



COSTA RICA

Una empresa del **Grupo CCR**



**INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD 2019**

**10 AÑOS "PROPULSOR DEL DESARROLLO" COSTA RICA**

## PRESENTACIÓN

Para AERIS, 10 años de crecimiento continuo y de aporte al desarrollo aeroportuario de Costa Rica es motivo de orgullo. Como Gestor Interesado del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS) es nuestra responsabilidad documentar el progreso de la terminal aérea a las partes interesadas y cómo durante una década hemos alineado la operación al desarrollo sostenible y el involucramiento de la comunidad aeroportuaria en la generación de bienestar social.

Es nuestro anhelo que este informe sirva de inspiración por los alcances que puede tener una exitosa alianza público – privada como la que mantiene AERIS con el Estado costarricense.

Externamos nuestra firme convicción y la de Grupo CCR, casa matriz de AERIS, por continuar al servicio de Costa Rica mediante una administración sostenible que impulsa las operaciones de un aeropuerto competitivo, seguro y eficiente como lo es el Juan Santamaría.

## GLOSARIO DE ACRÓNIMOS Y SIGLAS

- **ACI:** Consejo Internacional de Aeropuertos, por sus siglas en inglés.
- **AERIS:** AERIS Holding Costa Rica, S.A.
- **AIJS:** Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.
- **ASQ:** *Airport Service Quality* del ACI.
- **AVSEC:** *Aviation Security* (seguridad de la Aviación Civil contra los actos de interferencia ilícita).
- **CETAC:** Consejo Técnico de Aviación Civil.
- **CGI:** Contrato de Gestión Interesada.
- **DGAC:** Dirección General de Aviación Civil.
- **EHS:** Ambiente, Salud y Seguridad, por sus siglas en inglés.
- **GEI:** Gases de Efecto Invernadero.
- **GIR:** Gestión Integral de Residuos.
- **HASDC:** *HAS Development Corporation*.
- **LEED:** *Leadership in Energy and Environmental Design* (líder en eficiencia energética y diseño sostenible).
- **OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional.
- **ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible, agenda global propuesta por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).
- **OFGI:** Órgano Fiscalizador de la Gestión Interesada.
- **PBAE:** Programa Bandera Azul Ecológica.
- **PI:** Partes interesadas o públicos de interés.
- **RSE:** Responsabilidad Social Empresarial.
- **SGAS:** Sistema de Gestión de Ambiente, Salud y Seguridad.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **SJO:** Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (término utilizado a nivel internacional).
- **SMS:** Seguridad Operacional, por sus siglas en inglés.

# ÍNDICE

## Acerca del Informe de sostenibilidad 2019 "AERIS: Propulsor del desarrollo aeroportuario de Costa Rica"

Mensaje del director ejecutivo de AERIS  
Mensaje de jefa de Ambiente, Salud y Seguridad (EHS)

### A. PERFIL DE LA EMPRESA ..... 12

- AERIS Holding Costa Rica  
Antecedentes de contratación administrativa
- Grupo CCR (Brasil)
- Números relevantes AERIS (2009-2019)
- 10 AÑOS DE TRAYECTORIA | Alianza público-privada catapulta desarrollo nacional
- Nuestros logros (premios y certificaciones)

### B. MODELO ÍNTEGRO DEL NEGOCIO ..... 22

- Plataforma filosófica
- Plan maestro
- Calidad de los servicios

### C. COMPROMISO SOSTENIBILIDAD ..... 32

- Ejes de compromiso
- Públicos (Partes interesadas)
- Diagnóstico con propósito

### 1. ECOEFICIENCIA OPERACIONAL ..... 37

- Pilares de la gestión ambiental interna
- Terminal doméstica con mayor eficiencia de recursos
- Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE)
- Gente AERIS en acción: compensamos la huella
- Acreditación carbono-neutralidad destaca aeropuerto a nivel mundial
- Liderazgo ambiental de AERIS fortalece imagen de Costa Rica
- Iniciativas suman al progreso comunitario
- Manejo y control de fauna en equilibrio con ambiente y comunidad

### 2. GENTE AERIS ..... 51

- **Capital Humano**
- **De la mano con AERIS**  
**Finanzas, vivienda y empleabilidad**
  - Campaña de salud financiera
  - Soluciones de vivienda
  - Estrategia socio laboral apoya familias de colaboradores

#### Educación: crecimiento profesional

- Programa de becas de bachillerato por madurez "Terminá el cole"
- Becas universitarias y desarrollo profesional
- Asistencia técnica en inglés
- Paquete escolar

#### Calidad de vida

- Apoyo emocional
- Médico de empresa
- Feria anual de la salud
- Seguro de gastos médicos
- Asesoramiento en trámites de Seguro Social para familiares
- Beneficio ayuda al colaborador

- **Plan Corporativo: AERIS Wellness**

- Promoción de prácticas saludables
- Feria anual de la salud
- Salud Ocupacional

### 3. DESEMPEÑO CON IMPACTO ..... 62

- Excellence Program premia la triple utilidad
- AERIS apoya emprendedores y artesanos del programa IMAS
- Estrategia refleja la esencia costarricense en terminal internacional

### 4. RELACIONAMIENTO COMUNITARIO ..... 67

- Alianza "Libros para todos"
- Programa "Deja volar tus sueños"
- Voluntariado, oportunidad de retribuir



**SJO**  
Aeropuerto Internacional Juan Santamaría Costa Rica

Desde su inauguración en 1953, el AIJS ha funcionado como el principal aeropuerto internacional y nacional para Costa Rica. Situado en la provincia de Alajuela, entre la terminal y otras instalaciones ocupa un área de casi 168.8 H. Dada su ubicación en el Valle Central, aproximadamente a 16 km del centro de San José, capital del país, y su proximidad a las costas del Caribe y del Pacífico, AIJS funge como la puerta primaria de entrada al país.

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019 "PROPULSOR DEL DESARROLLO AEROPORTUARIO EN COSTA RICA"

Desde que **AERIS HOLDING COSTA RICA** inició operaciones en el país hace 10 años, su trabajo se ha caracterizado por ofrecer información fidedigna. Siguiendo los principios del Grupo CCR al cual pertenece, reconocido por su capacidad de innovación, el respeto a la sostenibilidad y su habilidad para generar valor social y de mercado, AERIS da un gran paso al publicar su **primer informe de sostenibilidad**.

Este ejercicio demuestra su compromiso y transparencia con el equipo de trabajo, los diferentes públicos de interés y la comunidad nacional, al divulgar los resultados claves de su gestión. Por ello, el documento toma como referencia los estándares de indicadores GRI (*Global Reporting Initiative*, por sus siglas en inglés), como una fase previa hacia la meta de generar este tipo de reportes. Los estándares GRI representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización.

Adicional a los esfuerzos implementados por la empresa en el 2019, este informe también destaca importantes iniciativas durante esta

década a cargo de la administración del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS). Con gran satisfacción, a lo largo de este período, la visión sostenible de la alta dirección de AERIS se ha consolidado y se perfila cada vez más, hacia la meta país de Carbono Neutralidad y los Objetivos Globales de Desarrollo Sostenible (ODS).

El presente documento es una importante herramienta de comunicación que permitirá a la empresa seguir buscando la mejora continua. Además, evidencia que es posible un modelo de negocio público-privado, mediante la buena voluntad y la capacidad de negociación por el desarrollo de Costa Rica.

Figura 1  
ODS que AERIS apoya con su estrategia de sostenibilidad







## MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO DE AERIS

Costa Rica cuenta con una de las más atractivas y eficientes terminales de la región, resultado de una exitosa alianza público-privada. La planificación, el diálogo constructivo con la administración pública y el soporte de nuestro principal accionista, Grupo CCR, han permitido la ejecución de obras como símbolo de nuestro compromiso con la sociedad costarricense.

Los aeropuertos son complejos centros de viajes multifuncionales que ofrecen una amplia gama de servicios y asimismo son motores clave del progreso social y económico en ciudades, regiones y naciones de todo el mundo. Por lo tanto, también representan la imagen de un país y su visión de desarrollo y progreso social.

Durante 10 años, AERIS ha trabajado para dotar a Costa Rica de un aeropuerto competitivo, al servicio del país, las líneas aéreas, los operadores comerciales y los pasajeros del mundo.

Los reconocimientos que el aeropuerto ha recibido a nivel local e internacional son fruto del trabajo que realiza el equipo humano de AERIS, en coordinación con las autoridades costarricenses, de manera que el país cuenta con una terminal de clase mundial que favorece el desarrollo social y dinamiza el motor de la economía de Costa Rica: el turismo.

En esta década hemos fortalecido nuestra experiencia con más aprendizajes y estamos más convencidos que ninguna meta tiene sentido si no logramos incorporar la sostenibilidad en lo que hacemos.

Vivimos el presente pero nuestra mirada está puesta en edificar el futuro. De la mano del Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC) y el Órgano Fiscalizador de la Gestión Interesada (OFGI), trabajamos en mecanismos para seguir ofreciendo un servicio de calidad, en pro del desarrollo aeroportuario de Costa Rica.

**Rafael Mencía**





## MENSAJE DE JEFA DE AMBIENTE, SALUD Y SEGURIDAD (EHS)

En los últimos años, la administración de AERIS se ha distinguido por mantener las operaciones aeroportuarias bajo prácticas que van en la línea de la promoción sostenible del país, y de diversos objetivos nacionales. Cumplimos nuestros compromisos con el Estado, de la mano de **estrategias sostenibles** que buscan la mejora continua y el beneficio de todo Costa Rica.

Día a día operamos con la filosofía de reducir nuestros impactos ambientales y sociales, para aumentar acciones ante el cambio climático. Así, la gestión de AERIS se alinea con los objetivos de descarbonización y materia ambiental planteados por el gobierno de Costa Rica; y ratificados por medio de la firma del Compromiso Empresarial para la Acción Climática, durante la PreCOP25 realizada en el país, en octubre de 2019 (previo a la

Conferencia de las Naciones Unidas para el Cambio Climático, COP25).

Muestra de esto es que al comparar el cierre de los años 2018-2019, disminuimos nuestra huella de carbono de 757 T a 729 T de CO2 y nos hemos fijado la meta de bajar un 5% para el año 2025.

Cada experiencia y lección aprendida nos ha demostrado, que el **factor humano es una pieza clave** de la sostenibilidad. Por ello, priorizamos la prevención continua de la contaminación, los riesgos a la salud y a la seguridad en nuestros espacios, así como en áreas externas que pudieran ser impactadas de manera indirecta por nuestras operaciones. De igual manera, uno de nuestros pilares es la promoción e implementación permanente de prácticas, procesos y conductas seguras de trabajo; y la mejora basada en el aprendizaje de los incidentes.

En AERIS promovemos un ambiente que potencia el crecimiento profesional y personal, con la meta de generar cambios profundos y a largo plazo en los colaboradores.

Asimismo, la incorporación y respuesta positiva de otras partes interesadas, tal como nuestros concesionarios y miembros de la comunidad vecina, a los procesos de comunicación y evaluación del desempeño EHS, nos brinda la valiosa oportunidad

de trascender en los resultados de sostenibilidad, más allá de la operación directa de AERIS.

Cada integrante del equipo AERIS, comprende que tenemos una responsabilidad y un deber con el país, y aún más con el planeta. Por lo tanto, seguiremos trabajando en estrategias sostenibles y soluciones de eficiencia energética y energías renovables, así como en la incorporación de estándares sostenibles de construcción en cada proyecto.

Nuestra ruta es clara y está definida hacia el uso eficiente de los recursos, respeto a la naturaleza, cambios tecnológicos, mejor gestión de residuos sólidos y aguas residuales, entre otros aspectos a nivel operativo. Este compromiso con la sostenibilidad queda plasmado en todas las relaciones que AERIS mantiene con sus operadores, proveedores, pasajeros y comunidad cercana.

Anhelamos potenciar una combinación virtuosa, que, basada en la sostenibilidad, la ética y el respeto a los lineamientos legales, enaltezca el orgullo de los costarricenses, pero también que busque la agilidad de la organización y ofrezca una experiencia superior a quienes laboran para AERIS, así como a los colaboradores del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y todos los pasajeros que ingresan o salen del país.

**Adriana Bejarano Carrillo**

## A. PERFIL DE LA EMPRESA



AERIS es el Gestor Interesado de los Servicios Aeroportuarios prestados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS), principal aeropuerto internacional de Costa Rica, ubicado en la provincia de Alajuela. Su gestión comprende prestación de servicios de operación, administración, mantenimiento, rehabilitación, financiamiento, construcción y promoción del AIJS.

Como administrador y operador del AIJS hasta 2026, AERIS busca superar los estándares de su Contrato de Gestión Interesada (CGI) y aportar al crecimiento del país, mediante la operación eficiente del servicio en un aeropuerto líder y seguro en América Latina. AERIS se nutre de la experiencia internacional de su principal accionista, Grupo CCR de Brasil y su casa matriz HAS *Development Corporation* (HASDC).

### Servicios con cliente directo

- Relación con las aerolíneas para asegurar una operación eficiente.
- Coordinación con los concesionarios comerciales (subcontratos), quienes ocupan los espacios para la explotación de venta de bienes y servicios a pasajeros en la terminal (se asignan como resultado de un cuidadoso proceso de selección, tras cumplir los principios de publicidad, igualdad de condiciones y transparencia).
- Servicios de operación y mantenimiento (proveer equipos y bienes, construcción de obras, cumplir los estándares de calidad del servicio, preservar el ambiente, financiamiento y administración de ingresos).



### Antecedentes de contratación administrativa: alianza público-privada

En el año 1998, el Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC) promovió la licitación pública Internacional No. 1-98 para la Contratación de la Gestión Interesada ("CGI") de los servicios aeroportuarios prestados en el AIJS. De conformidad con el CGI suscrito el 18 de octubre del 2000 por CETAC y el gestor, en 2009, el Estado le delegó a AERIS, la administración del AIJS hasta el 2026.



Durante el período del contrato, el gestor debe llevar a cabo un intenso programa de inversiones, con base en el financiamiento privado proveniente de instituciones financieras internacionales y/o del capital de sus accionistas.

Bajo la figura de una institución de alianza público-privada y de acuerdo con los objetivos establecidos en la CGI, AERIS ha presentado al país un desarrollo aeroportuario guiado por criterios de sostenibilidad, mediante infraestructura y una terminal competitiva, rentable y con capacidad de crecimiento.

## LÍNEA DE TIEMPO

2009

Junio 2018

Junio 2019

Se da un cambio en las casas matrices del Gestor y se incorporan al proyecto las entidades HASDC y Andrade Gutiérrez. Esta última, posteriormente es sustituida por *Companhia de Participacoes em Concessoes* del Grupo CCR. Ambas operan el AIJS a través de AERIS Holding Costa Rica, S.A.



Grupo CCR adquiere la mayoría de las participaciones del proyecto.



AERIS cumple 10 años de administrar el principal aeropuerto de Costa Rica.

