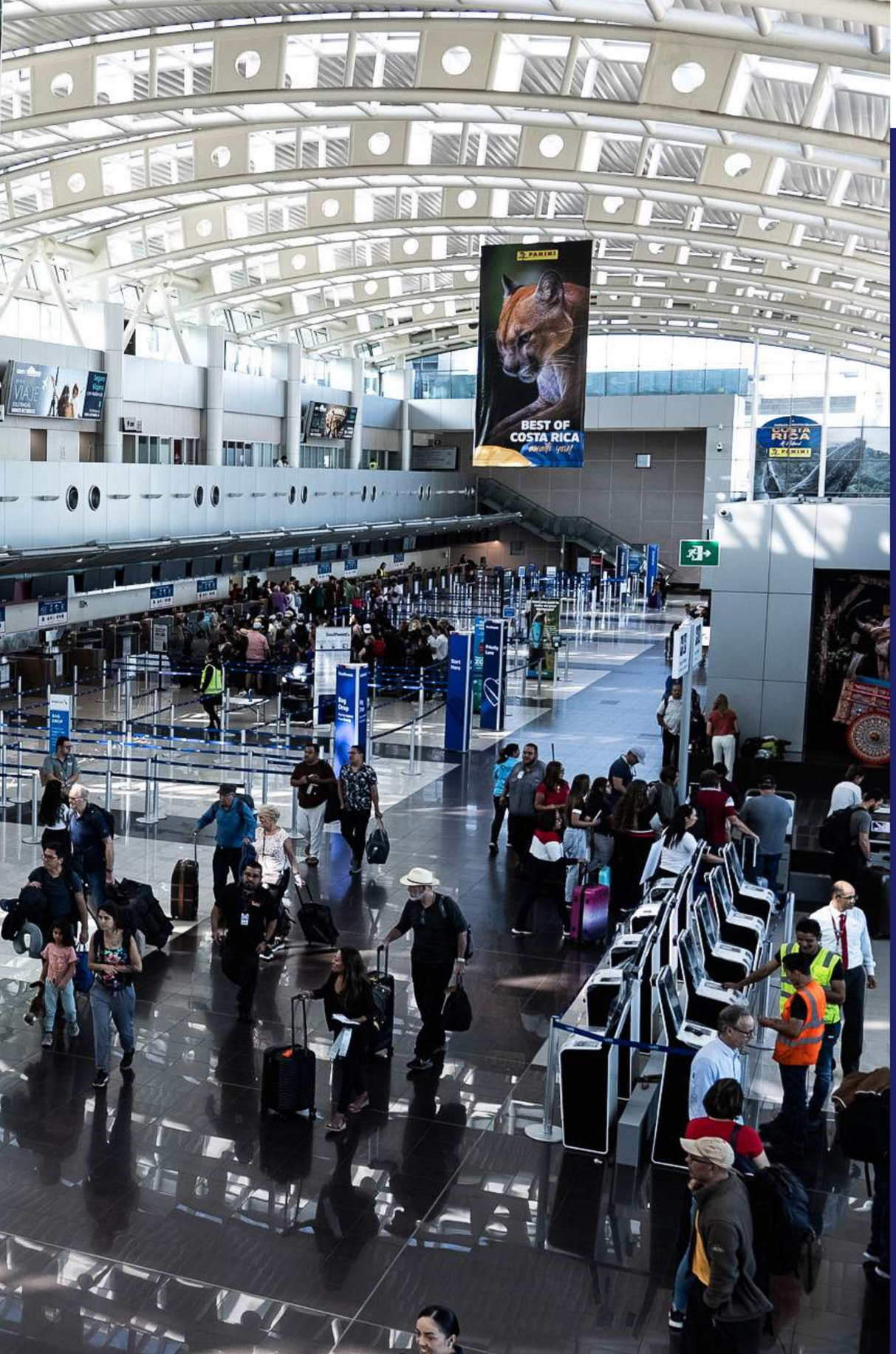
AERIS
CCR AEROPUERTOS

INFORME DE

SOSTENIBILIDAD 2023



Índice

01 **Mensaje de la Dirección Ejecutiva**

02 **Acerca del Reporte**

03 **Números Destacados del 2023**

06 **Acerca de la Organización**
Detalles Organizacionales
Estructura de Gobernanza y Composición
Compromisos y Políticas
Afiliación a Asociaciones
Grupos de interés

20 **Gestión de los Temas Materiales**
Contribución a los ODS

26 **Gobernanza**
Desempeño Económico
Impactos Económicos Indirectos
Prácticas con Proveedores
Ética y Transparencia

44 **Ambiente**
Energía
Agua y efluentes
Biodiversidad
Emisiones
Residuos
Materiales

54 **Social**
Empleo
Relaciones laborales
Salud y seguridad en el trabajo
Formación y educación
Inclusión e igualdad de oportunidades
Comunidades locales
Salud y seguridad de los clientes
Evaluación social de los proveedores

66 **Retos y compromisos**

67 **Índice de GRI**

Mensaje de la

Dirección Ejecutiva

Me complace compartir con ustedes los logros y avances significativos que hemos alcanzado en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría durante el 2023, un año marcado por el crecimiento operativo y una integración con mayor fuerza de una manera transversal de la sostenibilidad en la operación de la principal terminal aérea del país.

En el 2023 logramos recuperar el tráfico de pasajeros y de las operaciones aéreas reportadas en 2019, un resultado que responde al respaldo de Grupo CCR, nuestro accionista mayoritario, así como al esfuerzo de las personas colaboradoras y al trabajo articulado con las autoridades gubernamentales costarricenses: el Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC), la Dirección General de Aviación Civil (DGAC), el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Órgano Fiscalizador de la Gestión Interesada (OFGI).

El compromiso de AERIS con la sostenibilidad se refleja, desde el más alto nivel estratégico, en su misión, visión, valores corporativos y en sus políticas, puesto que en este periodo hemos trabajado en una serie de proyectos que nos permiten generar impacto positivo a Costa Rica y a nuestras partes interesadas.

En el año 2023, realizamos inversiones clave en infraestructura de acuerdo con el Plan Maestro. Además, logramos un ahorro acumulado de 655.465 kWh a través de diversos proyectos, lo que representa un 160% de la meta planteada para el 2023.

Asimismo, el 2023 marcó un hito en nuestro camino en la operación sostenible, con un crecimiento sostenido en todas nuestras acciones mientras continuamos reduciendo nuestro impacto ambiental. Me enorgullece informar que hemos logrado un aumento significativo en el número de pasajeros y vuelos, lo que demuestra la confianza de nuestros usuarios en nuestra infraestructura y servicios.

También hemos integrado de manera proactiva prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones. Desde la gestión eficiente de energía hasta la reducción de residuos, hemos implementado una serie de iniciativas que están transformando la forma en que desarrollamos nuestro negocio.
De esta manera, AERIS continúa su camino hacia un futuro más sostenible, fortaleciendo su posición en el mercado y contribuyendo al bienestar de las partes interesadas.

Ricardo Hernández Larios
Director Ejecutivo de AERIS Holding Costa Rica

Acerca del

Informe

El alcance de este reporte incluye la operación de AERIS Holding Costa Rica. Desde 2019, AERIS comunica anualmente sus resultados y acciones de sostenibilidad por medio de un Informe de Sostenibilidad, con el propósito de rendir cuentas a sus públicos de interés.

El presente informe corresponde al periodo que abarca desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2023, y se realizó, por segunda ocasión, de conformidad con los estándares GRI (Global Reporting Initiative) en su versión 2021. Los contenidos de este reporte han sido revisados y aprobados por el más alto órgano de dirección. La información presentada no ha sido verificada por una tercera parte.

Para más información o consultas sobre el contenido del documento, puede contactar a:

Adriana Bejarano Carrillo

Jefa de Ambiente, Salud y Seguridad de AERIS Holding Costa Rica

abejarano@aeris.cr

Adriana Bejarano Carrillo
Jefa de Ambiente, Salud y Seguridad de AERIS Holding Costa Rica

Números Destacados 2023

Un año de importantes avances

GOBERNANZA

DESEMPEÑO ECONÓMICO:

$173.084.142

En los últimos 10 años, AERIS ha invertido $173.084.142 en el desarrollo de infraestructura contemplada en el Plan Maestro del AIJS.

$705.500

Las inversiones en infraestructura sumaron $705.500

12% Incremento del 12% del EBITDA, en comparación al 2021

$135,5

Ingresos totales por $135,5 millones (¢71.362 mil millones).

5.7 MILLONES

Se superó al 2019 y 2022, con 5,7 millones de pasajeros transitando por la principal terminal aérea.

EXPERIENCIA AL PASAJERO:

3 nuevos destinos para un total de **39 destinos** alrededor de mundo, mediante la operación de 25 aerolíneas.

El Mejor Personal de Aeropuertos en los World Airport Awards 2023 de Skytrax.

PROVEEDORES:

93,8%

93,8% de los proveedores (408) son locales.

96%

96% de los subcontratistas comerciales participaron en el Programa de Excelencia, enfocado en los ejes de sostenibilidad.

ÉTICA Y TRANSPARENCIA:

9

Se realizaron 9 actividades de entrenamiento para los colaboradores, clientes y proveedores para promover la cultural ética, como parte del Programa de Cumplimiento.

PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO:

A partir de la auditoría interna del Programa de Cumplimiento, por parte del Grupo CCR, se plantea la implementación de un Comité de Ética y un programa de cultura (Embajadores de Cumplimiento), a implementarse en el 2024.

AMBIENTE

ENERGÍA:

• Ahorro acumulado por proyectos de 655.465 kWh, lo cual representa un 160% de la meta planteada por parte del Sistema de Gestión de la Energía ISO 50001 para el 2023.

EMISIONES:

• Se redujeron las emisiones totales del aeropuerto en un 1,6% y, si bien registramos un incremento del 20% de pasajeros, se logró reducir la intensidad de emisiones por pasajero en un 19,1%.

AGUA:

• Se continuó el proyecto de reúso del agua de lluvia en la Terminal Doméstica, permitiendo aprovechar durante el 2023 1.743 m3 en la gestión sostenible del recurso hídrico.

BIODIVERSIDAD:

• 2.195 recorridos de monitoreo de especies.
• 59 especies monitoreadas entre domésticas y silvestres.
• 14.559 individuos observados.
• 173 individuos rescatados y liberados posteriormente.

RESIDUOS:

• 71.606 kg de residuos valorizados.
• 508,8 kg de residuos valorizables se convirtieron en madera plástica para la fabricación de muebles.

SOCIAL

EMPLEO:

214

214 personas colaboradoras y **28 nuevas** contrataciones.

COMUNIDADES LOCALES:

5.388

Consulta a las comunidades como parte de la estrategia de sostenibilidad. Donación de 5.388 libros de texto a **1.588 estudiantes beneficiados** de la alianza con Libros para Todos y la colocación de alcancías en la Terminal.

SALUD Y SEGURIDAD:

560 horas de capacitaciones en materia de prevención y factores humanos, al 98% de los colaboradores (metodología SafeStart).
La participación de **742 colaboradores** en 34 caminatas de FOD para recolectar 94,8 kg, siendo valorizados 25,2 kg.

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN:

10.159
HORAS

10.159 horas de capacitación impartidas a los colaboradores.
29 personas con becas para estudiar.

Acerca de la

Organización

AERIS HOLDING COSTA RICA

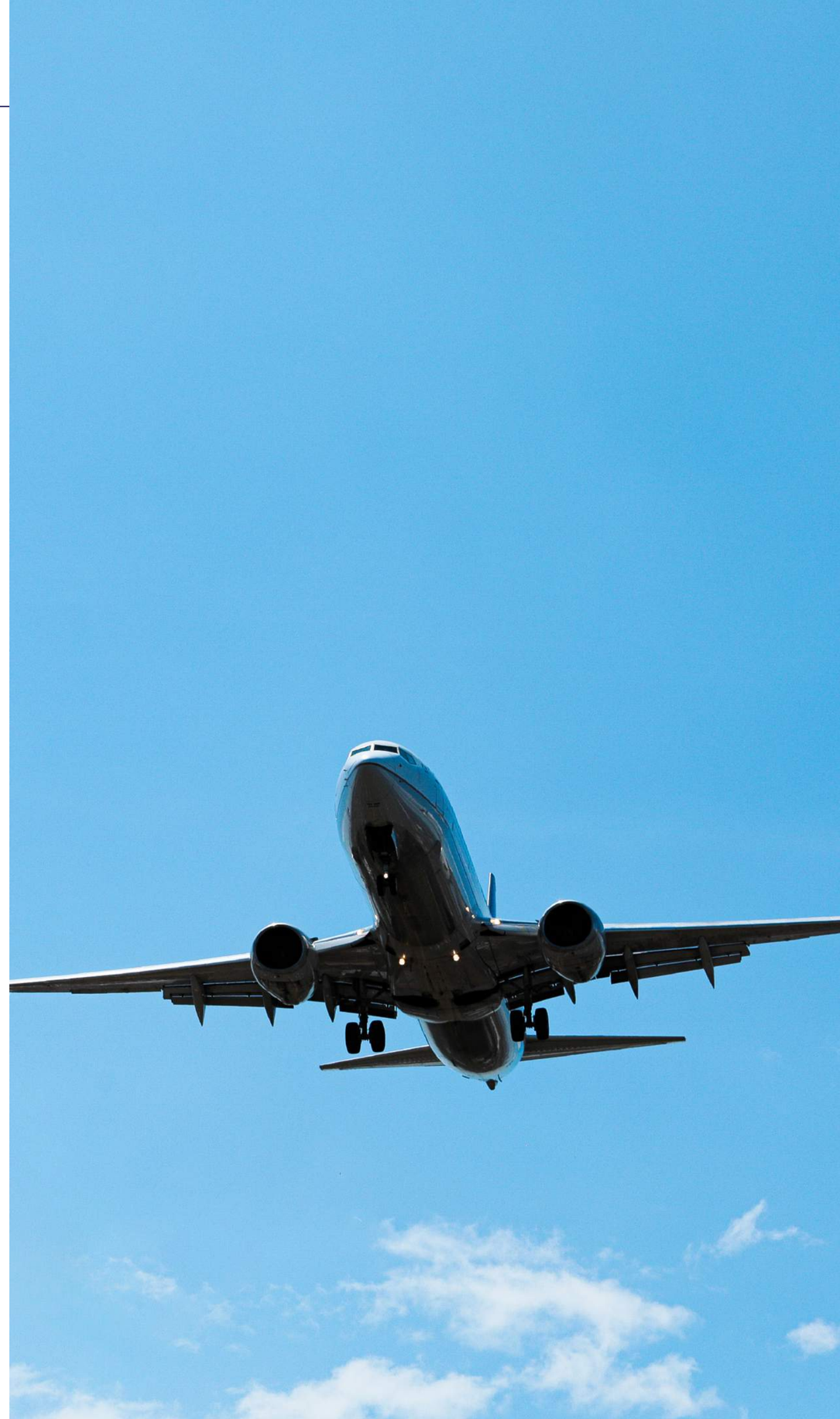
AERIS es el Gestor Interesado de los Servicios Aeroportuarios prestados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS), principal terminal aérea de Costa Rica, ubicada en la provincia de Alajuela.

Esta gestión inició en el año 2009 y se lleva a cabo mediante un Contrato de Gestión Interesada (CGI). Bajo este acuerdo, AERIS se encarga de diversas actividades, como la administración, operación, mantenimiento, rehabilitación, construcción, financiamiento y promoción del aeropuerto.

Además, desde el 2021, Grupo CCR y CCR Aeropuertos son responsables de la concesión y operación de 16 aeropuertos en Brasil: Aeropuerto de Pampulha; en el bloque central de Brasil cuenta con el Aeropuerto de Goiânia, Palmas, Teresina, São Luís, Imperatriz y Petrolina; en el bloque sur contabiliza el Aeropuerto de Curitiba en São José dos Pinhais, Foz do Iguaçu, Londrina, Bacacheri, Navegantes, Joinville, Pelotas, Uruguaiana y Bagé.
Además, tienen a cargo la gestión de aeropuertos internacionales en Quito-Ecuador, Curazao y San José-Costa Rica.
La división también cuenta la empresa de origen estadounidense Total Airport Service (TAS), la cual brinda servicios a más de 30 empresas como: Lufthansa, United Airlines, Air France, American Airlines, Korean Air y Nippon Cargo.

Gracias a la aplicación del modelo de alianzas público-privadas, CCR es líder en el manejo de casi 4 000 kilómetros de carretera en Brasil, la operación de líneas del metro en las ciudades de São Paulo y Salvador, además de trenes urbanos, sistemas metro viarios y transporte marítimo, en Río de Janeiro.

A diciembre de 2023, AERIS mantenía relaciones con 37 operadores comerciales y 25 aerolíneas, las cuales juntas atienden a 5,7 millones de pasajeros anualmente en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.



Propósito

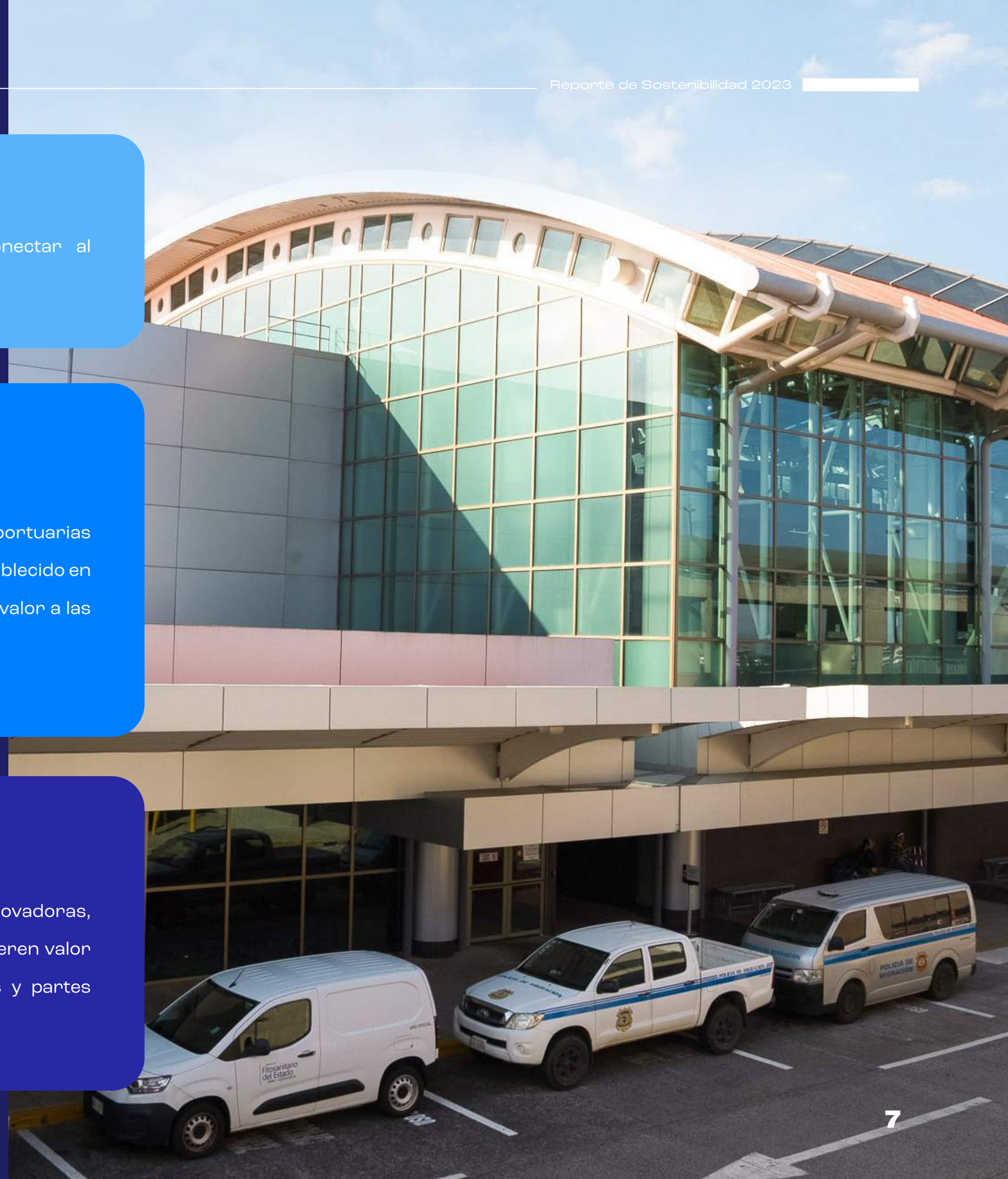
Creamos desarrollo en Costa Rica al conectar al pasajero con la experiencia “Pura Vida”.

