

OPAIN S.A.

# memoria anual 2020

UN AÑO DE RETOS Y  
TRANSFORMACIÓN

# 1

## NUESTRA MEMORIA

Sobre esta memoria  
Lo mejor de 2020  
Quiénes somos

# 2

## CARTA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

# 3

## INFORME DE GESTIÓN

Una mirada al entorno  
Un año de avances y logros  
Resultados financieros  
Asuntos sobrevinientes  
Contratos de concesión y asuntos legales

# 5

## NUESTRO DESEMPEÑO ESG

Competitividad  
Experiencia del usuario  
Nuestro talento humano  
Cadena de abastecimiento  
Ecosistemas: agua y biodiversidad  
Cambio climático y calidad del aire (ruido)  
Materiales y residuos (economía circular)  
Seguridad y salud en la operación aeroportuaria (bioseguridad)  
Infraestructura (capacidad/eficiencia operacional)

# 4

## NUESTRO ACTUAR

Asuntos relevantes  
Gobierno corporativo  
Ética, cumplimiento y transparencia  
Relacionamiento estratégico

# Contenido





# 01

NUESTRA MEMORIA

## **» sobre esta memoria**

Presentamos nuestra segunda Memoria Anual que contiene una descripción de la manera en la que generamos valor a nuestros grupos de interés y los resultados del desempeño económico, social y ambiental de la compañía. También incluye avances de nuestra estrategia corporativa y de la cultura organizacional, así como los principales logros del año, las oportunidades de mejora identificadas y los retos a futuro.

102-54

Esta memoria fue elaborada siguiendo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), de conformidad con la opción "esencial" indicada por esta guía. Entre paréntesis se identifican los indicadores correspondientes a esta metodología. La versión digital, con la tabla de indicadores GRI, se encuentra disponible en el sitio oficial de Opain (<https://www.opain.co/>) así como el detalle de la información asociada a los indicadores listados. Los valores se expresan en pesos colombianos, a menos que se indique lo contrario.

102-45

102-49

102-50

102-51

102-52

102-55

La información aquí contenida corresponde a Opain en el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2020. La periodicidad de esta publicación es anual y en los anexos se encuentran el índice de contenidos GRI y los estados financieros separados y consolidados (bajo las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF). Los valores se expresan en pesos colombianos, a menos que se indique lo contrario.

102-53

Para información adicional respecto de esta



# » Lo mejor del 2020

Primer aeropuerto en América y tercero en el mundo en recibir la máxima calificación de cinco estrellas Skytrax en bioseguridad.

Primer aeropuerto en Colombia y segundo en Sudamérica en recibir la certificación de Acreditación sanitaria por parte del Consejo Mundial de Aeropuertos (ACI).

Sello de bioseguridad "Check in Certificado, COVID-19 bioseguro" y certificación y el sello de protección 'SAFEGUARD' por parte de Bureau Veritas.



Premio al mejor proyecto de transformación digital otorgado por Interlat, organización que destaca el crecimiento digital en Latinoamérica.

Premio al Aeropuerto Líder de Suramérica en los World Travel Awards, ranking anual de los World Airport Awards.

Primer aeropuerto en Colombia con laboratorio de toma de muestras y procesamiento de pruebas COVID, gracias a la alianza con el Laboratorio Synlab.

Afianzamiento del relacionamiento con las comunidades del área de influencia directa de la terminal aérea, a través de diálogos con los líderes de las Juntas de Acción Comunal.

- ✈ 102-4
- ✈ 102-6
- ✈ 102-7
- ✈ 102-8

## Quiénes somos

El Dorado es el primer aeropuerto de carga y el tercero de pasajeros de América Latina, punto de conexión entre Colombia y el mundo y una de las puertas más importantes de Latinoamérica.

## Propósito superior y pilares



# “CREAMOS CONEXIONES SORPRENDENTES PARA SER UN AEROPUERTO DE CLASE MUNDIAL”



Lideramos hoy  
para asegurar el mañana



Nos hacemos cargo  
y gestionamos en equipo



Cuidamos lo que es  
importante para todos



Entregamos un servicio  
de clase mundial

# El Dorado en cifras

**454**

Colaboradores directos

**52**

Colaboradores indirectos



Colaboradores directos **mujeres**



Colaboradores indirectos **mujeres**



Colaboradores directos **hombres**

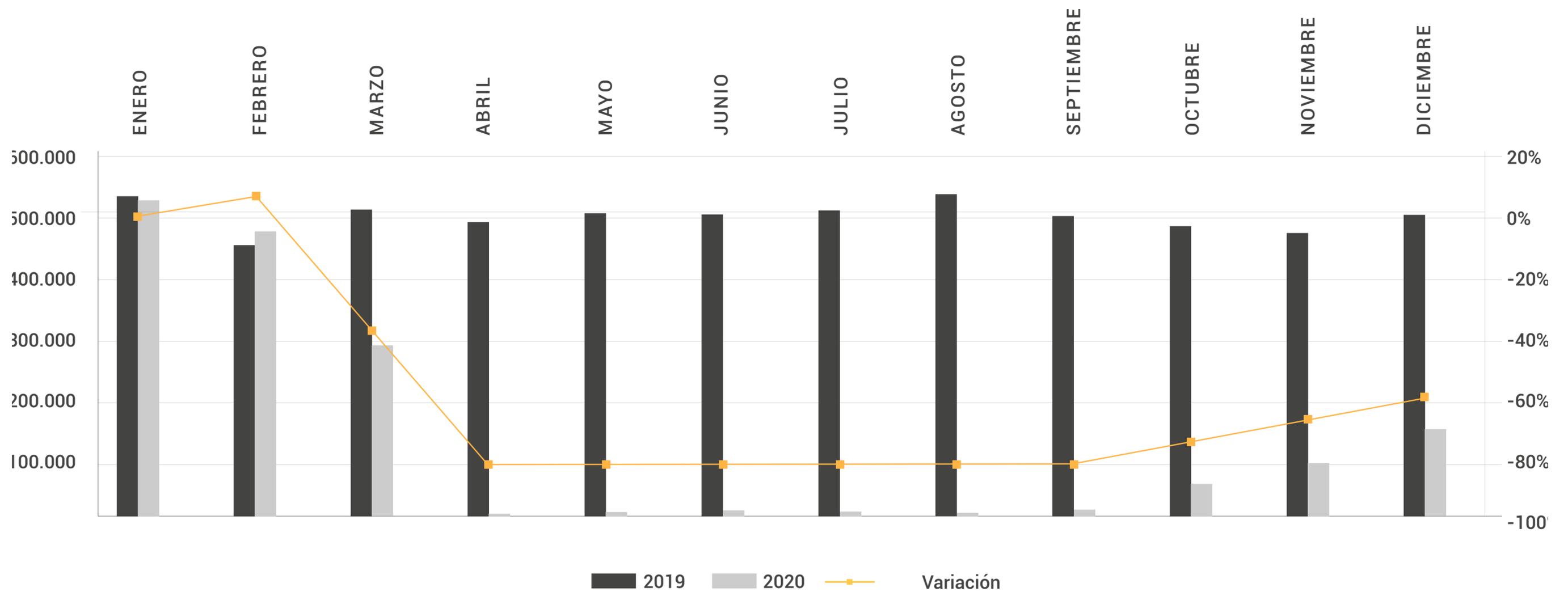


Colaboradores indirectos **hombres**



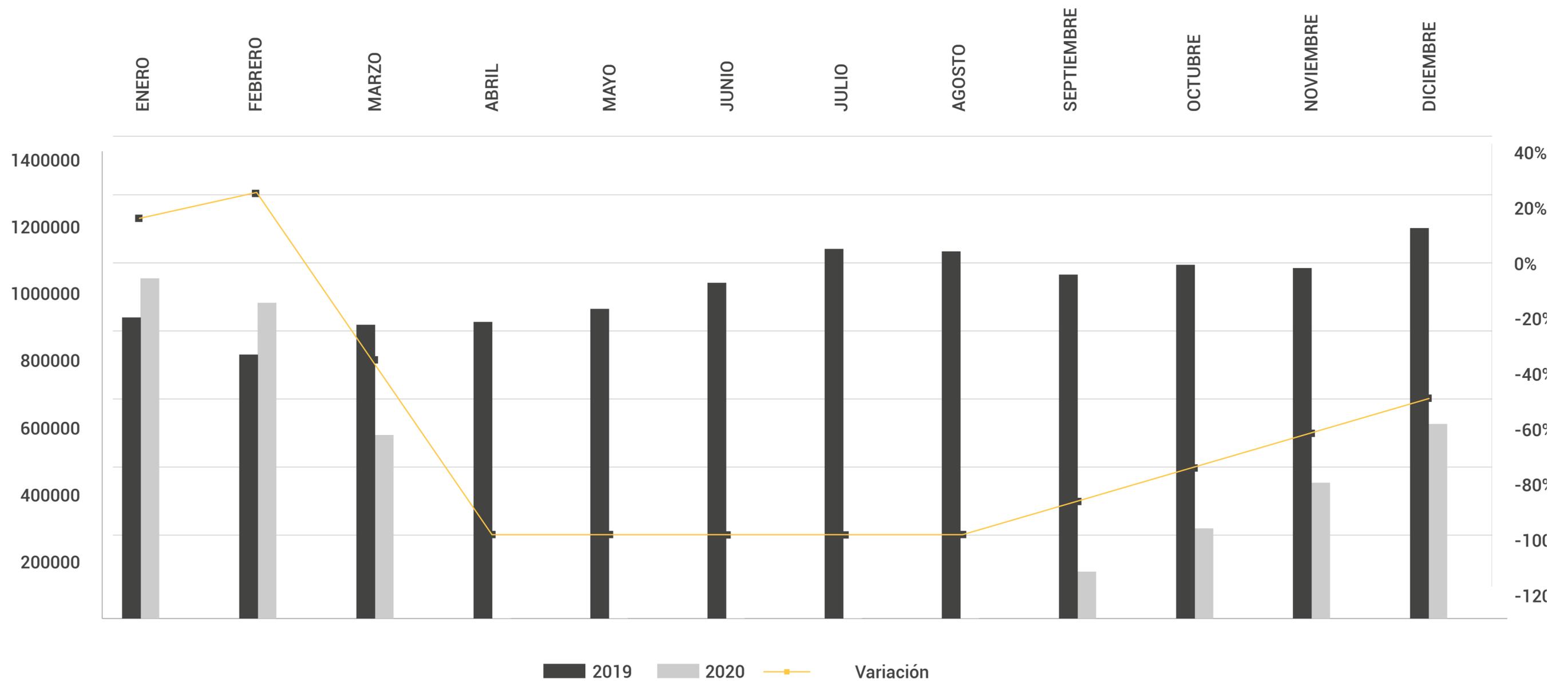
# Comportamiento

## PASAJEROS INTERNACIONALES



# Comportamiento

## PASAJEROS DOMÉSTICOS





# 02

CARTA DEL PRESIDENTE DE LA  
JUNTA DIRECTIVA

# Apreciados accionistas



El 2020 fue uno de los años más retadores para el mundo, nuestro sector y nuestro Aeropuerto El Dorado. Vivimos un contexto atípico en el que el compromiso y dedicación de cada uno de los colaboradores, el aprendizaje, la flexibilidad, la aceleración de los procesos de transformación tecnológica, la adaptación constante y el trabajo conjunto de la comunidad aeroportuaria y coordinado con las autoridades, marcaron la diferencia e hicieron posible que la gestión de El Dorado trascendiera, llevándolo al logro de grandes metas que fortalecieron la confianza de sus grupos de interés.

Desde el inicio de la pandemia, el equipo de colaboradores de Opain trabajó incansablemente, en conjunto con las autoridades nacionales y distritales, liderando a la comunidad aeroportuaria, en la adecuación de la terminal con rigurosas medidas de bioseguridad y en la implementación de protocolos que fueron fundamentales para contar con un entorno seguro y confiable en el 2020.

Esta capacidad de gestión fue destacada con diversos reconocimientos y certificaciones que motivaron al equipo a continuar trabajando por la seguridad y una mejor experiencia. La firma británica especializada en calidad de transporte aéreo internacional, Skytrax, otorgó a El Dorado la máxima calificación de cinco estrellas por sus protocolos de bioseguridad; el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) le otorgó la Acreditación Sanitaria de (AHA) y, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia le asignó el sello de bioseguridad Check in Certificado, COVID-19 bioseguro.

De la mano de la nueva realidad, llegó la aceleración de la transformación tecnológica del aeropuerto; soluciones y mejoras, que aportaron al fortalecimiento de la experiencia de los usuarios y múltiples beneficios a la comunidad aeroportuaria. Se instalaron cámaras térmicas, se implementó una tecnología de analítica de datos en el sistema cerrado de televisión para controlar el aforo de pasajeros, se amplió la red de kioscos de Auto Check In que evita el contacto físico, se puso en marcha el proyecto Verypax con pasillos automatizados para lectura de pasabordos, se instalaron los Self Bag Drop para mejorar el proceso de entrega de equipajes y, se actualizaron y mejoraron canales digitales como la página web y la aplicación móvil.

En esta misma línea, buscando ofrecer una experiencia ágil y segura se hicieron alianzas estratégicas como la realizada con el laboratorio Synlab para la apertura de un test center, con el cual, El Dorado se convirtió en el primer aeropuerto del país en construir un laboratorio para el procesamiento de pruebas COVID-19.

A pesar de la difícil situación, Opain tomó decisiones trascendentales para gestionarla, a la vez que mantuvo el foco en las prioridades y en el largo plazo, ratificando su compromiso con sus grupos de interés y el entorno, mediante la continuación de sus estrategias, planes y actividades de relacionamiento, gestión social y ambiental. Lo que se refleja, por ejemplo, en acciones contra el cambio climático y la reducción de la huella de carbono como la reducción del consumo de energía y el inicio del proyecto de retrofit en el sistema de iluminación, en el marco del cual se cambiaron más de 14.000 las lámparas de tecnología convencional por tecnología LED; además de la obtención, por segundo año consecutivo, de la certificación nivel 2 Airport carbon Accreditation de Airport Council International (ACI): Certificación nivel 2 reducción.

Adicionalmente, redefinió su estrategia de sostenibilidad con un enfoque hacia la sostenibilidad incremental y el relacionamiento estratégico para contribuir de manera más precisa a la creación de valor: avanzó en la promoción de la economía circular, fortaleció su comunicación y relación con las comunidades y desarrolló espacios de conocimiento con la comunidad aeroportuaria, entre otros proyectos que conocerán en este informe preparado especialmente para ustedes.

El Dorado está listo para seguir conectado con grandes oportunidades como parte de un sector que está llamado a convertirse en agente impulsador de las ventajas competitivas de las regiones, en ser un factor de apalancamiento para la reactivación económica y punto de convergencia entre los stakeholders del sector público y privado.

En el 2021 el equipo de Opain seguirá entregando lo mejor con un enfoque en la innovación continua, en la prestación de mejores servicios, experiencias y tecnología para los viajeros, como operadores de este activo de todos los colombianos, para que el aeropuerto se siga consolidando como un referente de conectividad, sostenibilidad y bioseguridad del cual se sientan orgullosos.

**Mauricio Ossa Echeverri**  
*Presidente de la Junta Directiva*



# 04

NUESTRO ACTUAR

# Asuntos relevantes

Entendemos que para generar valor a la sociedad debemos mejorar continuamente nuestra gestión alrededor de los temas más relevantes para el negocio y los grupos de interés. En este sentido, la materialidad es una herramienta que nos permite identificar los focos en los cuales debemos trabajar para que El Dorado sea un aeropuerto de clase mundial.

El ejercicio de materialidad enriquece la estrategia corporativa y el relacionamiento con los grupos de interés en la medida en que nos permite visibilizar y gestionar los riesgos, impactos y oportunidades para garantizar la continuidad del negocio.

En 2019 realizamos nuestro primer ejercicio de materialidad con el objetivo de identificar los focos de trabajo más relevantes para los próximos 7 años. Durante 2020 planteamos nuestros objetivos y planes de trabajo basados en este análisis.



# Resultados

Los **98** temas que fueron identificados y complementados durante las consultas con los grupos de interés, se evaluaron cualitativa y cuantitativamente para establecer su importancia tanto para Opain como para sus grupos de interés.

Esto nos permitió priorizar los temas en los que debemos enfocar nuestra gestión.

Los temas prioritarios fueron analizados, validados y aprobados por el Comité de Dirección y la Junta Directiva.

## TEMAS PRIORITARIOS

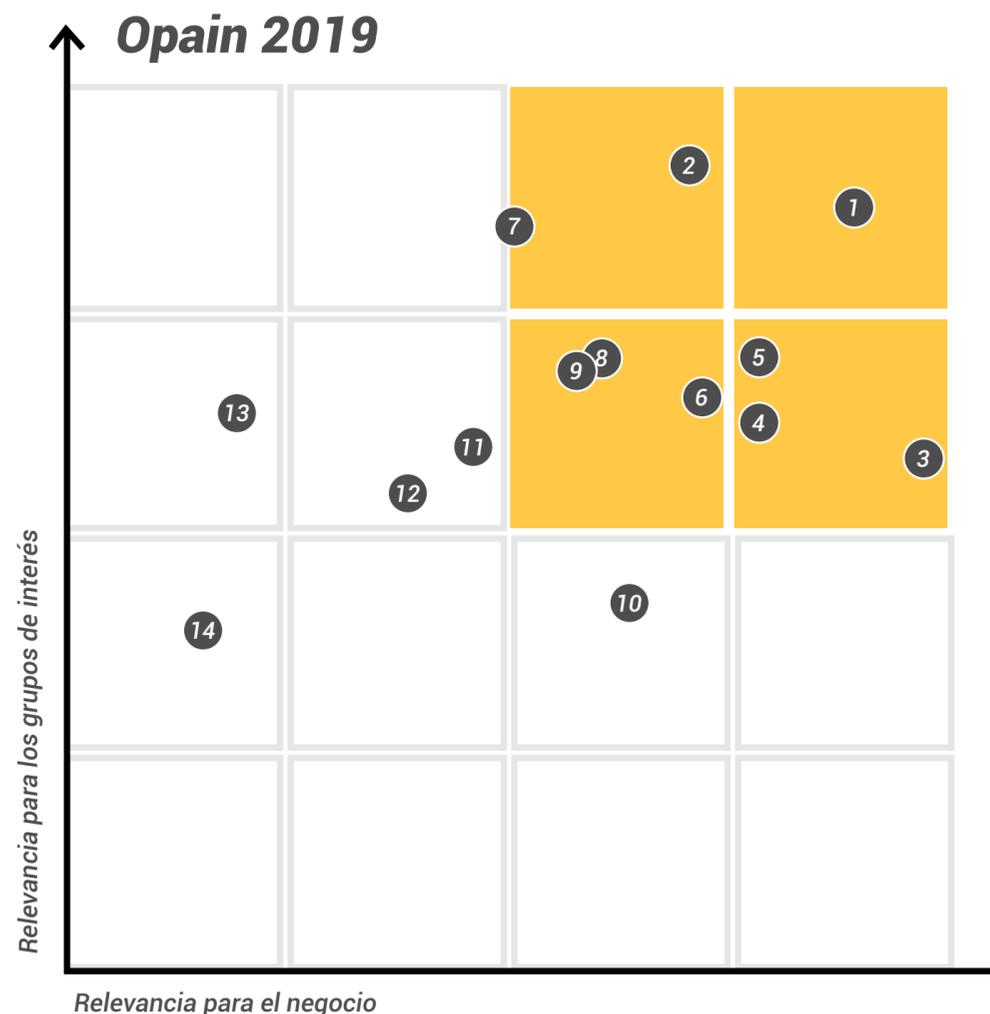
1. Infraestructura (capacidad/eficiencia operacional)
2. Relacionamiento estratégico (posicionamiento y reputación / relacionamiento con comunidades)
3. Competitividad (desempeño económico)
4. Experiencia de usuarios y clientes (aeropuerto inteligente)
5. Seguridad y salud en la operación aeroportuaria.
6. Ética, cumplimiento y transparencia (cumplimiento legal y contractual)
7. Cambio climático
8. Talento humano
9. Materiales y residuos

## TEMAS GESTIÓN EFICIENTE / RELEVANTES

10. Ruido
11. Cadena de abastecimiento
12. Agua

## EMERGENTES

13. Derechos Humanos
14. Biodiversidad



## LOGROS

- ✘ Construcción de planes de relacionamiento estratégico con los grupos de interés.
- ✘ Articulación de los resultados del estudio de reputación con los asuntos relevantes del ejercicio de materialidad, con enfoque hacia la generación de valor para Opain y sus grupos de interés.