## GRUPO CCR (Brasil)

Desde octubre del 2018, AERIS Holding Costa Rica es mayoritariamente propiedad del Grupo CCR. Con sede en Brasil, el Grupo se fundó en 1999 para viabilizar soluciones de inversiones y servicios en infraestructura. Tras más de 20 años, su portafolio cuenta con cuatro unidades de negocio, un centro de servicios compartidos y el Instituto CCR, su principal plataforma de inversión social, desde 2014.

Además de su participación en Costa Rica, Grupo CCR está presente en los aeropuertos internacionales de Quito en Ecuador, Curazao y Belo Horizonte en Brasil. Juntos estos aeropuertos superaron el tráfico de **22 millones de pasajeros al cierre del 2019.**

En la industria aeroportuaria, la robustez del grupo y su estrategia de diversificación, le permitió adquirir la compañía norteamericana TAS, la cual brinda servicios a más de 30 empresas como: Lufthansa, United Airlines, AirFrance, American Airlines, Korean Air y Nippon Cargo.

La exitosa participación de alianzas público-privadas y movilidad, también hacen a CCR líder en el manejo de casi 4000 kilómetros de carretera en Brasil, la operación de líneas del metro en las ciudades brasileñas de São Paulo y Salvador, además de trenes urbanos, sistemas metro viarios y transporte marítimo, en Río de Janeiro.

Esta agrupación es la **empresa líder de América en la administración de obra pública** y aporta al AIJS una experiencia excepcional en el desarrollo, financiamiento, construcción y operación de proyectos.

CCR tiene un compromiso con las mejores prácticas de seguridad, así como una inversión responsable con el medio ambiente, la sociedad y acciones de gobierno corporativo (ESG) en todos sus negocios. El Grupo ha destacado en los principales rankings de sostenibilidad, como lo es el Índice de Sostenibilidad Corporativa (ISE) de la Bolsa de Valores de São Paulo.



Figura 2  
Operaciones de CCR en América



## NÚMEROS RELEVANTES (2009-2019)



**1<sup>er.</sup> aeropuerto de Centroamérica en obtener la certificación Airport Carbon Accreditation Nivel 1 y 2.**



**200 colaboradores AERIS.**



**US\$173,1 millones invertidos en obras finalizadas.**



**US\$ 161,1 millones recibió el Estado costarricense por concepto de tarifas aeroportuarias y desarrollo comercial del AIJS.**



**52.354 m<sup>2</sup> de área de terminal (crecimiento superior al 91%).**



**20 salas de abordaje y 13 puentes de contacto.**



**1 nueva terminal doméstica (200 mil pasajeros al año o 20 mil operaciones).**



**+ 5.400.000 pasajeros en promedio al año (77% de crecimiento).**



**Hasta 38 operaciones por hora.**



**38 destinos en el mundo con los que se conecta desde AIJS.**



**28 aerolíneas comerciales internacionales al cierre del 2019.**



**36 socios comerciales en AIJS que operan dentro de la terminal.**



**Al menos 5 500 pasajeros se movilizan por día.**



**8 líneas aéreas de carga y 4 líneas locales itineradas.**

La planificación y el diálogo constructivo con la administración pública permitieron la ejecución de obras como símbolo del compromiso con Costa Rica.

**10**  
AÑOS

**AERIS**  
COSTA RICA  
Una empresa del **Grupo CCR**



# 10 AÑOS DE TRAYECTORIA

## Alianza público-privada: catapulta el desarrollo nacional

De la mano con el CETAC y el OFGI, bajo la figura de Gestión Interesada, AERIS celebró en 2019, el décimo aniversario de una alianza en la que destaca el éxito del buen diálogo entre el sector privado y la administración pública. Su gestión se distingue por una trayectoria de hechos relevantes y de alto impacto para Costa Rica.

- **Infraestructura aeroportuaria enriquece patrimonio del Estado** | Tras una década, el trabajo de AERIS representa una inversión de 96 mil millones de colones (US\$173,1 millones) en obras finalizadas en el AIJS. En 2009, la gestión inició con un Plan de Remediación próximo a los US\$46 millones para concluir los bloques C, D y E (con sus respectivos puentes de abordaje), y de esta forma recuperar el tiempo en que el aeropuerto detuvo su crecimiento. Así, se pasó de una terminal de 27.294 m<sup>2</sup> a una de 52.354 m<sup>2</sup>.
- **Mejor infraestructura para aerolíneas** | AERIS optimizó los servicios y condiciones de operación para las aerolíneas. Hoy, la terminal internacional cuenta con 20 salas de abordaje y 13 puentes de contacto. Asimismo, el aeropuerto tiene la capacidad de recibir, simultáneamente, hasta tres aviones de cuerpo ancho en puente de contacto.
- **Servicio y mejor experiencia para los pasajeros** | Se finalizó la primera expansión de la terminal al oeste. Así, los pasajeros disfrutaron de un nuevo edificio comercial, tres salas VIP (la primera área destinada para mascotas viajeras) y 30 puestos de auto chequeo que agilizan los tiempos de procesamiento.

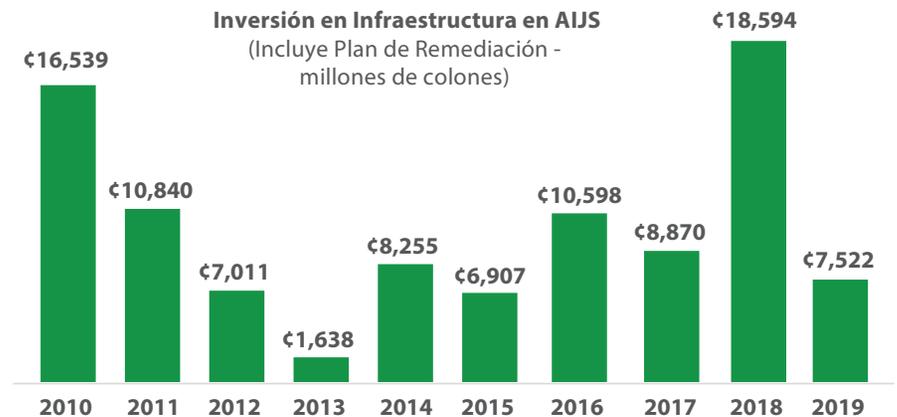
En esta misma década, se logró dotar de infraestructura necesaria para facilitar los procesos de inspección de pasajeros, junto con un nuevo salón de migración de llegadas con 28 posiciones. Además, se realizaron una serie de innovaciones que brindan una experiencia más placentera en la terminal: cobertura gratuita de Wifi hasta por tres horas, conexiones para dispositivos electrónicos en butacas, self service en restaurantes, un centro comercial y un total de 36 subcontratistas comerciales y sus marcas a lo largo de la terminal aérea.

- **Aeropuerto de mayor progreso en la región de Latinoamérica y el Caribe** | AIJS ha ganado múltiples premios y reconocimientos internacionales. En setiembre del 2019, el SJO recibió el reconocimiento del aeropuerto con mayor mejora en todo Latinoamérica y el Caribe, entre 36 terminales aéreas de la región. El premio ASQ, otorgado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), es un programa reconocido a nivel mundial que evalúa la satisfacción del pasajero y su experiencia durante su paso por toda la terminal aérea. Valora los procesos y servicios para salidas y llegadas, en aspectos tales como: tiempos de espera, controles de seguridad, cortesía del personal, servicios y facilidades, parqueo, limpieza y ambiente del aeropuerto.



En febrero del 2019, el presidente Alvarado inauguró el bloque Víctor del AIJS. El edificio de cuatro niveles cuenta con cuatro salas de abordaje (dos con puentes de contacto y dos para atender posiciones remotas), restaurante, sala VIP y área para mascotas, entre otras novedades.

Gráfico 1





La gestión de AERIS ha contribuido a la llegada de aeronaves de cuerpo ancho, conexiones directas, aumento de frecuencias, seguridad aeroportuaria y comodidad de los pasajeros en el AIJS.

- Terminal Doméstica** | En mayo del 2018, entró en funcionamiento la nueva terminal doméstica moderna y cómoda, que permitió descongestionar el flujo de pasajeros en un espacio independiente para el transporte aéreo local. En un área de 1.526 m<sup>2</sup> adicional a su rampa doméstica, las instalaciones tienen la capacidad de movilizar más de 200 mil pasajeros. Esto representa unas 20 mil operaciones por año.
- Sinergia ICT-AERIS consolida oferta turística nacional** | La infraestructura aeroportuaria adecuada y la competitividad han ido de la mano con el aumento en la llegada de pasajeros. Durante estos 10 años, las estrategias conjuntas entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y AERIS, lograron duplicar la cantidad de aerolíneas comerciales de 14 a 28, ofrecer acceso a 38 destinos alrededor del mundo y superar los 5.3 millones de pasajeros al año, que transitan el AIJS – un crecimiento del tráfico que equivale al 77 %.
- Contribución a las finanzas públicas** | Entre el 2010 y 2019, el Estado costarricense recibió más de 89 mil millones de colones (US\$ 161 millones) por concepto de tarifas aeroportuarias y desarrollo comercial del AIJS, gracias a la duplicación del área comercial de 2.117 m<sup>2</sup> a 5.828 m<sup>2</sup>; en especial, luego de la inauguración del centro comercial en 2015.



Gráfico 2  
Ingresos del AIJS al Estado costarricense por tarifas aeroportuarias (millones de colones)



- Operación apunta a la sostenibilidad** | Acciones concretas evidencian el liderazgo del AIJS hacia una ruta estratégica de buenas prácticas ambientales. La terminal se convirtió en el primer aeropuerto de Centroamérica en obtener la certificación Airport Carbon Accreditation Nivel 1 y 2, otorgada por ACI; esta acreditación incorporó al AIJS a una exclusiva lista de 85 aeropuertos a nivel mundial. Asimismo, la terminal de vuelos domésticos se diseñó y construyó de acuerdo con parámetros de la Certificación LEED (*Leadership in Energy & Environmental Design*); y sus instalaciones tienen 240 paneles solares con la capacidad de generar cerca del 38% de la energía requerida.
- Ambiente laboral, factor clave para el éxito** | Durante cuatro años, AERIS se ha ubicado entre las mejores empresas para laborar en Costa Rica (GPTW), alcanzando la posición 11 en el 2019.

**PROYECTO DE EXPANSIÓN Y MODERNIZACIÓN.** AIJS es una terminal competitiva y con capacidad de crecimiento, según su plan maestro. En 10 años, AERIS ha logrado dotar a Costa Rica con infraestructura aeroportuaria necesaria para su desarrollo, además de procesos más sencillos y ágiles que satisfacen la experiencia del pasajero y la seguridad nacional, factores determinantes para respaldar y atraer nuevas líneas aéreas.



## Nuestros logros (premios y certificaciones)

### AERIS Holding Costa Rica, S.A

- Certificación ISO 9001 desde el año 2004 a la fecha.
- Premio 2012 "ACI Director General's Roll of Excellence in Airport Service Quality", otorgado por el *Airports Council International* (ACI).
- Proyecto Pionero Infraestructura 360, Universidad de Harvard-Banco Interamericano de Desarrollo, 2012.
- Catalogada dentro de las mejores empresas para trabajar, Great Place to Work Centroamérica y el Caribe, 2013 a la fecha. En 2019 alcanzó la posición 11 en Costa Rica y el puesto 29 en Centroamérica y el Caribe.
- Galardón Bandera Azul Ecológica, Categoría Cambio Climático, en los años: 2016, 2017 (tres estrellas), 2018 y 2019 (ambos períodos con tres estrellas azules y una verde).
- Certificada "Airport Carbon Accreditation Nivel Mapping" por ACI en 2017 y Nivel Reduction en el 2018.

### AIJS

- Considerado entre el segundo y tercer mejor aeropuerto de la región Latinoamericana y el Caribe, ACI en los años 2004, 2007, 2008, 2010, 2011.
- Galardón ACI al "Aeropuerto de mayor progreso" en América Latina y el Caribe, basado en los resultados de la encuesta de percepción de pasajeros del 2010 y 2018.
- Galardonados con el reconocimiento de Excelencia del director en la categoría *Airport Service Quality*, por permanecer en el Top 5 durante cinco años consecutivos. *Airport Council International*, 2013.
- Tercer mejor aeropuerto en Centroamérica, Categoría *Best Airport Staff, SkyTrax*, 2013-2014.
- Segundo mejor aeropuerto de Centroamérica y el Caribe, *SKYTRAX, World Airport Awards*, 2013-2018.
- Certificación de Aeródromo del AIJS en cumplimiento con las normas y métodos recomendados por la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI) y Dirección General de Aviación Civil de Costa Rica, 2017.





La mejor experiencia en Internet

LLEGADAS INTERNACIONALES  
INTERNATIONAL ARRIVALS  
SALIDAS INTERNACIONALES  
INTERNATIONAL DEPARTURES  
Aeropuerto Internacional

La mejor experiencia en Internet

## B. MODELO ÍNTEGRO DEL NEGOCIO



AERIS está en la obligación de seguir las normas establecidas por la OACI y estatutos aeronáuticos que dicta la Dirección General de Aviación Civil (DGAC): Reglamentos Aeronáuticos Costarricenses (RAC); Circulares de Información Aeronáutica (AIC) y Publicaciones de Información Aeronáutica (AIP).

### PLATAFORMA FILOSÓFICA

El progreso de la operación del AIJS radica en el equipo comprometido que AERIS ha formado durante **10 años**, en el minucioso apego con el cumplimiento regulatorio nacional e internacional, así como en la mejora continua de cada área.

### Misión

Proporcionar a Costa Rica un aeropuerto moderno que contribuya a mejorar la competitividad del país, superando los estándares establecidos en el Contrato de Gestión Interesada para el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, a través de sólidas y sanas decisiones financieras y gerenciales.

### Visión

Ser reconocido como un aeropuerto líder en América Latina, conocido como un gran lugar donde trabajar y por una práctica de negocios de altos estándares, en la administración de un aeropuerto seguro y financieramente sólido, que crea valor a los accionistas.

### Valores



# PLAN MAESTRO

## Alcance, objetivo y fases

Las obras que realiza AERIS para modernizar el AIJS, así como mejorar aspectos de cumplimiento en normativa aeroportuaria de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), se detallan en el **Plan Maestro (PM)**. Según se establece en el CGI, AERIS tiene la obligación contractual de ejecutar y actualizar cada cuatro años el PM, a excepción que se acuerde mutuamente entre el Gestor y la Administración, una revisión extraordinaria antes de que se cumpla el plazo.

Este documento plasma la visión y desarrollo máximo de los elementos que existirán en el AIJS con un horizonte a 20 años (2020-2040). Su objetivo es proponer soluciones para las necesidades detectadas y asegurar el cumplimiento del nivel de servicio del AIJS, de acuerdo con la demanda proyectada de pasajeros, carga y movimientos aeronáuticos.



El proceso de crecimiento emprendido desde hace 10 años ha traído mejoras palpables en cuanto a infraestructura, gestión aeroportuaria, desarrollo comercial, sostenibilidad ambiental, así como progreso social y comunitario.