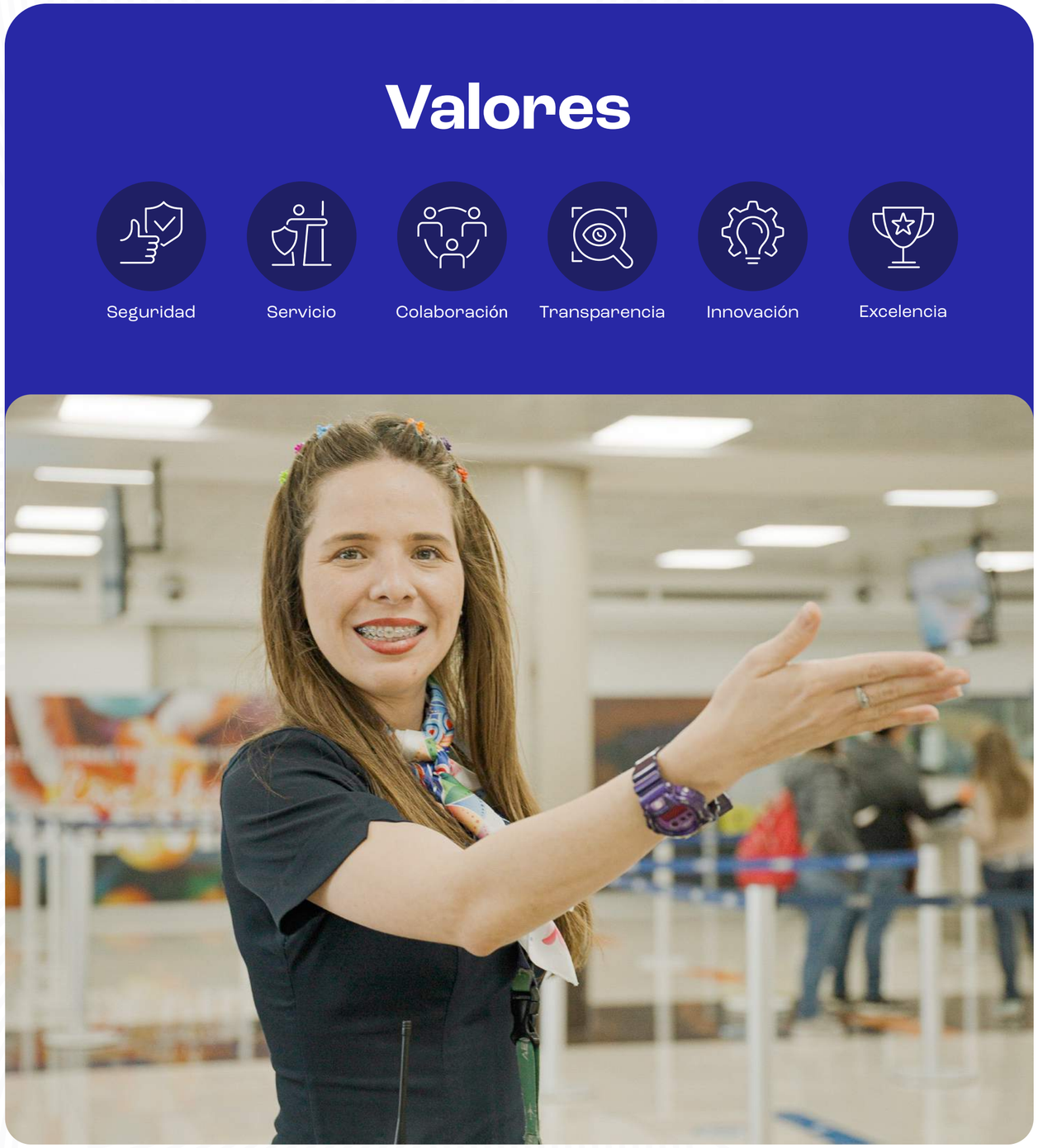
Misión

Nos dedicamos a crear soluciones aeroportuarias innovadoras y sostenibles que excedan lo establecido en el Contrato de Gestión Interesada y generen valor a las partes interesadas.

Visión

Ser referente por nuestras prácticas innovadoras, seguras, eficientes y transparentes que generen valor sostenible a los accionistas, colaboradores y partes interesadas.





Cultura de AERIS

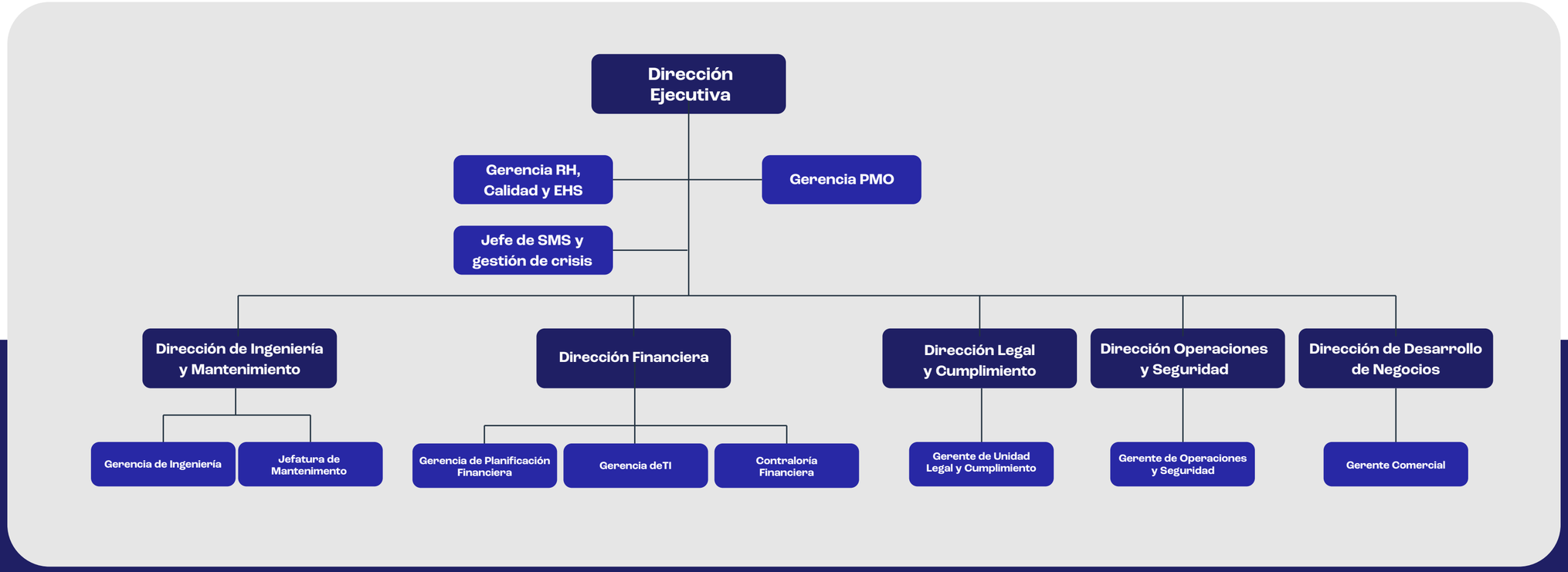
Con la participación de la alta dirección, directores, gerentes y todas las personas colaboradoras de la empresa se trabajó con el objetivo de definir la cultura idónea que le permita a AERIS alcanzar sus objetivos estratégicos.

Producto de este ejercicio se definieron cinco elementos fundamentales de la cultura AERIS: **liderazgo, clientes, talento, principios y logros.**

Estructura de gobernanza y composición

AERIS Holding Costa Rica cuenta con una estructura corporativa que permite la toma de decisiones, donde la gestión de la sostenibilidad es transversal en la organización. Actualmente, brinda oportunidades laborales a 214 personas colaboradoras; sin embargo, en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría laboran más de 6.100 personas quienes no son parte directa de la organización, pero forman parte del ecosistema de la comunidad aeroportuaria.

La estructura del nivel de toma de decisiones ejecutivas es la siguiente:



Tomando en cuenta la guía y experiencia de su accionista mayoritario, AERIS inició un proceso de información de activos y adopción de normas de gobernanza corporativa y políticas de cumplimiento para garantizar la trazabilidad e integridad en la toma de decisiones estratégicas.

Este proceso supuso la redefinición de los métodos de toma de decisiones estratégicas, por ende, la adopción de políticas de gobierno corporativo aplicadas desde el año 2021 y el establecimiento del Programa de Cumplimiento, cuya implementación se realizó en el 2022.

El Programa de Cumplimiento representa un conjunto de políticas, procedimientos y acciones relacionadas con las actividades de la empresa, sus personas colaboradoras y los terceros con lo que esta se relaciona. En AERIS, se cuenta con políticas uniformes respecto a: principios éticos, normas de anticorrupción, relación con terceros, interacción con agentes públicos, revisión de proveedores, normas para donaciones y conflictos de interés, línea confidencial, entre otras.

El equipo que forma parte del Cumplimiento Corporativo es la Dirección Legal y la Gerencia de Unidad Legal y Cumplimiento, quienes trabajan en línea con la Dirección Ejecutiva de AERIS y los equipos de cumplimiento de Grupo CCR.

Como parte de sus resultados en el 2023 se encuentran:

- Mejoramiento de la cultura.
- Mayor control de las actividades de donaciones y patrocinios.
- Mayor participación del personal en las actividades del programa y auditoría del programa sin hallazgos por parte de casa matriz.

Además, han identificado mejoras como:

- Implementación de documentación más estructurada para completar el programa y nuevos procesos.
- Implementación del Comité de Ética de la empresa para el 2024.
- Implementación del Programa de Embajadores de Cumplimiento de casa matriz, para el 2024.

En materia de gobierno corporativo, la junta directiva y los directores ejecutan sus decisiones con base en reglas estratégicas y poseen herramientas tecnológicas para garantizar la trazabilidad de las decisiones.

Esta labor es apoyada por las recomendaciones de una serie de comités y equipos de trabajo permanentes, internos y externos de la organización que trabajan en conjunto y en su individualidad para alcanzar la visión corporativa:

Comités internos:

- Comité de Proyectos.
- Comité de Espacios.
- Comité Directivo.

Equipos de trabajo internos:

- Equipo de trabajo de Calidad.
- Equipo de Gestión de la Energía.
- Grupo de Acción de la Seguridad (SAG).
- Equipo de trabajo - Customer Experience.

Comités externos operativos:

- Comité Control de Fauna.
- Comité de Emergencias.
- Comité de Seguridad y Facilitación (CSF).
- Comité Seguridad Operacional.
- Comité de Operadores.
- Comité Seguridad Operacional.
- Comité de Carga.
- Comité de Asignación de Recursos.
- Comité de Ground Handlers.
- Comité de Terminal Doméstica.

Compromisos y Políticas

El compromiso de la organización con la sostenibilidad se refleja, desde el más alto nivel estratégico, en su misión, visión, valores corporativos y en sus políticas. A lo interno, AERIS mantiene vigente normativa en la que se establecen lineamientos claros que fortalecen este compromiso, como el Código de Ética.
Los estatutos internos están alineados al marco jurídico aplicable, legislación ambiental nacional y a otras iniciativas de conducta empresarial responsable como Global Reporting Initiative (GRI).

El compendio de políticas es aprobado por el máximo nivel ejecutivo y se capacita regularmente a todas las personas colaboradoras para que conozcan cada una de las políticas y su contenido, a fin de generar una cultura de ética e integridad en la organización:

- Código de Conducta Ética
- Código de ética del Proveedor
- Política de Anticorrupción
- Política de Regalos y Entretenimiento
- Política de Conflicto de Interés
- Política de Interacción con Agentes Públicos
- Política de Canal Confidencial
- Política de Diligencia Debida de Terceros
- Política de Donaciones y Auspicios
- Política de Partes Relacionadas
- Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales

El Código de Ética de AERIS establece los valores, directrices, principios y responsabilidades para las personas colaboradoras al relacionarse con la sociedad o cualquier tercero y una serie de pautas en diferentes temas relacionados a sostenibilidad:

Elementos del Código de Ética:

- Derechos Humanos
- Ambiente de Trabajo
- Salud y seguridad
- Medio Ambiente
- Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
- Donaciones y auspicios
- Activos y recursos
- Conflicto de interés
- Combate a la corrupción
- Interacción con agentes públicos
- Contribuciones políticas
- Obsequios
- Confidencialidad
- Relación con terceros
- Competencia leal
- Libros y registros contables
- Comunicación a accionistas
- Medidas Legales y disciplinarias

Cumplimiento de la legislación y las normativas

Tal como lo indica el CGI suscrito por la empresa con el Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC), al proporcionar los Servicios de Operación y Mantenimiento, AERIS debe cumplir con los estándares y los requisitos establecidos en las normas nacionales e internacionales aplicables al AIJS. Además, debe prestar los servicios mientras cumple las normas establecidas por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la Federal Aviation Administration (FAA).

La empresa cumple con la normativa nacional, principalmente con los reglamentos aeronáuticos costarricenses (RAC), las Circulares de Información Aeronáutica (AIC) y las publicaciones de información aeronáutica (AIP), establecidos por la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) y la Ley General de Aviación Civil. AERIS cuenta con un proceso de supervisión e inspecciones de todas las operaciones que se realizan en el aeropuerto por parte de empresas contratistas, constructoras, concesionarios comerciales, empresas de equipos de servicio en tierra, entre otras, a fin de que cumplan también con la normativa nacional correspondiente.

Para asegurar la identificación de las nuevas disposiciones o cambios en las normativas vigentes, además de la gestión interna del respectivo departamento, la organización utiliza un servicio de notificación y actualización proporcionado por una empresa externa de asesoría en control de cumplimiento legal.

Este proceso le ha permitido a AERIS sistematizar el seguimiento e identificar los cambios normativos que afectan a la organización con el fin de incorporarlos lo antes posible en las operaciones aeroportuarias y sus procesos de verificación. Además de la identificación de los requisitos legales, AERIS realiza evaluaciones periódicas cada dos años del grado de cumplimiento, y auditorías del Grupo CCR, a los programas de cumplimiento y procesos internos.

Durante el periodo que comprende este informe, no se presentaron casos de incumplimiento ni multas relacionadas.

Aeropuerto Internacional Juan Santamaría

El aeropuerto está certificado por la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) de Costa Rica para la operación de aeronaves clave E, es decir, aeronaves de hasta 62 m de envergadura (distancia entre punta de alas).
Su pista de aterrizaje 07/25, se orienta hacia el noreste/suroeste con una longitud de 3.011 m de longitud por 45 m de ancho.

El Aeropuerto Internacional Juan Santamaría está provisto de un conjunto de calles de rodaje para el movimiento de aeronaves, a ambos costados de la pista (sur/norte) con dimensiones que les permiten a los aviones operar de forma segura.

La plataforma principal tiene 13 posiciones fijas para estacionamientos de aeronaves, conectadas con puentes de embarque a la terminal principal. También, dispone de una plataforma remota (sin puente de contacto) con 22 posiciones y una plataforma doméstica con 12 de estacionamiento para aeronaves que permiten el movimiento de personas pasajeras entre aeropuertos locales. La terminal internacional es una estructura de tres niveles y un nivel mezanine, para un área total de 57.200 m2.

Las instalaciones de llegadas se encuentran en el primer nivel, y las instalaciones de salidas y salas de abordaje se encuentran principalmente en el segundo nivel (salidas).

Con la excepción del área de preparación de equipaje, localizada en el sótano del edificio y con acceso directo hacia la plataforma, todas las demás áreas están cerradas y cuentan con la temperatura controlada.
El SJO cuenta con una amplia oferta comercial, 3 salas VIP y 34 espacios comerciales entre tiendas y restaurantes, y un área de mascotas que ofrecen a los pasajeros opciones variadas desde su primera llegada a suelo costarricense.

Al edificio principal, lo complementa la Terminal Doméstica, una moderna estructura de 1.950 m2 que consiste en una edificación de un nivel, con lobby central, el cual sirve como un salón de reunión y bienvenida, espacios comerciales, áreas de control y procesamiento, sala de espera y dos puertas de embarque, así como el sistema de vías de acceso, estacionamientos para vehículos y demás instalaciones de apoyo a la aviación.

La Terminal Doméstica SJO tiene capacidad de movilizar más de 200 mil personas pasajeras, es decir, unas 20 mil operaciones anuales y permite la conectividad entre destinos como: Golfito, Puerto Jiménez, Quepos, Drake, Tambor, Nosara, Tamarindo, Liberia, Limón, Tortuguero y Fortuna.

Finalmente, el SJO cuenta con una Terminal de Aviación General (GAT SJO). Un edificio de dos plantas con un total de 280 m2 que cuenta con las áreas para la llegada y salida, un segundo piso con espacios operacionales y de descanso para los pilotos, o bien, para revisar temas de meteorología.

El AIJS cuenta con un nuevo edificio comercial de 1.350 m2, dividido en dos niveles: un primer nivel de apoyo operativo y un segundo nivel comercial. Las instalaciones están dotadas de mobiliario moderno, equipos de última tecnología, así como una mayor oferta de alimentos y de comodidad para el consumo de las personas visitantes del principal aeropuerto de Costa Rica.

El edificio comercial se ubica en el área de Salidas Internacionales, inmediatamente después del sector de Migración y filtros de seguridad, específicamente frente a la puerta 5; con una extensión aproximada de 649 m2, 128 m2 más que la antigua zona de comidas.

Afiliaciones, Membresías y Asociaciones

Gracias al modelo de alianza público-privada que desarrolla AERIS, la organización y el AIJS mantienen alianzas, afiliaciones y asociación con las siguientes organizaciones:

Nacionales	• Cámara Nacional de Turismo **(Canatur)** • Cámara Costarricense – Norteamericana de Comercio **(AMCHAM)** • Cámara Costarricense de la Construcción • Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado **(UCCAEP)** • Cámara de Industrias de Costa Rica **(CICR)** • Cámara de Comercio, Turismo e Industria de Alajuela • Asociación Horizonte Positivo
Internacionales	• Consejo Internacional de Aeropuertos **(ACI)** • UNICEF

Certificaciones y reconocimientos

Durante el 2023, AERIS suma y mantiene una serie de certificaciones y galardones:

Certificaciones

Bandera Azul Ecológica en las categorías Promoción de la Higiene y Cambio Climático.

Sello de Electricidad Renovable otorgado por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

Certificación Great Place to Work: “Una gran empresa para trabajar”.

Certificado de Aeródromo extendido por la Dirección General de Aviación Civil (DGAC).

Reconocimientos

- Customer Experience Nivel 3 (Experiencia del cliente) otorgado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).
- Posición 19 en el ranking nacional Great Place to Work otorgado por el Great Place to Work Institute.
- El Mejor Aeropuerto de Centroamérica y el Caribe en los World Airport Awards 2023 (Premios Mundiales de Aeropuertos) de Skytrax.
- Aeropuerto Más Limpio de la región en los World Airport Awards 2023 (Premios Mundiales de Aeropuertos) de Skytrax.
- El Mejor Personal de Aeropuerto en los World Airport Awards 2023 (Premios Mundiales de Aeropuertos) de Skytrax.
- Green Airport Recognition otorgado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI)
- Beneficio económico por homologación de la gestión preventiva concedido por el Instituto Nacional de Seguros (INS).
- Posición 83 en el ranking de reputación empresarial del Ranking Merco.
- Airport Carbon Accreditation Nivel 2 (Certificación de Carbono de Aeropuertos) otorgado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).