## FUTURO

- ✘ Alineación de la estrategia corporativa con la transición a la sostenibilidad.

# Gobierno corporativo

102-7  
102-10

## Estructura Societaria

Durante 2020 no se presentaron cambios significativos en la estructura accionaria.

102-18

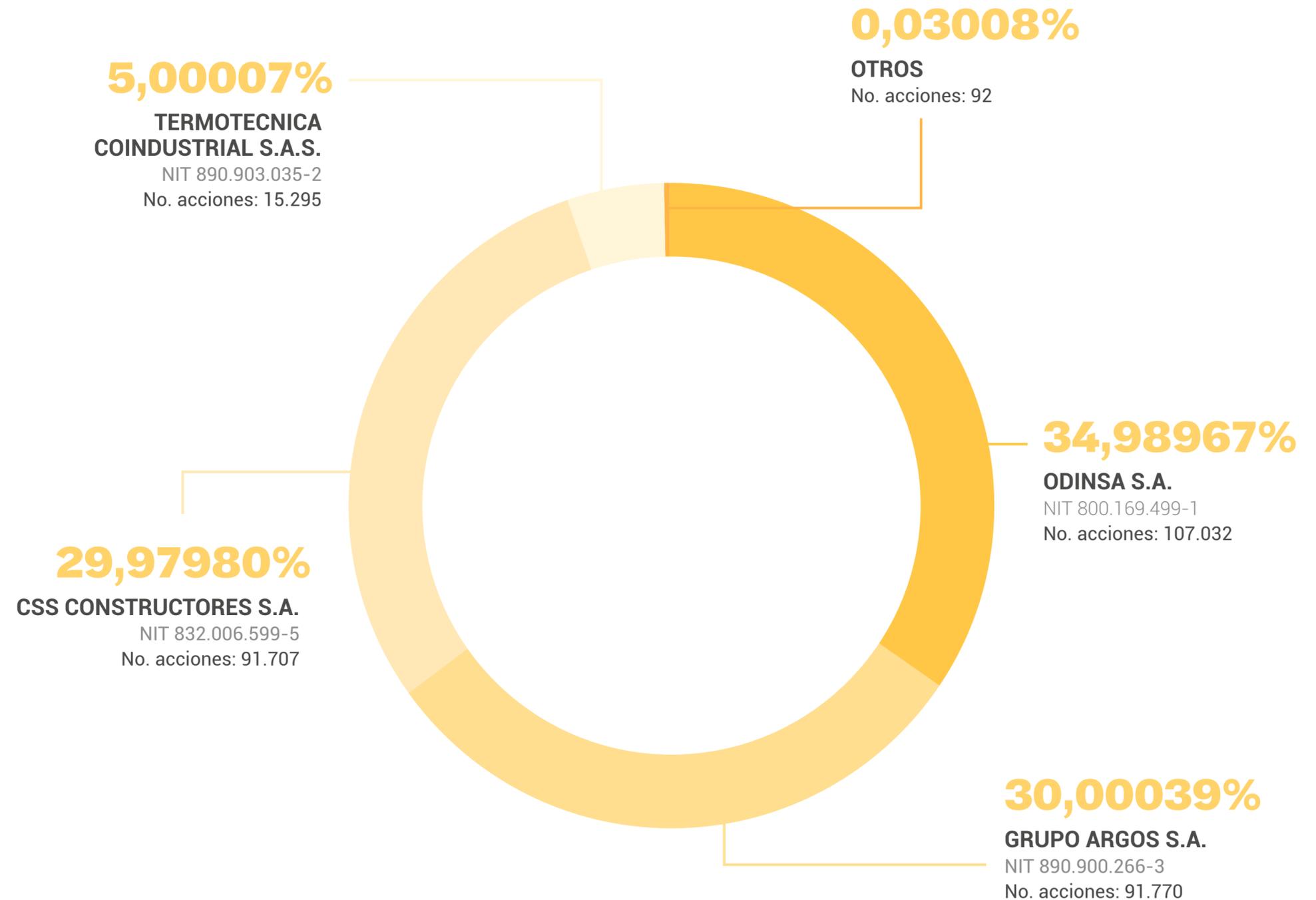
Nuestro modelo de gobierno corporativo está establecido en el Código de Buen Gobierno, que contempla las mejores prácticas corporativas y establece reglas y principios que deben ser observados por todos los órganos de gobierno: Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, Gerencia General y Comité Directivo.

102-19

### Asamblea General de Accionistas

Es el máximo órgano de gobierno y está conformada por todos los accionistas de Opain. Tiene a su cargo la función de determinar los mecanismos para la evaluación y control de las actividades de los administradores y de los principales directivos y ejecutivos de la sociedad.

**305.896**  
Total de acciones 





## Junta Directiva

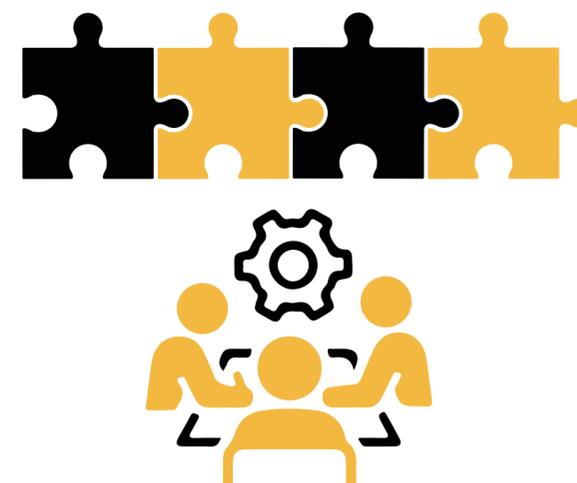
- ✈ 102-24
- ✈ 102-26
- ✈ 102-28, 29
- ✈ 102-30
- ✈ 102-35
- ✈ 102-36

Es el máximo órgano de administración y se encarga de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos corporativos y de hacer seguimiento de las acciones que se tomen para lograrlo. Está conformada por 7 miembros principales y 7 miembros suplentes, elegidos por la Asamblea General de Accionistas para periodos de 1 año. Podrán ser reelegidos indefinidamente y removidos libremente aún antes del vencimiento de su período.

Los miembros deben asistir como mínimo al 80% de las reuniones a las que sean convocados. No existe un requerimiento de número máximo de mandatos en relación con su participación en otras Juntas.

La Asamblea de Accionistas fija la remuneración de los miembros de la Junta Directiva, con base en la estructura, obligaciones y responsabilidades, así como, en las calidades personales y profesionales de cada miembro, en el tiempo que debe dedicar a la actividad y en su experiencia. La remuneración del presidente de la Junta Directiva podrá ser superior, como consecuencia del alcance de las funciones específicas y la dedicación de tiempo.

La Junta Directiva como órgano, y cada uno de los directores individualmente considerados, son evaluados cada vez que sea requerido. Dicha evaluación puede ser realizada por auditores externos o bajo la modalidad de autoevaluación.



Nombre	Mauricio Ossa Echeverri	Felipe Aristizábal Restrepo	Jorge González Gómez	Uldy Delgado	Francisco Vélez Sierra	Eduardo Bettin Vallejo	Andrés Ortega Rezk
Independiente (si / no)	No	No	No	No	No	No	No
Empresa donde trabaja	Odinsa S.A.	Grupo Argos S.A.	GCSS Constructores S.A.	GCSS Constructores S.A.	Termotécnica Coindustrial S.A.	Odinsa S.A.	Odinsa S.A.
Cargo	Presidente	Gerente de Fusiones y Adquisiciones	Gerente General	Directora Jurídical	Gerente General	Vicepresidente de Asuntos Legales Institucionales	Vicepresidente de Aeropuertos
Ejecutivo - no ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo
Tiempo como miembro de Junta	5 años	3 años	4 años	2.5 años	13 años	1.4 años	1.4 años
Comité(s) de Junta al/los que pertenece	Auditoría Finanzas y Riesgos Nombramientos y Remuneraciones	Auditoría Finanzas y Riesgos	Compras y Comercial Sostenibilidad y Gobierno Corporativo	Nombramientos y Remuneraciones	Nombramientos y Remuneraciones Sostenibilidad y Gobierno Corporativo	Sostenibilidad y Gobierno Corporativo Compras y Comercial	Auditoría Finanzas Riesgos Compras y Comercial
Experiencia en la industria de infraestructura de transporte y competencias relacionadas con asuntos de sostenibilidad	Fue gerente de Negocio Industrial, Gerente Nacional de Mercadeo y vicepresidente de la Regional Caribe de Cementos Argos. Desde 2016 es el presidente de dinsa.	Fue Director de Energía y Recursos Naturales y Asociado Senior en Banca de Inversión Bancolombia.	Ha sido administrador y representante de sociedades y proyectos, con énfasis en infraestructura vial, proyectos de Asociación Público Privadas y contratos de obra como CSS Constructores y ANYCO LTDA.	Se ha desempeñado como asesora jurídica en temas administrativos, contractuales, laborales, societarios y judiciales de CSS Constructores desde el año 2016.	Se ha desempeñado como Gerente General en el sector de construcción y desarrollo de infraestructura y mantenimiento de Termotécnica Coindustrial	Se ha desempeñado como Gerente Legal de Cementos Argos, Secretario General de Cementos del Caribe y de Cementos Paz del Río y Presidente de Sator S.A.S	Fue CFO y Gerente General de Opain desde 2008, por lo que cuenta con una amplia experiencia en el sector aeroportuario. Desde 2017 lidera los proyectos de infraestructura aeroportuaria en Odinsa.
Número de Juntas asistidas en 2020	Asistió a 16 sesiones de 16. 100% 0	Asistió a 15 sesiones de 16. 94%	Asistió a 16 sesiones de 16. 100%	Asistió a 16 sesiones de 16. 100%	Asistió a 16 sesiones de 16. 100%	Asistió a 16 sesiones de 16. 100%	Asistió a 16 sesiones de 16. 100%

102-18 102-22 102-23 405-1

### Composición de la Junta Directiva durante el periodo

Debido a la situación generada por la pandemia del COVID19, 13 de las 16 sesiones de Junta Directiva se desarrollaron de manera no presencial a través de la plataforma tecnológica Teams, en donde los miembros tuvieron la posibilidad de deliberar y decidir durante toda la reunión.



### Comités de Apoyo

Para el adecuado desarrollo de sus funciones, la Junta cuenta con 4 comités de apoyo, conformados por algunos de sus miembros:

El Comité de Auditoría, Finanzas y Riesgos tiene como finalidad principal la evaluación de los procedimientos contables, el manejo del relacionamiento con el Revisor Fiscal, la supervisión de la efectividad de la arquitectura de control y del sistema de gestión de riesgos.

El Comité de Nombramientos y Remuneraciones apoya a la Junta en el ejercicio de sus funciones asociadas a las materias de nombramientos remuneraciones y compensaciones de la Alta Gerencia y demás empleados de la sociedad.



El Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo tiene como función principal proponer y supervisar las medidas de sostenibilidad y Gobierno Corporativo.

El Comité de Compras y Comercial realiza una revisión preliminar de las compras y las negociaciones comerciales a ejecutarse mensualmente en la Sociedad.

**Los siguientes asuntos fueron sometidos a consideración de la Junta Directiva en sesiones ordinarias, previa recomendación del Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo**

- ✘ Certificación sistema de gestión Basura Cero - categoría oro de Icontec, i)
- ✘ Certificación Nivel 2 por la reducción de emisiones de dióxido de carbono de ACA (Airport Carbon Accreditation)
- ✘ Certificación aeropuerto verde del Consejo Internacional de Aeropuertos para América Latina y el Caribe - CONCEJO INTERNACIONAL DE AEROPUERTOS REGIÓN LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE,
- ✘ Protección y optimización de los recursos, la gestión de residuos, la medición y el control de la huella de carbono.
- ✘ Plan de adaptación al cambio climático.



**Comité Directivo**

La Junta Directiva delega su autoridad en la Gerencia General. Adicionalmente



cuenta con un Comité Directivo que es el encargado de apoyar la gestión integral de la organización con sujeción a las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias vigentes.



Nombre	Cargo	Experiencia académica	Experiencia profesional
Andrés Ortega Rezk	Gerente General Encargado	Administrador de empresas con maestría en Dirección de Empresas en el Instituto de Empresa en Madrid.	Vicepresidente de Concesiones Aeroportuarias de Odinsa S.A. Gerente General de Opain Gerente Financiero de Opain Vicepresidente Financiero en Constructora Colpatría.
Natali Leal Gómez	Gerente de Asuntos Legales e Institucionales	Abogada especializada en derecho comercial y financiero con MBA de la Escuela de Organización Industrial de Madrid y LL.M. (Master of Laws) de Northwestern University of Chicago.	Directora de Cumplimiento de Odinsa S.A. Directora de Cumplimiento de Grupo Argos S.A. Especialista de Asuntos Legales Financieros de Protección S.A. Abogada Senior y Rep. Para Asuntos Judiciales de BBVA Horizonte.
Mauricio Antonio Vélez	Gerente de Infraestructura	Arquitecto con especialización en Gerencia de Construcciones de la Universidad Javeriana y EMBA de Dirección y Administración de Empresas de ISEAD.	Gerente de Proyectos de Sodimac Colombia S.A. Gerente Regional Bogotá de Grupo Dinpro Director Nacional de Proyectos de Carulla Vivero S.A.
Luis Alfonso Soto Prieto	Gerente de Gestión Humana y Administrativo	Administrador de Empresas con estudios en HR Management Program - INCAE Business School, Georgetown University y MBA del Tecnológico de Monterrey.	Director de recursos humanos de País Colombia de Alstom Colombia S.A. Gerente de RH de transmisión para Centro América y Países Andinos de Alstom Colombia S.A.
Sergio Aparicio Pradilla	Gerente Comercial	Diseñador industrial de la Pontificia Universidad Javeriana.	Gerente de centros comerciales de Parque Arauco S.A. Gerente comercial de Parque Arauco S.A. Gerente General de MOABI S.A.S CASAIDEAS. Gerente comercial de TUGO S.A.S

Nombre	Cargo	Experiencia académica	Experiencia profesional
Carlos Andrés Amaya Gómez	Gerente Financiero y de Compras	Economista, Magister en Economía con estudios en Mergers and Acquisitions de University of Chicago Booth School of Business y MBA de New York University.	Vicepresidente de Estructuración de Fiduciaria Bancolombia. Gerente senior de Banca de inversión Bancolombia. Asesor del Superintendente Delegado Adjunto de Riesgos de Superintendencia Financiera de Colombia.
Tornaa Aragón Palacios	Gerente de Operaciones	Administrador de Aeropuertos e Ingeniero de Ejecución en Administración de Empresas de la Universidad Mariano Egaña.	Director de Operaciones Aeropuerto El Dorado. Director de Operaciones Aeropuerto Internacional Santiago Mariño
Fabián Ramos Acosta	Gerente de Tecnología	Ingeniero de Sistemas, Especialista en Sistemas de Control Organizacional y de Gestión, Master en Transformación Digital y Desarrollo de Negocio de la Universidad de Barcelona.	Gerente de IT en LATAM Airlines Group Chile. Gerente de IT LATAM Airlines Colombia

## Remuneración

El Comité Directivo y el Gerente General tienen un plan de compensación variable anual que es evaluado por métricas que son establecidas anualmente y llevadas a la Junta Directiva para su aprobación. Una vez evaluadas y aprobadas dichas métricas, se procede a realizar el pago por los resultados obtenidos en el año inmediatamente anterior a la evaluación.

El cumplimiento al **100%** de las métricas evaluadas se recompensa con una bonificación

No se tiene establecida remuneración compensada en acciones de la compañía.

# Logros 2020

Aprobación por parte de la Asamblea General de Accionistas de una reforma estatutaria que modificó entre otros, los siguientes temas:

Periodicidad de la Junta: al menos 2 veces cada mes



Mención específica de reuniones no presenciales de Asamblea



Aumento de funciones de la Junta Directiva



Adición de la figura de Representante Legal para Asuntos Judiciales y Administrativos



**Nombramiento de 2 representantes legales para asuntos judiciales y administrativos**



# ÉTICA, CUMPLIMIENTO Y TRANSPARENCIA

102-16 103-1

## OPAIN

acoge los estándares del Grupo Empresarial

## ARGOS

cuyo objetivo es que las actuaciones de todas las sociedades que lo componen se basen en las mejores prácticas de gestión y gobierno.

La gestión del negocio se desarrolla dentro de un marco de ética y transparencia como base fundamental para la toma de decisiones y el cumplimiento de la estrategia de negocio. En Opain hay cero **tolerancia frente al fraude, el soborno y la corrupción**, por lo que se han implementado diversas prácticas para luchar de manera eficaz contra estas actividades.

Desde septiembre de 2017, la Junta Directiva aprobó el Código de Conducta Empresarial, que tiene como objetivo servir de guía de comportamiento teniendo como eje principal el principio de integridad, entendido como la actuación responsable, honesta, recta, seria, transparente, conforme con la ley y las políticas internas.



## Instrumentos de gestión

En desarrollo de los principios contenidos en el Código de Conducta, se implementó un programa de administración del riesgo de fraude, soborno, corrupción y LAFT, basado en las mejores prácticas nacionales e internacionales, cuya finalidad es el establecimiento de diversas medidas orientadas a la prevención y está compuesto por:



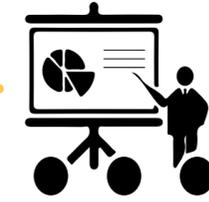
Política para la gestión del riesgo de fraude, soborno y corrupción.



Política para la administración del riesgo de LAFT.



Política de regalos y atenciones.



Plan anual de capacitación y comunicación de cumplimiento.



Política de relacionamiento entre empresas vinculadas.



Política de tratamiento de datos.



Cláusulas contractuales de cumplimiento.



Sanciones por incumplimiento.



## Línea de transparencia:

Canal gratuito a través del cual se puede reportar, anónimamente si se prefiere, actos incorrectos e incumplimientos del Código de Conducta y de las normas internas. La línea es administrada por un tercero independiente, tiene un correo electrónico y una línea telefónica gratuita que presta atención de **lunes a sábado de 6.00 a.m. a 10.00 p.m.** La información recibida a través de la línea es tratada con los más altos estándares de confidencialidad.