Específicamente el PM pretende:

1. Modernizar, mejorar, reemplazar y ampliar las infraestructuras, instalaciones y facilidades del AIJS.
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.

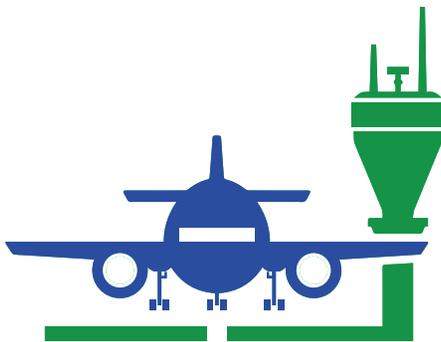
Así, en esta etapa se identifican los requerimientos del aeropuerto para luego definir, conceptualizar y programar los proyectos a corto, mediano y largo plazo.

Figura 3

### Fases para la elaboración del Plan Maestro del AIJS

## PLAN MAESTRO DEL AIJS





### Descripción del plan maestro

Durante la administración del actual Gestor, la primera actualización del PM fue en 2010 (aprobada en 2011), seguidas de las respectivas revisiones en 2016 y 2020. El PM describe de forma amplia y minuciosa el trabajo que AERIS debe cumplir. Para efectos del presente informe, se destacan aspectos generales y principales logros, así como los requerimientos ambientales y criterios de sostenibilidad que guían cada desarrollo.

### Configuración actual del AIJS

La Terminal Internacional es una estructura de tres niveles y un nivel mezanine. 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 temperatura controlada. La plataforma tiene 13 posiciones para estacionamiento de aeronaves y de contacto (conectadas mediante puentes de embarque).

El diseño original del aeropuerto previó satisfacer los requisitos de OACI Clave 4-C, pero la Clave de Referencia es 4-E (puede servir aviones Clave C, D y E), debido a las mejoras en su infraestructura para satisfacer los requerimientos de estas aeronaves.

Durante los últimos 10 años, la descripción de las obras realizadas (algunas de las cuales están en curso) incluye:



- Conclusión de la sección este del edificio Terminal, el cual permitió incluir:
  - Nueva área de filtros de seguridad en el nivel de salidas.
  - Nuevos espacios de oficinas para la Policía Aeroportuaria y Migración.
  - Ampliación del área de lobby a 78 mostradores para chequeo de pasajeros.
  - Nuevo *Hall* de Migración y Salón Diplomático en el nivel de llegadas.
  - Ampliación del nivel de mezanine en la terminal para aumentar la capacidad de espacios para oficinas de aerolíneas y otros operadores.
- Finalización de la sala de abordaje del bloque C con un puente telescópico y su posición de parqueo para atender aeronaves clase C.
- Conclusión de las salas de abordaje de los bloques D y E con sus respectivos puentes de abordaje, dos posiciones de parqueo de aeronaves y con un tercer nivel en bloque E, donde luego se desarrolló un salón VIP.
- Ampliación de la subestación eléctrica en el bloque F.
- Nueva batería de baños y cuartos de soporte mecánico en el sector este de las salas de abordaje (entre bloques F y G).
- Rehabilitación de la superficie de la pista.
- Corredores estériles, según recomendación de OACI.
- Rehabilitación y ampliación del área de reclamo

## Avances 2009-2019

- de equipaje: lo que incluyó un cuarto carrusel de equipaje con el objetivo de satisfacer demanda y atender aviones de cuerpo ancho.
- Nueva subestación eléctrica del campo aéreo (para sustituir edificio con más de 30 años de existencia).
- Edificio Comercial y mejoras a fachada con el fin de acondicionar espacios para la empresa de limpieza y la policía de tránsito.
- Mejoras a los sistemas eléctricos y de iluminación de CTRM.
- Expansión de salas de abordaje al este (bloque G), con dos puentes telescópicos y dos posiciones de parqueo para aeronaves.
- Elevador para la Torre de Control.
- Expansión de la rampa remota y nueva Unidad Canina.
- Mejoras en accesos al aeropuerto y nueva calle alrededor del parqueo de empleados.
- Desarrollo de parqueos para colaboradores (central y norte).
- Rampa Doméstica.
- Terminal Doméstica, que incluyó espacio para desarrollo de una Terminal de Aviación Corporativa.
- Acondicionamiento de área de inspección para escaneo corporal.
- Zona de estacionamiento para el parqueo de equipos de empresas de soporte en tierra, en el sector oeste de la rampa remota
- Centro de Comunicación de Operaciones.
- Mejoras al tanque de combustible ubicado en la casa de máquinas.
- Sustitución de luminarias del Lobby por tecnología led.
- Relocalización de las facilidades de mantenimiento del aeropuerto.
- Equipamiento y mejoras al edificio Terminal existente, en donde el área de lobby pasó a 89 mostradores para chequeo de pasajeros y 30 quioscos de autochequeo.
- Sustitución y mejoras a mostradores de migración (salidas).
- Mejoras al nivel de llegadas internacionales de la Terminal Internacional.
- Comedor de colaboradores en el aeropuerto.
- Expansión de salas de abordaje al oeste (bloque V), con dos puentes telescópicos y dos posiciones de parqueo para aeronaves. También incluye un tercer nivel en donde se desarrolló un salón VIP.
- Desarrollos de obras al sur:
  - Calle de rodaje paralela sur.
  - Reubicación y extensión de Calle La Candela.
  - Zona de Seguridad (RESA).
  - Extensión de pista hacia el este.
  - Calle perimetral este.
  - Cambio del sistema de luces de pista.
  - Conector Julieta.
- Rehabilitación de la calle de rodaje alfa.
- Rehabilitación del área de barra de parada en la bahía de espera 07.
- Nuevas oficinas para la DGAC y AVSEC.
- Obra estructural de la expansión del edificio Terminal al oeste (*Infill*).
- Reubicación del filtro de seguridad de pasajeros en tránsito y remodelación de las salas de abordaje que dan servicios a las posiciones de parqueo de aeronaves y puentes de abordaje N° A6 y N° A7.

## Gestión de la sostenibilidad

La gestión de la **SOSTENIBILIDAD del AIJS** ofrece muchos beneficios y abarca una amplia variedad de prácticas aplicables a la planificación, diseño, construcción y operación de las instalaciones aeroportuarias, bajo **tres principios básicos**:



**Proteger el medio ambiente.**



**Mantener niveles altos y estables de crecimiento económico.**



**Progreso social que reconozca las necesidades de las poblaciones circundantes al aeropuerto.**

La sostenibilidad se ha integrado dentro del proceso de planificación del PM, según los Objetivos Globales de Desarrollo Sostenible. De forma concreta, está presente en las prácticas actuales en el aeropuerto:

- Crecimiento económico sostenido a través de la modernización tecnológica y la innovación.
- Promoción de la cultura y productos locales.
- Desarrollo de infraestructura de calidad.
- Adopción de tecnologías y producción más limpia, que ayuda a disminuir el consumo de energía, la generación de residuos peligrosos y sólidos, y las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Reducción de los impactos de ruido.
- Resiliencia climática.
- Mejora de la calidad del agua.
- Fortalecimiento de las relaciones comunitarias.
- Ahorro de costos.
- Evaluación base para cada elemento de sostenibilidad.
- Desarrollo de objetivos de rendimiento para cada elemento de sostenibilidad.



El PM establece de forma extensa, en su **capítulo ambiental**, las condiciones de los recursos y la forma en que el Gestor debe manejarlos, con tal de evitar impactos no deseados. Los esfuerzos se enfocan en:

- Cuestiones sociales.
- Cuestiones geofísicas.
- Flora y fauna.
- Sitios históricos, culturales y arqueológicos.
- Amenazas naturales.
- Aguas superficiales y subterráneas.
- Materiales peligrosos.
- Impactos en la construcción.
- Ruido de las aeronaves.
- Calidad del aire.
- Asuntos de sostenibilidad.

AERIS cumple con los lineamientos y requisitos de las normas pertinentes, incluidos los permisos de construcción en Costa Rica y la Ley Orgánica del Ambiente. Antes de implementar la Alternativa Recomendada debe presentar la Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIAS), para obtener la aprobación de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA).

### Estándares de sostenibilidad

Además de participar en el programa Acreditación de Carbono en Aeropuertos, patrocinado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), para mejorar la sostenibilidad del AIJS; AERIS aplicó la **metodología Envision**, la cual nace como una Cooperación Técnica BID-Harvard- GIZ, para evaluar infraestructuras sostenibles.

Este sistema se utiliza para identificar enfoques sostenibles para el diseño, el desempeño y la resiliencia de las infraestructuras físicas y reúne un conjunto de criterios que contribuyen a cuantificar y estudiar la sostenibilidad de una determinada infraestructura. Su marco incluye múltiples indicadores de sostenibilidad y resiliencia, llamados 'créditos', estructurados en cinco categorías: Calidad de vida, Liderazgo, Distribución de recursos, Mundo natural y Clima y resiliencia. Gracias a todas las medidas implementadas y la visión general del AIJS, sus instalaciones han calificado para el nivel de reconocimiento Oro del sistema Envision.

## Criterios constructivos, técnicos, y de diseño enfocados en la sostenibilidad ambiental del aeropuerto

*-Medidas que se procuran fomentar, al utilizar recursos técnicos disponibles para obtener una instalación eficiente, con base en las normas y códigos aplicables-*

**1- EFICIENCIA EN EL DISEÑO** | Optimizar los recursos para generar el menor impacto posible al medio ambiente.

**2- EFICIENCIA EN LA ESCOGENCIA DE LOS SISTEMAS CONSTRUCTIVOS**

**3- OBRA ARQUITECTÓNICA**

- Materiales de comprobada calidad, desempeño y rendimiento.
- Materiales de bajo mantenimiento en el corto y largo plazo.
- Grifería y muebles sanitarios de bajo consumo de agua.
- Ventanería con propiedades termoacústicas (disminución de carga térmica y consumo energético).
- Sistemas de cubierta de techo y/o losas de concreto pro-aislamiento térmico.
- Incentivar el uso de luz natural a los espacios internos de las edificaciones.

**4- OBRA ELÉCTRICA**

- Luminarias de bajo consumo tipo led y fluorescentes.
- Sensores de ocupación en los espacios públicos.
- Implementación de un BMS para el control operacional de los equipos (aire acondicionado y mecánicos), así como un Sistema de Control de Iluminación.
- Previsiones para paneles fotovoltaicos en las cubiertas y losas de techo.

**5- OBRA MECÁNICA** | Equipos de alta eficiencia energética.

**6- OBRA CIVIL** | Utilizar los recursos técnicos disponibles para obtener movimientos de tierra y diseños de pavimentos y drenajes eficientes y económicos, que cumplan con los requerimientos de normas y códigos aplicables.

## CALIDAD DE LOS SERVICIOS

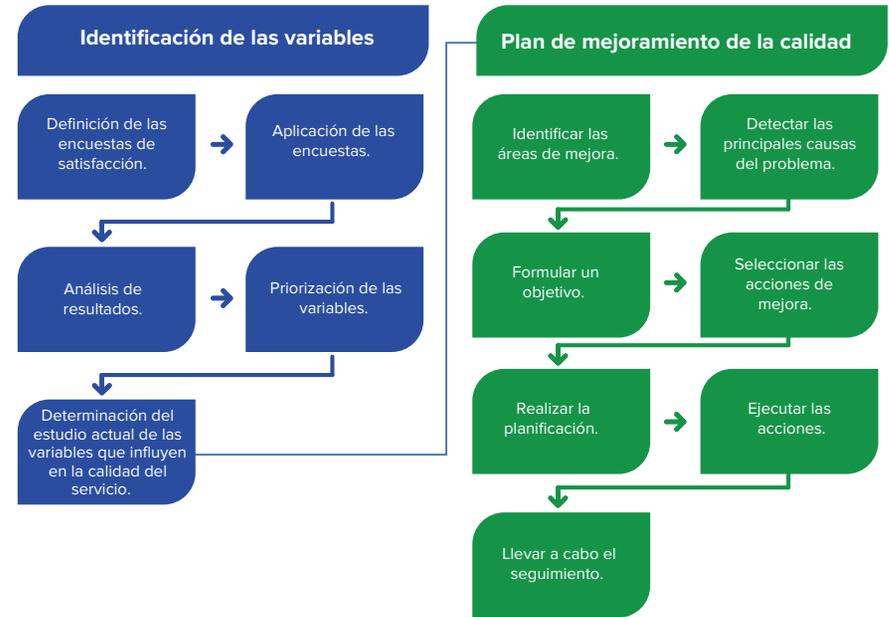
La razón de ser de AERIS es ofrecer un servicio que satisfaga y sobrepase las expectativas de los pasajeros, compañías aéreas y demás públicos con los que interactúa. Para ello, la empresa cuenta con un **plan de mejoramiento de la calidad**, con base en el modelo de Deming: planear, hacer, verificar y actuar.

Tras una evaluación del desempeño de los servicios a pasajeros y operadores aéreos, entre otros análisis, se agrupan las áreas por mejorar, aquellos con una calificación menor a 3.75-, en los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos. Posteriormente se identifican las variables significativas que requieren atención, se establece

un plan de acción anual; y se asignan los recursos materiales y humanos necesarios para el seguimiento de los compromisos establecidos.

Asimismo, la empresa reitera un fuerte compromiso con la calidad, al apegarse a los principios y procedimientos de la certificación **ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad (SGC)**. Un proceso de auditorías internas y externas garantiza el cumplimiento de la normativa nacional e internacional aplicable, tal como lo indica el CGI. Semestralmente se reciben auditorías externas de seguimiento y cada tres años, la empresa se somete a la evaluación externa para la recertificación.

Figura 4 | Metodología del plan de mejoramiento de calidad de AERIS



**Estudio de satisfacción de operadores aéreos (aerolíneas)** | Anualmente se evalúa el servicio que AERIS le provee a las aerolíneas, para identificar áreas de mejora que se contemplan en el plan de mejoramiento de calidad. Se analizan seis criterios o módulos de servicios aeronáuticos, tal como se muestra en el cuadro 2, con una mejora progresiva desde el 2011.