Grupos de Interés

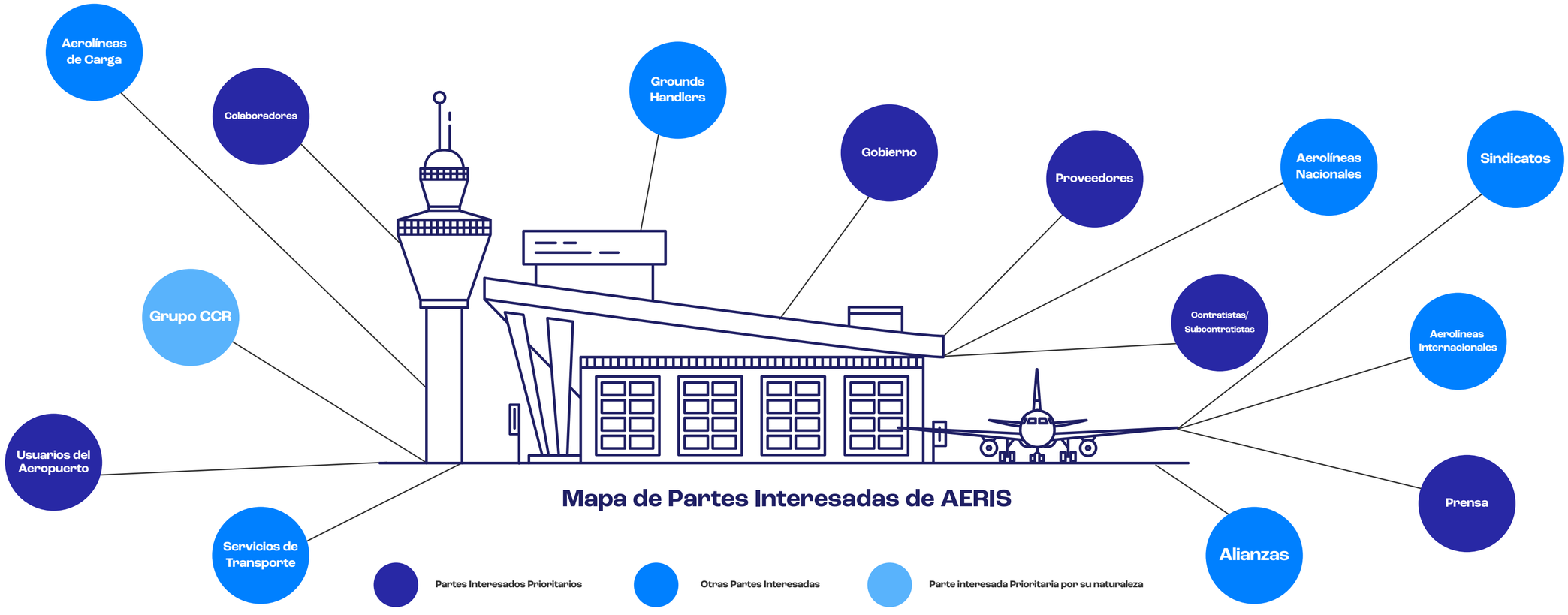
AERIS Holding tiene un compromiso con la gestión responsable de las relaciones con sus partes interesadas o grupos de interés, mediante la escucha, la identificación de sus necesidades y expectativas, así como la implementación de acciones que garanticen la confianza entre las diversas partes, la reputación y la sostenibilidad del negocio.

Luego de realizar un profundo análisis, durante el proceso de creación de la estrategia de sostenibilidad, AERIS identificó a sus partes interesadas desde la perspectiva de la sostenibilidad y realizó una priorización tomando en cuenta sus impactos tanto positivos como negativos.

AERIS agrupa los diferentes públicos de interés en las siguientes clasificaciones:

- Gobierno
- Usuarios del aeropuerto
- Colaboradores
- Contratistas/Subcontratistas
- Proveedores
- Comunidad
- Prensa
- Aerolíneas internacionales
- Aerolíneas de carga
- Aerolíneas nacionales
- Servicios de transportes
- Ground Handler
- Sindicatos
- Alianzas

Asimismo, se identifican sus partes interesadas tomando en cuenta la guía de “Identificación y clasificación de los diferentes grupos de interés”, según ISO 9001.



Mapa de Partes Interesadas de AERIS

Consultas a comunidades

Durante el 2023, se realizó una consulta comunal, cuyo objetivo fue escuchar a los representantes de las comunidades El Coco y La California, cercanas al Aeropuerto Juan Santamaría. Dentro del principales resultados de la consulta, están:

- **Las comunidades reconocen a AERIS como empresa consolidada, seria, accesible, involucrada y comprometida con las comunidades.**

- **Tienen el interés de fortalecer la comunicación entre las partes para el desarrollo de proyectos conjuntos y reconocimiento mutuo.**

- **Las comunidades tienen la expectativa de que AERIS sea un aliado estratégico para fortalecer la organización comunal.**

- **Los principales temas de interés son la seguridad, la relación con la comunidad, la gestión de los residuos, la gestión del agua y la energía y la generación de empleo para las comunidades.**

Para contemplar la opinión de las zonas de influencia, se tiene el mecanismo de atención de representantes comunales en las oficinas de AERIS, con el fin de valorar sus necesidades, o bien, escuchar sus sugerencias.

Para fomentar la comunicación, se utiliza el correo electrónico, teléfono y mensajería. En AERIS contamos con una base de datos de los contactos de los grupos de interés y ellos, a su vez, disponen de los contactos directos de AERIS, los cuales son la central telefónica, el teléfono para recibir **mensajes (WhatsApp) y el correo de sugerencias@aeris.cr.**

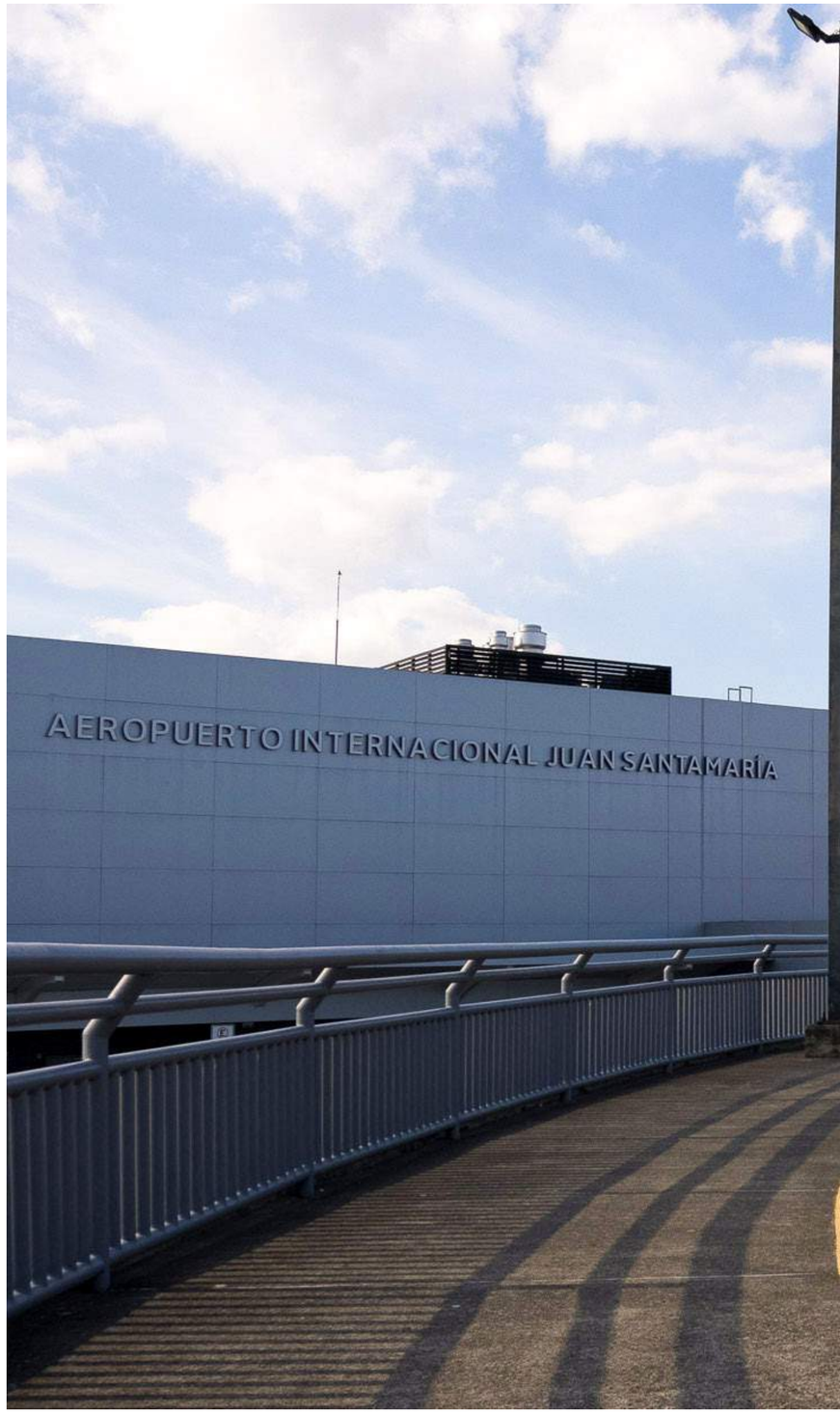
Canales de comunicación con los grupos de interés

En AERIS contamos con canales de comunicación de manera permanente para informar, escuchar y dialogar con nuestras partes interesadas.

El Gestor cuenta con una herramienta para comunicarse con todas las partes interesadas mediante la implementación de notificaciones masivas a través de diversos canales, como del software líder en gestión de crisis llamado Everbridge. Esto incluye mensajes de texto, llamadas, correos electrónicos, asegurando una difusión rápida y eficaz de información relevante.

El sistema garantiza la trazabilidad de los envíos, con confirmación de recepción, reintentos para asegurar la entrega y la generación de reportes detallados sobre las comunicaciones realizadas.

Adicionalmente, a través del área de Calidad, AERIS realiza 2 veces al año una encuesta de engagement para personas colaboradoras, esto como parte del programa de Customer Experience, a diferentes grupos en el AIJS.



Procesos para remediar los impactos negativos y mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

La empresa mantiene una política de puertas abiertas desde sus diversos departamentos, disponiendo de sus canales de comunicación con sus partes interesadas para recibir consultas, denuncias, sugerencias o inquietudes relacionadas con los impactos en la sociedad, la economía o el medio ambiente derivados de las operaciones, así como retroalimentación sobre el cumplimiento normativo y el actuar ético de todas las personas colaboradoras de la empresa.

Estos canales son:

El canal de comunicación confidencial del SMS

Es un pilar fundamental en nuestra misión por promover una cultura segura en nuestras operaciones. Este canal se caracteriza por ser no punitivo, lo que permite a nuestras personas colaboradoras expresar inquietudes, reportar conductas inapropiadas, peligros o plantear cualquier otra situación que consideren relevante para la Seguridad Operacional del AIJS.

Para garantizar la protección y confidencialidad de la información, se cuenta con una base de datos protegida donde los reportes se almacenan de forma segura y se manejan con absoluta confidencialidad. La privacidad de los reportes mediante la omisión de nombres y datos sensibles, sumado a nuestro firme compromiso por la implementación de una cultura justa, son elementos clave que garantizan el correcto funcionamiento de este canal.

- **Mecanismo de procesamiento de incidencias:**

Se detallan a continuación los canales de comunicación disponibles.

Página web del aeropuerto y correo electrónico

En el sitio Web del aeropuerto **"www.sjoairport.com"**, las personas interesadas pueden ingresar a la sección de: "Contacto" del menú principal, y dar clic en el enlace del formulario digital correspondiente al F-062-1 Reporte de incidencias / Reporting programe y completar la información correspondiente.

Reportes fuera del formulario

En esta misma sección de "Contacto", en caso de recibir alguna incidencia por medio de reporte de SMS, o bien, por medio del correo sugerencias@aeris.cr, la Coordinadora de Calidad se encargará de registrarlos en el formulario F-040-1 Recepción de Incidencias.

Llamada telefónica

El Coordinador de Calidad es el encargado de atender las llamadas telefónicas referentes a cualquier incidencia, determinando de esta manera su clasificación: sugerencia, queja, denuncia o felicitación. Posterior, se le informa a la persona interesada acerca del procedimiento y se le solicita una dirección electrónica para brindar el debido trámite. Cada incidencia recibida por este medio se registra en formulario F-040-1 Recepción de Incidencias.

Personalmente

La persona interesada en brindar sus comentarios puede solicitar asistencia al personal de servicio al cliente y este puede brindarle el formulario F-069 Reporte sus sugerencias, quejas o denuncias para mejorar nuestro servicio, o bien explicarle los diferentes medios disponibles. Los formularios son depositados en los buzones dispuestos para este fin en el aeropuerto. Calidad recopila semanalmente las incidencias depositadas en los buzones.

Código QR

También, se dispone de rotulación con Códigos QR que al escanearlo despliega el F-062-1 Reporte de incidencias. Dicha rotulación se encuentra ubicada en diferentes puntos de la terminal. El Coordinador de Calidad recibe en el correo calidad@aeris.cr, la información capturada mediante el F-062-1 Reporte de incidencias / Reporting programe, para su debido trámite.

Día AERIS

Actividad trimestral donde las personas colaboradoras tienen un espacio para presentar consultas e inquietudes ante la Dirección Ejecutiva y los directores de las diferentes áreas, quienes atienden cada caso.

Línea confidencial

Es la herramienta de comunicación principal del Programa de Cumplimiento para detectar y tratar de manera imparcial situaciones de potencial riesgo y eventuales violaciones a las Políticas internas y la normativa aplicable a la empresa. La herramienta está a disposición de las partes interesadas tanto internas como externas. AERIS maneja esta herramienta utilizando las mejores prácticas del mercado que garanticen que cada una de las situaciones sean manejadas de manera independiente y con completa confidencialidad y cero tolerancia a los actos de represalia o intentos identificar a la persona denunciante. La herramienta es provista por Grupo CCR para todas sus unidades de negocio, a través de un proveedor externo llamado Aliant, mediante un sistema que protege el anonimato y confidencialidad de los reportes recibidos.

- Para acceder, la persona puede ingresar a **www.canalconfidencial.com.br/canalconfidencialccr/.** Al momento del registro del reporte, se genera un número de protocolo para su debido seguimiento, evidenciando si el caso se maneja internamente o si ya se ha finalizado. Por razones de seguridad y confidencialidad, el proceso de verificación y las medidas tomadas por la empresa no son divulgadas.

- Si lo desea también, la persona puede realizar su reporte llamando al **0800-721-0759.** Este es un servicio de 24 horas del día, los siete días de la semana. Asimismo, pero sin anonimato, la Unidad de Cumplimiento dispone de la cuenta de correo electrónico **cumplimiento@aeris.cr** para cualquier tipo de comunicación requerida.

Gestión de los

Temas Materiales

Nuestra operación aeroportuaria: la sostenibilidad como eje transversal

Desde el inicio, como Gestor Interesado del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, en AERIS hemos manifestado nuestro compromiso con la excelencia operativa. Por ello, consideramos la sostenibilidad como un eje transversal de nuestra operación aeroportuaria, guiados por una visión integral que tiene sus orígenes en los estándares de gobernanza, ética e integridad establecidos por nuestro socio mayoritario CCR.

Este es el enfoque mediante el cual operamos la principal terminal aérea del país, y el que nos impulsa a integrar prácticas más eficientes, reconociendo la responsabilidad que tenemos en el entorno en el que nos desenvolvemos.

En el 2023, empezamos un viaje aún más significativo en la gestión sostenible al definir una estrategia de sostenibilidad sólida mediante un proceso de construcción de la materialidad riguroso y completo. Para la creación de esta, contamos con el acompañamiento de un equipo externo que nos asesoró en el desarrollo de las siguientes fases:

1. Identificación preliminar de riesgos, impactos y partes interesadas
2. Identificación y priorización interna de riesgos, impactos y partes interesadas
3. Consulta a comunidades
4. Unificación de identificación y priorización de impactos y riesgos
5. Definición y priorización de temas materiales
6. Plan de trabajo de la estrategia de sostenibilidad

Nuestra determinación es mantenernos en el proceso de la mejora continua para generar un impacto positivo a Costa Rica y a los grupos de interés. Además, nos afianzamos en el objetivo de seguir con una operación responsable que beneficie tanto al ambiente como a las comunidades locales. En AERIS nos ilusiona seguir avanzando en este viaje hacia un mundo más sostenible.

Priorización de **temas materiales**

En nuestro análisis y priorización de los temas materiales, los temas de éticas y transparencia, así como de gobernanza, se identificaron como prioritarios, principalmente para los directores, gerentes y jefes de los distintos departamentos; siendo abordados con urgencia en la estrategia de sostenibilidad. Ambos temas evidencian la importancia que la alta dirección y líderes atribuyen a la ética empresarial y la gobernanza efectiva.

Asimismo, se priorizan los temas subrayados por las comunidades locales, como la promoción de la empleabilidad juvenil, la gestión adecuada de las aguas pluviales, el apoyo a la promoción y prevención de la salud, y la transferencia de conocimientos y tecnología en las comunidades. Estos aspectos reflejan el compromiso de AERIS con el desarrollo sostenible local.

Social

Gestión de la cadena de valor
Gestión del recurso hídrico
Gestión de residuos
Salud y seguridad ocupacional
Gestión de la biodiversidad
Desarrollo de talento humano

Ambiental

Gestión de la energía
Relación con la comunidad
Cambio climático

Gobernanza

Ética y transparencia
Gobernanza

Contribución a los ODS

Las acciones de sostenibilidad llevadas a cabo por AERIS son guiadas por políticas que responden a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, así como la relación con las partes interesadas. AERIS analiza constantemente los impactos significativos de su operación para enfocar sus recursos y esfuerzos para contribuir al cumplimiento de los ODS. Dentro de los procesos de entendimiento de nuestros recursos, impactos y necesidades, se desarrollan acciones concretas para 9 de los 17 ODS.

Objetivos y metas del Desarrollo Sostenible a los que aporta la estrategia de sostenibilidad de AERIS

ODS	METAS	TEMAS MATERIALES RELACIONADOS
Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos 	4.1 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos. 4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento. 4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible. 4.b De aquí a 2020, aumentar considerablemente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países africanos, a fin de que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo.	**Relación con la comunidad**

Objetivos y metas del Desarrollo Sostenible a los que aporta la estrategia de sostenibilidad de AERIS

ODS	METAS	TEMAS MATERIALES RELACIONADOS
Objetivo 6: Gestión del recurso hídrico 	6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial. 6.6 De aquí a 2020, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.	**Gestión de recurso hídrico**
Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna 	7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.	**Gestión de la cadena de valor** **Gestión de la energía**
Objetivo 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos 	8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. 8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación. 8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas. 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.	**Gobernanza,** **Salud y seguridad ocupacional,** **Desarrollo del talento humano,** **Relación con la comunidad**

Objetivos y metas del Desarrollo Sostenible a los que aporta la estrategia de sostenibilidad de AERIS

ODS	METAS	TEMAS MATERIALES RELACIONADOS
Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos. 9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.	**Gobernanza** **Gestión de la Cadena de Valor** **Gestión de la energía** **Cambio climático**
Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales. 12.4 Tratamiento de desechos, generación de desechos peligrosos, gestión de desechos peligrosos, por tipo de tratamiento. 12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. 12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes. 12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.	**Gestión de residuos sólidos** **Gestión de la cadena de valor** **Gestión del recurso hídrico** **Gestión de la energía** **Gestión de la biodiversidad**
Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países. 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales. 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana. 13.b Promover mecanismos para aumentar la capacidad para la planificación y gestión eficaces en relación con el cambio climático en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo, haciendo particular hincapié en las mujeres, los jóvenes y las comunidades locales y marginadas.	**Cambio climático**

Objetivos y metas del Desarrollo Sostenible a los que aporta la estrategia de sostenibilidad de AERIS

ODS	METAS	TEMAS MATERIALES RELACIONADOS
Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas	16.2 Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños. 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas. 16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades. 16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.	**Ética y transparencia** **Gobernanza** **Gestión de la Cadena de Valor** **Relación con la comunidad**
Objetivo 17: Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.	**Caso exitoso de AERIS: Alianza público-privada**

Gobernanza

Como parte integral del Grupo CCR, en AERIS hemos adoptado un enfoque de gobernanza en sintonía con la visión de su empresa matriz. Esta visión resalta la importancia de la rendición de cuentas, la ética y la integridad como pilares fundamentales para el éxito empresarial sostenible.
El Grupo CCR ha consolidado un sólido conjunto de prácticas de gobernanza, orientadas a crear valor para toda la sociedad. Esto se refleja en su compromiso con la transparencia y la equidad, principios incorporados en su estructura organizativa.

Consciente de su responsabilidad como colaborador y aliado del Estado costarricense, desde AERIS no nos limitamos a cumplir con los requisitos del Plan Maestro del Contrato de Gestión Interesada, buscamos superar las expectativas y estándares establecidos, mediante una gestión que se esfuerza por generar valor en los ámbitos social, ambiental y económico.

2023, año de la actualización del Plan Maestro

En el 2023, AERIS se enfocó en la actualización del Plan Maestro. Para ello, contrató una consultora internacional experta en planificación aeroportuaria para la realización de nuevos estudios y pronósticos de tráfico, análisis de capacidad-demanda, tomando en cuenta que los niveles de tráfico lograron estabilizarse después del impacto que la pandemia del covid-19 generó en la industria en el periodo 2020-2022.

Con esta actualización el aeropuerto, como principal punto de entrada al país, cuenta con una herramienta técnica de planificación que le permite definir y priorizar los proyectos e inversiones que requiere para continuar atendiendo la demanda bajo los estándares de calidad, competitividad y niveles de servicio en un horizonte de planificación a 20 años agrupados en corto plazo (hasta 2027), mediano plazo (2028-2032) y largo plazo (2033-2042).
Dado que el 2023 fue un año de planificación, se espera que, con la aprobación de esta actualización por parte del Gobierno, AERIS pueda continuar desarrollando las obras de infraestructura que el Aeropuerto Juan Santamaría necesita para satisfacer la demanda futura.