**Correo:** [conductaempresarial@eldorado.aero](mailto:conductaempresarial@eldorado.aero)

**Línea telefónica:** 01-8000-125-222

Durante el año, se recibieron **4** reportes de potenciales brechas al código de conducta a través de la línea de transparencia de **OPAIN**

En ninguno se comprobaron hechos de corrupción, fraude, competencia desleal, lavado de activos, financiación del terrorismo, competencia desleal o prácticas restrictivas de la competencia.

El **100%** de los casos recibidos se encuentran cerrados.

102-25

En materia de conflictos de interés, los parámetros para su identificación, revelación y prevención están contenidos en el Código de Conducta, el cual establece que ante la identificación de un conflicto de interés o de una situación que eventualmente puede generarlo, se debe hacer una revelación oportuna y adecuada, describiendo la situación de manera completa y detallada, documentando el evento y suministrando toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. Para efectos de la revelación de los conflictos de interés, todos nuestros colaboradores y miembros de Junta Directiva diligencian anualmente la Declaración de Fuentes Potenciales de Conflictos de Interés.

415-1

**Opain no realizó contribuciones a partidos y/o representantes políticos** de manera directa o indirecta.



## Mecanismo de control

EL DORADO  
En El Dorado tu salud es primero. Lo puedes ver.



- ✘ Comité de Conducta Empresarial: órgano encargado de administrar el cumplimiento del Código de Conducta y de las demás políticas asociadas, así como de gestionar todos los temas relacionados con ética y transparencia. Define las líneas de investigación, fortalece los programas de formación y contribuye a la generación de una cultura de cumplimiento.
- ✘ Está conformado por el Gerente General, la Gerente de Asuntos Legales e Institucionales y el Gerente de Gestión Humana y Administrativo.
- ✘ Anualmente se presentan las cifras de denuncias recibidas y principales temas en materia de Ética y Transparencia al Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo, con el fin de evaluar y hacer seguimiento a estos temas
- ✘ Oficial de Conducta Empresarial: encargado de gestionar todo lo relacionado con Código de Conducta, planes de capacitación, denuncias y demás temas relevantes.



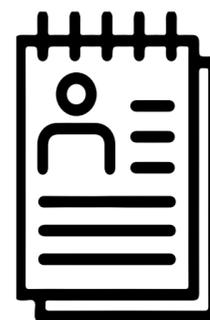
# Logros 2020



Participación activa en las iniciativas del Instituto Anticorrupción y de la Red Latinoamericana de Cumplimiento



Desarrollo y ejecución del Plan de Comunicaciones dirigido a todos los colaboradores de la compañía con el fin de difundir el contenido del Código de Conducta y demás medidas de cumplimiento. Durante el primer trimestre del año se realizaron inducciones presenciales obligatorias para los colaboradores y posteriormente se realizaron de manera virtual.



Actualización de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales y de Encargado, con el fin de alinearlas a la normativa expedida por el Gobierno Nacional para el manejo del Covid - 19.

Actualización del Registro Nacional de Bases de Datos de la SIC

Actualización de las cláusulas de administración del riesgo de Fraude, Soborno y Corrupción, de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y de Tratamiento de Datos de los contratos comerciales.



Realización del curso virtual de conducta "El Poder de Tú Decisión" y de la evaluación correspondiente.



Inclusión de información para conocimiento de terceros, cruce en listas restrictivas y automatización de alertas en el nuevo Portal de Compras de Opain.





# En el futuro

- ✘ Implementación de un procedimiento detallado de debida diligencia de cumplimiento.
- ✘ Implementación de un Manual de cumplimiento.
- ✘ Establecimiento de directrices de presentación, análisis y definición de acciones en conflictos de interés.
- ✘ Definición y ejecución de los planes de comunicación y capacitación: enfoque en el sistema de cumplimiento, competencia y riesgo de corrupción.
- ✘ Aplicación encuesta de clima ético.
- ✘ Lanzamiento de campañas de refuerzo de la Línea de Transparencia.



# Reputación corporativa



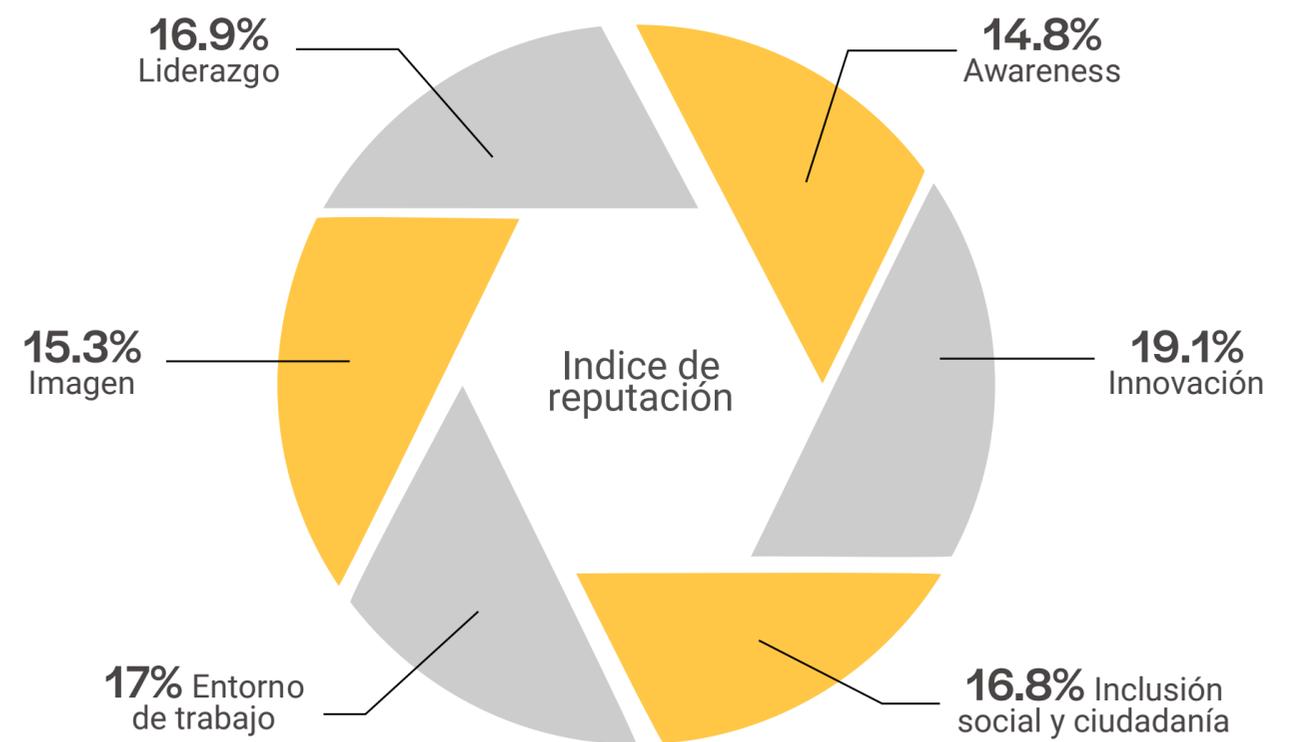
El índice de **reputación** de El Dorado es de **84.2**

En El Dorado confluyen diversos actores que deben estar alineados adecuadamente para lograr una operación exitosa, lo cual refuerza la importancia de entender cómo ven y cómo valoran los grupos de interés al aeropuerto y a Opain. Pensando en esto, en 2020 contratamos un estudio de reputación, imagen y posicionamiento y a partir de la información recolectada, pudimos definir un plan de relacionamiento integral y estructurado, así como nutrir los objetivos estratégicos de la compañía.

Aún cuando **innovación** es el componente que aporta en mayor medida, los demás componentes tienen una participación muy similar.

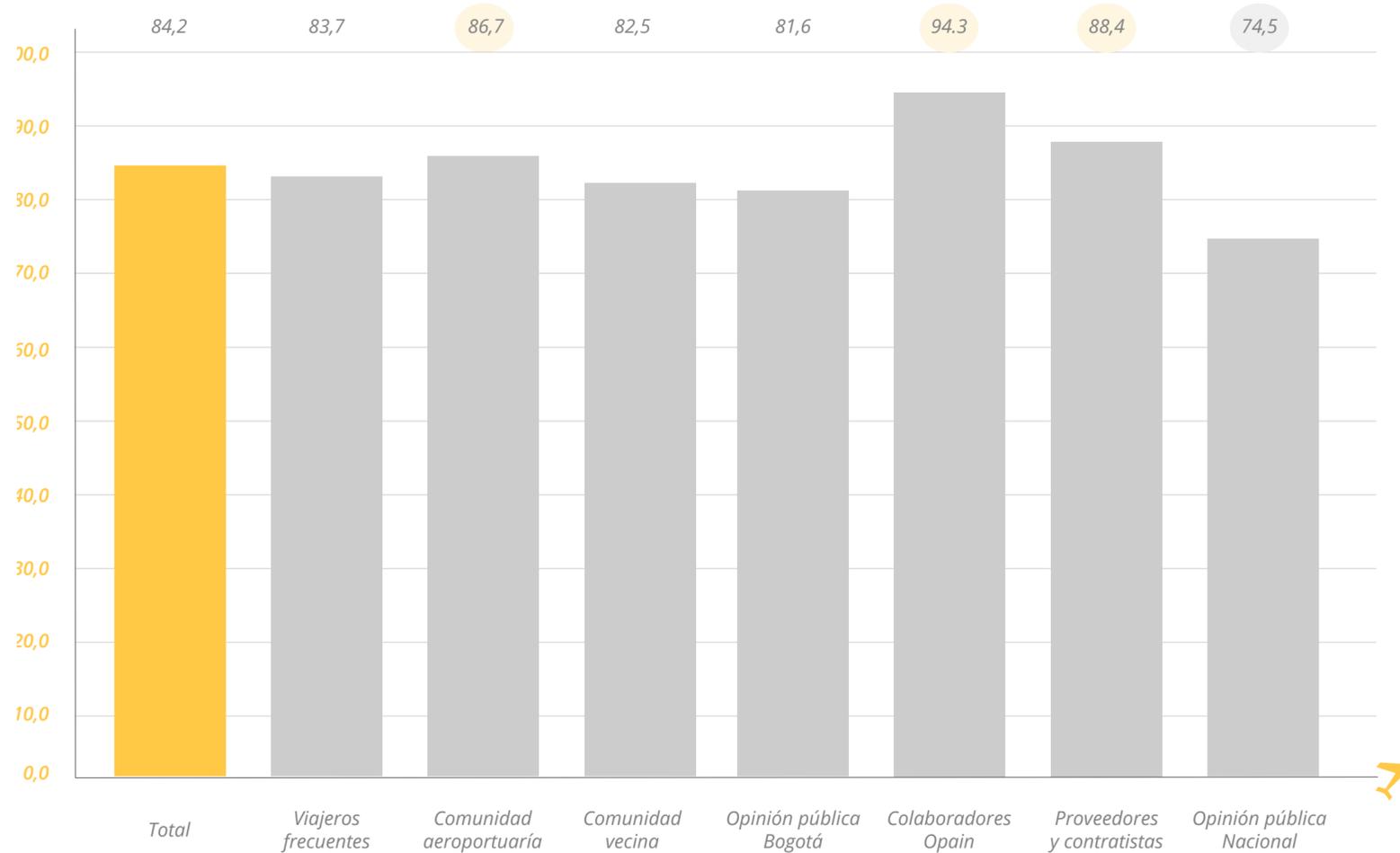
<b>Pobre/Nivel inferior</b> Inferior a 40	<b>Débil/Vulnerable</b> Entre 40 y 59.9	<b>Promedio/Moderada</b> Entre 60 y 69.9
<b>Fuerte/Robusta</b> Entre 70 y 79.9	<b>Excelente/Nivel superior</b> Superior o igual a 80	

Índice de reputación  
+  
aporte de cada componente en el índice de reputación logrado por El Dorado





<b>Pobre/Nivel inferior</b>	<b>Débil/Vulnerable</b>	<b>Promedio/Moderada</b>
Inferior a 40	Entre 40 y 59.9	Entre 60 y 69.9
<b>Fuerte/Robusta</b>	<b>Excelente/Nivel superior</b>	
Entre 70 y 79.9	Superior o igual a 80	



Se cuenta con un Índice de reputación corporativa nivel superior (84,2). Los stakeholders donde presenta una mayor solidez son colaboradores, proveedores, contratistas y comunidad aeroportuaria nacional

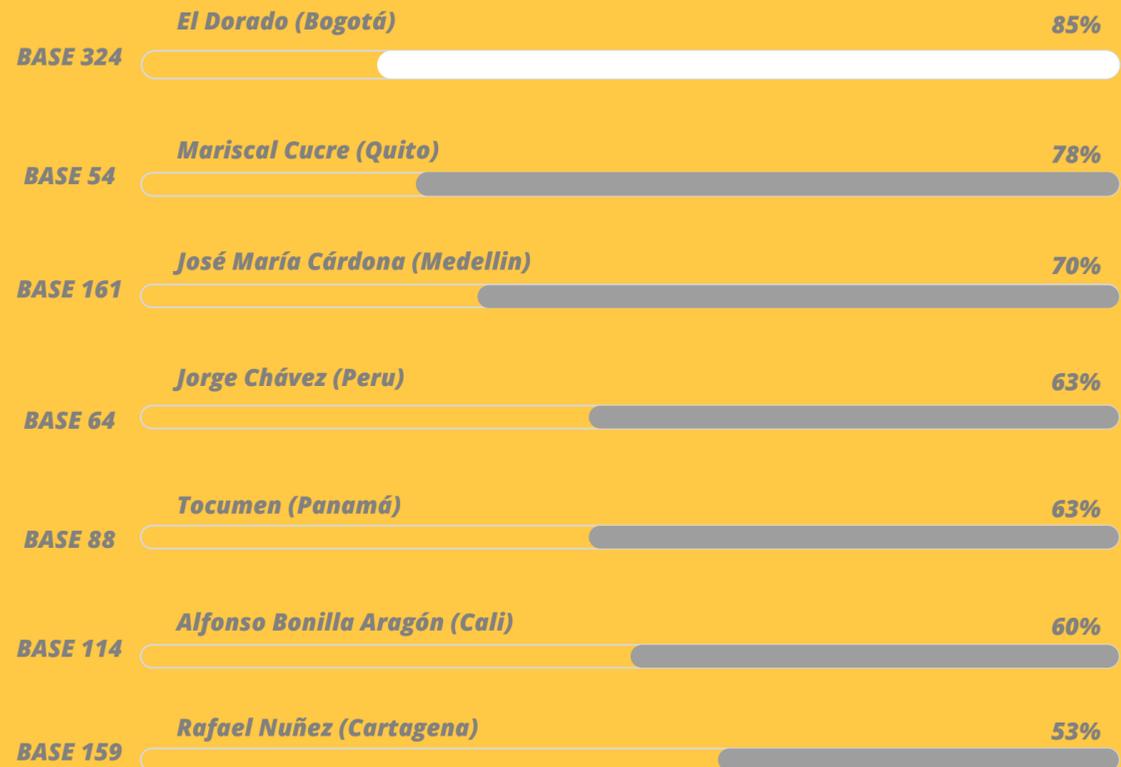
# Imagen y posicionamiento

El estudio de imagen y posicionamiento se basó en la comparación de El Dorado con los aeropuertos más relevantes en el mercado nacional y de Latinoamérica. El grupo objetivo utilizado para este estudio incluyó viajeros nacionales e internacionales quienes realizaron viajes 12 meses antes de la toma de información, con una frecuencia definida de viaje.



es el único aeropuerto de la región que logra un indicador superior a **80%** al evaluar la **experiencia general**.

**Total** 84% VIAJEROS NACIONALES  
Base 173  
**TTB** 87% VIAJEROS INTERNACIONAL  
Base 151



# Desempeño Aeropuerto El Dorado VS. Aeropuertos Nacionales

El desempeño de El Dorado es superior en la mayoría de atributos al valorarse frente al set Competitivo nacional

TTB: Lo describe muy bien (4) + Lo describe completamente (5)

**El Dorado (Bogotá)**

Base 324

**José María Córdova (Medellín)**

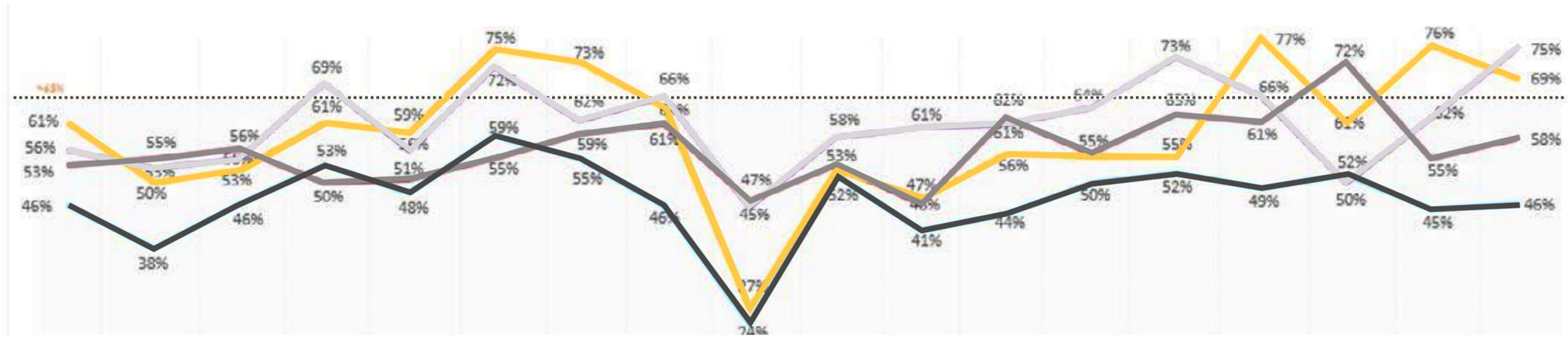
Base 161

**Rafael Nuñez (Cartagena)**

Base 159

**Alfonso Bonilla Aragón (Cali)**

Base 114



Por medio de tecnología (Pantalla, biometría) facilita los procesos al momento de viajar.

Cómodo: Tiene conexiones para computadores y celulares, etc.

Procesos rápidos y simples en filtros de seguridad en entrega de equipaje, etc.

Buena coordinación de todos los organismos que intervienen: Migración, aduana, etc.

Conectividad con el sistema de transporte para facilitar la salida y llegada al aeropuerto.

Limpio, aseado y con protocolos de bioseguridad.

Adecuado sistema de información y señalización.

Se siente tranquilo / seguro (vigilantes, cámaras, etc.

Servicios adicionales para descanso y entretenimiento.

La gente está siempre dispuesta a ayudar, con personal amable.

Procesos e infraestructura con modelos sostenibles.

Adecuados servicios de emergencia médica.

Personal o herramientas tecnológicas que maneja varios idiomas a nivel de información.

Parqueaderos amplios y cómodos.

Baños limpios, amplios, cómodos y prácticos.

Oferta amplia de establecimientos comerciales.

Infraestructura con diseño moderno, actual y ambiente acogedor.

Accesibilidad para personas discapacitadas.