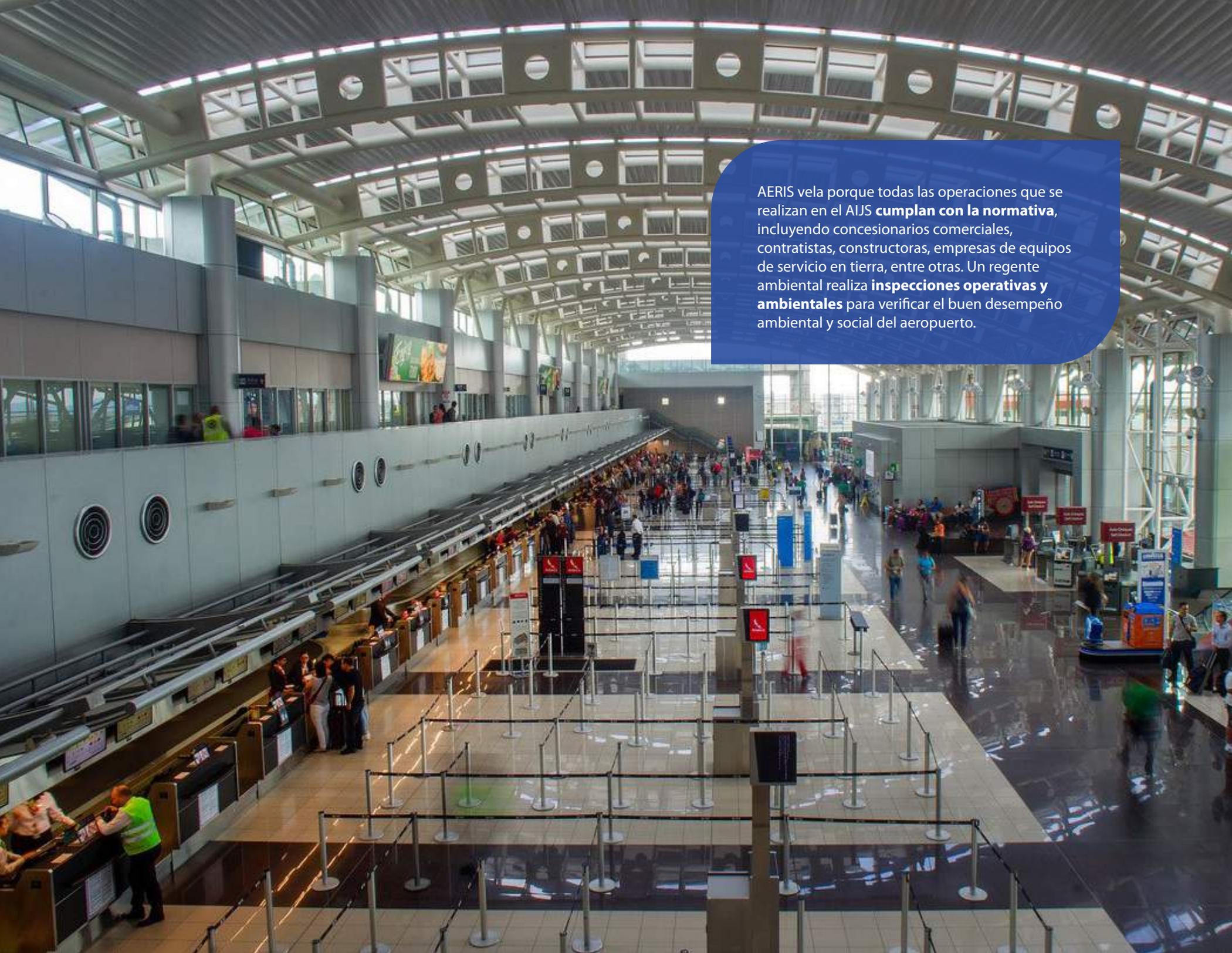
Cuadro 1 | Resultados generales de estudios de operadores aéreos 2011 a 2019

Servicios aeronáuticos de AERIS	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Indicador general	3,83	3,86	3,99	4,15	4,14	4,15	4,01	4,07	4,45
Estacionamiento de aeronaves	3,82	3,84	3,94	4,13	4,09	4,10	4,04	4,05	4,33
Iluminación del lado aéreo	3,72	3,91	4,03	4,12	4,15	4,15	3,83	4,02	4,39
Infraestructura del lado aéreo	3,96	3,83	4,00	4,29	4,15	4,15	4,09	4,13	4,66
Puentes telescópicos	3,92	3,95	4,02	4,03	4,09	4,09	4,08	3,90	4,29
Buses del lado aéreo	3,63	3,91	4,24	4,24	4,20	4,21	4,12	4,27	4,66
Centro de Tránsito Rápido de Mercancías (CTRM)	3,95	3,73	3,73	4,08	4,17	4,18	3,92	4,04	4,39

Calificación promedio: menor o igual a 3.75  
 Calificación promedio mayor

Gráfico 3 | Comparativo del indicador general de los estudios de operadores aéreos 2011 a 2019



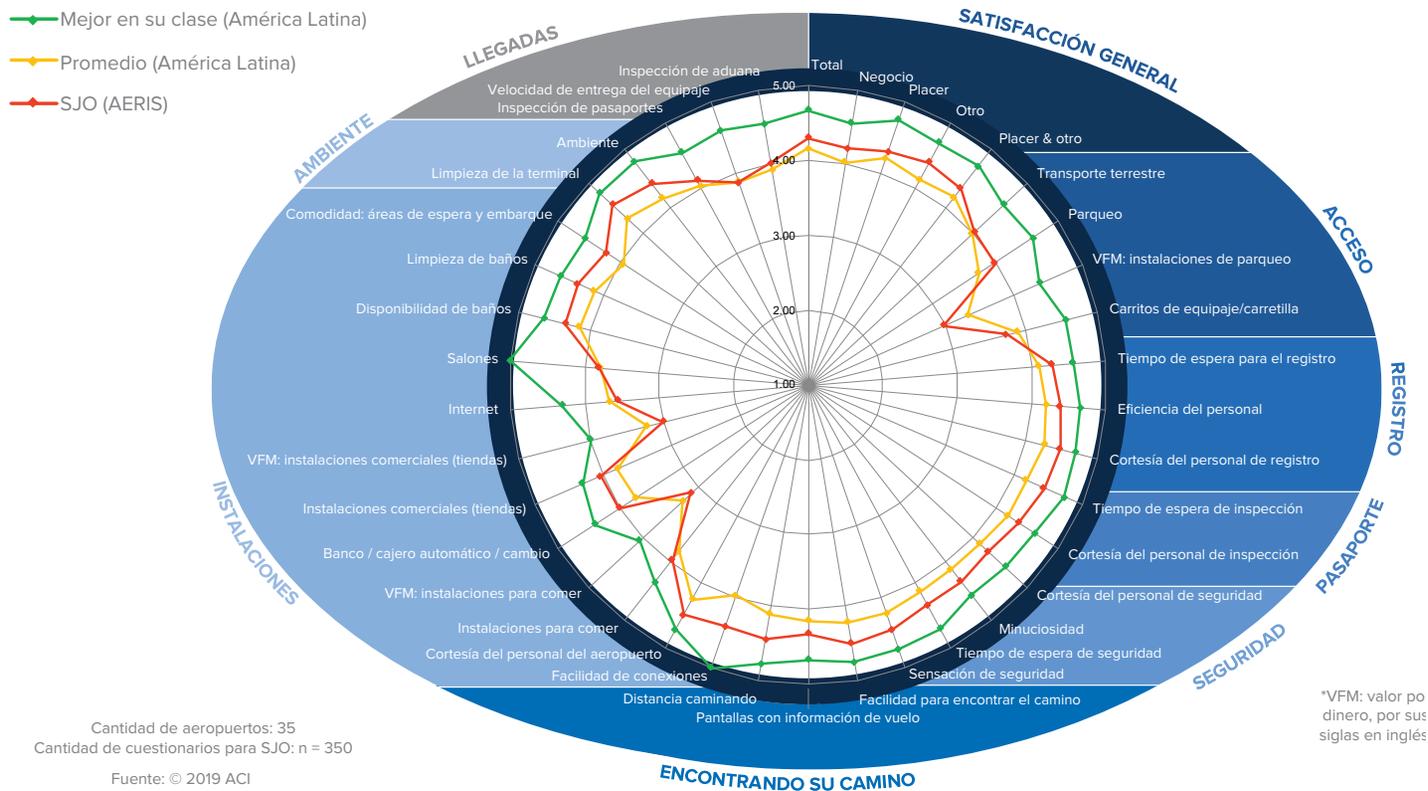


AERIS vela porque todas las operaciones que se realizan en el AIJS **cumplan con la normativa**, incluyendo concesionarios comerciales, contratistas, constructoras, empresas de equipos de servicio en tierra, entre otras. Un regente ambiental realiza **inspecciones operativas y ambientales** para verificar el buen desempeño ambiental y social del aeropuerto.

**Estudio de satisfacción del pasajero | Airport Service Quality (ASQ)** del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI por sus siglas en inglés) lidera el programa de medición de satisfacción del pasajero durante su paso por el aeropuerto. Encuestas aleatorias valoran su opinión, con respecto a los servicios ofrecidos en el aeropuerto y su infraestructura; así como presenta comparativos entre aeropuertos similares en tipo, tamaño y región.

**Grupo de auditores internos |** Para darle mantenimiento al SGC de AERIS, la empresa cuenta con un grupo de 30 auditores internos de calidad, que permite anticipar áreas de mejora previo a las auditorías externas. Esta labor es voluntaria y requiere formación en temas relacionados a la Norma ISO y procesos de auditorías internas.

Gráfico 4 | Resultados de la encuesta ACI del IV trimestre del 2019 – AIJS, Costa Rica  
Aeropuertos de América Latina (tráfico total)



Auto Chequeo  
Self Check-in

Auto Chequeo  
Self Check-in



SJO

## C. COMPROMISO SOSTENIBILIDAD



### EJES DE COMPROMISO

1. Conducta ética
2. Colaboradores
3. Salud y seguridad
4. Sociedad
5. Servicio
6. Energía y eficiencia
7. Agua
8. Cambio climático
9. Movilidad y transporte
10. Gestión de residuos
11. Innovación

Dentro de los pilares trascendentales del negocio de AERIS se ubica la sostenibilidad. Su operación gira en torno a la búsqueda constante por encontrar el balance entre el desarrollo económico con un menor impacto al ambiente; y a la vez, aportar de manera positiva al entorno social y ambiental del aeropuerto más importante del país.

La estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Gestor se enfoca en **tres columnas: ambiente, comunidades aledañas y nuestro negocio** (programas internos y con socios comerciales). Las acciones ejecutadas son resultado de un riguroso análisis de su entorno y del impacto de sus operaciones, que les faculta para tomar decisiones responsables y con propósito. En apego a procesos administrativos transparentes y éticos, cada iniciativa se plantea con la intención de contribuir a uno de los ejes definidos por la empresa.

### AERIS: Principios alineados con la sostenibilidad

- *Ser reconocido como un excelente empleador.*
- *Evaluar estándares ambientales de la operación para disminuir la huella ambiental.*
- *Velar por el bienestar y seguridad de la comunidad, vinculado a las operaciones del aeropuerto.*
- *Causar un impacto social positivo en la comunidad aledaña al aeropuerto.*
- *Garantizar un ambiente seguro y de calidad en todas las experiencias de los clientes en el aeropuerto.*
- *Mantener canales de comunicación con las partes interesadas, para propiciar la retroalimentación en ambas vías.*

## Públicos (Partes interesadas)

AERIS tiene como objetivo fortalecer y manejar de una forma responsable las relaciones con sus partes interesadas (PI), a partir del reconocimiento de sus necesidades y expectativas, así como de la adopción de acciones encaminadas a asegurar la confianza, reputación de la empresa y la sostenibilidad del negocio.

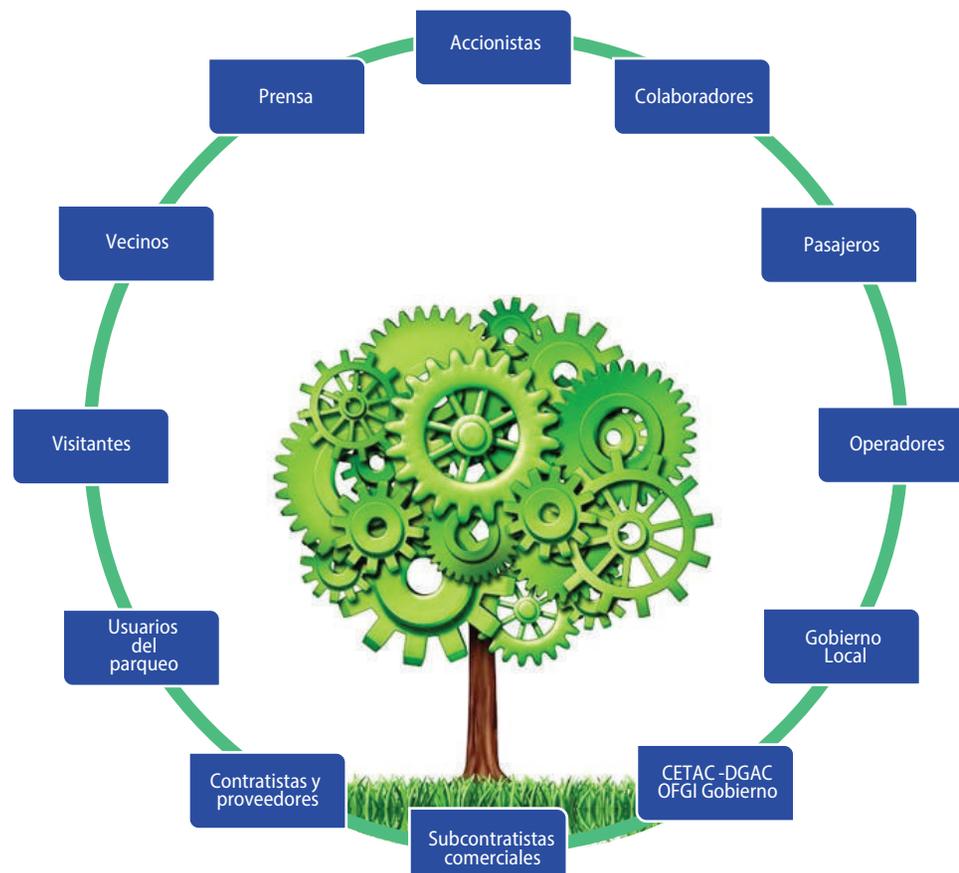


Para identificar y clasificar los diferentes grupos de interés de su organización, el gestor emplea el modelo descrito en la ISO 9001. El Manual de Calidad corporativo describe las PI, como se aprecia en la figura 5.

**Nota 1:** Los públicos de pasajeros, operadores aéreos, instituciones gubernamentales, subcontratistas comerciales y usuarios del parqueo se clasifican como clientes.

**Nota 2:** Gobierno local incluye entidades como Migración y Extranjería, Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Aduanas (Ministerio de Hacienda), Policía Aeroportuaria (Vigilancia Aérea) y Municipalidad de Alajuela.

Figura 5 | Grupos de interés para AERIS



## Diagnóstico con propósito

El modelo de trabajo que AERIS aplica en la elaboración de su estrategia de RSE, le permite priorizar acciones con las PI. Como resultado, la organización genera una **matriz de PI** que detalla el nivel de influencia significativa para la organización, desde el punto de vista del desempeño económico, social y ambiental.

Figura 6 | Modelo de trabajo RSE que ejecuta AERIS



Grupo de colaboradores apoyó la elaboración del censo comunitario "Tenencia responsable de animales domésticos", en 2017.