¿Qué es el Plan Maestro del **Contrato de Gestión Interesada (CGI)?**

La gestión interesada es la figura jurídica establecida por el Estado costarricense para la administración de su activo, el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.
El desarrollo y crecimiento del AIJS se establece mediante el Plan Maestro (PM), principal instrumento de planificación del aeropuerto con un horizonte de veinte años. AERIS, por medio de consultores expertos internacionales, actualizan este documento desarrollando los estudios de capacidad y demanda de tráfico (pasajeros, operaciones y carga) para determinar las necesidades de los diferentes subsistemas de infraestructura y recomienda la implementación de proyectos a corto, mediano y largo plazo.
El documento es aprobado respectivamente por las autoridades gubernamentales del país para marcar así el rumbo de crecimiento de los próximos años a satisfacer los niveles de demanda y servicio de los próximos años.

Desde hace 13 años AERIS, mediante el modelo de alianza público-privada, es garante del cumplimiento del CGI cada año y de los objetivos que en él se establecen. Con ello, ha contribuido al desarrollo aeroportuario sostenible de Costa Rica y ha superado los estándares establecidos, impactando positivamente en lo ambiental, social y económico. Según el CGI, el PM debe revisarse y actualizarse al menos cada cuatro años, según las condiciones y los cambios en la demanda.

Objetivos del Plan Maestro

1. Modernizar, mejorar, reemplazar y ampliar las infraestructuras, instalaciones y facilidades del AIJS para satisfacer los niveles de demanda.
2. Expandir y fortalecer las actividades y servicios suministrados a los usuarios y aeronaves del AIJS.
3. Elevar los niveles de servicio (NDS), seguridad operativa y eficiencia.
4. Mantener la competitividad del aeropuerto y su equilibrio financiero.
5. Fomentar la sostenibilidad.

Desempeño económico: **aportamos al desarrollo de Costa Rica**

Desarrollo de obras establecidas en el Plan Maestro

Cada año, AERIS realiza la modernización, mejora, reemplazo y ampliación de la infraestructura, las instalaciones y facilidades del AIJS, como parte del cumplimiento del objetivo 1 del Plan Maestro.

Durante el último año, las inversiones relacionadas a este rubro correspondieron a $705.500 correspondientes al diseño del proyecto de Expansión del Edificio Terminal hacia el Oeste. Se espera que para el 2024 se concluya esta etapa de diseño y solicitud de permisos, para que a partir del 2025 se inicien las obras de construcción.

En el 2023, AERIS se fortaleció con el desarrollo de diversos proyectos dirigidos a mejorar las instalaciones y servicios:

- Mantenimiento a las oficinas del órgano Fiscalizador de la Gestión Interesada (OFGI): Proyecto de Diseño, Procura y Construcción dirigido a mejorar las condiciones del sistema de climatización, pisos, cielos livianos y su estructura, luminarias generales y de emergencia, accesorios y sistema de ventilación en las actuales oficinas.
- Reubicación de luces del fin de pista: Relocalización de las luces del fin de la pista 7 y obras de servicio de diseño relacionadas en el AIJS.
- Instalación de quioscos de autochequeo en edificio terminal y traslado de Migración de Menores: Redistribución de los quioscos actuales e instalación de los nuevos para promover la satisfacción de los usuarios del aeropuerto.
- Mejoras en el aire acondicionado de los pasillos estériles: Rehabilitación y reacondicionamiento de las unidades de aire acondicionado en los pasillos estériles del Edificio Terminal Internacional de Pasajeros.
- Ampliación de la oficina de parqueos: Con el cumplimiento de la normativa de ergonomía y salud ocupacional, se amplió la oficina para mejorar el bienestar del personal.
- Nuevas pantallas de información de vuelos del centro comercial en la terminal principal: Modernización del Sistema de Operación del aeropuerto para preservar y mantener las inversiones realizadas, mediante la facilitación al pasajero de la información de vuelos y su ubicación en su ingreso a las salas de abordaje.
- Mantenimiento mayor de las escaleras eléctricas de migración y bloque G: Aumento de la vida útil del equipo, con el reemplazo de todos los elementos mecánicos de las escaleras eléctricas y el mantenimiento del motor.
- Mantenimiento mayor de la banda de equipaje (carrusel y chute): Reemplazo de los elementos rodantes del carrusel, cambio de equipos y mantenimiento a profundidad en toda la línea.
- Mejoras a la planta de tratamiento (Fases I, II y III): Revisión, mantenimiento y actualización del equipamiento e instalaciones electromecánicas para mejorar el desempeño del sistema de tratamiento de aguas residuales.
- Área de descanso y baños para personal de la Torre de Control: Remodelación de los baños y comedor para mejorar el bienestar del personal.

Desde el 2013, AERIS ha invertido $173.084.142 en el desarrollo de infraestructura contemplada en el Plan Maestro. En el siguiente cuadro se pueden observar las obras del PM y proyectos complementarios, identificados por AERIS:

PROYECTO	AÑO DE PUESTA EN SERVICIO
Mejoras en el drenaje del conector Julieta Norte	2022
Nuevo Edificio Comercial	2022
Desarrollo de infraestructura para desarrollar un nuevo VIP en el tercer nivel del Bloque A y V	2022
Equipo detección de trazas para inspección de pasajeros y empleados	2022
Remodelación de los Bloques C y D (reubicación de filtro de pasajeros en tránsito y ampliación de salas para atender las puertas de embarque N°A6 y N°A7)	2021
Mejoras al Sistema de Luces de Aproximación (ALS) de la cabecera 07 mediante tecnología LED	2021
Nueva Estación de Salvamento y Extinción de Incendio (SEI) al Sur del AIJS	2021
Comedor de empleados del AIJS.	2019
Nuevas Oficinas de la Dirección de Aviación Civil (DGAC) en el AIJS	2019
Calle de Rodaje Paralela Sur (circuito este)	2019
Zona de Seguridad (RESA) al este de la cabecera 25	2019
Extensión de pista al este de la cabecera 25	2019
Mejoras al sector este de la calle perimetral	2019
Realineamiento y extensión de Calle La Candela	2019
Rehabilitación área de barra de parada de la bahía de espera 07	2019
Rehabilitación Calle de Rodaje Alfa	2019

PROYECTO	AÑO DE PUESTA EN SERVICIO
Facilidades para empresas de soporte en tierra, área de estacionamiento para equipos	2019
Nuevo Sistema de luces de pista	2018
Conector Julieta Norte	2018
Expansión de salas de abordaje al oeste (bloque V), con dos puentes telescópicos y dos posiciones de parqueo para aeronaves, uno para atender aeronaves de cuerpo ancho. También incluye un tercer nivel para el desarrollo un salón VIP.	2018
Remediación de Suelos Contaminados (Antiguo Plantel de Recope)	2018
Ampliación de la posición de parqueo de aeronaves (para atender Salas Bloque V)	2018
Acondicionamiento del área de Migración Salidas Internacionales	2018
Equipamiento y Mejoras Edificio Terminal - Fase I	2018
Realineamiento de calle alrededor del parqueo de empleados (loop road)	2018
Nueva Terminal Doméstica	2018
Edificio de mantenimiento del aeropuerto	2018
Mejoras acceso vertical Torre de Control de Tráfico Aéreo.	2018
Centro de Comunicación de Operaciones (AOCC) oficinas de Operaciones en la terminal y equipamiento tecnológico.	2017-2018
Posición Adicional Rampa Remota (Aeronave Clave E)	2017
Nuevo Depósito de Aguas Azules y Parqueo para Autobuses que operan en rampa remota	2017
Conexión de Base 2 a la Plata de Tratamiento de Aguas Residuales del AIJS	2017
Tanque de Aguas Oleaginosas de la Rampa Doméstica del AIJS	2017
Construcción de la Rampa Doméstica con 12 posiciones de parqueo para aeronaves	2017

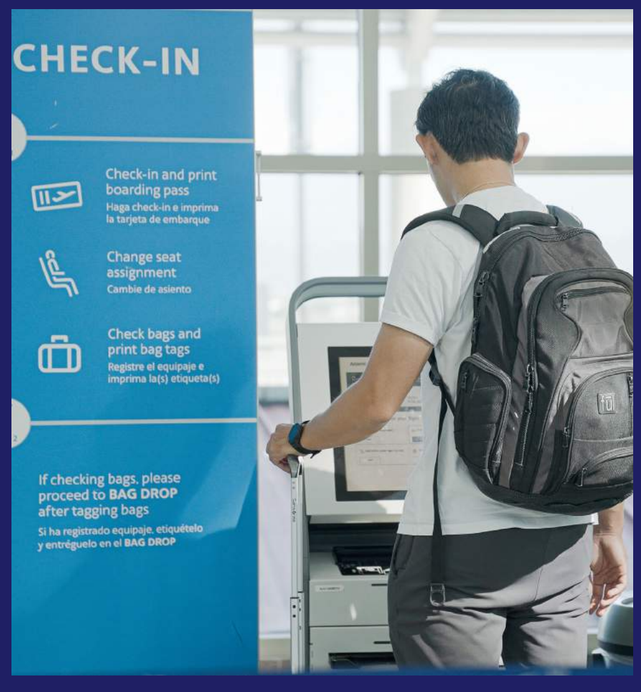
PROYECTO	AÑO DE PUESTA EN SERVICIO
Habilitación de cuarto de escaneo corporal por rayos X (Body Scan)	2016
Expansión de la Rampa Remota (6 posiciones Clave C) y nueva unidad canina	2016
Vehículo para pasajeros con Movilidad Reducida (Ambulift)	2016
Edificio Comercial en el AIJS	2015
Construcción de Salas de Abordaje al este (bloque G), con dos puentes telescópicos y dos posiciones de parqueo para aeronaves de cuerpo ancho. Se hace también una expansión y remodelación de las salas del Bloque F	2015
Mejoras a los sistemas eléctricos y de iluminación del Centro de Tránsito Rápido de Mercaderías (CTRM)	2014
Construcción de nuevo Tanque de Combustible de Casa Máquinas en el AIJS	2014
Nueva Subestación Eléctrica Lado Aéreo - Fases 1 y 2	2013
Sustitución bomba sistema húmedo de supresión de incendio del Edificio terminal	2013
Sustitución de chiller de agua helada del edificio terminal	2013
Sistema diluvio bloques C, D, E y F del AIJS	2013

El 2023 se caracterizó por ser un año de importantes inicios y de reactivación de proyectos relevantes que continuarán en avance durante el 2024. La inversión acumulada hasta ahora para impulsar estas iniciativas corresponde a $2.300.689. Los proyectos son los siguientes:

- INFILL (Estudios preliminares)
- Actualización del Plan Maestro
- Primer Pago para la Adquisición de nuevas Máquinas Bomba SEI
- Sistema de descarga de contenedores (winchers) para el CTRM
- Remodelación en Salas de Abordaje 8-9

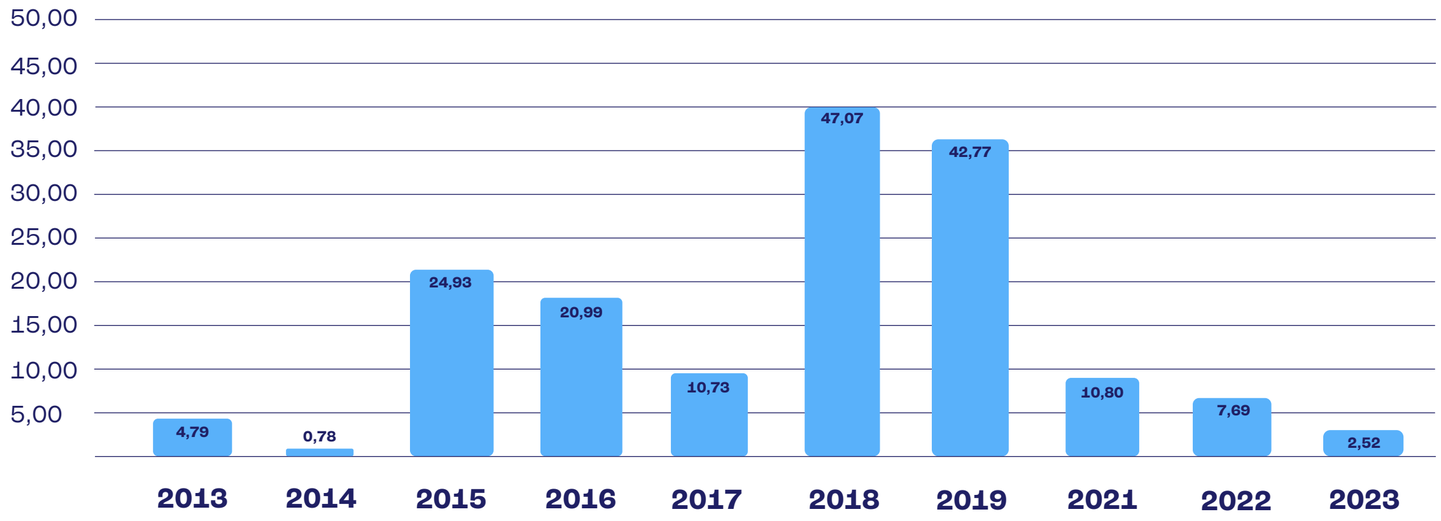
También, se realizaron otras inversiones por $487.353 para diversos proyectos dirigidos en la modernización y revisión de las instalaciones.

En el gráfico se muestran las inversiones efectuadas del plan maestro por AERIS entre 2013 y 2023 con el gobierno de Costa Rica, junto con otras inversiones complementarias:



Inversiones realizadas AIJS (2013-2023)

Expresado en millones de dólares

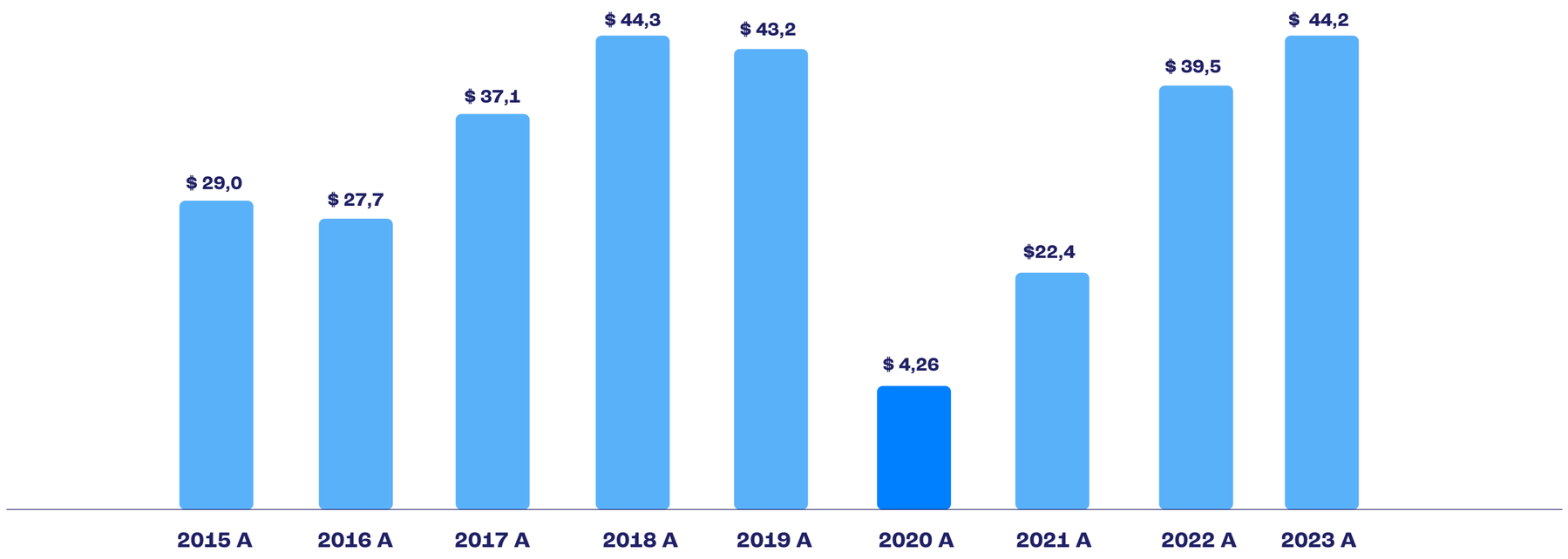


Ingresos y EBITDA

En el 2023, el EBITDA operativo de AERIS registró un incremento del 12% respecto al año anterior.

Ingresos y EBITDA (2013-2023)

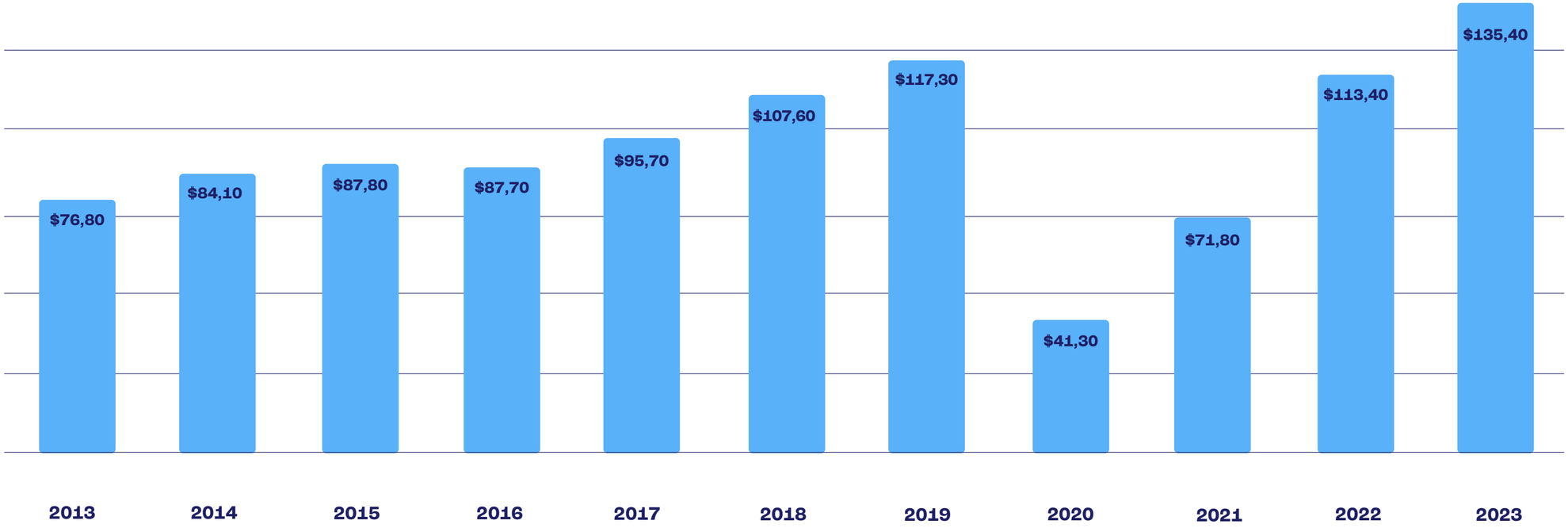
En el 2023, el EBITDA operativo de AERIS registró un incremento del 12% respecto al año anterior.



Gracias a la excelente administración de los recursos financieros de AERIS y a la gestión responsable del AIJS, se ha permitido generar inversiones sostenidas en infraestructura, mantener la competitividad del aeropuerto y generar crecimiento. En el 2023 se reportaron ingresos totales del aeropuerto por $135,5 millones (₡71.362 mil millones), de los cuales $98,7 millones (₡51.983 mil millones) corresponden a tarifas aeroportuarias y $36,8 millones (₡19.379 mil millones) por ingresos comerciales.