■ Oportunidad ■ Explorar ■ Mejora/monitorear ■ Mantener

# En un entorno internacional, la posición de El Dorado está más reñida principalmente vs. Mariscal Sucre de Quito

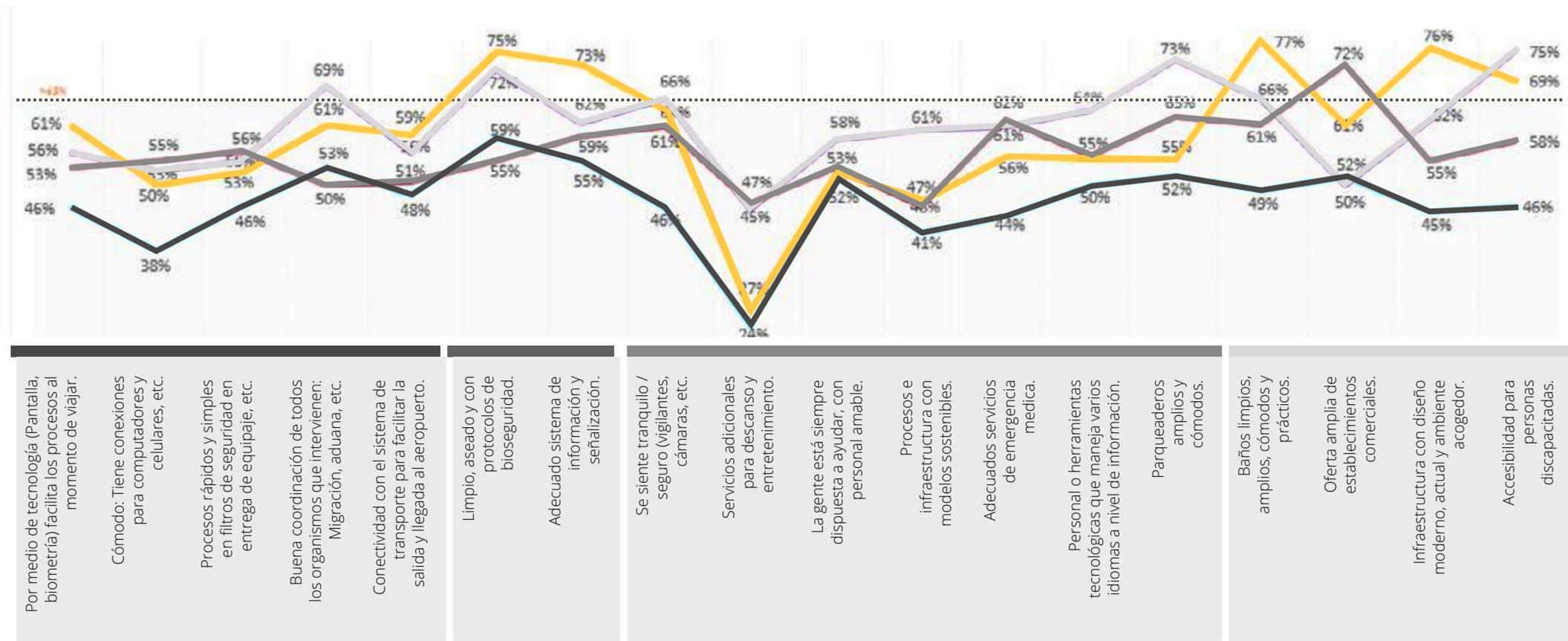
**El Dorado (Bogotá)**  
Base 324

**Mariscal Sucre (Quito)**  
Base 54

**Tocumen (Panamá)**  
Base 88

**Jorge Chávez (Peru)**  
Base 64

**TTB:** Lo describe muy bien (4) + Lo describe completamente (5)



■ Oportunidad ■ Explorar ■ Mejora/monitorear ■ Mantener



Definición del plan de relacionamiento integral y estructurado que abarca de manera diferenciada a cada grupo de interés.



Contribución a la redefinición de los objetivos estratégicos a partir de los resultados de los estudios de reputación, imagen y posicionamiento.

203-2 412-3

### IMPACTO SOCIAL

El 2020 fue un año de grandes avances en el relacionamiento de El Dorado con las comunidades de su área de influencia. Los retos impuestos por la pandemia centraron nuestra atención en generar una contribución positiva a los vecinos del aeropuerto, y el primer paso fue realizar un proceso de acercamiento para escucharlos y conocer sus necesidades.

### DE VECINO A VECINO

Iniciativa de diálogo entre Opain y las comunidades aledañas, -representadas por los integrantes de las Juntas de Acción Comunal-, moderada por un tercero experto en relacionamiento. Fue una invitación a que ambas partes expresaran sus visiones, anécdotas, dudas y sugerencias sobre la dinámica de interacción que existe entre el aeropuerto y sus vecinos, con el objetivo de co-crear nuevas rutas de acción y concertación sobre aspectos comunes. Esta iniciativa se llevó a cabo con un total de 15 barrios de la localidad de Fontibón.

### CUÉNTENOS CÓMO FUE

Conversaciones con adultos mayores, miembros de las Juntas de Acción Comunal, para conocer su visión acerca del desarrollo urbanístico, social y económico del territorio, a partir de la construcción del aeropuerto. Se sostuvieron conversaciones con cinco líderes de Fontibón y Funza.



Impacto positivo a través  
de contribuciones a las

## comunidades vecinas

- ✘ Entregamos 1.759 mercados y 4.500 tapabocas. Se estima que las ayudas llegaron a 6.259 personas.
- ✘ Junto con Cementos Argos, realizamos 7 jornadas de desinfección en 13 barrios.
- ✘ Otorgamos 500 becas para cursos de inglés y formación no profesional.
- ✘ Entregamos 14 computadores a jóvenes en un rango de edad entre los 7 y 18 años.
- ✘ En navidad, dimos 900 regalos a niños con edades entre los 0 y 13 años.

## en el futuro

Continuar con la  
**ejecución** del **plan**  
**de relacionamiento**

- ✘ Lograr que las principales audiencias de interés conozcan sobre el aporte de la concesión a la sostenibilidad.
- ✘ Sumar aliados a las causas/proyectos/obras de El Dorado.



# 05

NUESTRO DESEMPEÑO ESG



## Innovación o reestructuración en el modelo de negocio

El 2020 fue un año atípico, que comenzó con una alta dosis de positivismo en relación con los proyectos y resultados presupuestados. Hasta el primer trimestre el foco desde la visión comercial, eran las aerolíneas, los ground handlers y las marcas comerciales. Sin embargo, ninguno de esos servicios funciona sin la presencia y el tráfico de pasajeros.

La emergencia sanitaria requirió un rápido viraje, por lo que ajustamos los objetivos y centramos nuestra atención en recuperar la confianza de los pasajeros, para esto fue necesario mantener toda la oferta comercial y de servicios lista para satisfacer las necesidades de los pasajeros una vez se abriera nuevamente el aeropuerto. En una primera etapa se atendió el equilibrio económico de las más de 600 marcas comerciales impactadas por el cierre del aeropuerto. Por esto, decidimos suspender durante todo el periodo de cierre los contratos cuyos resultados financieros están directamente relacionados con el volumen de pasajeros.

Al reiniciar operaciones, migramos a un esquema de facturación proporcional por el número creciente de pasajeros que se movilizan mes a mes por la terminal, brindando así alivios a nuestros aliados comerciales y a la vez, evitando una reducción de la ocupación. La estrategia funcionó y solo tuvimos que terminar 4 contratos. A

Esta coyuntura generó una mayor cercanía con la operación de las marcas, con la continuidad del 99% de los contratos. Nuestros nuevos indicadores asociados al número de pasajeros que viajan permite hacer más eficiente el análisis de resultados.

- 103-1
- 401-1
- 103-2
- 404-1
- 103-3
- 404-3
- 102-41

# Competitividad



### Eficiencia de la operación

- ✘ Durante noviembre y diciembre se logró puntualidad en el 90% de los vuelos de salida y en el 67% de llegada.
- ✘ Se logró una disminución de los tiempos de rodaje de ingreso de cerca de un minuto, pasando de 7 a 6 en promedio. De igual manera se redujo el tiempo de rodaje en salida en 7 minutos, pasando de 24 a 17.

### Incremento de conexiones y destinos

- ✘ Dos nuevas rutas internacionales a Montevideo y Asunción, ambas operadas por Avianca
- ✘ Una nueva ruta doméstica a Aguachica - Cesar, operada por Satena.
- ✘ A pesar del cierre del aeropuerto, al finalizar el año se registró un tráfico cercano al 50% de pasajeros diarios manejados antes del COVID. Cifra muy positiva en comparación con otros mercados comparables.

# Logros

Implementación del sistema de monitoreo de ventas en tiempo real, lo que genera un sistema de data analítica de la información y la creación de estrategias comerciales.

Migración en el 99% de los contratos comerciales de contraprestación fija a variable.

Reactivación operativa de los locales comerciales del aeropuerto con cumplimiento de los procesos de bioseguridad.



## Futuro

- ✘ Implementar un nuevo canal comercial, Market place, para que los pasajeros puedan hacer compras de forma virtual.
- ✘ Digitalizar los formatos de trabajo de los procesos de operaciones. Implementar la metodología de trabajo ACDM (con base en soluciones de software) para generar eficiencias operativas, entre las cuales sobresale la reducción de tiempos de rodaje con el fin de mitigar la huella de carbono.





  
Encuentra un video resumen  
**AQUÍ**

# Experiencia al usuario

## Infraestructura inteligente, eficiente y de calidad

Instalación de cámaras térmicas, kioskos de auto check-in, puertas automáticas de pre-seguridad y puertas anti-retorno.

Implementación de nuevo sistema de parqueaderos (Fase I), que incluye nuevas funcionalidades como lectura de placas a través de cámaras, nuevos cajeros automáticos y talanqueras de última generación.



## Servicios y canales de información y/o comunicación

Renovación de la infraestructura de la red de datos comercial dentro de la terminal y la red de WiFi para tener mayor cobertura y mejorar el servicio de conexión a los pasajeros.

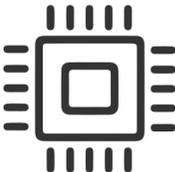


## Uso de tecnología, información e innovación

Instalación de 20 kioskos de auto entrega de equipajes, Implementación de manejo de remoto de máquinas de auto check-in para evitar el contacto.

Control de aforo en tiempo real por medio de analítica de datos en las cámaras del circuito cerrado de televisión (CCTV).

Fortalecimiento del ecosistema digital: nueva página web y nueva App móvil, con información de vuelos en tiempo real, mapa interactivo para guiar a los pasajeros y Chatbot para respuestas inmediatas.



## Manejo de la información y ciberseguridad

El sistema de ingresos de aerolíneas permite enviar diariamente la información de los pasajeros embarcados evitando la operación manual,

En cuanto a ciberseguridad, se realizó la migración de todo el ambiente ofimático a plataforma Windows 10 y se continuó con la implementación en todas las aplicaciones del sistema de monitoreo (SOC) bajo el modelo del NIST.

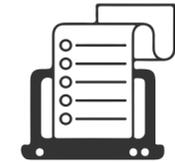


## Medición de la satisfacción del usuario y evaluación del servicio

Se renovó el sistema de PQRS en canales digitales y presenciales, a través de la instalación de tabletas en el aeropuerto para optimizar los tiempos de atención y respuesta.

Durante el año 2020 se recibieron en total 880 PQR'S que corresponden a 360 solicitudes, competencia de Entidades y Aerolíneas, y 520 PQRS competencia directa de Opain, entre las que se encuentran felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos.

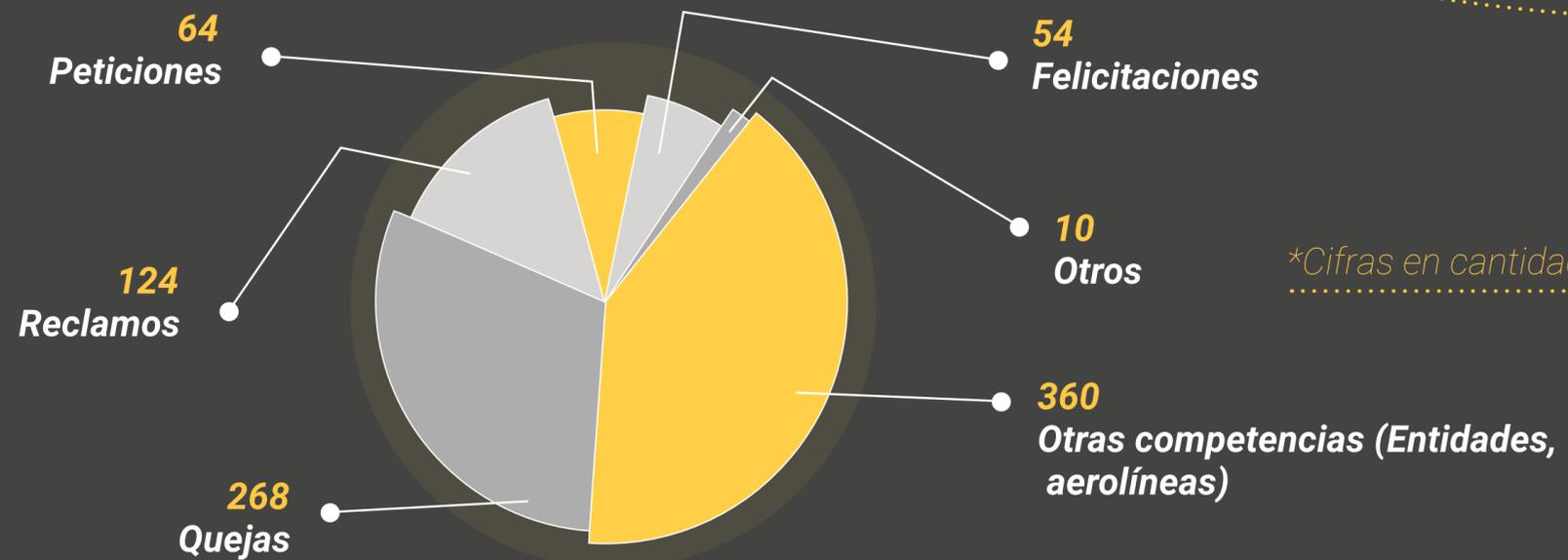
En el top 10 se pueden identificar las causales más comunes de quejas y reclamos. Con esta información se generan planes de acción que ayudan a reducir estas solicitudes frecuentes.



# Top 10 Reclamos - Quejas



Total PQR'S  
**2020**



### **Enfoque para participación de grupos de interés**

Durante el año 2020, Opain no recibió reclamaciones sobre violaciones de privacidad, filtraciones robos o pérdidas de datos de los usuarios.

## **Hechos**

Con las nuevas tecnologías, los pasajeros de El Dorado experimentan una nueva forma de viajar, realizando cada vez más los procesos de manera auto atendida. y conociendo en tiempo real desde sus celulares la información comercial, de servicios y de vuelos, contando con un chatbot para resolver dudas..

La pandemia motivó la implementación de sistemas de bioseguridad y de tecnologías que hacen parte de los nuevos protocolos, que se complementan con la necesidad de evitar contacto físico. Para esto, las cámaras biométricas, el DoradoPass y los procesos de auto atendimento, han sido importantes y ayudan al pasajero a evitar contacto con otras personas y garantizan un ambiente de bioseguridad dentro de la terminal.

## **Futuro**

Implementación de nuevas tecnologías digitales y biométricas que permitirán mejorar la experiencia del pasajero desde la llegada al aeropuerto hasta el momento de embarque, y conocer sus gustos para enfocar ofertas comerciales de manera personalizada.





## **Nuestro talento humano**



En línea con nuestros pilares culturales, se diseñamos e implementamos el programa de formación en: “Liderazgo y Comportamientos Asociados a Nuestra Cultura”, cuyo objetivo principal es potencializar y desarrollar en los colaboradores competencias como: orientación a resultados, trabajo en equipo, toma de decisiones, creatividad, comunicación, influencia y liderazgo.

### **Comunicación**

En línea con nuestros pilares culturales, se diseñamos e implementamos el programa de formación en: “Liderazgo y Comportamientos Asociados a Nuestra Cultura”, cuyo objetivo principal es potencializar y desarrollar en los colaboradores competencias como: orientación a resultados, trabajo en equipo, toma de decisiones, creatividad, comunicación, influencia y liderazgo.

### **Cultura de autocuidado**

A raíz de la situación de pandemia, se trabajó arduamente en promover una cultura de autocuidado, de cuidado del otro y de prevención. Lo anterior, se fomentó a través de la comunicación; con reportes semanales. Adicionalmente, se capacitó a los colaboradores a través de cursos online, notificación de riesgos, espacios de inducción y reinducción, definición y socialización de manuales, matrices y protocolos en pro de la prevención.



# PRÁCTICAS LABORALES

## Opain más diversa

Opain está trabajando por consolidarse como una empresa más diversa, incluyente y equitativa.

Con ese objetivo se elaboró la Política de Diversidad en línea con las políticas de Odinsa y Grupo Argos y se socializó al interior de la organización. Del mismo modo, se conformó el Comité de Diversidad y se realizó la primera sensibilización ABC de género al Comité.

Se inició el proceso de diagnóstico con Equipares, realizando actividades como autodiagnóstico organizacional, reuniones diagnósticas con los líderes de los procesos por dimensión, test de percepción y la encuesta de equidad organizacional, acoso sexual y laboral logrando un 75% de participación. Se actualizó la política de compensación estableciendo los parámetros para definir los salarios y favoreciendo así la equidad a nivel salarial.

Durante el año, se continuó la alianza con la fundación Best Buddies, a través de la cual se tienen contratados 4 "Amigos del Alma".

## Más beneficios para nuestros trabajadores

Se incluyeron varios adicionales: una prima extralegal, pagadera en dos periodos que representó un esfuerzo financiero de la compañía en pro de los colaboradores. Con esta iniciativa se beneficiaron 321 personas con un valor de COP 760.888.903. También se creó el auxilio de mejoramiento personal, que representó ingresos adicionales para 145 trabajadores, con un total de inversión por COP 35.830.000 y el auxilio de transporte rural que impactó positivamente a 17 personas por un costo de COP 6.413.243.

En los periodos de baja operación se definió que solo asistieran de manera presencial los colaboradores estrictamente necesarios para el adecuado desarrollo de la operación; logrando que el 28% de los trabajadores estuvieran en casa con salario; a pesar de no poder realizar funciones remotamente.



# DESARROLLO DEL TALENTO

Para Opain el desarrollo del talento es clave ya que contribuye al crecimiento personal de los colaboradores, condición fundamental para alcanzar los objetivos propuestos. En particular se concentran esfuerzos en los programas de formación y crecimiento.

## 404-1 **Formación**

Durante 2020, el 99% de los colaboradores recibieron capacitación en diferentes ámbitos, logrando un total de 19.436 horas de formación y generándose más de 400 capacitaciones, así:

	<b>Colaboradores impactados</b>	<b>Horas</b>
<b>Liderazgo y comportamientos asociados a nuestra cultura</b>	<b>98</b>	<b>2094</b>
<b>La Magia de Servir</b>	<b>65%</b>	
<b>Viajero Interior - Liderazgo</b>	<b>5</b>	
<b>Introducción a la dirección (Inalde / Idime)</b>	<b>12</b>	
<b>Especialización y MBA</b>	<b>4</b>	<b>2571</b>
<b>Idiomas</b>	<b>7</b>	
<b>Idiomas - Cursos virtuales</b>	<b>100%</b>	<b>1 mes</b>
<b>Aprende del COVID -19 y Cómo Protegerte y En el Dorado Tu Salud Es Primero</b>		<b>1475</b>

Los montos de inversión en formación fueron menores durante 2020, como parte de la estrategia de reducción de gastos. Opain pasó de invertir COP 705.935.449 en 2019 a COP 384.707.622 en 2020. No obstante, se capacitó un mayor porcentaje de la población y se dieron más horas de formación a través de la optimización de costos, de la promoción del adecuado aprovechamiento de los recursos con los que se contaba en el sistema de aprendizaje y de una búsqueda activa y constante de convenios y espacios de formación sin costo.