## PASOS COMPLEMENTARIOS

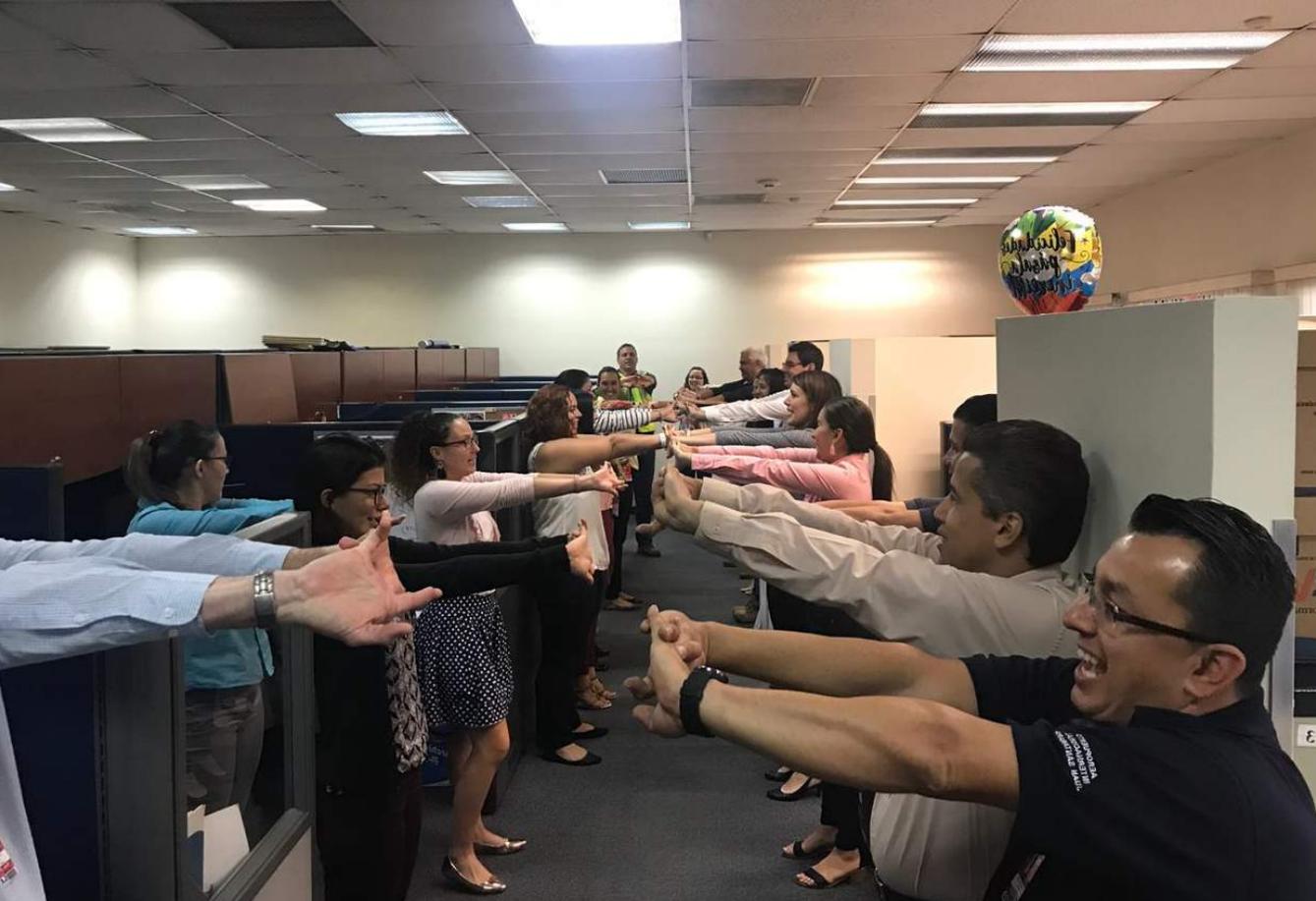
- El proceso de consulta e investigación en las **comunidades aledañas al AIJS**, se organiza en rangos, según la distancia con las instalaciones del aeropuerto y, además, con base en la relevancia de las partes interesadas.
- Adicionalmente, AERIS realiza un **mapeo de impactos ambientales y de salud ocupacional** producto de las operaciones aeronáuticas. Con el objetivo de ampliar el **mapeo general** de la empresa hacia públicos externos, se organizan reuniones con personas clave de cada departamento, para indagar sobre sus acciones. A partir de este registro de impactos, se detallan **temas materiales** de interés para la empresa.
- Al establecer los **frentes de trabajo**, se determinan los proyectos emblemáticos para la organización y para el desarrollo del programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

## FRENTES DE TRABAJO

- Vecinos de zona inmediata al AIJS (instituciones, viviendas y empresas).
- Colaboradores de AERIS.
- Concesionarios comerciales.
- Operadores.

El programa de responsabilidad social de AERIS está incluido dentro del Sistema de Gestión de Ambiente, Salud y Seguridad (SGAS) y como parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), recibe al menos una auditoría al año. La **evaluación** de las iniciativas departamentales permite verificar el progreso de las actividades planificadas y si abarcan los temas prioritarios de la organización. Por su parte, la regencia ambiental monitorea el tipo de impactos hacia las comunidades aledañas y que se contemplen sus necesidades.

**NOTA |** Con el fin de construir relaciones de largo plazo y dar a conocer los avances en el desarrollo del aeropuerto, así como monitorear cualquier situación que requiera intervención de parte de AERIS, se mantienen reuniones con representantes locales en las que se escuchan sus necesidades y expectativas.



Para efectos del informe y por la relevancia de los resultados, la información se agrupó de la siguiente forma



- 1. Ecoeficiencia operacional:** preservación del ambiente y reducción de impactos, basado en la política de Ambiente, Salud Ocupacional y Responsabilidad Social.



- 2. Gente AERIS:** establecimiento de iniciativas de responsabilidad social con el público interno.



- 3. Desempeño con impacto:** fomento de la triple utilidad en la comunidad aeroportuaria (operadores comerciales).



- 4. Relaciones con la comunidad:** compromiso con el bienestar de las comunidades cercanas al AIJS.



# 1. ECOEFICIENCIA OPERACIONAL



Equipo de AERIS realiza labores de monitoreo y medición ambiental.

Durante 10 años, en línea con la visión sostenible del país, la gestión ambiental de AERIS se ha distinguido por su compromiso con estándares ambientales y estrategias que maximizan la eficiencia de los recursos en su operación y apoyan la lucha contra el cambio climático. Con ese fin, la empresa enmarca su desempeño dentro de su **Política Integrada de Calidad, Ambiente, Salud y Salud Ocupacional**, la cual establece las directrices generales en pro de la mejora continua. Para lograr un óptimo desempeño, se establecen siete requisitos principales que se detallan en el recuadro siguiente.

La política se encuentra en la plataforma de control de documentos del SGC ISO 9001, al alcance de los colaboradores, y se vive e implementa en las actividades diarias de cada departamento junto a iniciativas individuales.

## AERIS: Política Integrada de Calidad, Ambiente, Salud y Salud Ocupacional

AERIS Holding Costa Rica, consciente de la importancia de velar por la calidad y el nivel de servicio, así como la identificación, prevención y reducción de los impactos ambientales, sociales, y de riesgos laborales generados por las actividades desarrolladas en el aeropuerto, se compromete con lo siguiente:

- Cumplir los requisitos legales, contractuales y la normativa aplicable a su operación y expansión.
- Promover la gestión de la calidad, seguridad, eficiencia y eficacia en todos los niveles de la organización.
- Prevenir de manera continua la contaminación, los riesgos a la salud y seguridad en los espacios dentro de nuestro control, así como gestionar el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales.
- Reducir la generación de gases de efecto invernadero, buscando disminuir la huella de carbono producto de nuestras operaciones.
- Gestionar el impacto social y ambiental producto de la operación aeroportuaria en nuestro entorno.
- Impulsar el compromiso con el mejoramiento continuo y el logro de los objetivos de calidad, involucrando a las partes interesadas en los procesos de comunicación y evaluación del desempeño ambiental, de salud y seguridad.
- Impulsar la mejora continua en la aplicación de procesos que aseguren el cumplimiento y la promoción de la seguridad operacional.

AERIS apuesta porque su administración está alineada a la protección de los recursos naturales y por eso desarrolló una **Guía técnica de buenas prácticas ambientales en AIJS**, la cual determina los lineamientos ambientales que deben orientar cualquier actividad, obra, servicio o proyecto que se realiza en el aeropuerto.

Esta guía contribuye a identificar, prevenir, corregir, mitigar, controlar o reducir los impactos ambientales negativos que se generen, y por lo tanto es de acatamiento obligatorio para todos los que laboran en la terminal aérea. Diferentes métodos de evaluación buscan garantizar la efectividad de las acciones propuestas, así como la mejora continua de los procedimientos de protección.

## PILARES DE LA GESTIÓN AMBIENTAL INTERNA

- **Monitoreo y Medición Ambiental** - Bajo este programa se da seguimiento cuantitativo y cualitativo a los principales aspectos ambientales de la operación aeroportuaria. Esta actividad ayuda a describir el estado del ambiente y el nivel de cumplimiento con los requisitos legales y/o los niveles de exposición a los contaminantes.

**1. Calidad de agua potable** - Se realiza un muestreo semestral en las fuentes de abastecimiento, de manera trimestral en la red de distribución del aeropuerto; y cada 15 días, un control operativo en todos los sistemas.



Muestreo a la salida de la planta de tratamiento de aguas residuales del AIJS.

**2. Calidad de aguas residuales** - De forma continua, se verifica el cumplimiento de los estándares en la calidad de las aguas residuales vertidas al Río Ciruelas. Para eso, se evalúa periódicamente la operación del sistema de tratamiento de aguas residuales.

**3. Calidad del agua subterránea, pluvial y de los suelos para construcción** - Más allá de lo que exige la legislación ambiental, AERIS implementa un sistema continuo que identifica y analiza el estado de las aguas subterráneas. El monitoreo anual de 13 piezómetros o pozos distribuidos alrededor del AIJS, certifica que las operaciones aeroportuarias no aumenten su nivel de contaminación. Además, AERIS es una de las primeras empresas en el país, con experiencia y altos estándares de cumplimiento en procesos de remediación de suelos.

**4. Calidad del aire** - Para mejorar la calidad de aire en el AIJS, se fomentan prácticas que reduzcan las emisiones, como el uso de tecnologías más limpias en los equipos de trabajo. También se vigila que los medios de transporte terrestres externos al lado aéreo y los proveedores de servicios cuenten con la revisión técnica al día y que cumplan con los niveles de contaminantes permitidos por las normativas. Con el fin de llevar un control, dos veces al año se realizan mediciones de la calidad de aire ambiental en diferentes puntos alrededor del aeropuerto.

**5. Ruido ambiental** - Se dispone que las aerolíneas deben realizar las pruebas de los motores de las aeronaves de acuerdo con los protocolos establecidos por la Dirección de Operaciones de AERIS, en los horarios y áreas designadas para tal actividad. También se realizan mediciones de ruido ambiental dos veces al año en diferentes puntos alrededor del aeropuerto.

- **Gestión de sustancias químicas** - Complementario a las disposiciones legales, se cuenta con una guía para el manejo de sustancias químicas en AIJS, de acatamiento obligatorio para los operadores y subcontratistas, bajo un estricto programa de inspecciones en conjunto con la Regencia Ambiental. Cada operador debe contar con un inventario

Para más información, visite este [enlace](#), e ingrese a la sección "manuales y procedimientos operativos".

hoja de datos de seguridad de cada sustancia. La guía contempla directrices de almacenamiento, mecanismos de seguridad y control de derrames de sustancias químicas. Se definen también las sustancias químicas permitidas para las labores de limpieza y desinfección de áreas comunes en el aeropuerto, las cuales deben ser libres de químicos dañinos para el ambiente, como lo es el cloro.

- **Vigilancia de la salud ambiental:** Se procura mantener un entorno seguro, mediante el estudio de los riesgos ambientales, que ayude a prevenir enfermedades en el personal de AERIS. Como parte de esto, se realizan inspecciones y recorridos para detectar y eliminar posibles fuentes de criaderos de mosquitos transmisores de enfermedades.
- **Gestión integral de residuos (GIR)** - La empresa implementa un sistema GIR, que utiliza como base la **Guía para el manejo de residuos de AERIS**. La intención es asegurar una gestión integral -sanitaria y ambientalmente adecuada- de los residuos ordinarios valorizables y no valorizables, peligrosos y especiales generados en el AIJS, en cumplimiento del marco legal (Ley 8839 para la GIR, sus reglamentos y otras normas aplicables). Por este medio, se establecen los lineamientos que se deben acatar para cualquier actividad, obra, servicio o proyecto que se desarrolle en el aeropuerto.



Recipiente especial para la recolección de residuos valorizables.

Además del reciclaje de material valorizable, se debe acotar que, en el 2018, AERIS inicia la separación de residuos orgánicos generados en los comedores de los colaboradores.

## Terminal doméstica con mayor eficiencia de recursos

La Guía de buenas prácticas ambientales define que toda obra, proyecto o actividad en AERIS debe fomentar el uso de fuentes de energía renovable. En el 2018 se inauguró la Terminal Doméstica SJO, la cual además de lograr la certificación LEED en su fase de diseño y construcción, se maneja bajo principios de eficiencia energética. Su estructura incluyó el uso de luces led y la instalación de **240 paneles solares** en un área de 512 m<sup>2</sup>, con una potencia de 76.80 Kw. El sistema de generación fotovoltaica tiene la capacidad de generar cerca del **38% de la demanda de energía requerida** (el equivalente al consumo eléctrico de 44 casas promedio en Costa Rica). Los resultados del primer año representaron un ahorro energético del 30%, lo que implica una **disminución de 10,8 toneladas de emisiones CO<sup>2</sup> en un año**. Además, accesorios eficientes en los baños y la reutilización de aguas pluviales para los inodoros disminuyen en un 76% el uso del agua potable.

## Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE)

La suma de múltiples acciones ha permitido que AERIS (sus oficinas administrativas, hangar de mantenimiento de AERIS y planta de tratamiento de aguas del aeropuerto) cuente con el galardón del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), en la categoría Cambio Climático. Desde el 2016 hasta la fecha, la empresa ha demostrado una mejora continua en sus índices. En su cuarto año consecutivo, AERIS realizó ajustes para mejorar los procesos de compras, con el fin de adquirir servicios y productos de una manera más sostenible.



Bandera Azul Ecológica  
COSTA RICA

Como parte del plan de trabajo, se innovó en la creación de una **plataforma virtual** para registrar y mantener actualizados mensualmente, los datos de consumo de agua, electricidad, combustibles, lubricantes y otros

generadores de gases de efecto invernadero (GEI). Además, se participó a las áreas encargadas de alimentar la plataforma, para crear conciencia sobre la importancia de contar con información de forma oportuna y el uso eficiente de recursos.



Terminal doméstica en AJS.