Ingreso del AIJS (2013-2023)

Expresado en millones de dólares



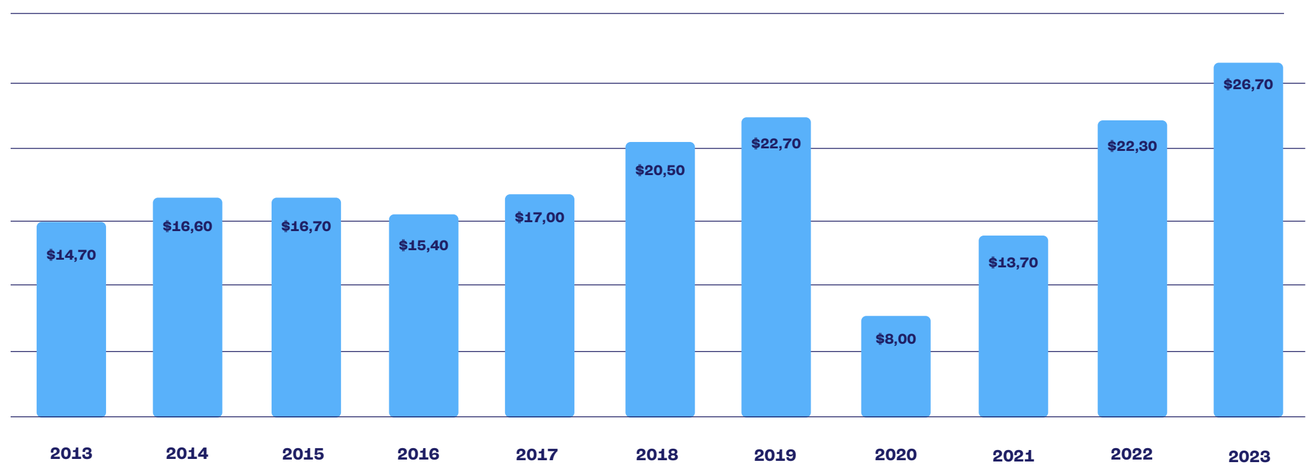
Aportes al **Estado de Costa Rica**

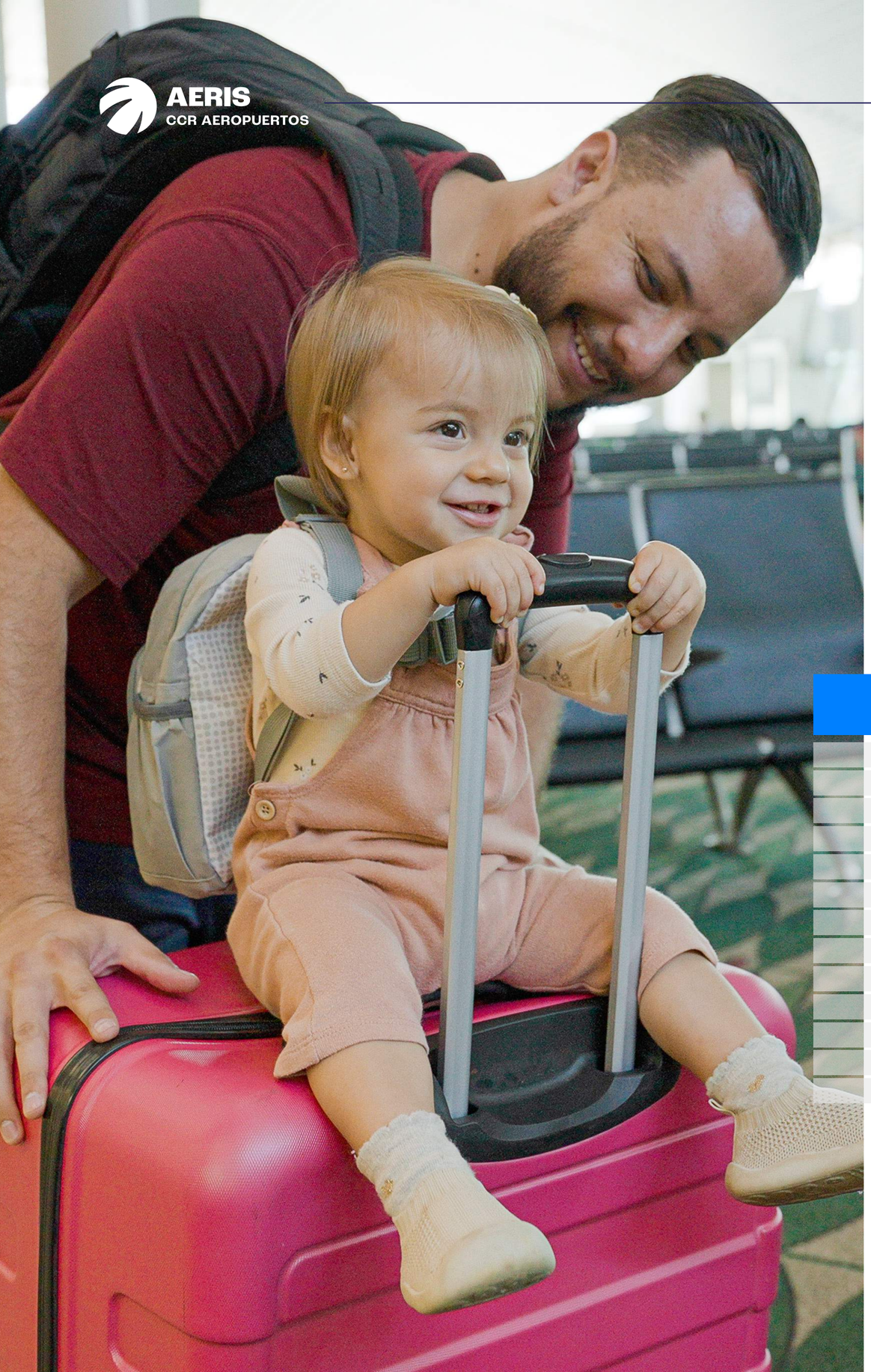
$26,7 millones de dólares

Los aportes totales al Estado en el 2023 fueron por $26,7 millones de dólares (₡14.090 mil millones de colones), lo que suma un total de $194,1 millones de dólares que se han provisto al Estado durante la gestión del 2013 al 2023.

Aportes al Estado de Costa Rica (2013-2023)

Expresado en millones de dólares





Recuperación sostenida y récord en tráfico de pasajeros

En el 2023, se marcó un hito en cuanto a las cifras de pasajeros que transitaron por la principal terminal aérea del país, debido a que se registraron

5,682,476 millones

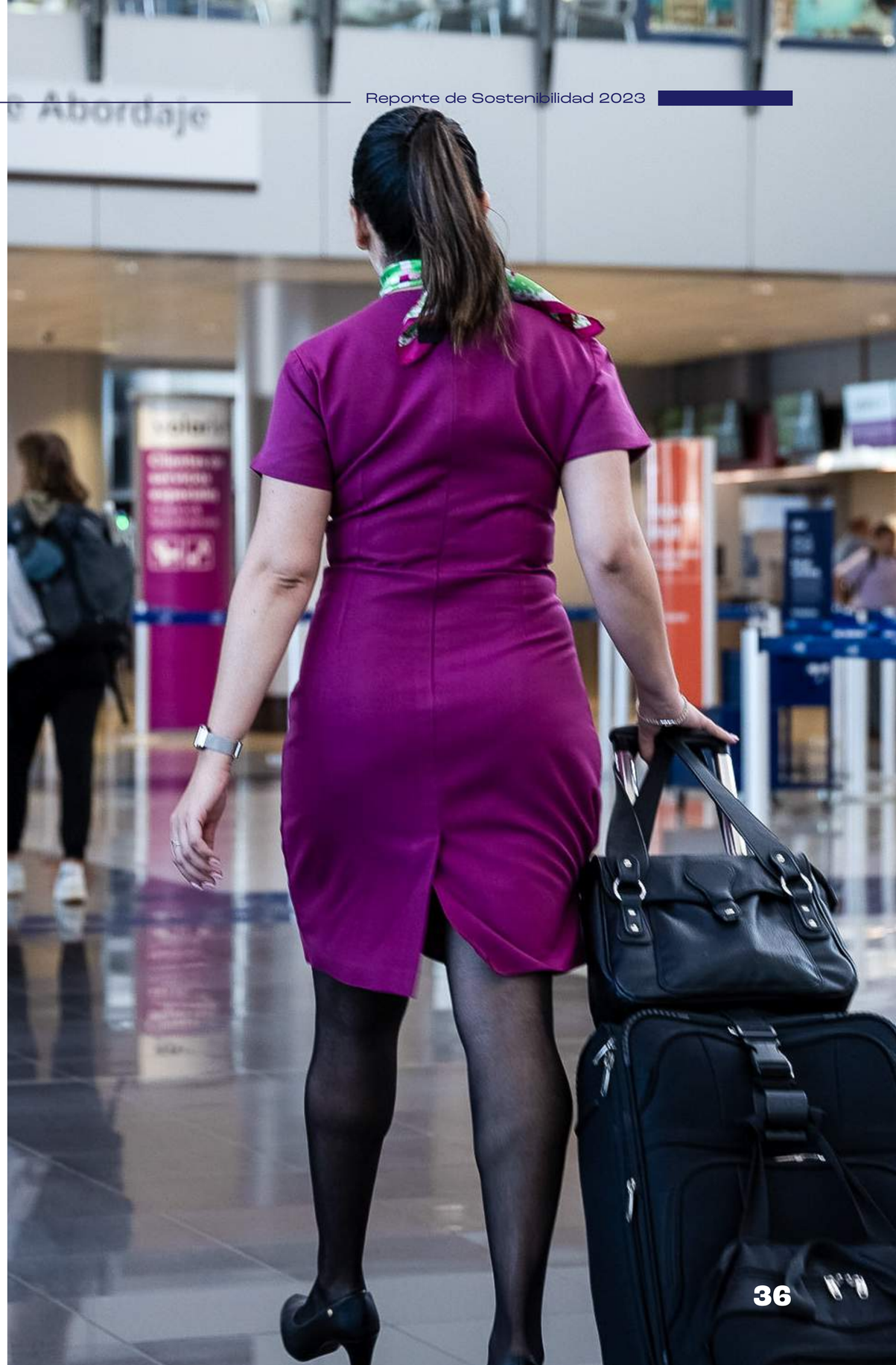
de personas viajeras, superando al año 2019 por 9,6% y al año 2022 por un 21,8%.

MES	2023	2022	2019	2023 VS 2022	% 2023 VS 2022	2023 VS 2019	% 2023 VS 2019
Enero	527,690	407,212	537,108	120,478	29.6%	-9,418	-1.8%
Febrero	453,578	339,414	442,354	114,164	33.6%	11,224	2.5%
Marzo	548,646	422,960	514,450	125,686	29.7%	34,196	6.6%
Abril	503,228	430,464	464,390	72,764	16.9%	38,838	8.4%
Mayo	409,248	363,260	380,880	45,988	12.7%	28,368	7.4%
Junio	436,494	374,730	397,594	61,764	16.5%	38,900	9.8%
Julio	514,586	426,720	438,404	87,866	20.6%	76,182	17.4%
Agosto	482,008	406,226	427,720	75,782	18.7%	54,288	12.7%
Setiembre	410,822	339,560	347,678	71,262	21.0%	63,144	18.2%
Octubre	380,072	331,928	344,810	48,144	14.5%	35,262	10.2%
Noviembre	439,472	367,460	384,136	72,012	19.6%	55,336	14.4%
Diciembre	576,632	456,012	505,986	120,620	26.5%	70,646	14.0%
Total	5,682,476	4,665,946	5,185,510	1,016,530	21.8%	496,966	9.6%

Además, en ese periodo el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría logró conectar a Costa Rica con 39 destinos alrededor de mundo, mediante la operación de 25 aerolíneas. Asimismo, tres nuevos destinos se sumaron respecto al 2022: Caracas, San Pedro Sula y Bocas del Toro. En el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, los destinos directos regulares generan la conectividad del país con regiones de Europa, Norte América, Centroamérica y Sur América.

Además, a nivel de conectividad local, el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría ofrece 20 destinos domésticos regulares, que durante el 2023 permitieron el viaje a 89.699 personas.

El 2023 es el año con mayor tráfico de personas pasajeras en la historia del Aeropuerto Juan Santamaría, evidenciando los resultados del compromiso de AERIS en promover una recuperación sostenida. Los resultados responden a la conectividad que ofrece el aeropuerto, como parte del trabajo articulado que realiza AERIS con el órgano Fiscalizador (OFGI), el apoyo del Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC), el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), la Asociación de Líneas Aéreas (ALA) y el resto de la comunidad aeroportuaria para la atracción y la consolidación de más aerolíneas y destinos.



Costo por pasajero

Gracias a la administración eficiente que realiza el Gestor, el costo invertido por pasajero en el 2023 fue de **$4,58**, el cual mejoró un 2% respecto al 2022, cuando se reportó un $4,65. Esta inversión se recupera y se acerca a los costos que se registraron previo a la pandemia.

Brindamos calidad en la experiencia al pasajero –

Your Pura Vida Experience Gateway

El Aeropuerto Internacional Juan Santamaría se ha comprometido a ser una terminal de procesamiento de pasajeros que ofrece la mejor experiencia y servicio al cliente. Nuestro objetivo primordial es garantizar la satisfacción del cliente, mediante una experiencia excelente y memorable, mientras fomentamos oportunidades de mejora en todos los niveles de la operación del aeropuerto.

Para alcanzar este propósito, hemos implementado un programa que evalúa los esfuerzos y exploraciones de los administradores aeroportuarios en diversas áreas clave:

- **Comprensión del cliente**
- **Estrategia**
- **Medición**
- **Mejora operativa**
- **Gobernanza**
- **Cultura aeroportuaria**
- **Diseño / innovación de servicios**
- **Colaboración con la comunidad aeroportuaria**

En el 2023 llevamos a cabo una serie de acciones para cumplir con nuestro compromiso:

- Impartimos más de 20 sesiones de capacitación a la comunidad aeroportuaria, en temas de experiencia y servicio al cliente. Se contó con la participación de **más del 70% de las empresas y entidades,** y alrededor de 800 personas colaboradoras.

- Empezamos a utilizar la plataforma UBITS para capacitar al personal de AERIS en temas de experiencia y servicio al cliente.

- Se realizaron tres activaciones en el comedor de empleados, como parte de las acciones de integración de la comunidad.

- Empezamos a aplicar la **metodología Design Thinking** en proyectos con impacto directo a la experiencia y satisfacción del pasajero.

- Se aplicó una encuesta de engagement dirigida a las personas colaboradoras de la comunidad aeroportuaria, con el objetivo de conocer su compromiso con **entregar una experiencia "Pura Vida" a los pasajeros,** identificar oportunidades de mejora y entender cuál es el sentir con respecto al ambiente laboral en el aeropuerto.

- Se realizaron 4 **sesiones de focus group** con pasajeros, con el objetivo de conocer su percepción de los servicios del aeropuerto, identificar oportunidades de mejora y validar proyectos de mejora a corto y mediano plazo. Participaron alrededor de 35 pasajeros. • Se desarrollaron 12 talleres para que las personas colaboradoras transmitieran sus oportunidades de mejora en la experiencia de la comunidad aeroportuaria. Se identificaron más de 60 oportunidades de mejor.

Asimismo, el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) otorgó el **nivel 3 de la acreditación en Costumer Experience del programa Airport Service Quality (ASQ).**

Programa de incidencias

Mediante el Programa de Incidencias incorporamos las inquietudes de los pasajeros y usuarios, así como la retroalimentación a las empresas y entidades que participan en la experiencia de viaje.

El departamento de Calidad de AERIS se encarga de recopilar mediante canales digitales y físicos, las sugerencias, quejas, denuncias o felicitaciones (incidencias) relacionadas a la calidad de los servicios brindados en el AIJS.

En el 2023, se registraron 48 incidencias atribuibles (propias de la gestión de AERIS) y 288 incidencias no atribuibles (relacionadas a concesionarios comerciales o aéreos). Así como 7 incidencias no identificadas.

Ética y transparencia: estándares de nuestro trabajo

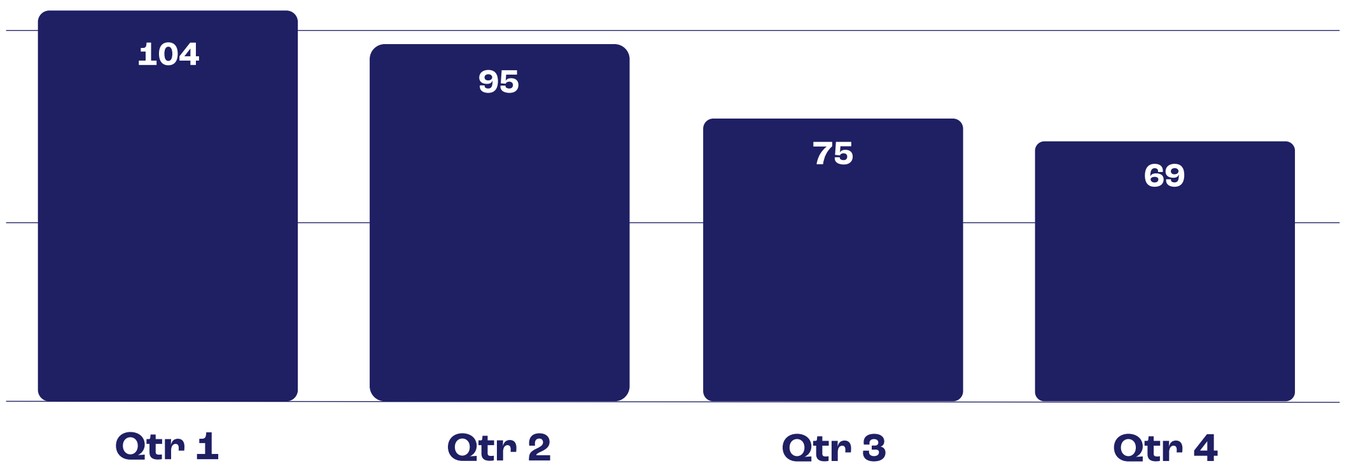
AERIS cuenta con una Política de Empresa Limpia y Combate a la Corrupción y un Código de Ética que promueven el cumplimiento de estos valores en toda la organización reforzando el compromiso de la compañía en conducir sus negocios con el más alto estándar de ética e integridad.

Asimismo, se cuenta con la Política de Evaluación de Riesgo de Tercero (Due Diligence), la cual se basa en transparencia y anticorrupción en las relaciones con terceros, a fin de garantizar la realización de negocios de forma ética y la actuación íntegra en el mercado, tanto por parte de AERIS como por los terceros con los que la empresa se relaciona.

Estos además son sujetos de las disposiciones del Código de Ética del Proveedor de la empresa que supone un actuar apegado a estos principios. El Grupo CCR implementó la plataforma Esflow donde se llevan a cabo las evaluaciones de riesgo de proveedores de todas las Unidades de Negocio. En apoyo al análisis, se cuenta con los servicios de la plataforma de cumplimiento Snap Compliance que permite hacer revisiones más exhaustivas de clientes y proveedores en el análisis de riesgo.

En el 2023, el 100% de nuestras personas colaboradoras fueron capacitadas sobre temas éticos mediante las plataformas UBITS y Meritum, además de los entrenamientos y actividades brindadas por la Unidad de Cumplimiento.

Incidencias Atribuiles, no atribuibles y anuladas por cuatrimestre del 2023



Prácticas con proveedores: expandiendo nuestro compromiso

En total, trabajamos **con 435 proveedores durante el 2023** para garantizar el funcionamiento adecuado de nuestras operaciones.

El **93,8% de los proveedores (408) son proveedores locales.** Esta cifra refleja nuestro firme compromiso, como administradores de la terminal, de respaldar y fortalecer el ecosistema económico nacional mediante el fomento de relaciones comerciales con organizaciones locales.

Evaluación ambiental de proveedores

En apego a nuestro compromiso con el ambiente, AERIS realiza una evaluación a sus proveedores que permite verificar cuántos de ellos cumplen con los criterios ambientales dispuestos.

Esta evaluación se hace mediante formularios con criterios específicos de cumplimiento en temas ambientales:

-Formulario de evaluación de proveedores

-Formulario de evaluación de compras sostenibles

-Procedimiento de compras sostenibles

-Procedimiento de evaluación de proveedores

En el 2023, fueron evaluados 13 proveedores bajo los siguientes criterios ambientales:

- Eficiencia de mínimo SEER 16 (preferiblemente tecnología invertir)
- Uso de refrigerantes amigables con el ambiente
- Gestión de residuos después de su vida útil
- Uso de aceites amigables con el ambiente
- Componentes de repuestos no tóxicos amigables con el ambiente
- Equipos con baja distorsión de armónicos con factores de potencia superiores a 0.9

Evaluación social de los proveedores

Código de Ética de Proveedores

Se trata de un conjunto de principios, normas y directrices que una organización establece para guiar la conducta ética de sus terceros. El Código de Ética de Proveedores busca asegurar que los terceros actúen de manera ética, responsable y en conformidad con los valores y estándares éticos de la organización con quien tienen relación.

Hasta el 2023, un total de 605 proveedores con Due Diligence (debida diligencia) habían aceptado lo mencionado en el documento. Durante el proceso, los terceros aceptan la conformidad con el Código de Ética de Proveedores de AERIS.

Excellence Program

Este programa busca integrar y reconocer la participación de los subcontratistas comerciales del AIJS en un programa anual de excelencia en la administración integral de su negocio, enfocado en las tres dimensiones de la sostenibilidad: ambiental, social y económica. Este programa existe desde el 2016 y año con año se ha venido incrementado su nivel de exigencia. El programa funciona de la siguiente manera:

Metodología de evaluación y seguimiento:

- Por cada dimensión a evaluar cada concesionario podrá aspirar a 3 estrellas.
- El máximo galardón se obtiene al contar con 9 estrellas en total.
- A lo largo del año, se evalúa la participación de cada subcontratista comercial en tres aspectos.
- Para la obtención de las tres estrellas de cada dimensión, los subcontratistas comerciales deben cumplir estrictamente con todos los requisitos que se establecen cada año.