## Crecimiento

El **9%** de los colaboradores, tuvo una oportunidad de desarrollo, éstas se materializaron de la siguiente manera:

**De 43 vacantes** abiertas durante el año, el **44%** fueron cerradas con talento interno, a través de procesos de convocatoria interna y promoción de talento.

**10 colaboradores** fueron promovidos sin necesidad de que su cargo antiguo se reemplazara y **9 personas** tuvieron movimientos horizontales al interior de la organización.



**5 personas** tuvieron la oportunidad de realizar funciones como encargadas. **Particularmente 3 de éstos Encargos**, se realizaron en otras compañías del Grupo; lo que favorece la asimilación y conocimiento de prácticas de otras compañías.

Se estableció la Política de Encargos, en la cual se establecen las condiciones económicas en los procesos de encargo horizontal, vertical o entre empresas del grupo.

## LIDERAZGO

Se desarrolló el programa de Formación en Liderazgo y Cultura Organizacional, donde participaron 98 colaboradores con personal a cargo, con el objetivo de empoderar a los líderes en comportamientos ejemplares de la cultura organizacional.



404-3

## GESTIÓN DE DESEMPEÑO

Respecto a la atracción y retención de talento, es el segundo año en que se realiza el proceso de gestión de desempeño para toda la organización incluyendo objetivos SMART y competencias por nivel de contribución. Se trabaja en la consolidación del proceso al interior de la organización, a través de sensibilizaciones virtuales con todas las Gerencias, acompañamientos individuales y piezas de comunicación.



## ATRACCIÓN Y RETENCIÓN

Se elaboró y definió la experiencia del empleado, y la experiencia del candidato, identificando todos los puntos de contacto, las fortalezas y áreas de oportunidad en cada uno, fortaleciendo simultáneamente la marca empleadora.



## ROTACIÓN VOLUNTARIA

El índice de rotación voluntaria fue de un 5,8% y como resultado de la pandemia, se implementó un plan de retiro que incluía al 8,2% del total de colaboradores. En estos casos, se realizaron procesos de mutuo acuerdo, se otorgaron bonificaciones por un valor superior a la indemnización legal y se facilitaron procesos de transición de carrera.

102,41

Se suscribió la convención colectiva de trabajo Anbasec, con el fin de velar por los derechos de los colaboradores.

## Hechos 2020 que generan valor

- ✘ Seguimiento telefónico bisemanal a todos los colaboradores y acompañamiento diario en campo para verificar el estado emocional, de salud y el ambiente laboral.
- ✘ Implementación de ruta de empleados puerta a puerta para todo el personal operativo y administrativo.
- ✘ Creación de sitio en Sharepoint para transmitir y promocionar actividades de bienestar mental, físico y financiero.
- ✘ Se realizó por segunda vez consecutiva la gestión de desempeño a través de la plataforma Success Factors.

# DESAFÍOS

## **MÁS DIGITALIZACIÓN: TRABAJO Y BIENESTAR VIRTUAL**

El distanciamiento generado por la pandemia aceleró la digitalización de diversos procesos y motivó la búsqueda de medios alternativos para proporcionar bienestar y ayuda a los colaboradores. Esta fue la base de la transición de la organización a la modalidad de trabajo remoto, para la mayoría de personal administrativo, que incluyó adaptación de espacios físicos, formación y nuevas prácticas de seguridad y salud. Esta dinámica también tuvo en cuenta el reto de continuar el vínculo, la comunicación y la motivación, con los empleados técnicos operativos que no hacen uso de sistemas de trabajo remoto.

## **FUTURO**

- ✘ Implementar el Sistema de Gestión de Igualdad de Género - Sello de Equidad Laboral EQUIPARES, con el fin de identificar y cerrar las brechas de género que puedan existir en la estructura organizacional.
- ✘ Obtener el Sello Oro Equipares
- ✘ Establecer una metodología de retorno a la inversión sobre las capacitaciones realizadas anualmente.



Encuentra  
infografía  
resumen  
**AQUÍ**

103-2 103-3 102-9 204-1

El año 2020 fue un año de grandes desafíos para las compras y la gestión del riesgo en la cadena de suministros, generando una evolución del área de compras hacia un rol holístico de apoyo, innovación y mejora continua. Se enfocaron todos los esfuerzos en afianzar las relaciones corporativas de colaboración para dar respuestas inmediatas y atender satisfactoriamente todas las necesidades.

El gasto total en la cadena de abastecimiento fue de (COP) 127.000 MM, de los cuales el 96% corresponde a compras nacionales y el 4% restante a compras internacionales.

Se contó con 322 proveedores, de los cuales 304 son locales y 18 internacionales, todos con relación directa con Opain.

Se establecieron las siguientes estrategias para la optimización del proceso de la **Cadena de suministros**

1

Especialización y categorización del equipo de Compras y Suministros y la segmentación de los proveedores.

2

Encuesta de servicio para medir los niveles de satisfacción frente a los procesos del área de compras y suministros. Participación del 97% de los usuarios.

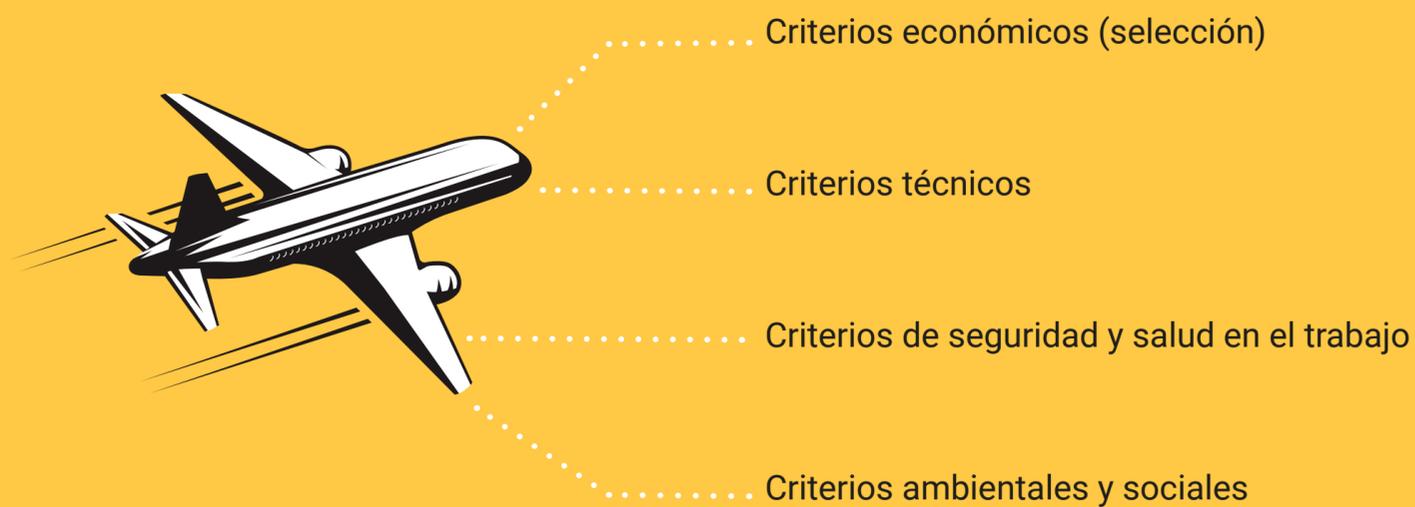
3

Consolidación del Plan Anual de Compras “PAC”, que permitió realizar la planeación estratégica de los procesos de mayor impacto para la compañía.

103-2	103-3	308-1	414-1	308-2
414-2	409-1	408-1	407-1	

### Criterios de selección y evaluación de proveedores

Mediante el Procedimiento de Evaluación para la Selección y Reevaluación de Proveedores, se integran factores ambientales, sociales y de gobierno. El proceso se desarrolla a través de la plataforma, Compras.Opain.co, aplicando criterios habilitantes como:



De los **40** proveedores nuevos **11** fueron evaluados con los parámetros referidos anteriormente.

Se realizó un proceso de reevaluación de **63 de los 322** contratistas que cumplieron con los siguientes parámetros:

- ✘ El monto de compra por contratos o individual representa el 80% del valor total de compras generadas en el año.
- ✘ Productos o servicios catalogados en el Plan Anual de Compras (PAC) como estratégicos y/o cuellos de botella de acuerdo con la matriz Kraljic.
- ✘ Productos o servicios catalogados con criticidad media y/o alta en la matriz de procesos críticos.

Entre 2018 y 2020, se reevaluaron **199** proveedores de un total de **889**.





✈ 103-2    ✈ 103-3

### **103-2    103-3** **Criterios para la identificación y gestión de proveedores críticos**

La identificación de proveedores que suministran bienes y/o servicios críticos, se realizó mediante la base de datos de servicios y sistemas críticos desarrollada por la Dirección de Riesgos. En la misma, se clasificaron los procesos, servicios y sistemas de acuerdo con su criticidad en “alta, media y baja”, previa evaluación de su impacto frente a los siguientes factores:

- ✘ Continuidad operativa
- ✘ Seguridad operacional y aeroportuaria
- ✘ Seguridad humana
- ✘ Legal, normativa y contractual
- ✘ Tecnología
- ✘ Ambiental y/o social
- ✘ Financiero
- ✘ Reputacional

Los proveedores identificados con criticidad media y alta son sometidos a un proceso anual de reevaluación el cual permite verificar su desempeño y planes de acción para su mejoramiento y desarrollo.

✈ 103-2    ✈ 103-3    ✈ 308-2    ✈ 414-2  
✈ 409-1    ✈ 408-1    ✈ 407-1

### **Gestión de riesgos en cadena de abastecimiento**

Se establecieron diferentes mecanismos para identificar y gestionar los riesgos en la cadena de abastecimiento entre los que se encuentran:

Manejo de metodología Kraljic, la cual permite la clasificación de bienes y/o servicios de acuerdo con su complejidad, riesgo de abastecimiento y financiero y define estrategias de compra.

En la plataforma de Compras, se realiza la verificación permanente de la información de proveedores y sus accionistas en listas restrictivas, las cuales incluyen 104 listas vinculantes e informativas.

Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores (anualmente).

Programa de mitigación de riesgos en la contratación – Aliados estratégicos, trabajo que se desarrolla en alianza con el corredor de seguros Delima Marsh.

Identificación de proveedores de alto riesgo en sostenibilidad de acuerdo con la Matriz de Riesgos de Opain.



### **Desarrollo de proveedores y alianzas para la sostenibilidad**

Trabajamos enfocados en construir una relación constante y de largo plazo con los proveedores. De este modo, “fortalecemos no solo los lazos entre ambas partes sino también el desarrollo de mercado”.

Dentro de los criterios de selección ganan importancia los basados en sostenibilidad, relaciones gana – gana, en la que la transparencia, la confianza, la estabilidad y el largo plazo son aspectos esenciales de este modelo de relación.

Se trabajó estrechamente con los proveedores en la identificación de soluciones innovadoras, que permitieron no sólo fomentar una economía sostenible, sino también construir un beneficio común y crear alianzas estratégicas. La detallada selección de proveedores, habilita la posterior transferencia de conocimiento para impulsar su desarrollo y promover buenas prácticas que van en línea con nuestras políticas.



# Logros

103-2 103-3

## Como Resultado

de la encuesta de satisfacción al cliente se obtuvo una calificación general de **4.5/5**, la cual hizo posible identificar oportunidades de mejora y afianzar las buenas prácticas dentro de la cadena de abastecimiento.

103-2 103-3

## Hechos 2020 que generan valor

Implementación y puesta en marcha de la herramienta tecnológica de abastecimiento estratégico para la administración de proveedores y procesos de sourcing (Compras.Opain.co)

## Futuro

- ✕ Sistematizar por medio de una herramienta tecnológica el Plan Anual de Compras – PAC.



- 103-2
- 103-3
- 303-1
- 303-3
- 303-5

### Gestión eficiente del recurso

Aeropuerto El Dorado promueve la interacción responsable de los diferentes grupos de interés en la Gestión Integral del Recurso Hídrico, con el fin de maximizar el bienestar social y desarrollo económico como parte del ecosistema de la cuenca del Río Bogotá.

La gestión se orienta hacia la prevención, mitigación, control y compensación de los impactos ambientales, económicos y sociales de la operación del Aeropuerto. Por eso el aeropuerto cuenta con planes de manejo ambiental y de mantenimiento que contienen los mecanismos y procedimientos detallados para la gestión del agua, así como las acciones dirigidas a prever y garantizar la operación del sistema funcional aeroportuario.

En 2020 se presentaron datos de consumo atípicos debido a las restricciones generadas por la pandemia por COVID-19. Los hábitos de consumo cambiaron dado que el lavado de manos es uno de los métodos más eficaces de prevención, por lo que el resultado en consumo de agua fue de 638.142 metros cúbicos.



### CONSUMO DE AGUA

Extracción de agua por fuente	Unidad de medida	Año 2020
Agua dulce extraída por fuentes superficiales, incluida agua de humedales, ríos y lagos	m3	0
Agua de lluvia	m3	5.633
Agua subterránea	m3	0
Agua producida	m3	0
Agua de terceros (acueductos municipales o de otras empresas de agua)	m3	632.509
<b>Extracción de agua en todas las zonas</b>	<b>m3</b>	<b>638.142</b>

Fuente: Opain, 2020.

Los valores fueron tomados de la información entregada por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB, en donde relacionan una matriz con los consumos bimensuales y los datos de facturación de las cuentas. Con estos datos de consumo se hace la relación por mes de cada uno de los tenedores de espacio para validar mes a mes su consumo.

## Análisis de riesgos hídricos

103-2

103-3

Se evalúa la demanda del recurso hídrico y la calidad de agua en El Dorado, así como la caracterización de eventos no sostenibles, para reducir los riesgos hídricos y financieros asociados. También se promueven prácticas sostenibles de los diferentes grupos de interés para que no lleguen a generar afectación sobre los recursos.

Igualmente, se cuenta con diferentes mecanismos establecidos en el Plan de Manejo Ambiental para garantizar la calidad del agua, partiendo del cumplimiento y generando valor agregado en la interacción responsable con el recurso hídrico.

## Gestión y calidad de vertimientos

103-2

103-3

303-4

306-1

La Planta de Tratamiento de Agua Residual (PTAR) del Aeropuerto El Dorado tiene una capacidad de tratamiento de 57,1 litros por segundo. Estas aguas residuales son tratadas por diferentes sistemas de tratamiento fisicoquímicos y biológicos.

En 2020 se gestionaron todas las aguas residuales generadas en el aeropuerto, tratando 526.544 m<sup>3</sup> mediante la PTAR cumpliendo con la totalidad de parámetros físicos, químicos y microbiológicos y demás disposiciones establecidas en el permiso de vertimiento otorgado por la autoridad ambiental.

## Iniciativas de protección y/o conservación de fuentes o cuerpos hídricos

103-2

103-3

Como iniciativa de protección y/o conservación de fuentes hídricas se cuenta con un sistema de conservación de agua en griferías, sanitarios y orinales que permiten un ahorro de agua potable. Con el mismo objetivo están activos dos sistemas de captación, tratamiento y aprovechamiento del agua lluvia que cae en los techos de la terminal de pasajeros 1. En 2020 el consumo de agua disminuyó en un 20% por las restricciones generadas por la pandemia por COVID-19, por el cierre de operaciones.

Adicionalmente, se realiza la medición y análisis de las huellas hídricas azul y gris del Aeropuerto El Dorado con el propósito de monitorear y gestionar el uso del agua.



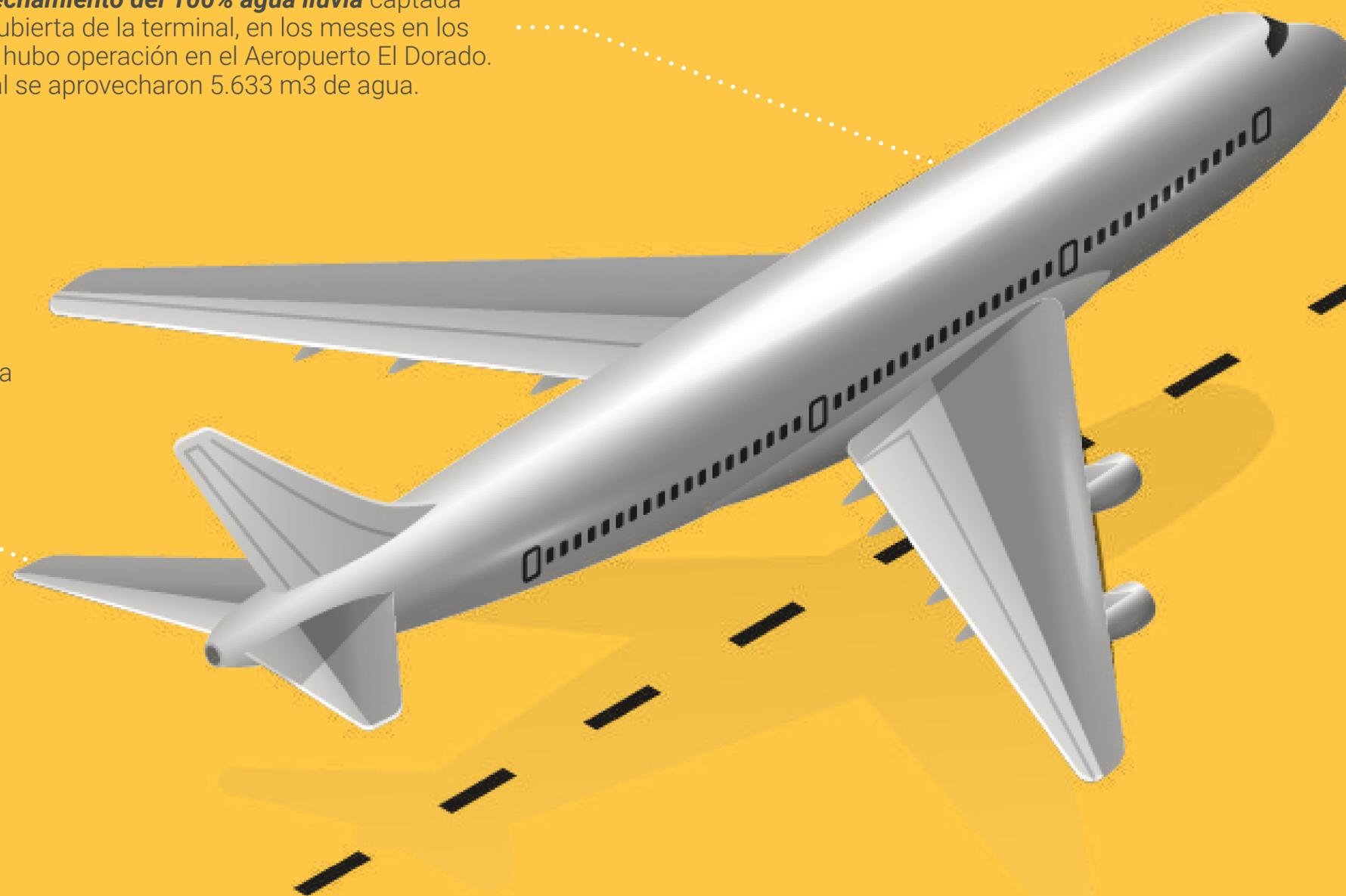
# Logros 2020

## Hechos 2020 que generan valor

Se fortaleció el sistema de conservación de agua mediante **el cambio de 140 griferías** en áreas adicionales a la terminal de pasajeros como terminales de carga, edificios administrativos y Bases de Bomberos Norte y Sur, las cuales tienen una **alta eficiencia en consumo del agua y garantizaron el suministro más seguro en tiempos de pandemia**, ya que el lavado de manos es uno de los métodos más eficaces de prevención.

