.

TECNOLOGÍA EFICIENTE

Cumpliendo con el objetivo de aumentar anualmente la potencia LED instalada en las Unidades de Negocio GANA, Aunorte, VB, AuNor, ARM, CANOPSA, TMS, TCTenerife y TCVAL, se implementaron acciones para realizar cambios a tecnología LED en el año 2020 y eficientar los consumos. En Brebemi, 54% de los sistemas de iluminación instalados son de tecnología LED.

ENERGÍA SOLAR

Hemos invertido en la instalación de paneles solares para autoconsumo y hemos alcanzado un aumento de 11% a nivel global mediante la inversión en energía solar en AuNor, Viaducto Bicentenario, TMS y TCTenerife. En Terminal de Contenedores de Tenerife hemos instalado la planta solar fotovoltaica que cuenta con una superficie de 500 m², y permitirá un ahorro de 165,252 Kwh/año y una reducción de 67 tCO₂e anual.



VEHÍCULOS SOSTENIBLES

Progresivamente, hemos realizado la sustitución vehicular mediante la adquisición de vehículos con tecnologías de baja emisión y/o conversión de combustible a gases licuados (GLP). Al cierre del 2020, logramos incrementar en 66% nuestra flota de vehículos sostenibles respecto al 2019, aplicado en las Unidades de Negocio de México (CONMEX, GANA, VB, AuNorte y Libramiento Elevado de Puebla), Perú (AuNor), Chile (TCVAL) e Italia (Brebemi).

**NUESTRO COMPROMISO
CON LA REDUCCIÓN DE
EMISIONES**

ALEATICA se compromete a cumplir con los más altos estándares de ASG, y nos esforzamos por reducir las emisiones contaminantes. También apoyamos los esfuerzos de nuestros usuarios para lograr este objetivo. Desde 2017, EcoTag impulsado por TeleVía, aplica descuentos en nuestros peajes a los autos eléctricos o híbridos en la Ciudad de México. En 2020 se registraron 130,884 viajes con descuento. Esta cifra es 32% inferior a la de 2019 como consecuencia de la pandemia, no obstante, supone haber evitado la emisión de 27.29 tCO₂e a la atmósfera. En Brebemi, en Italia, se ofrece un descuento fijo del 30% con los mismos criterios para los clientes que tengan un Telepass.

También son relevantes los programas para reducir la congestión, como la instalación de un carril reversible tanto en el Viaducto Bicentenario como en la Autopista Urbana del Norte en México. El tiempo de viaje se ha reducido hasta en 60%, disminuyendo así la contaminación asociada.

Trabajamos para medir completamente nuestras emisiones de alcance uno, dos y tres. Una lectura precisa del impacto de nuestras operaciones en toda la cadena de valor es la base de todos los programas progresivos de reducción de emisiones.

CONSUMO DE AGUA

Adoptamos tecnología e infraestructura para el óptimo uso del agua. En Circuito Exterior Mexiquense, Grupo Autopistas Nacionales, Autopista Río Magdalena y Terminal Cerros de Valparaíso contamos con Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), de procesos físicos y biológicos, para su posterior reutilización en riego de áreas verdes o caminos.

AGUA CONSUMIDA	2019 (M³)	2020 (M³)	%
Consumo de agua de la red de distribución (tuberías a presión, canalizaciones y acequias)	68,782	42,782	-38%
Consumo de agua superficial (ríos, lagos, canales, embalses, etc.)	744	1,165	57%
Consumo de agua subterránea (pozos)	0	500	
Total	69,526	44,447	-36%

CADENAS DE SUMINISTRO

Durante 2020 se llevó a cabo una revisión de las cadenas de suministro y una mejora a nuestra normatividad. La empresa emitió una nueva **Norma RHS-NORM-14 Compras y Contrataciones**, así como la **Norma RHS-NORM-20 Homologación, Registro y Evaluación de Proveedores**, con la cual robustecemos el proceso de registro y valoración de los productos y servicios de nuestros proveedores.

Nuestro volumen de compras durante 2020 fue de 412.75 millones de euros. El gasto correspondiente a proveedores locales fue de 97% y 3% de proveedores foráneos. Al cierre de 2020, el número total de proveedores con los que ALEATICA contaba fue de 5,715.