En ambas dimensiones, ambiental y social, por ejemplo, se premia el cumplimiento en temas regulatorios, de manera que en las inspecciones que realiza el **departamento de Ambiente, Salud y Seguridad de AERIS,** no tengan ninguna observación abierta.

En la dimensión ambiental, se ha logrado que los subcontratistas se comprometan a utilizar productos químicos amigables con el ambiente, así como realizar actividades de sensibilización en temas ambientales entre las personas colaboradoras y pasajeras.

En el 2019 se incluyó en la dimensión social el cumplimiento en temas de salud y seguridad ocupacional, lo cual ha venido a fortalecer la cultura de identificación de riesgos y prevención de accidentes laborales.

En cuanto a la responsabilidad social, se fomenta que las actividades que realicen los subcontratistas sean dentro del área de impacto e influencia del aeropuerto. Además, se les invita a participar de eventos que organiza AERIS, como la fiesta de navidad para los niños de la comunidad, limpieza de calles, limpieza del río Ciruelas, siembras de árboles, entre otros.

Además, a partir del 2023, se integra **"Experiencia al Pasajero"** como una cuarta dimensión, con el objetivo de transmitir nuestra cultura Customer Experience a nuestros socios comerciales.

En este año contamos con la participación del 96% de los subcontratistas comerciales en el programa. El compromiso y esfuerzo de los participantes fue tan constante que hubo empate en el tercer y primer lugar, resultando los siguientes ganadores:

Primer lugar:

- Talomex, S.A. (Economy Rent a car)
- Brittshop Costa Rica, S.A.

Segundo lugar:

- Producciones del este dos mil dos (VIP Santamaría – VIP BAC)

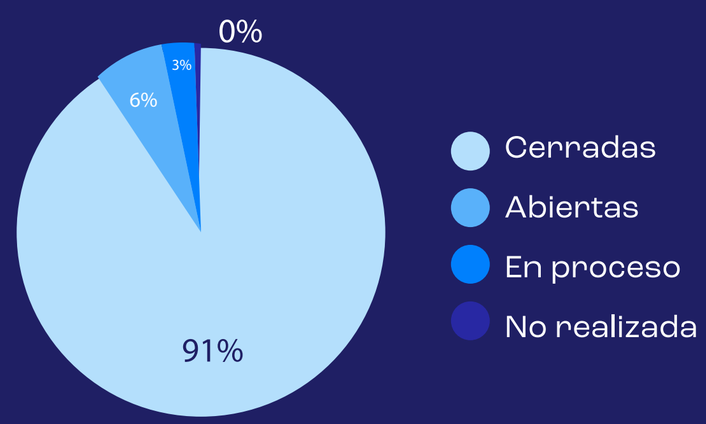
Tercer lugar:

- Servicios Aeroportuarios VIP (VIP Lounge)
- Gastro Pub Cuarenta y Cinco, S.A.

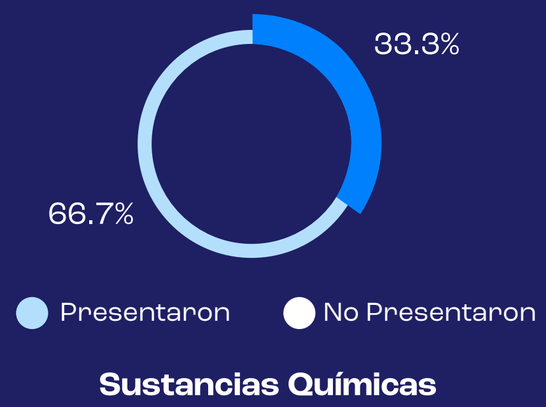
Estos son los principales resultados por dimensión:

RESPONSABILIDAD Ambiental ★★★

Informes de regencia ambiental

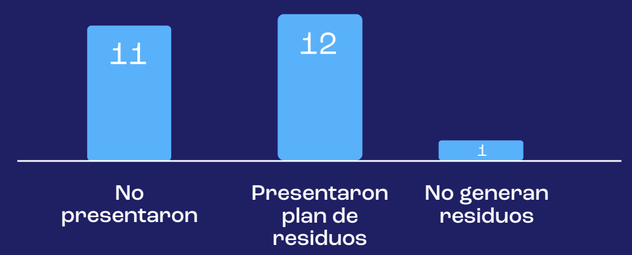


Plan de manejo de residuos y sustancias químicas



Sustancias Químicas

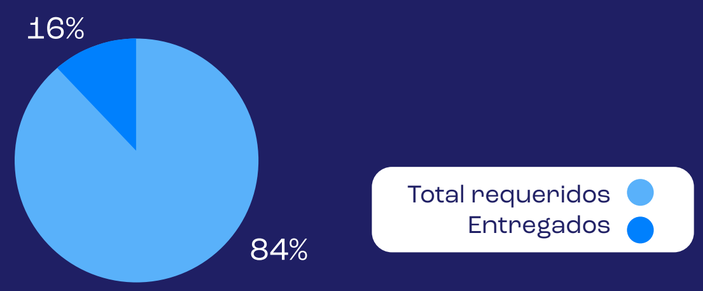
Gestión de Residuos



RESPONSABILIDAD Social ★★★

Matriz de riesgos

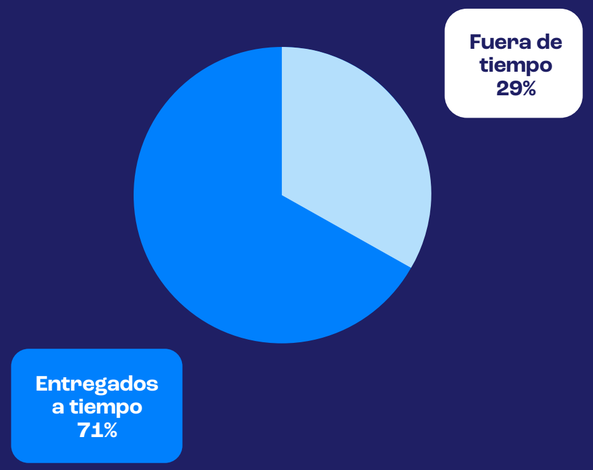
Reportes de accidentabilidad



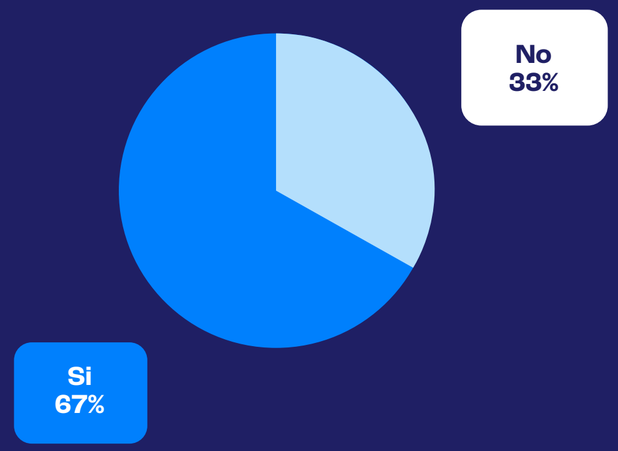
Estos son los principales resultados por dimensión:

RESPONSABILIDAD Económica ★★★

ENTREGA DE REPORTES DE VENTAS

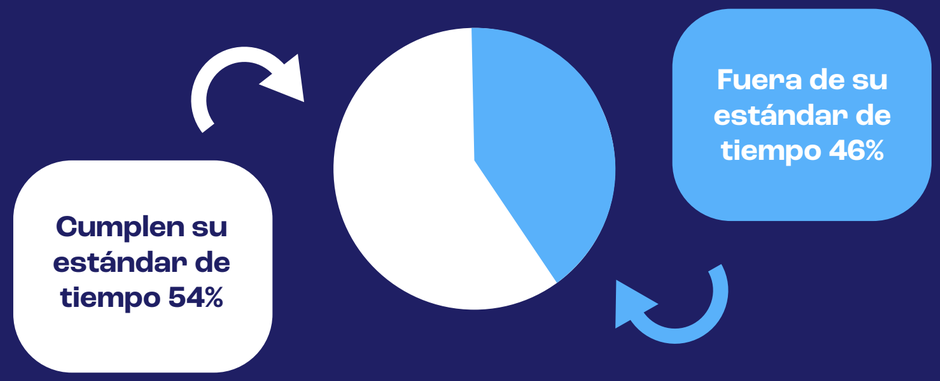


CRECIMIENTO 5%PER SPEND



Experiencia al pasajero ★★★

EVALUACIÓN DE TIEMPOS DE SERVICIO



Ambiente

AERIS tiene una basta referencia procedimental, estableciendo directrices claras para las personas colaboradoras, proveedoras, empresas subcontratadas y entidades gubernamentales que participan en las operaciones diarias del aeropuerto, ejemplo de esto es la **Guía de Buenas Prácticas Ambientales** que se establece en el marco del compromiso sostenible que abarca la operación del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

Estas acciones están intrínsecamente vinculadas a los compromisos ambientales establecidos en nuestro Plan de Gestión Ambiental, el cual ha sido presentado y respaldado por la Secretaría Técnica Nacional (SETENA). Estos compromisos son pilares fundamentales para la obtención de los permisos ambientales necesarios para la operación y expansión del AIJS, demostrando nuestro compromiso inquebrantable con la sostenibilidad.

Energía: mejoramos nuestra eficiencia

Durante el año 2023, el enfoque en el ahorro energético se destacó como una piedra angular de las iniciativas impulsadas por AERIS para mantener una operación aeroportuaria sostenible. La implementación continua del **Sistema de Gestión de la Energía (SGEn)** mantuvo un papel fundamental en este esfuerzo, con el objetivo principal de mejorar la eficiencia y reducir la huella de carbono.

Aproximadamente el **75% de la huella de carbono** del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS) está relacionada con el consumo de energía. Durante el 2023, se logró un ahorro del 5% en el consumo energético total proyectado, gracias a la ejecución las siguientes acciones delineadas

- **Cambio de luminarias a tecnología LED:** se sustituyeron **1.200 luminarias** por tecnología LED en áreas clave como las salas de Terminal y la migración de llegadas. Este cambio demostró una reducción mensual de 32.703 kWh en el consumo energético.

- **Cierre de Puertas de Acceso en el Lobby:** se implementó un proyecto para demarcar el suelo y guiar a los oficiales de seguridad para evitar la apertura no deseada de las puertas, lo que resultaría en la pérdida de carga térmica de los sistemas de aire acondicionado. Esto generó una reducción estimada del **67%** en la carga térmica, equivalente a un ahorro de **136.255 kWh.**

- **Instalación de Variadores de Frecuencia (VDF) en abanicos de manejadoras del Lobby:** se colocaron variadores de frecuencia en las manejadoras del Lobby, lo que se tradujo en un ahorro mensual de **15.360 kWh.**

INTECO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA CERTIFICADO
INTE/ISO 50001:2018
SGEN-018/2021

En el 2023, el ahorro acumulado por proyectos fue de **655.465 kWh,** lo cual representa un 160% de la meta planteada por parte del **Sistema de Gestión de la Energía ISO 50001** para el 2023. Este logro se traduce en un ahorro energético equivalente al consumo de electricidad de 2.929 viviendas durante un mes en Costa Rica, según cálculos basados en el balance eléctrico nacional del 2020.

AÑO	KWH AHORRADOS
2022	263.375
2023	655.465

Además, en el marco del Sistema de Gestión de la Energía, mantuvimos con éxito la **certificación INTE/ISO 50001:2018**, otorgada por el Instituto Nacional de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), desde el año 2021.

Este compromiso y los logros en eficiencia energética llevaron a que el AIJS fuera galardonado en el 2023 con el Green Airport Recognition de la ACI, un reconocimiento que destaca las mejores prácticas ambientales para reducir el impacto de la aviación en el medio ambiente, resaltando los notables proyectos ambientales implementados.

A la vez, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) otorgó a AERIS el Sello de Electricidad Renovable, el cual se concede a empresas que aportan a la eficiencia energética y hacen constar que la electricidad consumida es generada con fuentes renovables de la matriz nacional. De acuerdo con el certificado entregado, la generación eléctrica limpia del AIJS **alcanzó un 99,3%.**

Estos reconocimientos evidencian nuestro compromiso con la eficiencia energética, reflejando un camino sólido hacia una operación aeroportuaria más sostenible y respetuosa con el medio ambiente.
El consumo de electricidad reportado en 2023 fue de 12.698.873 kWh, marcando un descenso respecto al año anterior y reflejando los esfuerzos continuos en eficiencia energética.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD

Año	Consumo (kWh)
2020	10.972.686
2021	13.563.060
2022	15.648.659
2023	12.698.873

El consumo de la energía reportado está asociado a los medidores del SGEn, los cuales representan el **95% del consumo total del AIJS.**

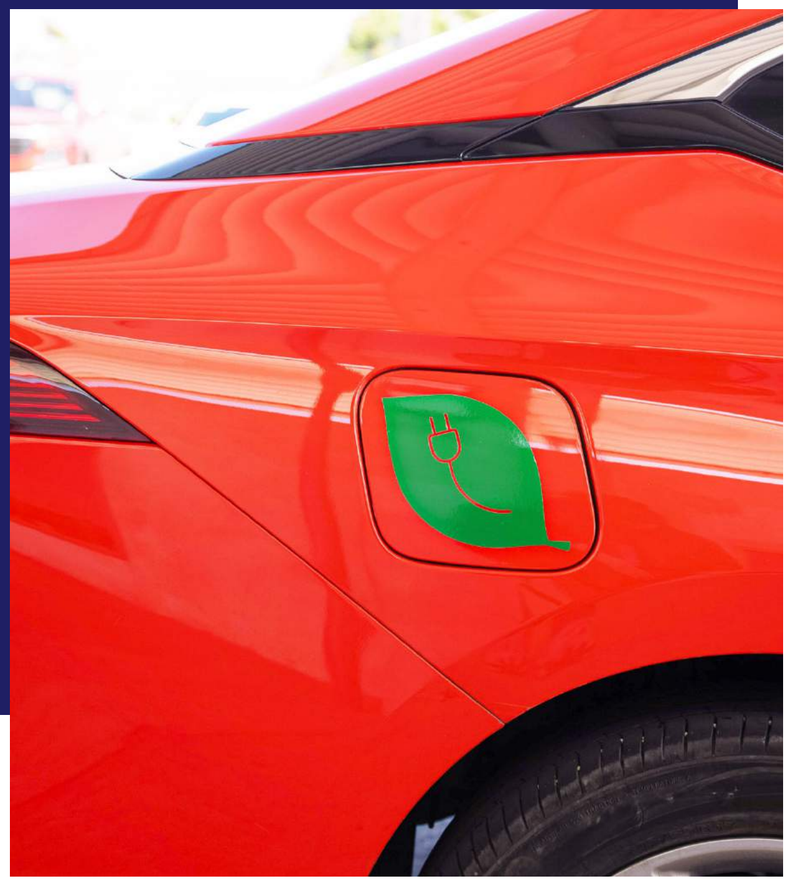
Emisiones:
compromiso con la mejora continua

La meta propuesta de reducción de la huella de carbono se estableció en concordancia con las acciones propuestas dentro del Sistema de Gestión Energética (SGEn).

A partir de los datos recopilados y analizados, se tiene que el aeropuerto ha logrado una reducción importante en las emisiones por pasajero**, pasando de 0,225 kg CO2eq en 2022 a 0,182 kg CO2eq en 2023.** Si bien el número total de pasajeros tuvo un importante crecimiento en 2023, con un incremento de aproximadamente 20%, las emisiones totales del aeropuerto **se redujeron en 1,6%**, con lo que la intensidad de emisiones por pasajero presenta una reducción de 19.1%. Esta condición mantiene la tendencia que se ha logrado desde 2021, logrando una reducción continua en la intensidad de emisiones por pasajero.

Dentro de las mejoras realizadas para la obtención de la certificación ACA, se citan las relacionadas con la planificación, adquisición e implementación de los proyectos de mejora energética y consumo de recursos. Se incrementó el número de proyectos asociados con ahorro energético, así como la cantidad de vehículos eléctricos en uso por parte de AERIS. Los retos más significativos los sigue planteando el costo de inversión, así como el registro de la información y cuantificación de las mejoras.

Además, como parte de las iniciativas llevadas a cabo para la reducción de emisiones, en el 2023 se efectuó la campaña Adopta un árbol tras **una donación realizada por el ICE de 100 árboles para sembrar,** los cuales fueron repartidos entre las personas colaboradoras y contratistas para que los sembraran en sus casas, fincas, parques cercanos a su residencia, etc. Entre las especies que se entregaron estaban: Sota Caballo, Guapinol, Cas, Cedro Caoba, Almendro Montaña, Madero negro y Manzana de agua.



Agua y efluentes:
gestión responsable de los recursos

Programa de Monitoreo, Medición Ambiental y Ocupacional

En el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, la gestión responsable del recurso hídrico es una prioridad para mitigar los posibles impactos ambientales y asegurar el cumplimiento de los estándares regulatorios. Para ello, se ha establecido un Programa de Monitoreo y Medición Ambiental y Ocupacional, que aborda cuatro tipos de fuentes hídricas y efluentes presentes en el aeropuerto:

AGUA POTABLE

El constante monitoreo de la calidad del agua para consumo de los usuarios y comunidad aeroportuaria es acorde a lo establecido en el Decreto Ejecutivo 28.924. Asimismo, se avala la potabilidad a través de un laboratorio acreditado por el Ente Costarricense de Acreditación (ECA).

AGUA RESIDUAL

El sistema de tratamiento de aguas residuales, que recibe todas las aguas de la terminal internacional, terminal doméstica, oficinas, CTRM y demás operaciones, permite monitorear los respectivos parámetros en el agua de entrada y salida, así como los biosólidos generados como subproducto del proceso, en cumplimiento del Decreto Ejecutivo 33.601. El tratamiento exitoso resulta en la devolución del agua al medio ambiente, mediante su vertido en el Río Ciruelas. Además, se cuenta con un plan de mejoras al sistema de tratamiento, basado en las proyecciones de crecimiento del AIJS.

AGUA SUBTERRÁNEA

El seguimiento constante de las aguas subterráneas, a través de los pozos de monitoreo, en los dos mantos acuíferos donde se ubica el AIJS, Colima Superior, Colima Inferior y Barba, permite supervisar el impacto de las operaciones aeroportuarias en las aguas.

AGUA PLUVIAL

La impermeabilización de parte del suelo del AIJS, como la pista de aterrizaje (3 km), las rampas, terminales, entre otras, permiten que las aguas pluviales sean dirigidas a canales para su vertido en los cuerpos receptores (Río Ciruelas, alcantarillados, laguna de retención).

Mecanismos de Control de Calidad del Agua Potable

Con el objetivo de garantizar la calidad del agua potable distribuida en el AIJS, AERIS ha implementado un proceso para el control de la calidad del agua potable, asegurando el cumplimiento con la normativa nacional vigente y la potabilidad del agua consumida en las instalaciones del aeropuerto, el mismo se realiza con la siguiente frecuencia:

PROYECTO	AÑO DE PUESTA EN SERVICIO
Generación de aguas residuales	Mensual
Contaminación de aguas subterráneas	Semestral
Contaminación de agua de consumo humano	Trimestral

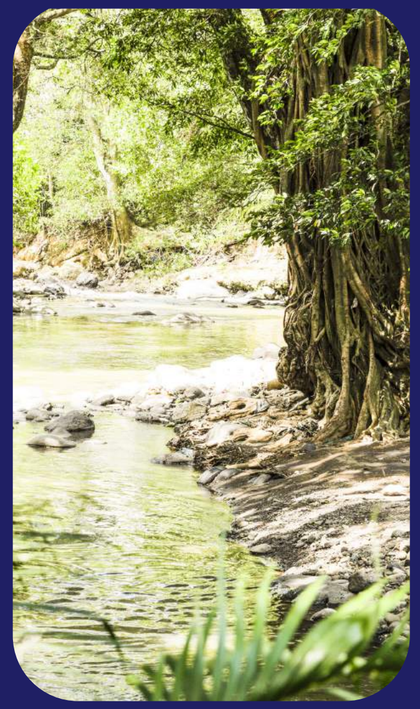
Durante el año 2023, el AIJS registró un **consumo total de 218.796 m³** de agua, lo que representa un aumento significativo respecto a años anteriores. Este incremento en el consumo se atribuye al crecimiento del tráfico de pasajeros y se monitorea de cerca para implementar medidas de eficiencia hídrica, de la mano con el crecimiento aeroportuario.