**Aprovechamiento del 100% agua lluvia** captada en la cubierta de la terminal, en los meses en los cuales hubo operación en el Aeropuerto El Dorado. En total se aprovecharon 5.633 m3 de agua.

Se cambiaron los bebederos de agua por **puntos de recargas de botellas**, para que los usuarios tengan acceso más seguro al agua potable.



# Ecosistemas: biodiversidad

## Iniciativas de compensación de biodiversidad

304-3

304-1

### Identificación de ecosistemas de valor para la Biodiversidad GRI 304-1

En el **2020** a partir de la gestión del paisaje aeroportuario, se concentraron esfuerzos fuera del área concesionada para buscar la conexión entre los humedales periféricos, incluyendo el río Bogotá, que hacen parte integral de la dinámica hidrológica y ecológica del entorno ambiental del Aeropuerto.

En el **aero  
puerto**

se monitorea y evalúa la avifauna, a través de un procedimiento de inspecciones enfocado en la búsqueda de condiciones atractivas o favorables para la presencia de aves y otra fauna en los conos de aproximación de las aeronaves. Los resultados de dichas inspecciones son registrados en un formato de monitoreo de fauna.

En 2020 se identificó un posible riesgo de caída de árboles que representaba amenaza para la vida de las personas y la infraestructura, por lo que fue necesario talar 37 árboles ciprés y 15 acacias negras. Como medida de compensación se sembraron 300 árboles de especies nativas, Alisos, Arrayan, Cajeto, Cedro, Chilco, Corono, Hayuelo y Roble, en un área de 270.000 m<sup>2</sup> del Humedal Gualí en el municipio de Funza-Cundinamarca. El predio de siembra fue escogido porque ayuda a restaurar la conectividad de los diferentes cuerpos de agua aledaños como el Río Bogotá, garantiza la oferta de bienes y servicios ambientales y esfuente para la investigación del ecosistema de humedal.



## Iniciativas de protección o conservación de especies de fauna

Con el fin de mitigar los impactos con avifauna de la zona de influencia del Aeropuerto El Dorado, se cuenta con un Programa de Gestión de Riesgos para el Control del Peligro Aviario. Este programa se desarrolló en cumplimiento de lo establecido en el Plan de Manejo Ambiental del Aeropuerto El Dorado, el cual impide realizar la captura o caza de cualquier espécimen de la fauna silvestre.

<b>Especies incluidas en la lista roja UICN* y otros listados de conservación presentes en la operación del Aeropuerto</b>	<b>2020</b>
<b>Categoría en peligro crítico</b>	<b>0</b>
<b>Categoría en peligro crítico</b>	<b>0</b>
<b>Categoría vulnerable</b>	<b>2</b>
<b>Categoría casi amenazada</b>	<b>1</b>
<b>Categoría en preocupación menor</b>	<b>93</b>
<b>Número total de especies en la lista roja de la UICN o en otros listados</b>	<b>96</b>

\* La Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) es una unión de miembros compuesta por organizaciones gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil. La UICN cuenta con la experiencia, los recursos y el alcance de sus más de 1400 organizaciones Miembro y los aportes de más de 17.000 expertos. Esta diversidad y extensa experiencia convierte a la UICN en la autoridad mundial sobre el estado del mundo natural y las medidas necesarias para salvaguardarlo.



Se protege la fauna al no hacerle daño a las especies que cohabitan con El Aeropuerto El Dorado, las actividades de dispersión como técnicas visuales y auditivas se enfocan en ahuyentarlas sin hacerles daño. No se realizan actividades de caza control, ni de captura de fauna.

### Programa para la Gestión de Riesgos por Aves y Fauna (GERPAF)

Desde la implementación del GERPAF, se han alcanzado grandes logros tendientes al fortalecimiento institucional para el control de los riesgos asociados a la presencia de fauna en el Aeropuerto El Dorado de Bogotá: ampliación del personal operativo de Control Fauna, implementación de los estándares del Internacional Bird Strike Committee IBSC, entre los que se encuentran el monitoreo permanente de la fauna, la adquisición de equipos modernos y especializados de monitoreo, dispersión activa y retención y controles pasivos de condiciones atractivas en la infraestructura aeroportuaria.

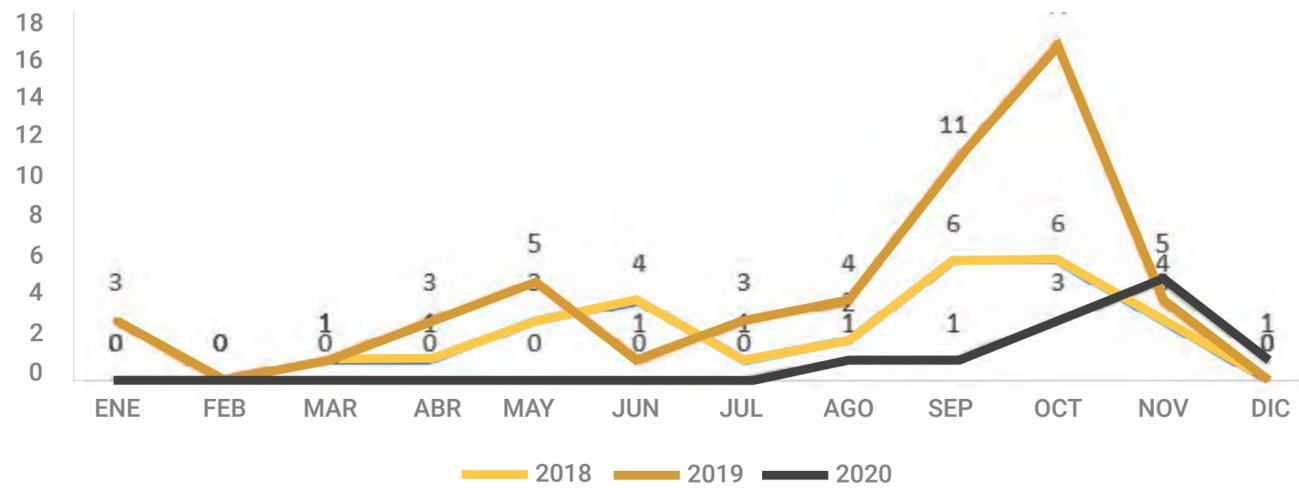
#### Notificación de incidentes

En cuanto a la notificación de incidentes, la Coordinación de Control Fauna ha implementado el Procedimiento de Notificación de Incidentes por Fauna con base en lo dispuesto por la Aeronáutica Civil mediante la Circular Reglamentaria 045, en el que participa toda la Comunidad Aeroportuaria. De la misma manera, se suscribió una Carta de Acuerdo con la Torre de Control, donde se especifica la cadena de comunicación para la notificación de incidentes e impactos con fauna.

### El Comité Aeroportuario de Prevención del Peligro Aviario y de la Fauna de El Dorado

Funciona y se reúne de manera trimestral en la ciudad de Bogotá, el cual es liderado por Opain y con participación de autoridades gubernamentales, UAEAC, aerolíneas y demás comunidad aeroportuaria.





Agua de lluvia	2018	2019	2020
Total anual: Impactos de aves	27	52	11

### Alianzas con grupos de interés para la protección de la biodiversidad

Alianza con el Instituto de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA) para protección de la fauna doméstica (perros y gatos) para que ingrese al programa de adopción.

Acompañamiento de la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) cuando se encuentran animales heridos.





## **Interacción del aeropuerto con su entorno**

Se diseñó el modelo geográfico funcional del entorno ambiental del Aeropuerto El Dorado identificando ecosistemas estratégicos para la conectividad: como el río Bogotá y sus cuencas que son los 5 humedales que rodean al aeropuerto: Humedal Gualí, Meandro del Say, Florida, Jaboque y Capellanía.

## **Hechos 2020 que generan valor**

Como estrategia de comunicación y sensibilización para el control de tráfico ilegal de vida silvestre, se incluyó en los cursos de ingreso y de reinducción para la comunidad aeroportuaria un video donde se sensibiliza y se da a conocer el tráfico ilegal en Latinoamérica. Este material incluye información sobre sus impactos, como identificarlo y qué hacer en caso de enfrentarse ante estas situaciones.

<https://www.youtube.com/watch?v=leQBoV4ps1k>

**WILDLIFE  
TRADE**



Encuentra un video resumen **AQUÍ**

La aviación fue uno de los sectores más afectados por la pandemia de la Covid-19, disminuyendo el número de operaciones (aterrizajes y despegues) a menos del 10% durante el confinamiento. Al reiniciar la operación en septiembre se registró una recuperación gradual lo que tuvo un efecto directo sobre las emisiones explicadas en cada alcance.

305-1 305-2

# Cambio climático

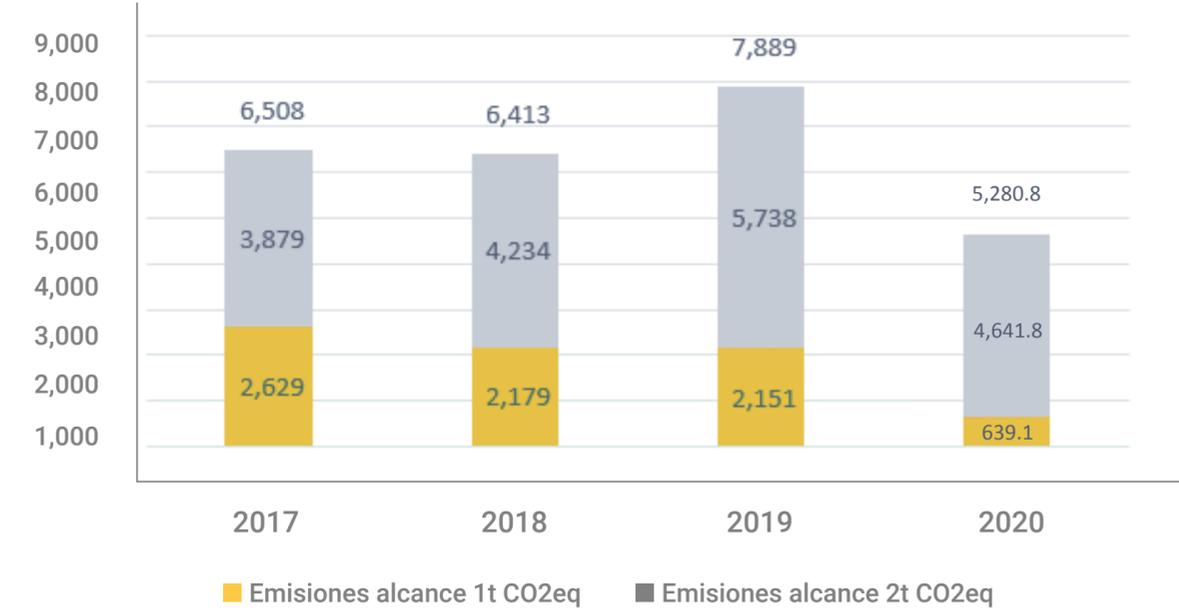
El monitoreo de las emisiones de GEI se realiza mediante la aplicación de la metodología Green House Gas Protocol (GHG Protocol) y la herramienta de cuantificación ACERT diseñada para el programa Airport Carbon Accreditation (ACA) de Airport Council International (ACI), estándar mundialmente aceptado en la industria con el que se realiza la cuantificación de las emisiones de manera anual.

## Mitigación

Se implementó la metodología de Science Based Targets© con el propósito de que los objetivos y metas adoptados por El Dorado para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) estén en armonía con la ciencia climática más reciente y así contribuir a cumplir los objetivos del Acuerdo de París 2015.



Emisiones Gases de Efecto Invernadero



La reducción de las emisiones de alcance 1 se debió principalmente a un menor uso de combustibles fósiles (ACPM y Gasolina) y a la disminución de las aguas residuales tratadas. La reducción de las emisiones de alcance 2 tiene su origen en el menor consumo de energía eléctrica proveniente del Sistema Interconectado Nacional -SIN- por la implementación del proyecto RETROFIT SISTEMA DE ILUMINACIÓN DEL AEROPUERTO EL DORADO, así como a un menor consumo por la contracción de la operación debido a la reducción de la demanda durante la pandemia y la migración a trabajo remoto de gran parte de los colaboradores.



Del análisis de vulnerabilidad de El Dorado se identificaron 283 posibles consecuencias para las nueve etapas de la cadena de valor que pueden tener origen en 21 agentes amenazantes diferentes, relacionados con cambio climático.

# Adaptación

Se identificaron 8 cambios en tendencias del mercado o tendencias regulatorias causadas por las distintas formas de gestión del cambio climático a nivel nacional o internacional, que podrían afectar la continuidad del negocio. El resultado de la información indica que el aeropuerto tiene una vulnerabilidad baja al cambio climático; entendiendo la vulnerabilidad como la relación entre la sensibilidad y la capacidad de adaptación que permite estimar la susceptibilidad del negocio a verse afectado negativamente por el cambio climático.

Iniciativa	RETROFIT SISTEMA DE ILUMINACIÓN DEL AEROPUERTO EL DORADO	SISTEMA FOTOVOLTAICO DE EL DORADO(PANELES SOLARES)
Año de implementación	2020	2019
Descripción de la iniciativa	Sustitución de 14.237 luminarias de tecnologías de Sodio Alta Presión (HPS), Fluorescente (Vapor de Mercurio Baja Presión)	Instalación de 10.369 paneles fotovoltaicos en la cubierta de la terminal 1 de pasajeros para la generación de electricidad a partir de radiación solar. Capacidad de generación de 2.800 kWp.
Gases incluidos en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos)	Todos, CO2eq	Todos, CO2eq
Alcances en los que se produjeron reducciones (alcance 1, 2 y 3)	Alcance 2	Alcance 2
Toneladas de CO2eq reducidas o evitadas para el año de reporte.	72	1.027



Energía

# El Dorado se abastece de energía eléctrica de 3 fuentes

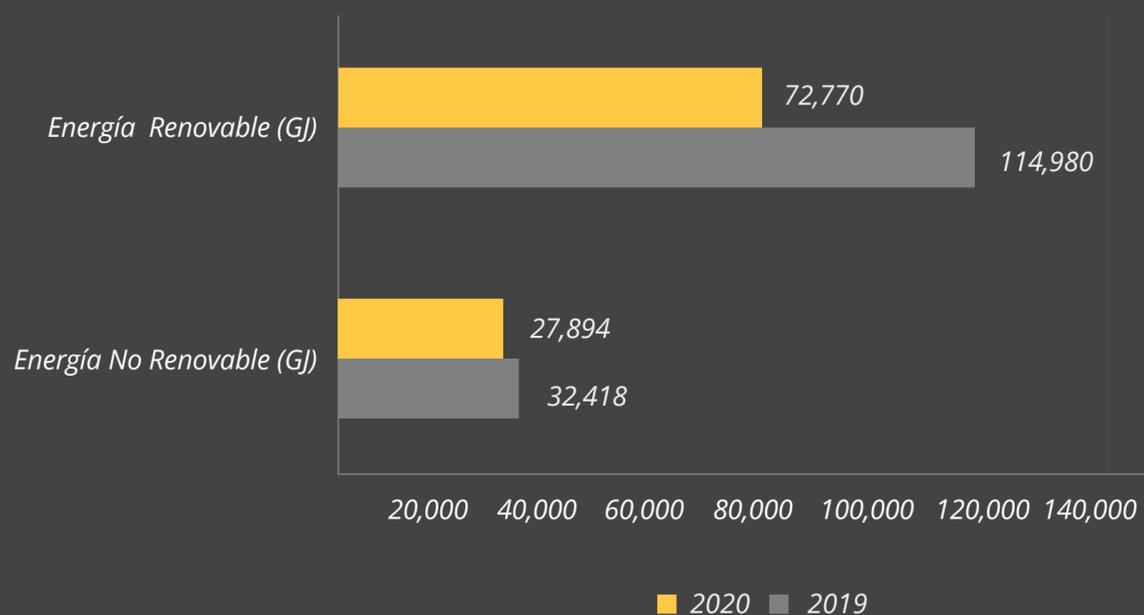
El Sistema Interconectado Nacional -SIN- de Colombia: De acuerdo a la UPME para el año 2020 el SIN produjo el 69.34% de la energía eléctrica a partir de recursos renovables y el restante de otras fuentes no renovables.

Sistema fotovoltaico (paneles solares): La totalidad de la energía producida es del recurso renovable (sol) y es utilizada para autoconsumo del aeropuerto.

Generación de electricidad a través de los generadores de emergencia: La electricidad generada es a partir del combustible ACPM, recurso no renovable, y solo es utilizado en caso de emergencia por ausencia de electricidad de las anteriores fuentes.

Energía	Variación anual del consumo de energía
Energía renovable	<p>La variación se debe a tres factores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El tiempo de generación del sistema fotovoltaico, puesto que el sistema inició operación en el mes de octubre de 2019, es decir que funcionó 3 meses en el año 2019 y 12 meses durante el año 2020.</li> <li>2. Disminución en el consumo de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional -SIN-</li> <li>3. Variación en el porcentaje de generación por recurso agua del SIN de 77.68% (2019) a 69.34% (2020).</li> </ol>
Energía de fuentes no renovables	<p>La variación se debe a dos factores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disminución en el consumo de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional -SIN-</li> <li>2. Variación en el porcentaje de generación por recurso no renovables del SIN de 22.32% (2019) a 30.66% (2020).</li> </ol>

Consumos de energía interno



El ratio de intensidad energética para el aeropuerto se calcula integrando el consumo de energía eléctrica y las unidades de pasajeros y carga en Unidades de Trafico (UT).

Intensidad energética	Unidad de medida	2019	2020
Energía renovable	GJ	147.399	103.325
Energía de fuentes no renovables	UT	42.308.405	12.872.151
Energía renovable	GJ/ UT	0,003483918	0,008027019

# Logros



302-4

Ahorro en energía de 440.041 de kWh desde el inicio (octubre del 2020) de la etapa de instalación del proyecto Retrofit sistema de iluminación en comparación con el año 2019.

305-5



Reducción de 1.099 toneladas de CO2eq por la implementación de los proyectos de Retrofit sistema de iluminación y la operación del sistema fotovoltaico (paneles solares), en comparación con las emisiones estimadas para el mismo año 2020 por consumo de energía del SIN.

NOTA: Los valores no incluyen las disminuciones a causa de la pandemia del Covid-19

## Hechos 2020 que generan valor

Se estableció como objetivo reducir la huella de carbono en un 18% en año 2025 y en un 43% para 2028, lo cual está en línea con el Acuerdo de Paris 2015.