Nuestros procesos de compras se han fortalecido, brindando seguridad jurídica a nuestras Unidades de Negocio, mediante la firma de contratos de servicios apegados a los estándares establecidos por las legislaciones locales, así como a nuestras normas. Para garantizar que no existan proveedores con riesgo significativo en la operación, solicitamos a nuestros proveedores la firma de la **Declaración Responsable**, emitida por el área de Compliance, donde aceptan apegarse al Código de Ética y a la Política Anticorrupción de ALEATICA.

En nuestra **Política de Derechos Humanos** involucramos a los proveedores al indicar que toda actuación de ALEATICA y de las

personas con las que la compañía tiene relación deberá guardar un respeto escrupuloso a los derechos humanos y a las libertades públicas, tal como se expresa en la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.



TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO

ESTRATEGIA

Entendemos que la integridad, la transparencia y el gobierno corporativo son principios básicos que deben caracterizar nuestra forma de hacer las cosas. Queremos que nuestros usuarios, colaboradores, proveedores, aliados, gobiernos y comunidades nos consideren como un socio confiable y previsible.

Contamos con el soporte y con la experiencia de IFM Investors, nuestro accionista de control, el cual es signatario de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas. ALEATICA SAB, la filial del holding en México, es una empresa que cotiza en bolsa y, por tanto, está sujeta a las normas de transparencia de los mercados de valores mexicanos.

IMPACTO



TERCERAS PARTES EVALUADAS EN CORRUPCIÓN

788
100% de terceras partes dadas de alta.



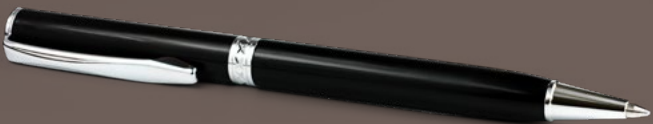
COLABORADORES CAPACITADOS EN ANTICORRUPCIÓN

100%
de los colaboradores de todos los países .



CERO CASOS REPORTADOS:

- Competencia desleal.
- Vulneración de derechos humanos, incluidos los de los pueblos indígenas.
- Incumplimiento de leyes y normativas en los ámbitos social y económico.



SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

ALEATICA cuenta con una política y una norma de Gestión de Riesgos, que fueron aprobadas por el Consejo de Administración.

Como parte de las acciones para potenciar la cultura de riesgos en toda la organización, se implementó una aplicación móvil con la cual brindamos formación y comunicación a cada uno de nuestros colaboradores, buscando con ello hacer de la gestión de riesgos parte de sus actividades diarias.

En 2020 se realizó una autoevaluación de la función de riesgos con el objetivo de conocer el estado actual de la gestión de riesgos e identificar posibles áreas de mejora que permitan robustecer y evolucionar la función de riesgos. Adoptamos una herramienta tecnológica para el control, seguimiento e informe de los riesgos. Emitimos una norma de Gestión de la Continuidad de Negocios con la cual buscamos establecer las acciones que permitan mantener la continuidad de las operaciones y gestionar las crisis que deriven de una interrupción.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CANAL ÉTICO

Durante el ejercicio fiscal de 2020, todos nuestros colaboradores han certificado la comprensión y aceptación del Código de Ética y la Política Anticorrupción. De igual manera todos los contratos de trabajo incluyen una cláusula con la obligación de cumplir con los mismos.

En el año 2020 se ha recibido un total de 60 reportes, de los cuales 55 fueron recibidos a través del Canal Ético y cinco a través de un email directo a la Dirección de Compliance. Todos los reportes recibidos han sido investigados y resueltos.

Del total de reportes recibidos:

47
son relacionados con temas de clima laboral

13
son de cumplimiento y ética

2
son generales, relacionados con procesos de la Compañía

TOLERANCIA CERO A LA CORRUPCIÓN

Durante 2020, se realizaron las siguientes capacitaciones:



Continuamos con las labores de comunicación y concienciación en materia anticorrupción, emitimos comunicados periódicos a través del Boletín Corporativo y a través de correos electrónicos.

Todos los socios de negocio, incluidos proveedores y contratistas, firman una declaración responsable en temas de anticorrupción, y se incluyen cláusulas anticorrupción específicas en todos los contratos.

MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS



En vista de los cambios en Legislación mexicana, en 2020 ALEATICA analizó los requerimientos del local regulaciones y lo comparó con el Programa de Cumplimiento Global que ya está en vigor identificando posibles diferencias y adaptando, si es necesario, el programa con el único objetivo de estar de acuerdo con las mejores prácticas internacionales sobre Responsabilidad penal de las personas jurídicas y normativa local.

Políticas y procedimientos de acción fueron diseñados para abordar los hallazgos, y 89 medidas de control fueron más identificados para mitigar los riesgos locales identificados, como por ejemplo, operativos controles, controles financieros o controles legales.

NUESTRO COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD EMPRESARIAL

El compromiso de ALEATICA con la transparencia y la integridad corporativa ha sido reconocido en diferentes rankings de terceros.

En 2020, ALEATICA obtuvo el segundo lugar en el ranking "Integridad Corporativa 500" de Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad y el capítulo mexicano de Transparencia Internacional. Este fue el cuarto año en el que la empresa fue calificada entre los cinco primeros.

COVID-19: RESPUESTA A LA PANDEMIA

EN 2020, LA EMERGENCIA SANITARIA OCASIONADA POR COVID-19 NOS LLEVÓ A ADAPTAR MÚLTIPLES POLÍTICAS Y COLABORAR INTERNAMENTE Y CON NUESTROS SOCIOS PARA ESTABLECER ESTRUCTAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN QUE NOS PERMITIERAN MANTENER LA OPERATIVIDAD DE TODAS LAS UNIDADES DE NEGOCIO.



**PRUEBAS RÁPIDAS
ANTICUERPOS COVID-19**

**8,300
pruebas.**



**INVERSIÓN EN EPP
PARA COVID-19**

**61,436
euros.**

SE ADOPTARON LAS SIGUIENTES MEDIDAS PARA HACER FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA:

1. Creación de un **Comité Sanitario**, el cual ha estado sesionando de manera semanal desde su implementación en abril de 2020. Sus funciones son dar seguimiento a la evolución de la pandemia en los países donde tenemos presencia, así como desarrollar las estrategias de prevención.
2. Seguimiento y control de un estricto cuidado del personal vulnerable a COVID-19; sin importar si es personal administrativo u operativo, se les ha mantenido en casa con goce de sueldo.
3. Estrategia interna de suministro de Equipo de Protección Personal (EPP). Durante abril y mayo de 2020 enviamos EPP desde México hacia los demás países donde operamos, debido a la escasez y al aumento excesivo de precios por el crecimiento de la demanda en los países donde inició la exposición de casos. El total de envíos fue 14,500 unidades de mascarillas y 29,000 pares de guantes de látex.
4. Refuerzo de los Servicios Médicos centralizados de ALEATICA, con un total de **cinco médicos y una enfermera**.
5. Establecimiento de una política de prioridad de cuidado del colaborador frente a COVID-19, manteniendo únicamente a los colaboradores esenciales para mantener la operación en sitio. Todos los colaboradores administrativos se enviaron a casa en protocolo *home office*.



6. Diseño de un sistema de semaforización (verde, amarillo y rojo), para categorizar al personal vulnerable con base en comorbilidades diagnosticadas u otros aspectos médicos. Cada 15 días, los Servicios Médicos hacen seguimiento telefónico a los colaboradores que se encuentran en rojo y amarillo, y cada mes, a los verdes.

7. Aplicación de pruebas rápidas de anticuerpos frente a COVID-19, igG/igM de manera mensual, así como pruebas PCR y antígenos en casos donde es necesario confirmar la certeza del positivo.

8. Estrategias de reincorporación a los centros de trabajo y adaptación de los espacios de trabajo en línea con el **Protocolo de Seguridad Laboral**. A través de los Facility Working Groups hemos podido asegurar una estrategia común y

las adecuaciones necesarias de las instalaciones en los centros de trabajo.

9. Desarrollo de un **COVID-Tracker** donde se registran los casos positivos e inmunizados en los diferentes centros de trabajo, a través del cual podemos realizar el seguimiento puntual a todos los colaboradores.