*Gracias a este programa, los colaboradores de AERIS aprenden conocimientos técnicos de gestión ambiental que pueden aplicar en sus hogares. Así, logramos sensibilizar a otros miembros de sus familias y ampliamos el impacto positivo.*

Figura 7 | Columnas de PBAE- AERIS



El programa PBAE persigue un involucramiento **activo** de parte de los colaboradores y el fomento de prácticas amigables con el ambiente. Algunas de las **iniciativas internas** que se han implementado son:

- Charlas de educación ambiental sobre cobertura forestal en Costa Rica, datos estadísticos de la situación de los residuos en el país, historia natural y sobre el sistema Gestión Integral de Residuos (GIR); así como de temas relacionados con la salud, entre otros.
- Por medio de alianzas con terceros, se tratan temas especializados como técnicas de conducción eficientes.
- Campañas informativas mediante afiches, rótulos y correos electrónicos que promueven la reducción del uso de los recursos en el día a día.
- Talleres de educación ambiental sobre la huella de carbono, el cambio climático y manejo de residuos orgánicos a través de composteras.
- Colocación de botellas de agua de 600 ml dentro de los tanques de los servicios sanitarios en las oficinas administrativas de AERIS y en el hangar de mantenimiento.

Desde el 2019, la organización realiza campañas de consumo consciente, dirigidas a los colaboradores, para el Día del Ambiente (5 de junio) y para el Día del Consumo Consciente (15 de octubre); y planea incorporar el Día Mundial del Agua (22 marzo).



## CONSUMO RESPONSABLE

**DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE**  
5 de junio

Queremos invitarte a seguir estos 10 Eco Tips para apoyar a AERIS a ser una empresa más sostenible:

1. Usa los recipientes de reciclaje para separar tus residuos.
2. Imprime sólo lo necesario, ahorra papel.
3. Usa una botella reutilizable siempre para tomar agua y evitar las botellas de plástico.
4. Cierra la llave del grifo cuando te lavas las manos, ahorra agua.
5. Cierra la llave del grifo cuando te lavas los dientes, ahorra agua.
6. Reporta fugas de aguas a tiempo.
7. Apaga las luces cuando sales de la oficina. Ahorra electricidad.
8. Apaga el monitor de tu computadora si sales por más de 10 minutos.
9. Apaga tu computadora todos los días al terminar la jornada laboral.
10. Utiliza responsablemente el aire acondicionado en las móviles.

**Instituto CCR** **10 AÑOS** **AERIS** COSTA RICA  
Una empresa del Grupo CCR



## CONSUMO RESPONSABLE

15 DE OCTUBRE. DÍA DEL CONSUMO RESPONSABLE

¡Aprenda a ahorrar electricidad!

¡Al salir de la oficina apague el monitor y apague la luz!

- Al salir de la habitación u oficina apague la luz, no deje las luces encendidas innecesariamente.
- Disfrute de la luz solar y la ventilación natural de las ventanas y ahorre electricidad.
- Apague el monitor cuando esté inactivo durante más de 15 minutos.
- Apague su computadora cuando no esté en uso. Cuando esté fuera por más de media hora, vale la pena apagar la computadora. Un buen ejemplo es a la hora del almuerzo. Una computadora que funciona durante 1 hora / día consume 5.0 kwh / mes. En el transcurso de un año, el ahorro de apagar la computadora durante esta hora de almuerzo será de 60 kwh.

**El consumo excesivo de energía es malo para el bolsillo y el planeta.**

**10 AÑOS** **AERIS** COSTA RICA  
Una empresa del Grupo CCR **Instituto CCR** **5 AÑOS**

Gráficos 5-9 | Comparativos 2017-2019

Además, AERIS cuantifica el consumo de los recursos usados por la empresa y en general, en AIJS; así como de los residuos que recicla. Las cifras muestran una tendencia a la mejora y, de ser necesario, permiten tomar decisiones correctivas o de mitigación.

Otro aspecto relevante que incentiva el PBAE, es la **evaluación del impacto del cambio climático** en la organización. AERIS establece planes de acción por cada rubro detectado, para proteger el bienestar de los colaboradores, pasajeros y comunidades aledañas.

Cuadro 2 | Eventos climáticos y priorización de su impacto

Evento climático	Impacto ocasionado
 Incremento en la intensidad de la radiación solar.	 Trabajadores expuestos a la radiación solar.
Incremento en la intensidad de las precipitaciones.	Impacto para labores diarias de mantenimiento y operaciones.
Aumento en la frecuencia de tormentas eléctricas.	Retraso de operaciones y posibles impactos a personas.

**Nota** | El incremento en el consumo de agua y electricidad, durante los años 2018 y 2019, se debe al aumento de obras constructivas y nuevas edificaciones.

Gráfico 5

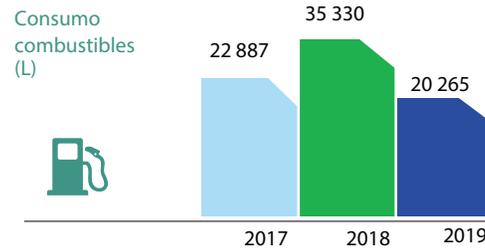


Gráfico 6

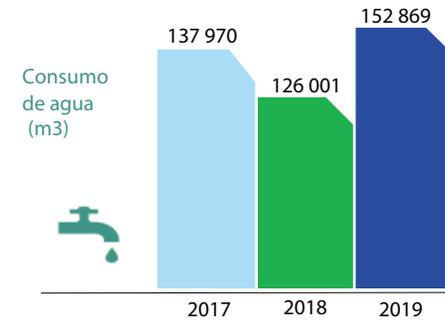


Gráfico 7

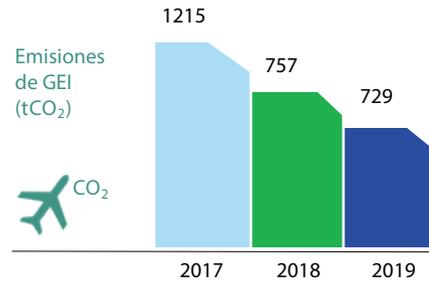


Gráfico 8

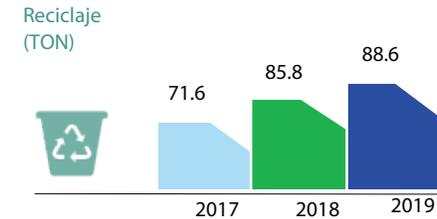
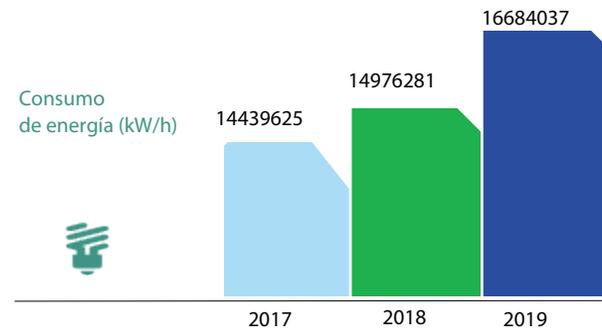


Gráfico 9



## Gente AERIS en acción: compensamos la huella

Cada año, desde el 2013, como parte de su programa de Responsabilidad Social, AERIS organiza actividades de voluntariado durante días laborales, en su mayoría relacionadas con temas ambientales. En 2018, se inició el proceso de involucramiento de las familias de los colaboradores al PBAE en la categoría de Hogares Sostenibles. A la fecha, cinco familias han obtenido el galardón y otras siete familias ya iniciaron el proceso para la certificación 2020. En el marco de este programa, desde el 2017 se invita a participar a las empresas concesionarias del aeropuerto mediante el *Excellence Program* (ver pág. 62).



Para el mes del ambiente 2019, 36 colaboradores de AERIS participaron en la limpieza de playa Azul, ubicada en la desembocadura del río Tárcoles, en la provincia de Puntarenas.

Cuadro 3 | Iniciativas de compensación

	2017-2019	Jornadas	Logros	Colaboradores de AERIS	Concesionarios comerciales (en personas)
	Limpieza de playas	2	2 t de residuos recolectados 6 km de playa limp	74	36
	Siembra de árboles	2	319 árboles (10 especies)	64	27
	Limpieza de residuos en las calles alrededor del AIJS	2	1 t de residuos recolectados 7 km de calle limpia	20	35

## Acreditación carbono-neutralidad destaca aeropuerto a nivel mundial

A partir del 2017, AIJS forma parte de un selecto grupo de aeropuertos a nivel global; al convertirse en el primero en Centroamérica en alcanzar la certificación *Airport Carbon Accreditation* nivel Mapping, otorgada por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI por sus siglas en inglés). Este reconocimiento, exclusivo del sector aeroportuario, valida la huella de carbono en las operaciones de su administrador. Para el año en que el AIJS recibió el reconocimiento, solo 85 aeropuertos estaban acreditados, entre más de 2500 aeropuertos ubicados en más de 180 países miembros, mientras que, en el resto de Latinoamérica y el Caribe, el número se reduce a 12.



El programa consta de cuatro niveles. Como punto de partida se realiza el mapeo de emisiones, el cual cuantifica los GEI que genera la operación. La participación de AERIS conllevó un primer esfuerzo de casi tres años y el involucramiento de los distintos departamentos; y en esencia, motivó la actualización de su política ambiental, para alinearla a los objetivos país.

El reto ha sido mantener la acreditación y la meta es seguir avanzando de nivel. En el **2019**, AERIS recibió el **nivel 2** de la certificación: **reducción de huella de carbono**, por la meta alcanzada un año anterior (2018). En materia de mitigación ya se ejecutan medidas de ahorro energético.



## Liderazgo ambiental de AERIS fortalece imagen de Costa Rica

Desde el 2018 y hasta el 2020, bajo el liderazgo de AERIS, Costa Rica cuenta con la presidencia del Comité Ambiental para América Latina y el Caribe, del ACI-LAC. *Airports Council International* es la única asociación profesional de operadores aeroportuarios a nivel mundial; en la cual ACI-LAC representa a más de 270 aeropuertos en 34 países y territorios, y la gestión del 95% del tráfico aéreo comercial en la región latinoamericana.

El comité, compuesto por 20 miembros de 19 operadores aeroportuarios ante un foro permanente de 14 países representados, impulsa acciones regionales que contribuyen a la mitigación del cambio climático, promueve iniciativas sostenibles y el reconocimiento de las buenas prácticas ambientales; así como espera sumar aeropuertos a buscar la certificación *Airport Carbon Accreditation*. El nombramiento conlleva a que el país también tenga una posición en el Comité Ambiental Mundial de aeropuertos, y, por ende, refuerza su imagen ante la comunidad internacional del sector aeroportuario.



## INICIATIVAS SUMAN AL PROGRESO COMUNITARIO

### Manejo y control de fauna en equilibrio con ambiente y comunidad

AERIS desarrolla un programa de **control y gestión de fauna** para disminuir el riesgo que supone para una aeronave, la presencia de aves y todo tipo de fauna silvestre en las inmediaciones del aeropuerto. En su primer nivel de intervención, el proyecto concentra esfuerzos internos, y en un segundo grado, también provee alternativas de manejo a especies silvestres y domésticas, para una operación en equilibrio con el medio ambiente y la comunidad. Algunas de las principales acciones de mitigación y control que realiza el Gestor son:

- Registro de choques e incidentes.
- Identificación de fuentes y sitios atractivos para la fauna.
- Recorridos a establecimientos cercanos del aeropuerto.
- Comunicación con las autoridades locales.
- Capacitación al personal aeroportuario para una mejor labor de vigilancia y sensibilización a las comunidades aledañas.
- Implementación del sistema de Manejo de Fauna Silvestre (WMS por sus siglas en inglés), aplicación que permite registrar, organizar y consultar sobre los movimientos de fauna silvestre y las actividades de control en tiempo real.
- Estrategias de control para dispersión de fauna (uso de pirotecnia, trampas de captura, búsqueda de nidos y perchas de descanso, mallas perimetrales, entre otros).
- Recorridos perimetrales internos y externos.
- Sobrevuelos en un radio de 13 km para identificar posibles focos de atracción de fauna.
- Campañas de castración de animales domésticos en las comunidades aledañas



### CONTROL DE FAUNA 2019

- 22.606 aves monitoreados, de 62 especies. 17% de aumento versus 2018.
- 2092 recorridos internos, externos e inspecciones de pista.
- 147 individuos capturados por jaula trampa y de forma manual para ser reubicados en zonas alejadas al AIJS o trasladados a centro de rescate animal.
- 78 individuos (perros y gatos) castrados.



Un comité interno analiza situaciones que puedan afectar la operación, como botaderos clandestinos, mala disposición de residuos orgánicos en lotes cercanos, falta de mallas perimetrales o lugares que acumulen agua, entre otros puntos.

Por su parte, un **Comité Externo de Control de Fauna** integrado por representantes de AERIS, Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA), Ministerio de Salud, Municipalidad de Alajuela, Municipalidad de Belén, Fundación Rapaces de Costa Rica, DGAC, operadores aeroportuarios, entre otros, trabajan de la mano para lograr minimizar los riesgos a las operaciones aeroportuarias debido a la presencia de fauna dentro y fuera del AIJS. Como parte de los logros de este comité, en 2019, se visitaron nueve establecimientos con el fin de generar mejores prácticas y vigilar el cumplimiento de las medidas sanitarias de estos lugares. La comunicación del Gestor con las entidades gubernamentales es un factor clave para realizar inspecciones efectivas y girar instrucciones correctivas.

Los grupos de aves que más se observan son: golondrinas, zanates, caracaras, palomas y zopilotes. Esta última es la especie de mayor riesgo para las operaciones aeroportuarias debido a su tamaño y alta presencia en las cercanías de las instalaciones. Entre las especies capturadas para reubicación se encuentran: garrobos, zorros, felinos y mapaches. El monitoreo permite conocer el comportamiento y hábitos de las especies en busca de reducir incidentes. Asimismo, durante los patrullajes se detectan y eliminan restos orgánicos de fauna o insectos que atraen aves.



Figura 8 | Mapa de usos de suelo. Estudio de fauna - Avicennia, 2012.



La dinámica de ocupación del área donde se encuentra situado el AIJS, se caracteriza por ser una extensa combinación de usos de suelos. Esto genera un compendio de condiciones de atracción de fauna, al propiciar hábitat para anidación, alimentación, refugio, entre otros; así como por el mal manejo de operaciones industriales y residenciales que generan focos de atracción de fauna.

Si bien en el AIJS se aplica un plan de manejo, control y mitigación de fauna, enfocado en controlar los riesgos internos y externos del perímetro, debido a su ubicación, existe una problemática significativa en el lado externo del aeropuerto.