AÑO	CANTIDAD EN M³
2020	96.291
2021	118.155
2022	163.242
2023	218.796

Proyecto de reúso de agua pluvial

Como parte de las iniciativas de sostenibilidad, se ha puesto en marcha un proyecto para el **reúso de agua pluvial en la Terminal Doméstica.** A través de este proyecto, se logró aprovechar 1.743 m³ de agua de lluvia, que se recoge, almacena y bombea para su utilización en los servicios sanitarios de la terminal, contribuyendo así a la conservación del recurso hídrico.

En resumen, el AIJS se compromete con una gestión responsable y sostenible del agua, implementando programas y proyectos que aseguren su disponibilidad y calidad, minimizando al mismo tiempo su impacto ambiental y promoviendo el uso eficiente de este recurso vital.



Biodiversidad: bienestar de la fauna

Control de fauna

El impacto a la biodiversidad en los aeropuertos está relacionado con los posibles eventos entre aeronaves y fauna local, principalmente aves. Estos eventos pueden surgir en su mayoría durante las operaciones de aterrizaje, despegue y el rodamiento de las aeronaves, provocando una afectación mutua, entre la interrupción de la operación aeronáutica y la integridad de la fauna.

Con el fin de mitigar estos posibles impactos y garantizar la seguridad, AERIS cuenta con un robusto Programa de Control de Fauna, en el cual se realizan principalmente las siguientes acciones:

- Identificación y eliminación de focos atractivos para la fauna dentro y en los alrededores del aeropuerto.

- Proveer alternativas de manejo para especies silvestres y domésticas para una operación en equilibrio con el medioambiente.

- Coordinación y trabajo con las autoridades competentes en la vigilancia de posibles focos de atracción de fauna, en un radio de 13 km alrededor del Aeropuerto, área recomendada por la autoridad aeronáutica.

- Monitoreo de fauna y hábitat mediante uso de una herramienta tecnológica digital (software) que permite mantener una base actualizada de las especies monitoreadas, lugar de avistamiento, intervenciones (dispersión), actividades de control, entre otros.

- Establecimiento de protocolos de rescate y reubicación de especies silvestres, en coordinación con el MINAE.

- Seguimiento de la fauna en comités de seguridad operacional.

- Monitoreo de las temporadas migratorias de aves y la publicación de NOTAM de precaución.

- Campañas de sensibilización en las comunidades aledañas sobre tenencia responsable de animales domésticos, además de ofrecer servicios de castraciones gratuitos para canes y felinos. En el 2023, se realizaron 55 procedimientos de castración entre perros y gatos.

- Definición de convenios con centros de rescate animal para rehabilitación, reubicación y reinserción de animales.

- Priorización de especies, mejorando los métodos de control hacia esos especímenes con categorías de muy alto riesgo para la operación en el SJO.

- Manejo de abejas y otros polinizadores en coordinación con Bomberos de Costa Rica y apicultora certificada (Apiario Naranjo del prado) bajo el Convenio - declaratoria “Amigos de las abejas”. En el 2023, se rescataron 19 enjambres.

- Realización de inspecciones en las áreas de movimiento, perímetro, plataformas y sobrevuelos, con el fin de mantener un monitoreo constante de las especies y ejecutar las medidas necesarias para el control y protección de la fauna.

Monitoreo de fauna y hábitat

Durante el 2023, se realizaron 2.195 recorridos distribuidos en inspecciones de pista, perimetrales internos y externos y recorridos por establecimientos pecuarios, coordinados con las autoridades competentes.

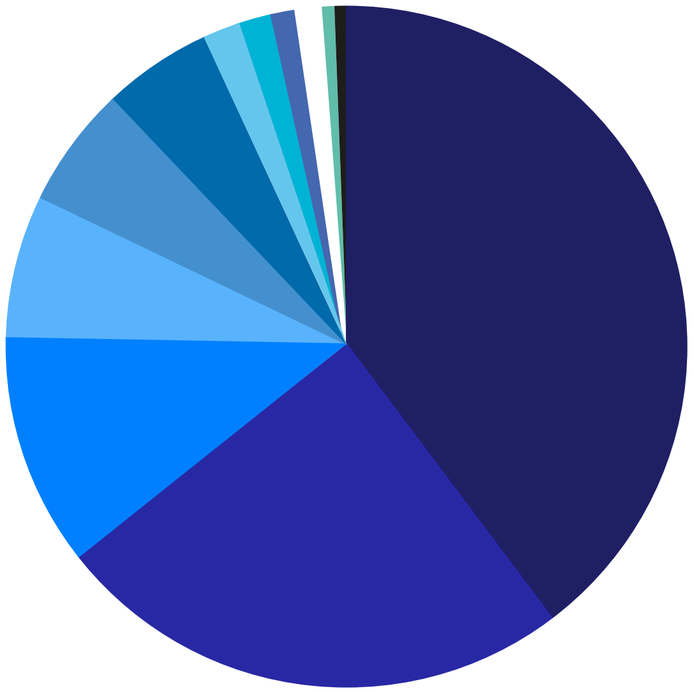
Gracias a estos recorridos se intervinieron 26 atrayentes de fauna (residuos de origen animal), la mayoría se registraron durante las inspecciones externas.
Se monitorearon 58 especies, entre domésticas y silvestres, para **un total de 14.559 individuos observados,** conformado principalmente por grupos de aves, mamíferos y reptiles.

Con el monitoreo correspondiente, se actualizó la matriz de riesgo de especies observadas, resultando 6 especies con su nivel de riesgo muy alto, 5 especies con nivel de riesgo alto, 17 especies con nivel de riesgo moderado y 22 especies con riesgo bajo. **Las especies con un riesgo muy alto son: caracara (Caracara cheriway), zopilote cabeza negra (Coragyps atratus) y zopilote cabeza roja (Cathartes aura), zanate (Quiscalus mexicanus), golondrinas sp y teros (Vanellus chilensis).**

Fauna rescatada y reubicada

En el 2023 se rescataron 173 individuos (135 por medio de jaulas trampa y 38 de forma manual). La captura y reubicación de fauna continúa siendo un método de control efectivo para salvaguardar la vida de la fauna silvestre, además de minimizar el riesgo que representan estos animales para las operaciones aéreas.

Fauna capturada en el AIJS en el 2023



- Zarigüena 0%
- Garrobos 25%
- Aves 11%
- Gatos 7%
- Perros 6%
- Mapaches 5%
- Liebre 2%
- Iguana 2%
- Coyote 1%
- Zorro Gris 1%
- Serpientes 0%
- Armadillos 0%

Residuos:
valor de los recursos

Gestión Integral de Residuos

AERIS, como administrador de la principal terminal aérea del país, es el responsable de la sensibilización, recolección, transporte y gestión de residuos dentro del desarrollo del AIJS, lo cual incluye tanto los residuos directos de su operación como los de las demás operadores y comunidad aeroportuaria, conforme lo establece la legislación nacional.

En el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría se generan tres tipos principales de residuos, los cuáles son clasificados de la siguiente manera según la Estrategia Nacional de Reciclaje:

Áreas	Residuos
Oficinas	Papel, Cartón, Plástico, Ordinarios, Orgánicos y Electrónico.
Mantenimiento	Residuos peligrosos (como tarros de pintura contaminados,mecha contaminada, entre otros), residuos especiales (baterias o fluorescentes), chatarra, electrónicos.
Comedor de empleados	Residuos orgánicos, valorizables (plástico) y no valorizables.
Baños en el AIJS	Residuos bio peligrosos.
Comunidad aeroportuaria	Residuos valorizables, ordinarios, especiales y peligrosos.

Residuos sólidos ordinarios valorizables: residuos destinados a reciclaje como: cartón, aluminio, vidrio, chatarra, papel, tetrabrik y diferentes tipos de plástico (HDPE, PET, LDPE, COPROC).

Residuos sólidos ordinarios no valorizables: se incluyen en su mayoría residuos orgánicos, bio sólidos producto del tratamiento de aguas residuales y algunos otros que no pudieron ser recuperados de la corriente por contaminación en la fuente y mal descarte por parte de los pasajeros.

Residuos peligrosos y especiales.
AERIS ha identificado diversas fuentes de generación de residuos provenientes de la operación del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría:

Gestión de los residuos y sus impactos

- Residuos sólidos ordinarios valorizables y no valorizables: AERIS brinda este servicio tanto para la operación del gestor como para el resto de la comunidad aeroportuaria.

La recolección se realiza mediante dos empresas autorizadas quienes realizan rutas determinadas y recolectan los residuos en puntos específicos de la Terminal donde están colocados los contenedores para la disposición respectiva.

En el caso de los residuos valorizables, hay personal que se encarga diariamente del pesaje y envío al contenedor que se ubica en el AIJS. Este contenedor se cambia cada semana y el reciclaje se envía a la planta de la empresa contratada, donde son separados según el tipo de residuo.

También, en el procesamiento de los materiales retirados en el aeropuerto, se categorizaron **11.476,8 kg como residuos valorizables,** representando un 16% de los residuos valorizables totales, para su debida gestión.

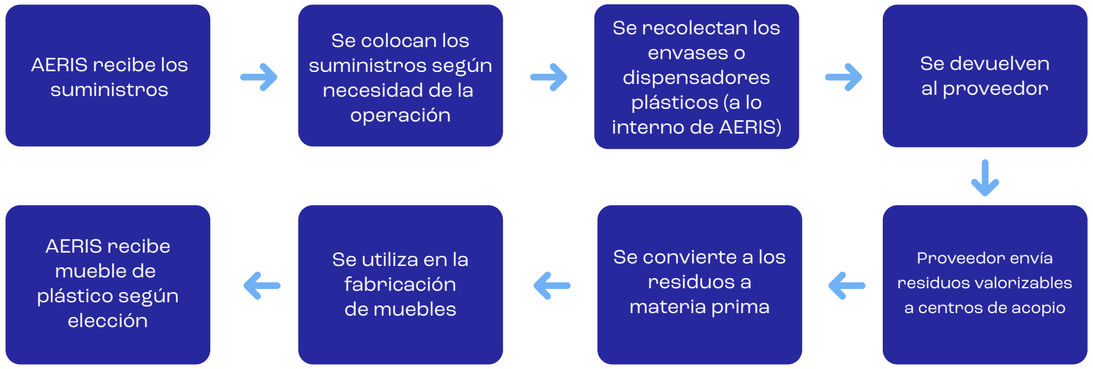
Los residuos ordinarios no valorizables son llevados diariamente a un relleno sanitario en Miramar de Puntarenas donde son pesados.

Ambos proveedores envían un certificado a final de mes con sus respectivos datos.

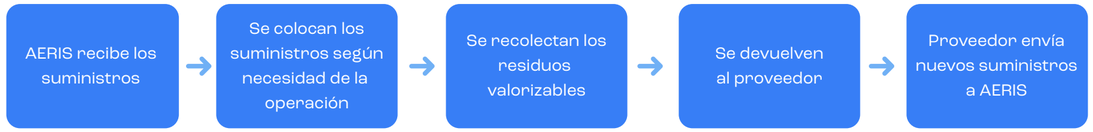
AERIS cuenta con un Programa de reciclaje de residuos de los suministros de limpieza para dar una correcta disposición a los suministros que son plástico y cartón. En nuestro compromiso con promover la circularidad de los recursos, en el 2023 se convirtieron 508,8 kg en madera plástica para la fabricación de muebles.

Los siguientes gráficos muestran la gestión que se realiza:

Plásticos



Papel o cartón



Además, se inició un plan piloto para el aprovechamiento del lodo generado en la planta de tratamiento del AIJS, logrando utilizar 500 kg de lodo para la producción de abono, por medio de un proyecto de compostaje.

- **Residuos peligrosos y especiales:** AERIS se encarga de la recolección de los residuos bio peligrosos con un gestor autorizado.
  En el caso de los residuos peligrosos o especiales que son generados por la comunidad aeroportuaria, cada uno de los operadores se debe hacer cargo de su correcta disposición.

En el 2023, se generaron un total de **1.356.500 kg de residuos,** distribuidos de la siguiente manera:

Tipo de residuo	Total en kg
Residuos ordinarios no valorizables	1.280.364
Residuos ordinarios valorizables	71.606
Residuos peligrosos y especiales	3.987
Residuos infectocontagiosos	42.2
Residuos organicos (compostaje)	500

Social

Empleo:
nuestra gente

En AERIS laboran 214 personas; sin embargo, el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría está compuesto por más de 6.100 personas colaboradoras. Del total de personas colaboradoras, **un 65% (140) se identifican con el género masculino y un 35% (74) con el género femenino.**

En el 2023 hubo 28 contrataciones y la rotación de personal fue del 7.3%. AERIS se ha propuesto ser una organización inclusiva, por lo que, en el 2023, registra rango de edades en sus personas colaboradoras entre 18 y 25 años hasta los 66 años.

Rangos de Edades

18 a 25	32
26 a 35	81
36 a 45	54
46 a 55	36
56 a 65	10
Más de 66 años	1
Total	**214**

Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo: compromiso con nuestra gente

AERIS cuenta con una Oficina de Salud Ocupacional inscrita ante el Consejo de Salud Ocupacional, como lo establece la legislación nacional, la cual implementa el Programa de Salud Ocupacional en la organización.

El Programa de Salud Ocupacional contiene subprogramas que responden a los riesgos laborales identificados de ergonomía, trabajos críticos, permisos de trabajo, manejo de sustancias químicas, conservación auditiva, investigación y registro de accidentes laborales, entre otros.

En principio, el sistema de gestión de la salud y seguridad de los trabajadores abarca a las personas colaboradoras de AERIS, sin embargo, influye directamente sobre sus partes interesadas, como son los proveedores, contratistas y la totalidad de la comunidad aeroportuaria. Por la figura de Gestor Autorizado del AIJS, AERIS establece los lineamientos y vela por su cumplimiento, en temas de salud y seguridad ocupacional basado en la legislación nacional y estándares aeroportuarios.

Además, durante el 2023 se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones y actividades sobre salud y seguridad laboral:

- SafeStart: metodología para mejorar el comportamiento humano.
- Evaluaciones ergonómicas de todos los puestos
- Charla sobre ergonomía en el teletrabajo.
- Capacitación sobre uso de extintores: identificación de agentes extintores, como de tipos de fuegos.
- Capacitaciones sobre los procedimientos y riesgos asociados a los trabajos críticos (espacios confinados, alturas, eléctricos y trabajos en caliente).
- Charlas durante la Feria de la Salud: “En que me beneficia una vida más saludable? “y “Trazando caminos hacia una vida saludable (abordando las enfermedades crónicas)”.
- Charla de la Semana del Bienestar sobre Salud Mental.
- Capacitación sobre el uso adecuado de sustancias químicas y residuos peligrosos.
- Actividades para celebrar el día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

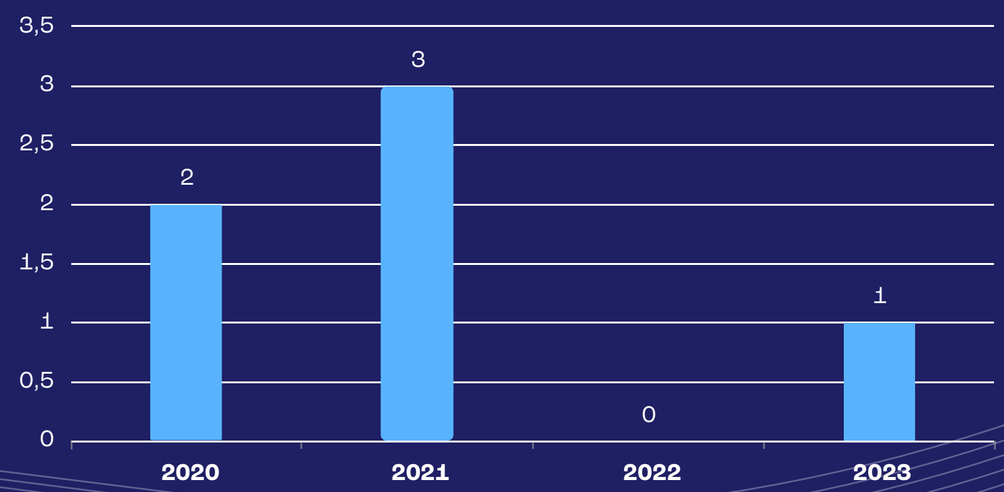
En AERIS contamos con una matriz de riesgos y medidas de control para cada uno de los departamentos de la organización, que permite la identificación de peligros, riesgos y daños por actividades y tareas y su respectiva valoración en una escala de magnitud aceptable, moderada, notable, alta y muy alta, y con esto definir las respectivas medidas de control a tomar en cada uno. Adicionalmente, por medio de su programa de Programa de Monitoreo y Medición Ambiental y Ocupacional, monitorea con una frecuencia establecida las condiciones de higiene industrial de los colaboradores.

Además, la organización cuenta con un Programa de Reportes de Actos y Condiciones Inseguros que establece los lineamientos para el reporte de actos y condiciones inseguras en Salud y Seguridad, y Ambiente, mediante un mecanismo digital que facilita la acción. Los casos son registrados en una base de datos dedicada a este fin.

Para la investigación de incidentes, AERIS ha reforzado y mejora de manera continua el Procedimiento de Investigación de Incidentes y Accidentes Laborales que permite asegurar que todos los accidentes e incidentes sean investigados y reportados oportunamente, para evitar su recurrencia, y en cumplimiento con lo establecido en el artículo 214 de la Ley de Riesgos del Trabajo y los requisitos del Sistema de Gestión.

La seguridad es un valor indispensable para AERIS, por eso se cuenta con estándares de alto nivel en salud y seguridad laboral para prevenir accidentes tanto para sus colaboradores como para contratistas. Como resultado, **solamente un accidente, de los cuatro identificados en el 2023.** Esto demuestra del compromiso con la mejora continua y sostenida que hemos tenido en la disminución de accidentes con tiempo perdido:

Cantidad de accidentes laborales con días perdidos



Servicios de salud en el trabajo

AERIS cuenta con un servicio llamado Programa de Atención al Colaborador por medio del cual se brindan los siguientes servicios relacionados a la salud:

- Consulta médica en unidad médica móvil.
- Programa de medicina preventiva asociada al puesto de trabajo.
- Atención por personal médico y de enfermería del Contact Center en horario de L-V de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Se activa fines de semana en caso de establecerse un pico importante en la atención de casos de riesgo. En horario de 8:00 a.m. a 12:00 m.d.
- Programa de Atención al Trabajador (PAT).
- Sistema de habilitación por primera vez o de actualización.
- Ingreso al programa de Medicina Empresa CCSS.
- Servicio de mensajería para trámite de recetas, papelería y recolección de medicamentos.

Programa de bienestar para las personas colaboradoras

En compromiso con el bienestar de nuestras personas colaboradoras, AERIS cuenta con un programa que consta de varias actividades, como la feria de la salud, la semana del bienestar, el programa de conservación auditiva y el programa de ergonomía, dirigidos a reconocer la importancia del bienestar integral de nuestra gente para el fortalecimiento de su calidad de vida, su desempeño laboral y la salud organización del aeropuerto al servicio de la comunidad aeroportuaria.

Feria de la Salud 2023

Con la participación del 78% de las personas colaboradoras, se realizaron chequeos básicos, que incluyeron:

- Hemograma, perfil de lípidos, glicemia y ácido úrico

- Bioimpedancia

- Examen de la vista

Además, se brindaron servicios de electrocardiograma, citologías, valoración dermatológica, audiometrías, vacunas contra la influenza, y estudios renales.

Semana del Bienestar 2023

En compromiso con el bienestar de nuestras personas colaboradoras, AERIS cuenta con un programa dirigido a reconocer la importancia del bienestar integral de nuestra gente para el fortalecimiento de su calidad de vida, su desempeño laboral y la salud organizacional al servicio de la comunidad aeroportuaria.

Programa de Conservación Auditiva

Uno de los riesgos ocupacionales del personal operativo de AERIS es la exposición al ruido por la operación aeroportuaria, por esta razón contamos con un programa de conservación auditiva que busca evitar y mitigar los efectos perjudiciales del ruido en la salud de nuestras personas colaboradoras.

1. Al personal que ingresa a trabajar en alguno de estos puestos operativos se le hace una audiometría de tamizaje para conocer el estado de su audición al ingresar a la empresa.
2. Se le entrega a cada persona colaboradora el respectivo equipo de protección auditiva (tapones, orejeras) según las necesidades específicas del puesto.
3. De manera anual se les realiza a todas las personas colaboradoras expuestas una audiometría de seguimiento para monitorear su condición.
4. Si el especialista sugiere que se debe repetir la prueba o realizar un lavado de oídos o hacer otro estudio más profundo se siguen estas indicaciones para cada caso.

Para el 2023 se realizó un total de 34 audiometrías de seguimiento durante la feria de la salud. Y un total 6 audiometrías de cabina, como parte del seguimiento del programa de conservación auditiva.

Programa de ergonomía

En el 2023, se realizaron evaluaciones ergonómicas, con el método ROSA, en los puestos con funciones que solicitan estar sentados durante la mayoría de la jornada laboral. Al mismo tiempo, se les brindó recomendaciones para mejorar su postura y evitar lesiones.