10. Creación de dos sistemas alineados al **COVID-Tracker** para asegurar que los colaboradores que se presentan a los centros de trabajo no muestran síntomas de la enfermedad, minimizando así el riesgo de contagio en los centros de trabajo.

11. Desarrollo de una Inducción COVID-19, también asociada al COVID-Tracker, para el 100% de los trabajadores de ALEATICA y sus Unidades de Negocio.

12. Publicación del boletín interno A tu lado que incluye información destacada sobre el desarrollo de la pandemia en los países en los que tenemos presencia, artículos de interés, refuerzo de medidas preventivas, testimonios de colaboradores.

13. Campañas de comunicación y entrenamientos para prevenir la estigmatización del personal recuperado de COVID-19.

14. Instalación de **TÓTEMs** de registro de temperatura en centros de trabajo. Desarrollo de la herramienta de autoevaluación **App COVID-19** en celulares y en centros de trabajo para que los colaboradores auto validen diariamente su estado de salud antes de asistir a trabajar.

15. Formaciones y entrenamientos enfocados en la prevención de riesgos de contagio.

16. Integración de un módulo de Verificación de Instalaciones dentro de **ALEATICA Safety Reporting (ASR)**, donde diariamente se pueden hacer chequeos de las medidas preventivas de los diferentes lugares de trabajo. Esta información sirve de control interno y como soporte para inspecciones de las autoridades gubernamentales.

17. **NON-CASH protocol**. Como parte de la estrategia COVID-19, se implementó, en conjunto con las Unidades de Negocio TELEVÍA, CONMEX, LEPSA y GANA, un programa para fomentar el uso de TAG de Telepeaje para disminuir las transacciones manuales, evitando así el contacto con dinero en efectivo, lo que ayuda a reducir posibles contagios. Se regalaron 7,207 unidades de TAG para fomentar su uso, logrando evitar el contacto entre cajeros y clientes en **236,446 cruces**.

PROGRAMA DE BIENESTAR INTEGRAL PARA COLABORADORES

En 2020, con una inversión de 220 mil euros, hemos implementado un programa de Bienestar Integral dirigido a nuestros colaboradores y a sus familias, para acompañarlos a enfrentar los retos emocionales provocados por COVID-19, así como para adquirir conocimientos y habilidades que faciliten su adaptación a las condiciones inusuales derivadas de la pandemia.

A través de canales virtuales ofrecemos:



SOPORTE EMOCIONAL

desarrollo de resiliencia y gestión de la incertidumbre.



DESARROLLO DE HABILIDADES DE TRABAJO REMOTO

comunicación, flexibilidad, planeación, liderazgo y ejecución.



BALANCE DE VIDA

herramientas para la gestión del estrés, balance entre trabajo y familia, apoyo emocional para niños y adolescentes durante la pandemia, auto cuidado y orientación de pareja.



SALUD FINANCIERA

recursos de planeación financiera a nivel familiar, deudas e inversiones.

De abril a junio de 2020 ALEATICA proporcionó apoyo a todos los colaboradores y sus familias para hacer frente al estrés emocional y mental originado por el surgimiento de COVID-19. La cifra total de beneficiarios fue de 2,929, y su evaluación de satisfacción fue del 95%.

NUESTRO COMPROMISO DE AYUDAR A LOS DEMÁS DURANTE LA PANDEMIA

A medida que se desarrollaba la pandemia de COVID-19, pusimos en marcha un programa para apoyar a los más vulnerables. Muchas de las comunidades que rodean las Unidades de Negocio de ALEATICA se enfrentaron a importantes retos, incluso para la aplicación de medidas de distanciamiento social. El Plan de Apoyo de ALEATICA proporcionó a muchos hogares alimentos, productos higiénicos y apoyo psicológico, centrándose en particular en las mujeres y los niños, así como en el personal médico operando en la zona. El programa brindó apoyo a 271,218 personas.

El presente Reporte de Sostenibilidad es un resumen ejecutivo del Informe Anual No Financiero Consolidado, que se incluye en las Cuentas Anuales Consolidadas de Aleatica SAU para el ejercicio 2020. El 21 de mayo de 2021, Deloitte ha verificado el contenido del citado del Informe Anual No Financiero de conformidad con la legislación española.



aleatica.com