RETROFIT SISTEMA DE ILUMINACIÓN DEL AEROPUERTO EL DORADO: Sustitución de 14.237 luminarias de tecnologías de Sodio Alta Presión (HPS), Fluorescente (Vapor de Mercurio Baja Presión) y Haluro Metálico (MH), que generan residuos contaminantes nocivos para la salud humana y su uso constituye un riesgo ambiental. Estas luminarias fueron reemplazadas por tecnología LED con lo que obtendrán grandes ahorros energéticos, y generarán ventajas para la protección del ambiente y la salud humana, además de un mejor confort visual.

## Futuro

Cambio del 14,99 % faltante de las luminarias, lo que implica un ahorro de energía eléctrica anual estimado de 4.670.749 kWh que equivale al consumo de electricidad de 1.235 viviendas estándar de 80 m<sup>2</sup>.



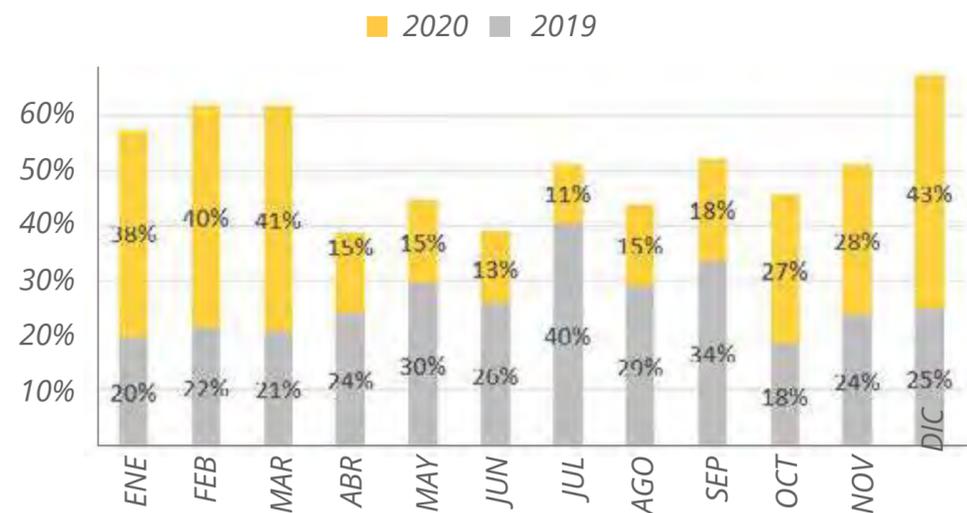
103-2 103-3 306-2

## Uso eficiente de materiales y aprovechamiento de residuos

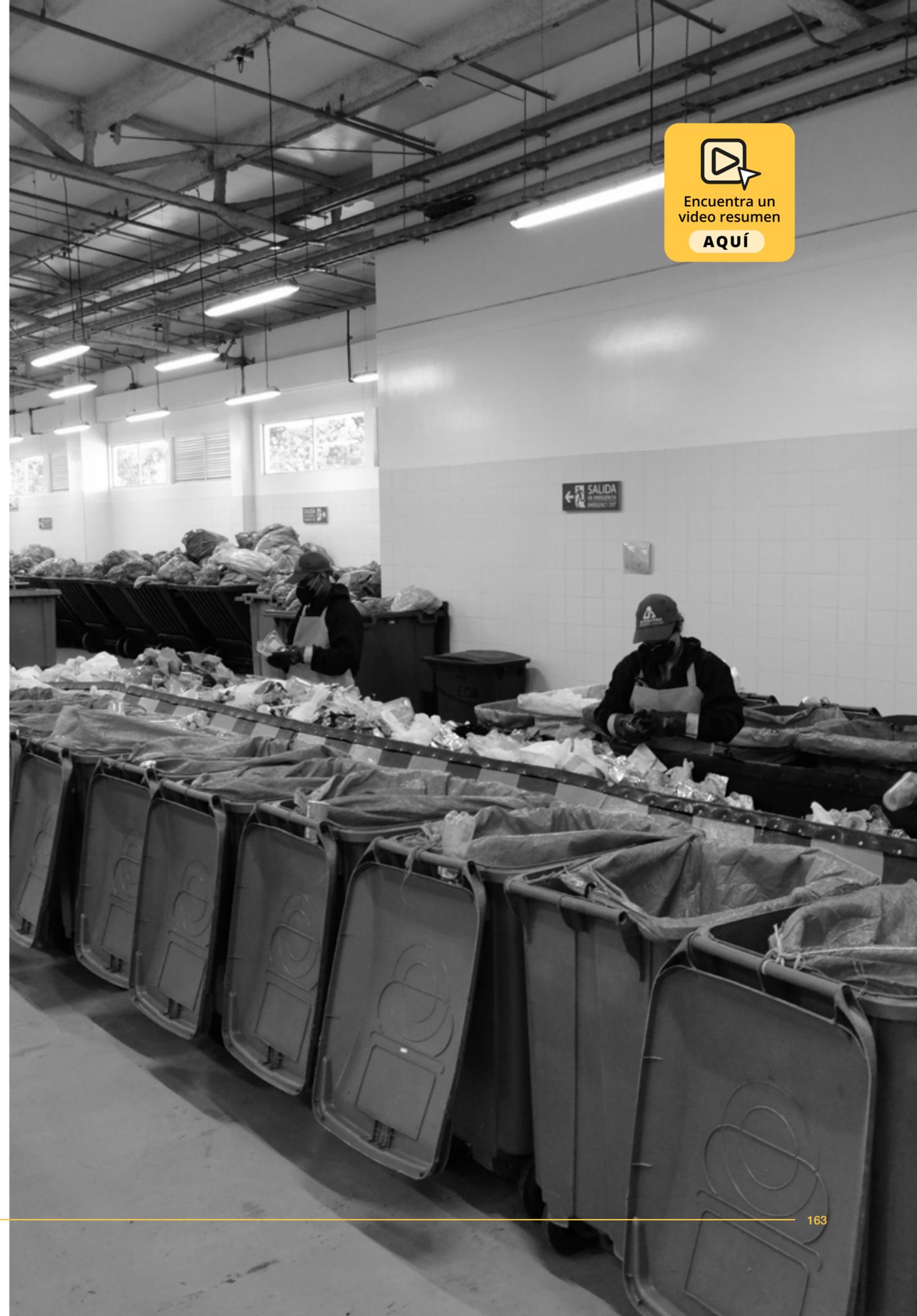
En 2020, los cierres por la pandemia redujeron la generación de residuos de El Dorado, pasando de 4.900 toneladas en 2019 a 1.916 en 2020, lo que equivale a una disminución del 61%. Este porcentaje se encuentra repartido de la siguiente manera: el 32% corresponde a residuos orgánicos, dispuestos a través de compostaje y el 23% corresponde a materiales recuperados en el proceso de separación en banda (plástico, vidrio, cartón, papel, tetrapack), materiales que se recircularán en nuevos ciclos productivos. Dicho porcentaje supera ampliamente la meta nacional del 30% al 2030.

En cuanto a residuos peligrosos, se generaron 335 toneladas, de las cuales 26 toneladas fueron destinadas a sistemas de aprovechamiento posconsumo.

### Porcentaje Aprovechamiento



Fuente: Opain, 2020





103-2

103-3

306 -2

### Disminución de materiales de un solo uso

Durante el año se incluyeron en el Sistema de Gestión Basura Cero dos iniciativas de disminución de materiales de un solo uso:

 Plan de Reducción de Bolsas plásticas en el proceso de cambio de bolsas de los puntos ecológicos, que consiste en verificar bolsas en buen estado para evitar su cambio.

 Cambio de bebederos de agua por puntos de recarga de botellas, con el fin de disminuir la compra de botellas plásticas y la generación de residuos, creando así una alternativa adicional para evitar el consumo de plásticos de un solo uso.

103-2

103-3

306 -2

### Disminución de la generación y disposición de residuos

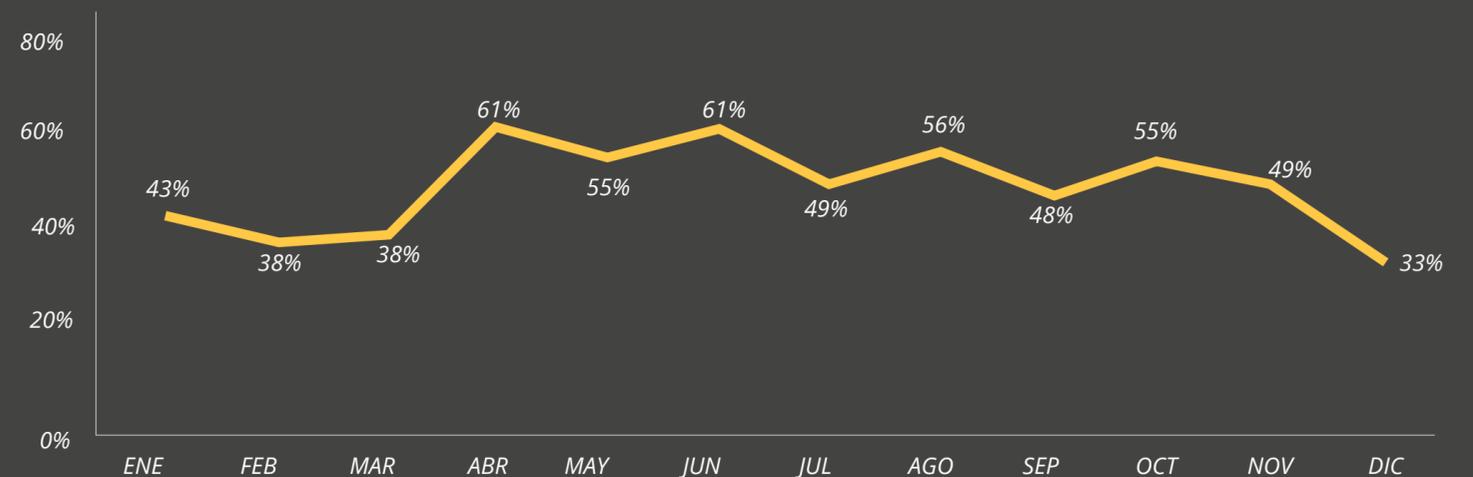
En 2020 el porcentaje de residuos sólidos entregados a través del concesionario Ciudad Limpia S.A. E.S.P. para disposición final en el relleno sanitario Doña Juana fue del 44%.

Este porcentaje aumentó con respecto a 2019 debido a que la pandemia generó mayor contaminación de material por sustancias desinfectantes y el exceso de uso de material de envase y empaque de alimentos.

Estrategias para promover el aprovechamiento de residuos:

- a) separación de nuevos plásticos de envase y empaques de alimentos.
- b) 91 capacitaciones virtuales y presenciales para un total de 4211 personas de la comunidad aeroportuaria con el fin de mejorar la clasificación en la fuente de los residuos y el uso adecuado del código de colores.

Porcentaje dispuesto en relleno sanitario Doña Juana



Fuente: Opain, 2020

En cuanto a residuos peligrosos, 309 toneladas fueron dispuestas mediante celda de seguridad e incineración, de acuerdo con sus características de peligrosidad.

103-2

103-3

306 -2

### Alianzas con grupos de interés para el aprovechamiento de materiales o residuos

Vinculación a los programas posconsumo implementados por agremiaciones empresariales como Grupo Retorna, Lúmina y Lito, para promover la gestión adecuada de residuos cuyas características presentan riesgos a la salud humana y al ambiente.

Alianza entre Opain y la ANDI para promover un modelo empresarial sostenible que integre la protección y la gestión de recursos naturales como factor diferenciador de su productividad y competitividad.

Mantenimiento de la certificación Sistema de Gestión Basura Cero en categoría Oro (SGBC), con el compromiso de trabajar por la reducción de gases contaminantes que le apuntan a la estrategia de cambio climático y a la gestión de residuos bajo el esquema de economía circular.

Aprovechamiento del 56% de los residuos derivados de la operación del aeropuerto.

Reducción de 88.154 bolsas plásticas en los puntos ecológicos.

Disminución del consumo de plásticos, que corresponde a 167.824 botellas plásticas de un solo uso, cada una con una capacidad de 591 mililitros.

Entrega de más de 20 toneladas para los programas posconsumo que hacen parte del Grupo Retorna.

Mantener el modelo de gestión de residuos del Aeropuerto El Dorado con certificación Sello Basura Cero en categoría Oro.

En 2021, disminuir el volumen general de residuos enviados a relleno sanitario de la ciudad con una meta mínima del 5%, respecto al año anterior.

A 2022 implementar la estrategia ANDI -Opain, denominada Conexión, que aportará a la responsabilidad extendida los productores de envases y empaques que se consuman en el Aeropuerto.

A 2025 aumentar el aprovechamiento de los residuos de las operaciones aeroportuarias a un 70%.

103-2

103-3

## Hechos 2020 que generan valor

103-2

103-3

## Logros

103-2

103-3

## Futuro



# Seguridad y salud en la operación aeroportuaria

Seguridad y salud en la operación aeroportuaria

## Gestión de la seguridad de la seguridad y salud en el trabajo (SST) - incluye bioseguridad

### TU SALUD ES PRIMERO

- Implementación de herramienta tecnológica APP CONFIANZA para el reporte diario del estado de salud.
- Inversión de 416,2 millones de pesos en elementos de protección personal.
- Implementación de manual de bioseguridad para la ejecución de actividades en el área concesionada.
- Actualización del Estándar SST y del Manual de Seguridad Industrial.
- Creación de procedimiento para la ejecución de actividades laborales.
- Instalación de cinco máquinas expendedoras de EPPs para colaboradores..



Encuentra un video resumen **AQUÍ**



Actividades	#Colaboradores	# Acciones		#Contratistas y tenedores de
Entrevistas de salud y seguimiento telefónico a colaboradores con COVID19	110			
Seguimiento desde medicina preventiva	381			
Evaluaciones medicas ocupacionales para reintegro post incapacidad relacionada con COVID19	115			
Evaluaciones medicas ocupacionales	110			
Chequeos ejecutivos a Gerentes y Directores	20			
Seguimiento a casos de accidente laboral	24			
Casos cerrados con enfoque médico	17			
Seguimiento patología de riesgo	145			
Aislamiento preventivo temporal	129			
Seguimiento psicológico personalizado	25			
Sensibilización de cuidados en casa casos confirmados de COVID-19	96			
Pruebas de anticuerpos IgG por parte del INS	1416			
Pruebas PCR. Realización de 392 pruebas PCR, 832 pruebas de anticuerpos IgG y 103 pruebas de antígenos por parte de Synlab a colaboradores.	2016			
Pruebas de antígenos	103			
Programa preventivo para riesgo cardiovascular	35			
Promoción y prevención con enfoque SST y COVID-19		93		
Inspecciones en temas de SST en el área concesionada		1100		
Condiciones inseguras subsanadas		124		
Medidas de sensibilización y divulgación de SST			25.839	
Validación permisos de ingreso			13.340	
Inspecciones de Bioseguridad			148	
Revisión de protocolos de bioseguridad de contratistas			46	

### **Gobierno de la gestión de seguridad y salud (comités, participación de gerencia y Junta directiva)**

Se conformó el comité PRASS .

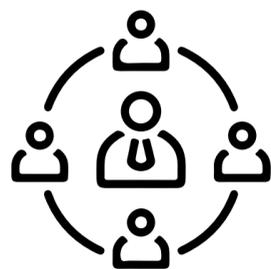
Se Realizaron:

10 reuniones virtuales del comité PRASS

4 mesas laborales con participación de Opain, ARL SURA y AON.

12 reuniones de COPASTT.  
Reuniones periódicas del Comité de Convivencia.

Se trabajó en conjunto con la ARL de Opain y las ARL de contratistas y de tenedores de espacios, para validar temas de bioseguridad.



### **Gestión de riesgos e implementación de medidas**

Se actualizó la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos, incluyendo las variables asociadas al trabajo en casa a nivel psicológico, biomecánico, físico y de contagio por enfermedad COVID-19.

El área SST participó en comités para la revisión de proyectos de ley: Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Medio Ambiente e ICONTEC.

### **Iniciativas y programas para la de gestión de la salud y seguridad de colaboradores – incluye bioseguridad**

Se actualizó el sistema de vigilancia epidemiológica para riesgo Biológico.

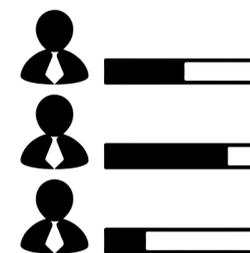
Se implementó la herramienta tecnológica APP CONFIANZA para el reporte diario del estado de salud.

### **Iniciativas y programas para la gestión de la salud y seguridad de proveedores, contratistas– incluye bioseguridad**

Se desarrolló el SAFETY, SECURITY & SUSTAINABILITY WEEK - 2020, en el cual se incluyeron grupos de interés, contratistas y subcontratistas. 435 asistentes.



Se realizó la evaluación anual de desempeño SST del año 2019 a los contratistas seleccionados por el área de compras.



**Iniciativas y programas para la gestión de la salud y seguridad de usuarios y/o otros grupos de interés – incluye bioseguridad**



Más de 1200 dispensadores de gel antibacterial en toda la terminal aérea.

482 lavamanos con 280 dispensadores de jabón.

225 acrílicos como barreras de protección instalados en diferentes puntos donde se realiza atención al público.

137 canecas en todas las terminales para disponer los residuos biológicos como tapabocas y guantes.

40 tapetes de desinfección de zapatos.

40 lavamanos portátiles en la zona pública.

Corredores térmicos con 16 cámaras termográficas de tecnología avanzada para la verificación automática de la temperatura corporal.

12 cámaras UV para la desinfección de las bandejas en filtros de seguridad.

Implementación de medidas de bioseguridad para salvaguardar la seguridad y la salud de los grupos de interés

10 puertas de preseguridad en los muelles nacional e internacional.

9 máquinas dispensadoras de elementos de protección personal.

Desinfección 24/7 con implementos especializados y desinfectantes de alto espectro.

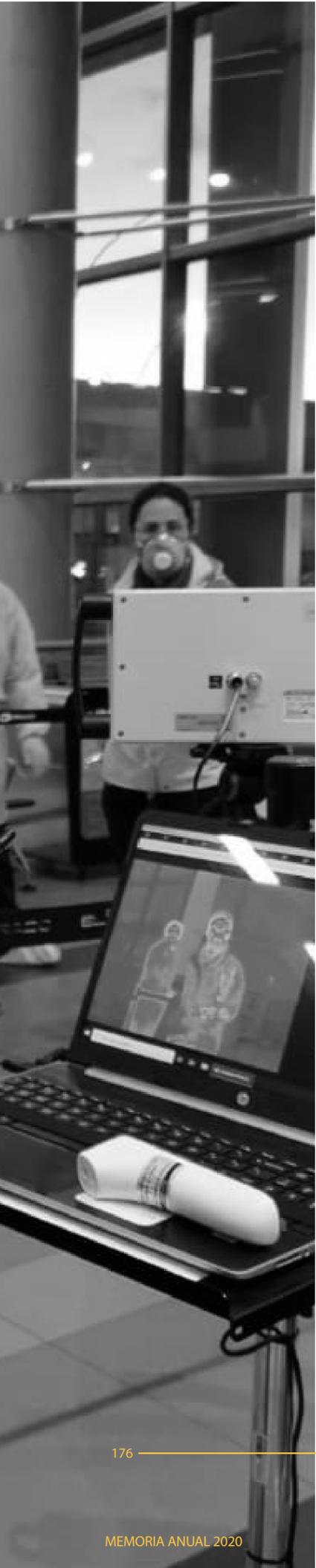
el control del COVID-19.