Se realizaron evaluaciones en 123 puestos de trabajo, de estos un 76% obtuvo como resultado de la evaluación un riesgo bajo, un 22% un riesgo medio, un 2% un riesgo alto y un 1% riesgo muy alto. Los casos en los que se detectó un riesgo alto y muy alto se subsanaron de manera inmediata.

Además, por la modalidad híbrida que tiene la empresa, se realizó una capacitación para que las personas sepan cómo debería estar su ergonomía mientras hacen teletrabajo y se les brindó una herramienta para autoevaluarse.

Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

AERIS tiene una Comisión de Salud Ocupacional que se reúne cada mes e inspecciona en distintos lugares del AIJS para identificar los riesgos y su debida eliminación. La Comisión cuenta con un plan de trabajo anual que se actualiza cada inicio de año.

La comisión se encuentra conformada por dos representantes de la empresa y dos representantes de los trabajadores, de los cuatro representantes debe haber un coordinar y un secretario. Sin embargo, AERIS da un paso más e invitan a diferentes trabajadores de áreas interesadas a formar parte de la Comisión de Salud Ocupacional, para un total en el 2023 de 10 integrantes.

Como parte de la gestión de la Comisión se realizaron 10 reuniones, 7 inspecciones (almacén, taller de mantenimiento, inspección en campo durante trabajos en alturas, CTRM, sótano, terminal doméstica y oficinas administrativa), para un total de 43 hallazgos. De los hallazgos identificados se cerraron 29 y en proceso se encuentran 14 hallazgos.

Reconocimiento en programa de Grupo INS

En el 2023, fuimos elegidos como una de las empresas galardonadas en el marco del Programa Beneficio Económico por Homologación de la Gestión Preventiva del Grupo INS, que tiene como objetivo promover el desarrollo, fortalecimiento y mejora continua de la Gestión Preventiva Empresarial, en las compañías que cuentan con el seguro obligatorio de riesgos del trabajo, para contribuir con el mejoramiento de las condiciones y ambiente de trabajo, reducción de incidentes y seguridad de los trabajadores.

Este reconocimiento significó un beneficio económico del 3% sobre la prima de la póliza de riesgos del trabajo por la “Homologación de la gestión preventiva” por parte del INS.

Para ser candidato a este reconocimiento se tuvo que cumplir varios requisitos, los cuales fueron verificados por auditores del INS, como, por ejemplo:

- La póliza de riesgos del trabajo debe tener una antigüedad superior a 2 períodos de vigencia anual continuos.
- Haber pagado puntualmente todas las primas.
- Poseer un plan de salud ocupacional en todos los centros de trabajo.
- Obtener al menos un 50% de resultado ponderado de los elementos de gestión preventiva en seguridad y salud en el trabajo, del formulario de declaración jurada.
- Contar con los registros de inscripción de la Comisión (es) de Salud Ocupacional y Oficina de Salud Ocupacional vigente.

Implementación de la metodología SafeStart

En el 2023, iniciamos con el proceso de implementación de la metodología SafeStart, en el cual se impartió el primer de cinco módulos sobre factores humanos, cuyo objetivo primordial es dar las herramientas para que la persona colaboradora pueda modificar conductos relacionadas con el factor humano y mejorar los comportamientos relacionados con el riesgo no intencional y riesgo habitual. La metodología SafeStart se ha implementado en más de 60 países teniendo como resultados primordiales no solo la disminución de accidentes, sino también una incidencia positiva sobre la rentabilidad del negocio.

SafeStart hace énfasis en el cambio cultural logrando que nuestras personas colaboradoras puedan identificar sus propios estados mentales y que implementación de herramientas para prevenir accidentes tanto en sus hogares como en dentro de sus labores en la empresa, esto mediante la enseñanza el estado del error, compuesto por cuatro estados, cuatro errores críticos y desarrollando las técnicas de reducción para su contingencia
La implementación conlleva para AERIS varios beneficios como:

- Una vez la persona trabajadora maneja la metodología, puede enseñar a su familia los conocimientos.
- Disminución de lesiones en el trabajo, en el hogar y en la carretera.
- Metodología eficiente y probada con una contrastada rentabilidad positiva de la inversión.
- Fomenta la concientización personal y motiva a las personas a abordar los hábitos y comportamientos de riesgo.
- Enriquece la cultura a través de un vocabulario y competencias de seguridad comunes.
- Mejora la productividad y la calidad.

Para la implementación de su primera etapa durante el 2023 se logró:

13 EQUIPOS

Se conformó un equipo de 13 instructores y líderes en la metodología de Factores Humanos (SafeStart) distribuidos en las áreas de operaciones rampa, terminal, carga, mantenimiento, Recursos Humanos, PMO, EHS y SMS, fomentando el fortalecimiento de la cultura de manera transversal en la organización.

560 HORAS

Se impartieron 560 horas de capacitación en materia de prevención y factores humanos (SafeStart), alcanzando al 98% de nuestras personas colaboradoras.

Seguridad operacional

AERIS cuenta con el Sistema de Seguridad Operacional (SMS) en un estado de madurez avanzado y es certificado anualmente por la DGAC. Este es un sistema enfocado en la calidad y la seguridad de la operación. Opera mediante la identificación, análisis y mitigación de riesgos en las operaciones aeroportuarias. Esto implica la implementación de medidas preventivas y correctivas, el monitoreo continuo de las operaciones, y la promoción de una cultura de seguridad entre las partes interesadas.

El SMS garantiza la protección de pasajeros, tripulaciones, aeronaves y personal en tierra, asegurando un entorno de trabajo seguro y minimizando la posibilidad de incidentes o accidentes.

Dentro de los logros desarrollados durante el 2023 están:

- Se gestionaron 540 informes de hallazgo y 362 notificaciones de seguridad operacional, lo que nos permitió consolidar un base de datos con 50 peligros identificados, asignándoles a todos acciones de mitigación y prevención.

  Esto nos ha permitido tener una supervisión basada en riesgo, con la cual podemos comparar el desempeño en temas de seguridad operacional de las empresas en el lado aéreo.
- Como parte de las caminatas masivas de recolección de Foreign Object Debris (FOD), es decir, objetos extraños o residuos que si se encuentran en las inmediaciones pueden generar algún daño o interferencia en la operación habitual de las aeronaves, se realizaron 34 caminatas con una participación anual de 742 personas colaboradoras del aeropuerto, en donde se recolectaron 94,80 kilos, de las cuales se valorizaron 25,2 kilos.
- Se amplió el alcance del programa de promoción de la seguridad operacional. Agregando al programa 2 actividades centradas en el factor humano para integración de las empresas que laboran en el lado aéreo. Además, se proporcionó el curso de 40 horas de la OACI para el personal que trabaja en el AIJS, abordando temas relacionados con la seguridad operacional.

Semana de la Seguridad Operacional

La "Semana de la Seguridad Operacional" fue un evento que se llevó a cabo con el objetivo de promover la seguridad en la industria aeronáutica y brindar información actualizada acerca de temas importantes como la ciberseguridad, el factor humano y la psicología aeronáutica.

En la caminata de FOD realizada durante dicha semana participaron en total 150 personas en el sector donde se encuentran las aeronaves de la principal terminal aérea del país, quienes recolectaron 33 kg de FOD.

Este proyecto se sumó a la tradicional caminata ambiental, la cual contó con un grupo más reducido de personas que recolectaron residuos en búsqueda de disminuir la contaminación en el entorno. En esta ocasión, participaron 30 personas, quienes en su recorrido de 2 km alrededor del perímetro del aeropuerto recolectaron 120 kg de residuos.

Otra iniciativa innovadora fue denominada "Sea un Bombero por un Día", en la que 50 miembros de organizaciones y empresas que operan en el aeropuerto pudieron comprender del funcionamiento de la Estación de Bomberos en el AIJS y lo que implica esta labor.

Preparación y respuesta ante emergencias

AERIS, como parte de su Plan de Emergencias de Aeropuerto (PEA), incluye una serie de lineamientos para asegurar que todas las entidades involucradas en la atención de las emergencias intervengan con la prontitud y eficiencia requerida, en cumplimiento a la normativa nacional e internacional, y en concordancia con el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE).

En el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría se busca minimizar los efectos de una emergencia, salvaguardar la integridad del público en general y priorizar la rápida reanudación de las operaciones que se vieran intervenidas, a partir de una estrategia integral que:

- Garantiza una transición ordenada y eficiente a las operaciones de emergencia.
- Establece una delegación de autoridad clara y eficaz durante la emergencia.
- Define responsabilidades específicas para cada actor involucrado.
- Promueve la aplicación de medidas predefinidas por parte del personal responsable.
- Fomenta la coordinación entre todas las partes, dentro y fuera del aeropuerto.
- Asegura la comunicación efectiva durante la emergencia.

El PEA se actualiza continuamente para reflejar los cambios en el entorno operativo del aeropuerto e integrar las mejores prácticas en la gestión de emergencias. Para garantizar la correcta aplicación de sus procedimientos de atención, se realizaron satisfactoriamente cuatro simulacros durante el 2023, en coordinación y ejecución con las entidades de primera respuesta.

Formación y educación:
Desarrollo profesional de nuestra gente

Promedio de horas de formación al año por empleado

AERIS tiene un programa constante de capacitación y formación para sus personas colaboradoras que potencia su desarrollo profesional y personal.

En el 2023, se impartieron un total de 10.159 horas de capacitación, lo que refleja el alto compromiso de la organización con el desarrollo de sus miembros.

Capacitaciones	
Total de horas en capacitaciones	**10.159 horas**
Promedio de horas por trabajador en capacitaciones	**4 horas**
Horas en temas relacionados a la seguridad y salud en la plataforma de UBITS.	**80 horas**

Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición:

Programa de becas:

AERIS brinda la posibilidad a las personas colaboradoras de solicitar una beca para optar por formación educativa por medio de un seminario, taller, curso o conferencia, para estudiar inglés, bachillerato por madurez o para estudios universitarios. En el 2023, 29 personas solicitaron este beneficio y fueron becadas.

UBITS:

La empresa puso a disposición de las personas colaboradoras una plataforma de capacitación en línea que le permite a los trabajadores tener acceso a un número importante de temas para el desarrollo personal y profesional.

De la mano con AERIS:

Por medio de este programa la empresa conoce la situación socio económica y multidimensional de los hogares de sus colaboradores al aplicar el Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial, con el objetivo de plantear iniciativas que desarrollen sus capacidades y mejoren su calidad de vida y la de sus familias en áreas como fomento a la educación, soluciones de vivienda, salud financiera, inserción socio laboral de familiares y salud física y mental. En el 2023, continuamos trabajando con los resultados obtenidos de la encuesta del 2021, dando seguimiento a casos de personas colaboradoras con problemas financieros y analizando otros casos con problemas en vivienda. De igual forma, con el fin de determinar la gravedad de las condiciones, se realizaron visitas para validar la determinación de presupuestos.

Evaluaciones de su desempeño y desarrollo profesional:

El 100% de las personas colaboradoras de AERIS reciben una evaluación anual de su desempeño y seguimiento de su desarrollo profesional.

Inclusión e igualdad de oportunidades: derechos de nuestra gente

AERIS cuenta con una Política de No Discriminación en materia de empleo y ocupación, por medio de la cual la empresa se compromete a brindar igualdad de oportunidades de empleo y ocupación a todas las personas, y, por lo tanto, no discriminará con base en credo, raza, color, origen nacional, género, orientación sexual, origen social, discapacidad física o mental, estado civil o edad. Además, establece el debido proceso que se debe seguir cuando una persona colaboradora haya sido víctima de discriminación.

Comunidades locales: nuestro impacto

Programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo

Para AERIS es fundamental analizar y gestionar el impacto que tiene en las comunidades vecinas al Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

Por esta razón, ha puesto en marcha, desde años atrás, una serie de acciones primarias que guían la relación y el trabajo que se lleva a cabo con las mismas. Como parte de la estrategia de sostenibilidad, en el 2023, llevó a cabo la identificación de las partes interesadas. Entre las partes interesadas prioritarias, destacan las comunidades aledañas, por lo cual se desarrolló un encuentro con dos comunidades cercanas al Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, específicamente **El Coco y La California.**

Durante el 2023, también se llevaron a cabo estas actividades con las comunidades vecinas:

Alianza con Libros para Todos:

En el compromiso de fortalecer nuestras acciones de responsabilidad social, por séptimo año consecutivo se apoya el desarrollo de la educación de las comunidades, en conjunto con Libros para Todos. La campaña de recolección de donaciones de pasajeros, a partir del posicionamiento de alcancías en el aeropuerto, permitió la donación de 5.338 libros de texto a 1.588 estudiantes de cuatro escuelas pertenecientes a las comunidades de Santa Rita.

Desde el 2017, se han donado más de **40.250 libros** para estudiantes de diversas escuelas. En el siguiente cuadro se presenta la información:

AÑO	ESCUELAS	ESTUDIANTES	LIBROS	INVERSIÓN (COLONES)
2017	1	81	324	518.400
2018	5	1.729	6.916	11.065.600
2019	5	2.044	8.176	13.081.600
2020	6	2.475	10.466	19.863.800
2021	3	768	3.114	8.146.300
2022	4	1.768	5.916	14.336.600
2023	4	1.588	5.338	17.560.000

Alianza con Unicef:

Durante el 2022, AERIS y UNICEF establecieron una alianza por medio de la cual los pasajeros que transiten por el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS) hallarán un espacio para afiliarse como donantes en beneficio de poblaciones infantiles en condición de vulnerabilidad. La campaña respalda la **iniciativa de UNICEF "Hazte Socio",** que se lleva a cabo de manera simultánea en más de 50 países y en la que los interesados pueden sumarse con un aporte mensual voluntario. En el caso del AIJS, se encuentra un equipo identificado quien recibe donantes potenciales en un stand ubicado en el pasillo central de las áreas de abordaje de la terminal Internación.

En el 2023 logramos avances significativos, como la entrega de más de 1.000 kits educativos para evitar la exclusión educativa, **financiados por 2.000 donantes.**

Donaciones y Auspicios

Como parte del programa de cumplimiento de la empresa, alineada con el compromiso de AERIS con el desarrollo sostenible, socioeconómico y cultural de sus operaciones y de las comunidades circunvecinas del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, implementamos la Política de Donaciones y Auspicios. Esta tiene como objetivo orientar y auxiliar en la conducta de todas las personas colaboradoras de AERIS con relación a las campañas, donaciones y auspicios realizados por la compañía.

Las donaciones, campañas y auspicios por parte AERIS se circunscriben a algunas de las siguientes categorías:

- Bienestar, salud y calidad de vida
- Cultura
- Recreación y deportes
- Educación
- Inclusión social
- Ambiente
- Promoción del país y del destino
- Promoción de imagen corporativa
- Salud animal
- Industria Aeroportuaria
- Apoyo a gobiernos locales e iniciativas de la comunidad y asociaciones de desarrollo.
- Promoción a la investigación en temas técnicos aeronáuticos
- Apoyo en el mejoramiento de infraestructura y mantenimiento de infraestructura estatal o municipal con impacto en el AIJS y sus vías de acceso y relacionados.

En el 2023, además de donaciones y proyectos señalados con anterioridad, **se donaron 180 libros** de literatura para las bibliotecas de las escuelas de La California y León Cortés para apoyar el desarrollo de la educación en las comunidades.
Asimismo, se realizaron dos voluntariados para la limpieza de playas en la desembocadura del río Tárcoles, durante el mes del ambiente, y se brindó una fiesta de navidad para los niños y las niñas de la comunidad, en el marco del día internacional del voluntariado
En concreto, en el 2023 se coordinaron 5 donaciones y 10 patrocinios en compromiso con el desarrollo social de las comunidades de influencia e impacto.

Salud y seguridad de los clientes: Somos AERIS

AERIS posee un Programa de Limpieza y Desinfección de la Terminal, que se fortaleció durante el periodo de pandemia mediante acciones y medidas de prevención como la colocación de contenedores para que los pasajeros depositen sus residuos infectocontagiosos de jeringas, por ejemplo.

El gestor también realiza inspecciones diarias por medio del personal de Operaciones y el área de EHS para identificar condiciones inseguras para los pasajeros como: acumulaciones de agua en el suelo, obstáculos (carritos, escaleras, materiales de construcción, mercadería, entre otros) trabajos de remodelaciones o construcciones, que cumplan con todas las medidas de seguridad, supervisan los trabajos peligrosos como los trabajos en alturas. También revisan la señalización de riesgo y de emergencias, que esta se encuentre en buen estado, que los sistemas de alarma y las puertas de emergencia funcionen. Además, revisan la condición de cinta antideslizante en suelos.

Adicionalmente se cuenta con un protocolo de seguridad para la movilización de artículos grandes dentro de la terminal. Se inspeccionan las condiciones de higiene en los comedores y otras áreas de comida.

Tras estas inspecciones, se realiza la coordinación con el área de mantenimiento para la corrección o mitigación de dicha condición.

Las inspecciones específicas recurrentes son las siguientes:

- Extintores: mensual
- Infraestructura: 3 veces al día
- Baños: 3 veces al día
- DEAS: semanalmente

Retos y compromisos

Los temas materiales guiarán las decisiones estratégicas y enfocarán los recursos hacia áreas con un potencial significativo de impacto positivo tanto en la empresa como en la sociedad. Como parte de la construcción de la estrategia hemos planteado un plan de trabajo que incluye acciones específicas por mejorar o implementar y para esto se ha definido una priorización con acciones específicas y que se efectuarán en el 2024.

Un punto esencial es que estaremos considerando cómo aportar en los impactos identificados por las comunidades locales, como la promoción de la empleabilidad juvenil, la gestión adecuada de las aguas pluviales, el apoyo a la promoción y prevención de salud, y la transferencia de conocimientos y tecnología en las comunidades. De esta manera, queremos reflejar el compromiso de AERIS Holding con el desarrollo sostenible local y las expectativas de las partes interesadas.

Índice GRI

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	APARTADO	PÁGINA
GRI 1 FUNDAMENTOS		
1 FundamentosNuevo Edificio Comercial	Acerca del Informe	2
GRI 2 CONTENIDOS GENERALES		
2-1 Detalles organizacionales	Acerca de la organización	6
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca del Informe	2
2-4- Actualización de la información	Acerca del Informe	2
2-5 Verificación externa	Acerca del Informe	2
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Acerca de la organización	6
2-7 Empleados	Estructura de gobernanza y composición	9
2-9 Estructura de gobernanza y composición	Estructura de gobernanza y composición	9
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Estructura de gobernanza y composición	9
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Estructura de gobernanza y composición	9
2-23 Compromisos y políticas	Compromisos y políticas	11
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Compromisos y políticas	11
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Procesos para remediar los impactos negativos y mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	18
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Procesos para remediar los impactos negativos y mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	18-19
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Cumplimiento de la legislación y las normativas	12
2-28 Afiliación a asociaciones	Afiliaciones, membresías y asociaciones	14
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Grupos de interés	16

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	APARTADO	PÁGINA
GRI 3 TEMAS MATERIALES		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Temas materiales	20 - 21
3-2 Lista de temas materiales	Temas materiales	21
3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales	20 - 21
GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO		
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño económico	31 - 33
GRI 205 ANTICORRUPCIÓN		
205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Ética y transparencia	38
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética y transparencia	38
GRI 302 ENERGÍA		
302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Energía	44 - 45
302-4 Reducción del consumo energético	Energía	44 - 45
GRI 303 AGUA Y EFLUENTES		
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Agua y efluentes	47 - 48
303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Agua y efluentes	47 - 48
303-5 Consumo de agua	Agua y efluentes	47 - 48
GRI 304 BIODIVERSIDAD		
304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	Biodiversidad	49 - 50
GRI 305 EMISIONES		
305-1 Emisiones directas de GEI	Emisiones	46
305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía	Emisiones	46
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Emisiones	46
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Emisiones	46

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	APARTADO	PÁGINA
GRI 306 RESIDUOS		
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Residuos	51 - 53
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Residuos	51 - 53
306-3 Residuos generados	Residuos	51 - 53
306-4 Residuos no destinados a eliminación	Residuos	51 - 53
306-5 Residuos destinados a eliminación	Residuos	51 - 53
GRI 401 EMPLEO		
401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Empleo	54
GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	54
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	55
403-3 Servicios de salud en el trabajo	Servicios de salud en el trabajo	56
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	57
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Implementación de la metodología	59
403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Implementación de la metodología	59 - 60
GRI 404 FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Formación y educación	62
404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación y educación	62
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Formación y educación	62
GRI 413 COMUNIDADES LOCALES		
413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Comunidades locales	63 - 64

AERIS
CCR AEROPUERTOS

INFORME DE

SOSTENIBILIDAD 2023