*Móvil de fauna recorre diariamente el perímetro interno y externo del AIJS.*

## SISTEMAS INTEGRALES DE MANEJO DE REMANENTES DE PRODUCTORES PECUARIOS

AERIS desarrolla este proyecto tras detectar que algunas fincas pecuarias (porcinas, avícolas y mataderos industriales) en las comunidades vecinas al aeropuerto, no cuentan con un adecuado manejo de los residuos y se convierten en un punto de atracción de fauna y potencialmente peligroso para la seguridad operacional del AIJS. Con base en el criterio de SENASA y la verificación técnica en sitio, se determinan las granjas que se consideran críticas para el AIJS y el grado de prioridad en intervención, según proximidad, tipo de actividad y cantidad de animales que manejan.

En conjunto con las partes interesadas circunvecinas al aeropuerto se **busca promover un manejo integral** de los residuos sólidos y líquidos en estos lugares con el fin de:

1. Disminuir las posibles fuentes de atracciones de fauna en las inmediaciones del aeropuerto y con esto disminuir el riesgo de incidentes.
2. Establecer acciones conjuntas de cooperación, para desarrollar programas destinados a la asistencia técnica y financiamiento de biodigestores y tecnología para el manejo de remanentes en productores pecuarios.
3. Brindar acompañamiento de concientización y sensibilización sobre el peligro de la presencia de aves en las inmediaciones del aeropuerto con las personas de las comunidades.

Figura 9 | Ejes de acción del programa



La instalación del primer biodigestor se realizó entre el 2017 y el 2018, con el fin de mejorar la competitividad y rentabilidad de las actividades pecuarias de una finca circundante al AIJS, mediante el uso de tecnología para el control de remanentes.

A la fecha, se continúa con la actualización y selección de las fincas beneficiarias y en la búsqueda de patrocinadores, para establecer acciones conjuntas de cooperación, que permitan desarrollar programas de asistencia técnica y el financiamiento de tecnología en beneficio del medio ambiente y del negocio de los productores (por ejemplo, el uso de más biodigestores).

### Principales beneficios al mejorar el manejo de residuos en fincas pecuarias:

- Controla malos olores y proliferación de moscas en las granjas que afectan a los vecinos y atraen aves rapaces.
- Evita problemas de salud de los productores y sus familias.
- Mitiga riesgo por presencia de fauna en aeropuertos.
- Aumenta la competitividad de las fincas pecuarias alrededor del aeropuerto.
- Reduce contaminación por parte de las fincas al evitar el destino de aguas residuales sin tratamiento directo a los ríos y quebradas.
- Genera ahorro económico al reciclar los residuos orgánicos convertidos en energía renovable (BIOGÁS) y fertilizante orgánico.
- Aporta a la mitigación y adaptación al cambio climático, en línea con meta país de ser Carbono Neutro.



*Biodigestor instalado por la empresa costarricense Biomatec genera biogás para calefacción y energía eléctrica que abastece parte de la granja.*

### Campaña "Tenencia responsable de animales domésticos"

Dentro del programa de control de fauna, al año, la empresa realiza al menos una campaña de castración de perros y gatos, en alianza con la Asociación Nacional Protectora de Animales (ANPA). En 2019, previo a las campañas, se visitó las comunidades aledañas al AIJS (Santiago Oeste, La California, Vistas Santamaría) para invitarlos a formar parte de la iniciativa y llevar a cabo un censo sobre la tenencia de animales domésticos. También se impartió un taller sobre tenencia responsable de animales domésticos a la comunidad aeroportuaria.



Cuadro 4 | Resultados de campañas de castración

 Año	 Perros	 Gatos	Total
2013	54	19	73
2014	12	6	18
2015	24	13	37
2016	29	19	48
2017	25	20	45
2018	27	25	52
2019	28	15	43
<b>Totales</b>	<b>199</b>	<b>117</b>	<b>316</b>

Durante más de ocho años, AERIS ha aportado los recursos para castrar un total de 316 animales, entre perros y gatos, de las comunidades aledañas al aeropuerto.



Taller de control de fauna y manejo de residuos en las escuelas alrededor del aeropuerto.



## 2. GENTE AERIS

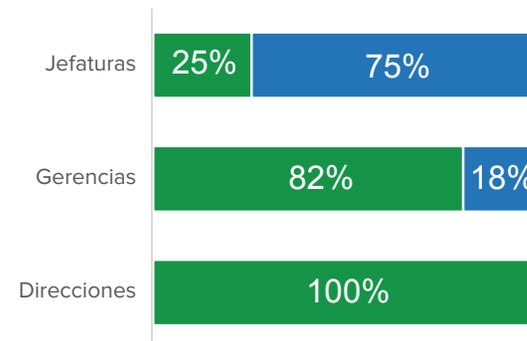
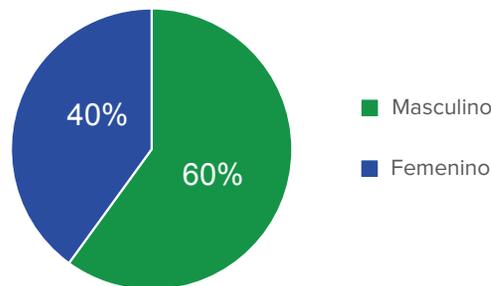


AERIS promueve en su equipo la pasión y el compromiso para lograr resultados con calidad del servicio y eficiencia en la operación. A nivel interno, la compañía enfoca su estrategia de responsabilidad social en acciones que generen un impacto positivo más allá del ambiente laboral, entrelazada con las políticas corporativas. En la actualidad, muchos de estos esfuerzos se enmarcan en su programa De la mano con AERIS. Otra serie de actividades orientadas en mejorar la calidad de vida del equipo, se agrupan bajo el Plan Corporativo *Wellness*.

### Capital Humano

Desde el área de la Gestión del Talento, se cuenta con políticas orientadas al bienestar de los colaboradores y su calidad de vida dentro de la empresa, así como se potencia el desarrollo profesional, en un espacio estimulante, equitativo y sin discriminación de ningún tipo.

Gráfico 10 | Distribución de género total y según nivel jerárquico en AERIS, 2019.



Para el año 2019, AERIS registró 200 colaboradores. El equipo de liderazgo lo integraron: 6 directores, 11 gerentes y 8 posiciones de jefaturas. De 125 colaboradores en puestos operativos, 27% corresponde a personal femenino. Entre ellas, 9 mujeres se desempeñaron en ocupaciones no tradicionales como: coordinadora de rampa doméstica, coordinadora de comunicación, supervisora de operaciones, auxiliar de carga y técnica de mantenimiento.

## Desarrollo de talento

El Gestor dedica tiempo y recursos al desarrollo de las destrezas de los colaboradores para un mejor desempeño. Diferentes tácticas fomentan la búsqueda de la excelencia y el sentido de pertenencia. Al año se invierten más de 12 000 horas y \$130.000 en capacitación, en temas de gestión aeroportuaria, auditorías, alto rendimiento, entre otros. Se estima que solo en el 2019, 90% participó en al menos una capacitación. La empresa también cuenta con un programa de becas y desarrollo profesional (tal como se detalla en pág. 56).

La cultura corporativa se caracteriza por promover un ambiente de confianza, aprendizaje y retroalimentación. Con el apoyo de los mismos colaboradores se facilita la integración grupal y la consecución de los objetivos organizacionales, a la vez que se genera mayor identificación con los valores y principios de la empresa. Además, se ofrecen planes de desarrollo individual para ciertas posiciones, que comprenden habilidades blandas y conocimientos específicos para el puesto, entre otras actividades.

- **Mentoring** | Dirigido a las jefaturas, gerencias y direcciones, este programa busca transferir la experiencia útil y desarrollar el potencial de liderazgo, para así aumentar la motivación del equipo y la retención del talento.
- **Coaching** | Esta práctica profesional está focalizada en "ayudar a aprender", a diferencia de enseñar. El "coach" es un facilitador que ayuda a que una persona tome decisiones conscientes, auténticas y efectivas con responsabilidad hacia los objetivos propios, mientras estimula la reflexión interna hacia un desarrollo y crecimiento personal. El equipo de Recursos Humanos de AERIS implementa coaching en el proceso de adaptación de los nuevos puestos, posterior a los resultados de las pruebas psicométricas.
- **Formador de instructores** | En febrero del 2019 dio inicio el programa, con el objetivo de desarrollar las habilidades que se requieren para organizar actividades de formación e impartir capacitación al equipo interno.

Figura 10 | Total de inversión por AERIS en capacitación interna (2019)



Un grupo de colaboradores finalizó un taller de mentoring.



Colaboradores del Departamento de Mantenimiento en una actividad de Team Building.

## Evaluación del desempeño

La organización utiliza diferentes formas para evaluar el desempeño laboral, con el fin de crear espacios de trabajo enriquecedores y que incentiven un adecuado clima laboral. Los colaboradores de nuevo ingreso o ante cambios de plaza, pasan por evaluaciones de prueba. Asimismo, todos los colaboradores participan en la evaluación de potencial de desarrollo a cargo de sus jefes; y en reuniones uno a uno, con la metodología SKS de conversaciones (*stop - keep doing - start*): conductas que el colaborador debe detener, mantener y comenzar a practicar. También son parte de la evaluación de iniciativas, un proceso que brinda retroalimentación al trabajador sobre la manera en que cumple sus tareas, competencias, conductas y áreas de oportunidad.



### GREAT PLACE TO WORK 2019 | Costa Rica

Por cuarta vez, AERIS se ubica entre las mejores empresas para laborar en Costa Rica. La gestión del talento y múltiples estrategias que buscan impactar el desarrollo humano de los trabajadores y sus familias, la posicionaron en la posición número 11 del país, en el ranking 2019, elaborado por el Great Place to Work Institute.

## De la mano con AERIS

Este se ha convertido en la **matriz principal** en donde se agrupan las áreas de atención integral que apoya el gestor a nivel de su **público interno**: fomento a la educación, soluciones de vivienda, salud financiera, inserción socio laboral de familiares y salud física y mental.

La satisfacción de marcar una diferencia real y a largo plazo. Esta meta resume el programa *De la mano con AERIS*, que hace posible conocer la situación socio económica y multidimensional de los hogares de los colaboradores, con el objetivo de plantear iniciativas que desarrollen sus capacidades y mejoren la calidad de vida de ellos y sus familias.

A finales del 2017, el Gestor inició su implementación, en alianza con Horizonte Positivo, asociación costarricense sin fines de lucro, y el apoyo de la Universidad de Oxford. Supervisado por la asociación y según su metodología IPMe (índice de pobreza multidimensional), se aplicó una adaptación empresarial de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH). Costa Rica es el primer y único país a nivel mundial que realiza esta iniciativa en el sector privado y AERIS fue de las primeras organizaciones en sumarse a la iniciativa.



*A raíz del estudio realizado, durante el 2018, AERIS trabaja con iniciativas centradas en mejorar la situación de sus colaboradores, desde diferentes aristas.*



## Finanzas, vivienda y empleabilidad

**Campaña de salud financiera** | La encuesta IPMs analizó el nivel de endeudamiento de los colaboradores. Como resultado, se brindaron charlas para fortalecer la salud financiera: finanzas en casa, aprender a hacer un presupuesto y administrar las deudas; facilitadas por el Banco Davivienda. El proceso contó con la participación de 58 colaboradores, con la opción de recibir asesoría individual y acceso a la plataforma [www.misfinanzasencasa.com](http://www.misfinanzasencasa.com), una herramienta para manejar el presupuesto del hogar.



**Soluciones de vivienda** | En julio 2018, AERIS firmó un convenio con [Urbarium](#), organización sin fines de lucro, cuya misión desea generar un cambio positivo en las condiciones de habitabilidad de las comunidades vulnerables. Su intervención en la empresa busca facilitar el acceso a vivienda, a las familias con capacidad de pago reducida, mediante el acompañamiento y recursos financieros cómodos.



Junto con Urbarium, la compañía abordó el caso de un colaborador y tramitó la solicitud del bono de vivienda y el préstamo con una entidad bancaria. Después de la valoración fue posible brindarle una solución de vivienda al colaborador y su familia.

Adicionalmente, el gestor elaboró un segundo diagnóstico sobre la situación de vivienda de los colaboradores, que detectó un grupo interesado en conocer detalles de los bonos de vivienda para obtener casa o remodelar la vivienda actual. La empresa continúa apoyando el programa con Urbarium, con la meta de seguir liderando procesos participativos y sostenibles en el tiempo.

**Estrategia socio laboral apoya familias de colaboradores** | La encuesta empresarial identificó familiares de los colaboradores en condición de desempleo y con bajo desarrollo del capital humano. Esta estrategia busca facilitar la inserción laboral de estas personas, al desarrollar capacidades para puestos no especializados. La iniciativa es parte de un esfuerzo colaborativo con otras empresas nacionales (Purdy Motor y El Lagar), a la cual se sumaron operadores de la comunidad aeroportuaria. Dos familiares de colaboradores de AERIS aceptaron participar en este proceso; y de ellos, uno siguió adelante en todas las cinco etapas.

Cuadro 5 | Etapas de la estrategia socio laboral

Etapas del proceso	Co-facilitador
1- Formación virtual en servicio al cliente.	Instituto Nacional de Aprendizaje
2- Charla de motivación y desempeño laboral.	El Lagar / Grupo Purdy Motor
3- Taller: cómo elaborar un currículum y conducirse en una entrevista.	AERIS
4- Asesoría en la elaboración del currículum.	
5- Envío de currículum a empresas participantes y de la comunidad aeroportuaria (pasantía o puesto de trabajo).	

## Educación: crecimiento profesional

**Programa de becas de bachillerato por madurez "Terminá el cole"** | Desde hace más de cinco años, AERIS brinda becas de estudio para finalizar la secundaria. En el 2018, la empresa estructuró y relanzó el programa: filtró los casos y realizó acercamientos con cada colaborador para analizar el interés en una beca. Entre las opciones, se ofreció la educación virtual, tras un convenio con la Fundación [Educando Niños](#).



*De izquierda a derecha, Róger Garro y Keilor Rojas, colaboradores de AERIS, participan en "Terminá el cole".*



*En marzo del 2019, Eduardo Soto, coordinador de carga, presentó su último examen por el título de Bachiller en Educación Media.*

**Becas universitarias y desarrollo profesional** | En su presupuesto anual, AERIS incluye una partida relativa a becas para estudios universitarios, siempre que estos sean acordes con los objetivos e intereses de la empresa (política N°32). Las becas, sujetas a criterios de selección, se podrán conceder para los niveles académicos: diplomados o técnicos, bachillerato, licenciatura y maestría. Este beneficio aplica para colaboradores con más de un año de laborar en la empresa, -es una gratuidad patronal y no constituye un salario en especie-. Además, los beneficiarios están sujetos a compromisos y requisitos de cumplimiento para seguir disfrutando del mismo.

### Programa de becas "Asistencia técnica en inglés"

AERIS es la primera empresa privada del país en recibir asistencia técnica en inglés de parte del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), reconocido a nivel nacional por sus programas de formación técnica a jóvenes en condiciones económicas vulnerables. La compañía apoyó la gestión y de manera gratuita, personal de los departamentos de parqueos y terminal, recibió cursos de inglés básico y de servicio al cliente, diseñados específicamente para atender necesidades concretas que permitan mejorar la atención de los pasajeros.