Auto-entrega de equipaje (Self Bag Drop).

Manual de Bioseguridad del Aeropuerto El Dorado.

Capacitación a todos los tenedores del Aeropuerto El Dorado sobre las medidas de prevención en el Manual de Bioseguridad.

Campaña preventiva “En El Dorado Tu Salud Es Primero”, divulgada en los diferentes canales digitales y externos como: página web, redes sociales, app, totems informativos, taxis, pantallas fids, pantallas en las puertas de abordaje y módulos de check-in.



### **Cumplimiento y desempeño en indicadores y metas la salud y seguridad de colaboradores, proveedores y contratistas**

En el 2020 el número de horas trabajadas por nuestros colaboradores fue de 1.228.004, con base en estos datos, se elaboraron los índices de severidad y frecuencia.

Se logró la meta de mantener el índice de frecuencia promedio inferior a 0.8, logrando un valor promedio de 0.44, un índice de severidad promedio inferior a 1.9 y un valor promedio de 0.76 para la vigencia del año 2020. Lo anterior, debido en parte a la implementación del trabajo remoto para algunos colaboradores durante diferentes periodos de tiempo.

En el año no se presentaron accidentes de trabajo graves o fatales, y se registraron 24 eventos con una magnitud leve.

Se registraron 9 casos de dolencias y enfermedades laborales registradas, las cuales corresponden a peligro biológico asociado a la pandemia por COVID-19

Se realizó seguimiento de más de 200 casos de contratistas (sospechosos, aislamientos, positivos o recuperados).

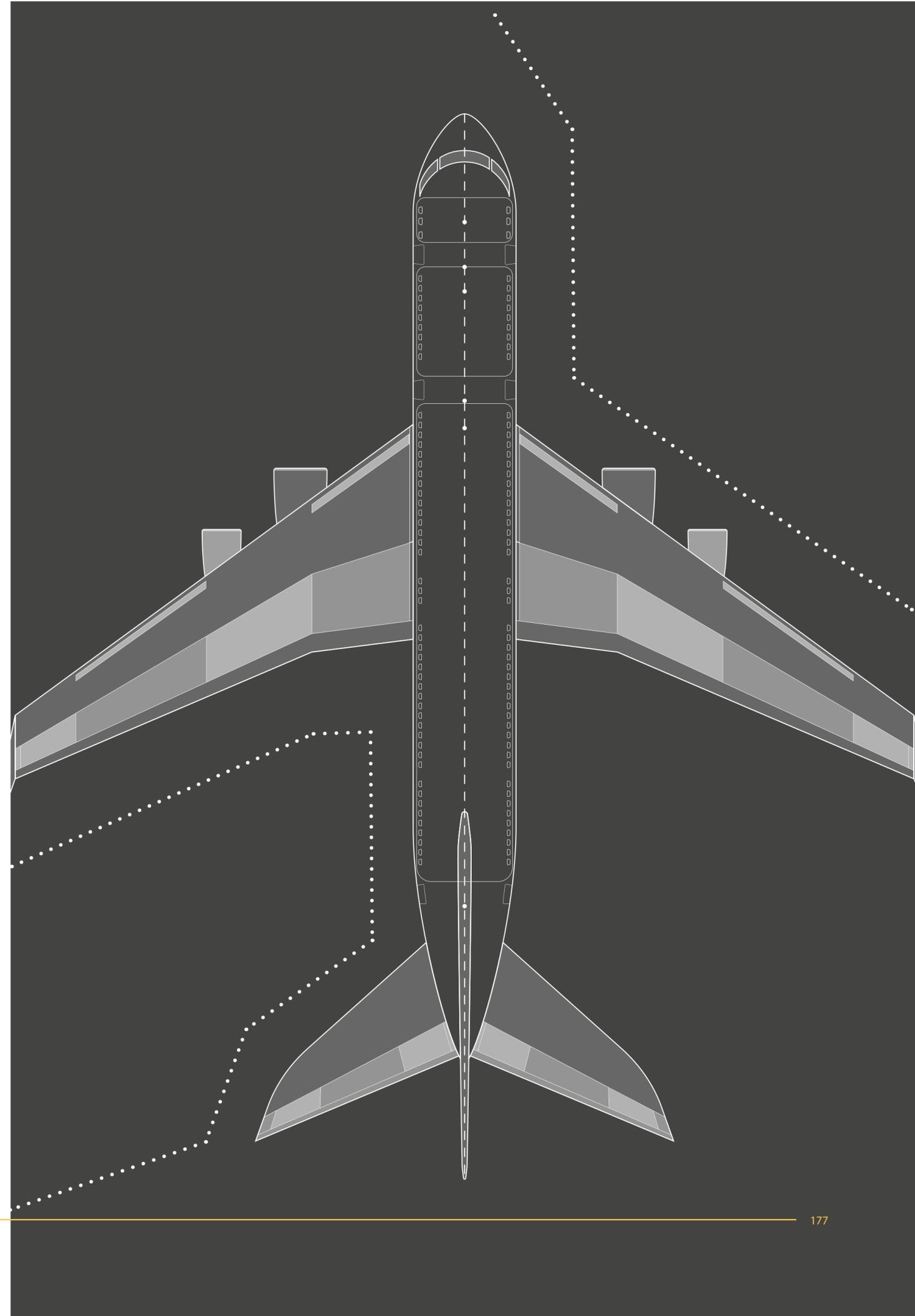
### **Hechos 2020 que generan valor**

Reconocimientos en auditorías externas a los procesos de Bioseguridad:

Auditorías internas y externas de bioseguridad al Sistema Integral de Gestión de Opain - SIGO

Desarrollo e implementación de la Gestión de Cambio para todo el Sistema Integral de Gestión para dar cumplimiento a los requisitos legales y normativos frente al Covid-19.

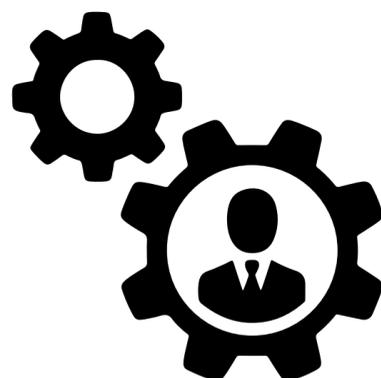
Requerimiento a contratistas más relevantes de la operación (VISE e INTERASEO) de realización de pruebas periódicas para la detección de COVID-19 de la totalidad de los colaboradores.



## Seguridad y salud en la operación aeroportuaria

103-2 103-3

### Seguridad Operacional



La Seguridad Operacional es el estado de los riesgos asociados a las actividades de aviación relativas a la operación de aeronaves, o que apoyan directamente dicha operación, se reducen y controlan a un nivel aceptable.

Mediante la identificación oportuna de peligros, la evaluación y gestión eficiente de los riesgos, logramos un año con cero incidentes o accidentes de aviación inherentes a las actividades operacionales.

No se presentaron daños en aeronaves o afectación a las operaciones aéreas por aves u otra fauna.

Se dio continuidad a la instrucción y sensibilización a la comunidad aeroportuaria a través de los cursos : Conducción en área de movimiento a 959 personas; Sensibilización ente el FOD (Daño por objeto extraño) a 711 personas, e Instrucción en seguridad operacional a 358 personas.

Comités aeroportuario de SMS (Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional) y Fauna: 4 programados para el año, liderados por Opain y con participación de autoridades gubernamentales, UAEAC (Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil), aerolíneas y demás comunidad aeroportuaria.



103-2 103-3

### Gobierno de la gestión de seguridad operacional.

Mediante la revisión gerencial anual se reportó a la alta dirección un balance de la implementación del SMS de la organización, cumpliendo los objetivos establecidos por el Sistema.

A través del informe cockpit mensual, se reportan las actividades y resultados producto de los procesos implementados en el SMS a la gerencia de operaciones.



## Gestión de riesgos, oportunidades e implementación de medidas.

103-2

103-3

Mediante la utilización del Aviplan, software especializado para el diseño de aeródromos y evaluación del movimiento de aeronaves, se realizaron:

- Simulaciones operacionales para identificar los peligros y evaluar los riesgos inherentes al movimiento y parqueo de aeronaves
- Identificación de oportunidades de optimización de espacios operacionales
- Análisis y simulación de operación de nuevos tipos de aeronaves.

103-2

103-3

- Prevención del FOD (Daño por objeto extraño): mediante la instrucción y sensibilización al personal de operaciones se busca identificar, reducir y/o eliminar los peligros potenciales que puedan causar las partículas y otros elementos sueltos en el área operativa de aeronaves.
- Programa de instrucción y capacitación en SMS y Control Fauna, para garantizar la eficacia de la seguridad operacional
- Programa de gestión de riesgos por fauna: con el objetivo de prevenir la ocurrencia de incidentes y accidentes entre representantes de la fauna y las aeronaves.



## Cumplimiento y desempeño en indicadores y metas en seguridad operacional

103-2

103-3

- Número de reportes de Seguridad Operacional mitigados en un trimestre respecto al número de reportes recibidos en el mismo periodo de tiempo. Valor obtenido: 91,20%, meta propuesta del 75,00%.
- Porcentaje de cumplimiento de tareas ejecutadas del programa de gestión de riesgos por fauna en cada trimestre Vs lo programado en el mismo. Valor obtenido 95,25%, meta propuesta del 85,00%.
- Número de actividades de instrucción y sensibilización ejecutadas en un trimestre respecto al número de actividades programadas para el mismo periodo de tiempo. Valor obtenido 101,09%, meta propuesta del 90,00%.
- Número de personas que aprueban el curso permiso de conducción en el área de movimiento en un trimestre, respecto al número total de personas capacitadas. Valor obtenido 90,85%, meta propuesta del 85,00%.

## Alianzas y sinergias para la seguridad operacional

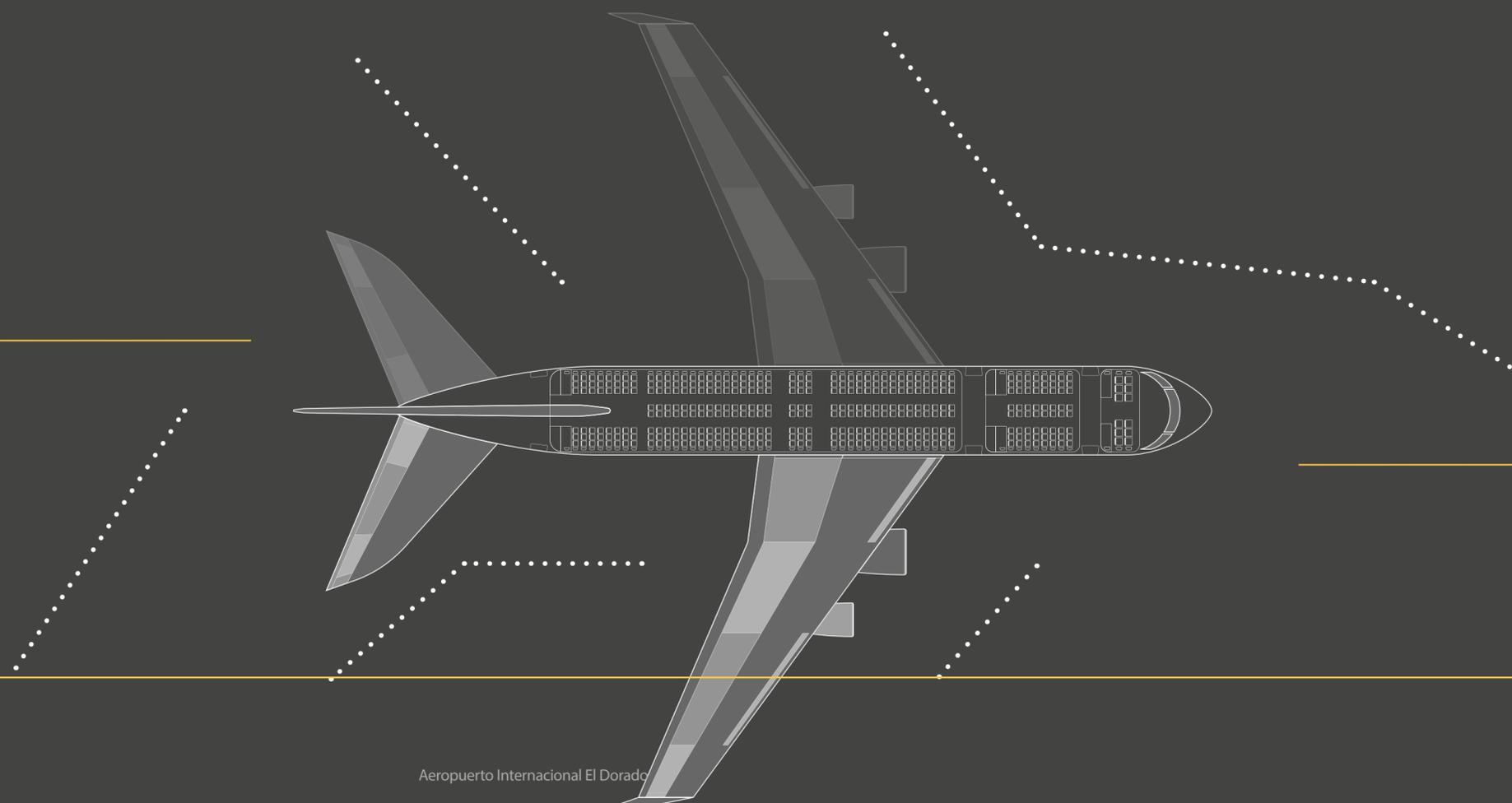
-  Coordinación directa de actividades de control pasivo con contratista de la UAEAC y grupo ambiental externo de diagnóstico de fauna.
-  Participación en el comité nacional interinstitucional para la prevención del peligro aviario y de fauna.
-  Comité aeroportuario de SMS y Fauna liderado por Opain y con participación de autoridades gubernamentales.
-  Participación del comité regional de Seguridad Operacional ACI-LACConcejo internacional de aeropuertos región Latinoamérica y el Caribe. Espacio anual mediante el cual diferentes aeropuertos de la región miembros de ACI entregan y reciben información relacionada con la implementación de los sistemas de gestión de la seguridad operacional en sus aeropuertos.
-  Participación anual del CARSAMPAF (Comité de peligro aviario y fauna en el Caribe y Suramérica). Espacio anual donde los encargados del peligro que representa las aves se reúnen para intercambiar experiencias sobre la implementación de los sistemas de control del riesgo que representan las aves y otra fauna.

## Hechos 2020 que generan valor

Participación en el Webinar organizado por ACI LAC para exponer el sistema de gestión de riesgos por aves y otra fauna en el aeropuerto El Dorado y ponencia por la ejecución de obras lado aire en la semana de la seguridad operacional y Simposio de Viracopos (Brasil) y el Grupo Aeroportuario del Pacífico – GAP (México)

## Desafíos a nuestra gestión 2020.

Debido las medidas de aislamiento social y reducción del personal aeroportuario en turno (Aerolíneas, Ground Handling, Autoridades) fue necesario replantear de manera rápida la forma de mantener el programa de capacitación y sensibilización en seguridad operacional y peligro aviario, así como la comunicación con los diferentes actores de la comunidad aeroportuaria y autoridades involucradas.



## Futuro

Implementación y análisis biológico de eficacia de un señuelo artificial de la especie Alcaraván, diseñado como nuevo sistema pasivo para el control de aves.

Implementación y evaluación de eficacia de un nuevo sistema de control activo mediante el uso de pirotecnia activada de manera remota y de fabricación nacional (menos riesgo en la operación, menor costo y posible mayor eficacia).

Desde el alcance del SMS aportar toda la documentación, procedimientos, procesos y controles requeridos para la gestión de la certificación de aeródromos.



### Como gestión de seguridad aeroportuaria

Se realizaron 6 comités de seguridad aeroportuaria y 7 comités extraordinarios de Inteligencia, en este último se hace la evaluación de problemáticas locales que pueden afectar la continuidad de la operación del Aeropuerto.

## Seguridad aeroportuaria

El área de seguridad aeroportuaria garantiza la seguridad del aeropuerto con el fin de evitar los actos de interferencia ilícita.

Durante el 2020:

- Se inspeccionaron 5'384.122 pasajeros y sus elementos (Cada línea de seguridad tiene la capacidad de procesar 120 pasajeros/hora)
- Se detectaron 406.879 elementos prohibidos en los filtros de seguridad, durante los procesos de inspección, en los cuales se detectaron 19 armas y 767 municiones.
- Se emitieron 44.469 de permisos de ingreso del personal que debe ingresar al aeropuerto para realizar las diferentes actividades en áreas públicas, controladas y restringidas
- El Dorado fue pionero en la región al desarrollar una prueba piloto de análisis comportamental por medio de la utilización de un software.
- Durante el periodo de suspensión de las operaciones comerciales, se logró coordinar y articular con autoridades y las diferentes representaciones consulares la ejecución exitosa de 707 vuelos humanitarios.

# » Infraestructura

## Planeación, diseño y construcción

En el 2020 se dio cumplimiento a la ejecución de los Otrosíes 31 y 32, los cuales preveían la elaboración de los diseños de la calle de rodaje H1 contigua a la nueva zona de mantenimiento. En el Otrosí 31 se incluyó la elaboración de los diseños de las plataformas complementarias ubicadas al oriente del Terminal 2 y al sur de la zona de comodatos de la Aerocivil con el Ejército y la Armada en la Nueva Zona de Aviación General.

- En febrero se inició el proceso de Desmantelamiento de las Lagunas de Oxidación. La ejecución de este desmantelamiento se continuará durante todo el año 2021.
- Se normalizaron todas las redes eléctricas del NTC y el CAC lo que garantiza el cumplimiento de la normativa RETIE en el Nuevo Terminal de Carga y en el Centro Administrativo de Carga.
- Se instalaron en el área de llegadas de vuelos nacionales puertas antirretorno, con el fin de mejorar las condiciones de seguridad de los pasajeros.

## Operación eficiente

Todos los proyectos están enfocados en buscar mejoras operativas en sus diferentes sistemas como manejo de aguas, mejoras en las redes eléctricas y sistemas de iluminación, capacidad de las áreas de estacionamiento para aeronaves entre otros. Opain invirtió más de \$ 2.600 millones de pesos en adecuaciones para optimizar la infraestructura en sus diferentes sistemas.



## Calidad y mantenimiento de la infraestructura

Para garantizar la calidad del mantenimiento de la infraestructura, el Aeropuerto El Dorado cuenta con un Plan de Mantenimiento en el que se describen las frecuencias y procedimientos para el mantenimiento preventivo de los activos de la concesión, así como las acciones necesarias para prever y garantizar la operatividad del Aeropuerto, prolongar al máximo la vida útil de los Bienes de la Concesión y asegurar un adecuado nivel de satisfacción a los usuarios respecto a los servicios.



# Logros 2020

Cumplimiento del 100% de ejecución del plan de mantenimiento

Fueron aprobados los diseños, capex, OPEX y cronograma para la ejecución de las obras previstos en el Otrosí 31 y 32 y la adecuación de las oficinas de Plan de vuelo y Atención al Usuario de la Aerocivil.

Se diseñó, construyó y puso en operación el laboratorio para la toma y procesamiento de pruebas COVID en el costado oriental del parqueadero central.



OPAIN S.A.