También, se formalizó un convenio con el instituto TOUCH Idiomas, Centro Cultural Costarricense Norteamericano y con la plataforma Slang, innovadora herramienta digital que se adapta a los requerimientos de cada colaborador.



Cuadro 6 | Programas de educación AERIS al 2019

Nivel académico	Beneficiados
Bachillerato por madurez	6
Técnico en Operaciones de Vuelo	1
Bachillerato en Administración de Empresas, en RR.HH. y Contaduría Pública	3
Licenciatura en Finanzas y Administración de Negocios	2
Maestría en Administración de Proyectos	1
Estudio del idioma inglés	21

*Estas iniciativas contribuyen a desarrollar el recurso humano y fortalece las competencias para un desempeño superior en sus puestos.*

**Paquete escolar** | A principio de año, todos los colaboradores con hijos en kínder y grados escolares (hasta sexto grado) reciben un paquete con materiales esenciales para iniciar el curso lectivo. Esta iniciativa se activó en el 2017, y hasta el 2019 (incluido), se han beneficiado 227 niños (as).



## Calidad de vida

**Apoyo emocional** | En junio 2018, AERIS firmó un convenio con la [Fundación PENIEL](#), institución que enseña a las personas a encontrar su propósito y desarrollar su máximo potencial. La organización aborda situaciones relacionadas a la salud mental, molestias físicas, obsesiones, adicciones, problemas de conducta y falta de motivación. También ayuda a personas con antecedentes y en relaciones de abuso, dificultades económicas, de rendimiento laboral, académico o competitivo y con problemas de relaciones personales, familiares o pareja. Como resultado del diagnóstico, de las sesiones de coaching de RR.HH. y referidos por el jefe inmediato, se invitó a seis colaboradores a llevar el proceso con este método.



**Médico de empresa** | AERIS ofrece a todos sus colaboradores el servicio de médico de empresa. Las oficinas administrativas reciben la visita de una unidad móvil, dos veces por semana. Mediante un programa de servicios preventivos de salud en el trabajo, se brinda asesoría para establecer y conservar un ambiente que favorezca la salud física y mental óptima. Además, recomienda tratamientos, receta medicamentos otorgados por la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) que se entregan en las oficinas del gestor, e inclusive interviene si el colaborador requiere atención especializada en la CC.SS. Adicionalmente, se tiene el servicio de un fisioterapeuta.

**Seguro de gastos médicos** | Como parte de su paquete de beneficios, todo colaborador de AERIS cuenta con un seguro de gastos médicos. La póliza incluye desde la cobertura especial para gastos por atención del recién nacido: sano, prematuro y con condiciones congénitas y beneficios de radiografías (rx) e imagenología, laboratorios clínicos y de patología para diagnóstico; hasta servicio por atención en la sala de emergencias o la colocación de marcapasos, válvulas, prótesis o implantes, entre otros.

### Asesoramiento en trámites de Seguro Social para familiares |

La compañía compartió información relevante con su equipo de trabajo acerca del procedimiento para asegurar a sus familiares con la Caja Costarricense del Seguro Social. De cuatro interesados, se logró que uno de los colaboradores asegurara a sus padres. AERIS seguirá divulgando y promoviendo este tipo de esfuerzos, que además son un derecho de los trabajadores.



*Para AERIS, el bienestar de su equipo y sus familias es fundamental. Todos los años los hijos de los colaboradores participan de una fiesta de Navidad, y en el 2019, se les invitó a un recorrido por el AIJS.*

**Beneficio ayuda al colaborador** | La política N°34 de ayuda al colaborador se creó para brindar asistencia económica inmediata, en momentos de dificultad. AERIS estableció un proceso formal que se debe cumplir y montos específicos para las siguientes ocasiones:

1. Muerte de cónyuge, padres, hermanos o hijos del colaborador.
2. Enfermedad terminal del cónyuge, padres, hermanos o hijos del colaborador.
3. Daños por siniestros naturales en casa de habitación del colaborador.
4. Exámenes médicos o referencia a especialidades no suministradas por la CCSS, bajo prescripción y criterio del médico de empresa.
5. Matrimonio.
6. Nacimiento de hijo.

Además, AERIS ofrece licencias sin y con goce de salario para situaciones especiales (emergencias personales y por motivos de salud y estudio).



## Plan Corporativo: AERIS Wellness

Las actividades de este programa corporativo apuntan a incentivar un estilo de vida saludable, así como un ambiente laboral apegado a los principios de seguridad y salud ocupacional.

### Promoción de prácticas saludables |

El bienestar físico se complementa con el fomento de hábitos sanos.

- Como parte del plan de trabajo de la Comisión de Salud Ocupacional, desde el 2018 se implementa el programa de pausas activas, principalmente para el personal administrativo. Se busca liberar y disminuir el estrés, estimular la circulación y al mismo tiempo, mejorar las relaciones interpersonales.
- AERIS apoyó una solicitud de los colaboradores quienes, desde inicios del 2019, pueden acceder a clases semanales de yoga, en las oficinas.
- La empresa subvenciona una parte de la mensualidad a un gimnasio. Al cierre del 2019, 28 colaboradores disfrutaron de este beneficio.

**PAUSAS ACTIVAS**

**QUÉ SON?**  
Actividad física realizada en un breve espacio de tiempo durante la jornada laboral. no requieren esfuerzo, relajan, distencionan los músculos del cuerpo y ayudan a recuperar energías para un desempeño eficiente de trabajo.

**TIPOS DE PAUSAS**

- HACER ESTIRAMIENTOS
- IR AL BAÑO
- SUBIR Y BAJAR GRADAS
- PONER MUSICA Y BAILAR

**CUANDO LAS PUEDO HACER?**  
SE RECOMIENDA CADA 2 HORAS HACER UNA PAUSA DE 5-10 MINUTOS

**PARA QUÉ SIRVEN?**  
Liberan y disminuyen el estrés  
Favorece y estimula la circulación  
Mejora relaciones interpersonales  
Disminuye enfermedades laborales.

LA COMISIÓN DE SALUD OCUPACIONAL ESTARÁ LLEGANDO A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS A LIDERAR ALGUNAS PAUSAS ACTIVAS

PARTICIPA DE LAS PAUSAS ACTIVAS, SON POR TU BIENESTAR.

Comisión de Salud Ocupacional saludocupacional@aeris.cr

**Feria anual de la salud** | Durante la Feria de la Salud que se realiza en la empresa, los colaboradores pueden acceder a evaluaciones médicas generales, como parte del servicio corporativo de salud preventiva, que incluye: ultrasonidos, exámenes de sangre, oftalmología, odontología, dermatología, vascular, entre otros. Algunos servicios son gratuitos y otros se ofrecen en paquetes accesibles y con financiamiento por medio de la Asociación.

En el 2019, un enfoque holístico incluyó nuevas actividades:

- Feria de productos naturales y amigables con el ambiente.
- Macrobiótica.
- Taller de defensa personal.
- Campaña de donación de sangre.
- Charlas: prevención de cáncer de piel y alimentación sana.
- Clase de pilates.



**Óptico**

De 66 personas examinadas, a 11 se les hizo lentes.

**Bioquímica sanguínea**

103 colaboradores se realizaron pruebas de glicemia, colesterol y triglicéridos.

Cuadro 7 | Exámenes médicos realizados a colaboradores, 2019.



**Salud Ocupacional** | En cumplimiento de requerimientos legales, AERIS está comprometido con los programas médicos que velan por el bienestar de sus colaboradores, según el riesgo laboral que representa su labor:

- **Campañas de Vacunación** (análisis de riesgo): todos los colaboradores de AERIS reciben la vacuna contra la influenza. Por su parte, el equipo de mantenimiento recibe el panel de vacunas básico (tétano y hepatitis B) y adicionalmente, los encargados del control de fauna, la vacuna contra la rabia.
- **Programa de Conservación Auditiva:** todos los años, al personal operativo se le realiza audiometrías de rastreo, y si se encuentran alteraciones, una audiometría de cabina. En caso algún colaborador requiera audífonos está cubierto por el seguro de riesgos del trabajo o el seguro médico privado.

- **Estudios Renales:** Una vez al año y como parte del Programa de Control de Estrés Térmico, los colaboradores que laboran bajo el sol o se exponen a altas temperaturas, son sometidos a análisis de la función renal. Si requieren atención adicional, les cubre el seguro de riesgos del trabajo o el seguro médico privado.

**Semana de la Salud Ocupacional** | El 28 de abril se celebra el Día Mundial de la Salud y Seguridad en el Trabajo. En el marco de esta fecha, a partir del 2018, durante una semana se organizan charlas y actividades lúdicas (trivias y realidad virtual), entre otras, para promover la cultura de seguridad laboral.



Salas de abordaje, paredes y columnas del AIJS exponen fotografías, murales y esculturas de gran formato, como parte de las campañas *Sense of Place* que impulsó AERIS. Entre ellas, una rana elaborada con residuos de microchips, botellas plásticas y de vidrio.



### 3. DESEMPEÑO CON IMPACTO



AERIS vela por promover la gestión de la calidad, seguridad, eficiencia y eficacia en todos los niveles de la organización, al mismo tiempo que protege el ambiente y asegura la sostenibilidad financiera del AIJS. Bajo este principio, el Gestor es consciente de que el involucramiento de los socios comerciales es clave para fortalecer la competitividad del principal aeropuerto de Costa Rica. En el 2019, la terminal contó con los servicios de 36 concesionarios comerciales, en la categoría de alimentos y bebidas, ventas al detalle y servicios.

#### Excellence Program premia la triple utilidad

Sin duda, la calidad de la experiencia de cada pasajero es producto de la percepción integral de todos los servicios que encuentra en el aeropuerto. Es así como surgió el Excellence Program, un programa cuyo objetivo principal es consolidar y acompañar de manera integral a los concesionarios comerciales del AIJS, para promover una operación cada vez más comprometida con la sostenibilidad. Desde el 2016, esta iniciativa evalúa la administración integral de los negocios y premia anualmente su triple utilidad: desempeño en materia económica, social y ambiental.

El éxito de esta iniciativa es modelo en diferentes foros internacionales de sostenibilidad aeroportuaria y de buenas prácticas, donde AERIS ha participado en representación del Aeropuerto Juan Santamaría y de Costa Rica.

#### Metodología del programa

Cada año, AERIS modifica los parámetros de evaluación del Excellence Program para retar y fomentar la mejora. Así, en cada nueva edición se suman nuevos participantes de diferentes categorías que operan dentro de la terminal aérea.

El Gestor acompaña a los operadores

durante el proceso, por medio de seguimientos trimestrales de las acciones ejecutadas, informes de ventas e inspecciones de regencia ambiental cada dos meses.

Según los resultados anuales, el concesionario puede recibir hasta tres estrellas por cada dimensión y así aspirar al máximo galardón de nueve estrellas.

AERIS ha logrado aumentar la participación de los concesionarios y en la tercera edición 2018-2019 contó con el **60% de respuesta** (21 concesionarios inscritos en diferentes categorías comerciales de un total de 36 instalados en AIJS).

#### Categorías comerciales participantes

- Alquiler de vehículos (Rent a Car).
- Salones VIP.
- Casa de Cambio.
- Servicios de Spa.
- Telecomunicaciones.
- Servicios de Protección de Equipaje.
- Alimentos y Bebidas (*Food and beverage*).
- Ventas al detalle (*Retail*).
- Tiendas libres de impuestos (*Duty Free*)
- Servicios de maleteros.

## INDICADORES DE EVALUACIÓN PARA CADA DIMENSIÓN (2019)



### AMBIENTAL

- Asistencia a capacitaciones trimestrales de Gestión Ambiental impartidas por AERIS.
- Cierre de observaciones en temas ambientales realizadas por la Regencia.
- Celebración de tres fechas ambientales.



### SOCIAL

- Participación al menos dos veces al año, en actividades de voluntariado en las comunidades que se encuentran dentro del área de influencia e impacto inmediata del AIJS (10 km alrededor del AIJS).
- Cierre de observaciones en temas de salud ocupacional realizadas por la Regencia.
- Asistencia a capacitaciones trimestrales de Salud y Seguridad Ocupacional impartidas por AERIS.



### ECONÓMICA

- Plan de Mercadeo Anual.
- Crecimiento en ventas en US\$ por pasajero saliente (indicador de progreso y sostenibilidad financiera).

## RESULTADOS EVIDENCIAN MEJORA EN TRES DIMENSIONES (2017-2019)

- 95% de los concesionarios comerciales de bebidas y alimentos eliminó el uso de vajilla de estereofón.
- Se estableció política de no uso de pajillas.
- Se impulsó el uso de utensilios y recipientes de comida para llevar, elaborados con materiales reciclables, así como el uso de productos de limpieza eco-amigables.
- Se descartaron las servilletas de papel para el secado de manos.
- Se elevó el estándar de almacenamiento y manipulación de las sustancias químicas usadas por las empresas participantes.
- Mejoró la gestión de residuos. El 90% de los operadores estandarizó el uso de recipientes de recolección.

- Se logró la integración del personal de los operadores en los diferentes voluntariados gestionados por AERIS: reforestación, limpieza y recolección de residuos, donaciones, así como apoyo a centros educativos y de adultos mayores vecinos al aeropuerto y otras organizaciones de bien social.
- Entre 2018 y 2019, se invirtieron más de 500 horas de voluntariado entre todos los participantes.
- Los participantes lograron establecer sus matrices de riesgos ocupacionales y capacitar a su personal en los riesgos más críticos.

- Los participantes aumentaron sus ventas entre un 2% y 5% del 2017 al 2019, gracias a planes de mercadeo anuales que buscan mayor atracción de pasajeros con su oferta.

*Excellence*  
**PROGRAM**

Además de contribuir a disminuir la huella ambiental, el Excellence Program estimula a que la oferta comercial se mantenga vigente ante las nuevas tendencias. Los cambios son relevantes para los pasajeros con una mayor consciencia ambiental y social.

A lo interno, este programa contribuyó a ampliar y levantar los estándares de gestión ambiental y de salud y seguridad ocupacional de las operaciones de las tiendas, e incluso, logró que algunas empresas por primera vez establecieran y adoptaran políticas ambientales a nivel corporativo. La meta de AERIS es alcanzar a toda la comunidad aeroportuaria, incluidos los operadores, para elevar las prácticas de sostenibilidad en todo el aeropuerto.

A la fecha, se ha logrado involucrar a los concesionarios comerciales en actividades relevantes de voluntariado social y ambiental de AERIS. Gracias a su apoyo, por ejemplo, se ha logrado organizar la donación de productos alimenticios en buen estado al Hogar El Buen Samaritano, en Alajuela (para ser consumidos el mismo día por fecha de vencimiento); así como que cada concesionario organice y lleve a cabo actividades de responsabilidad social.



*AERIS, en conjunto con los socios comerciales involucra a los pasajeros en la celebración de efemérides ambientales.*

## AERIS apoya emprendedores y artesanos del programa IMAS

Alineado a su visión solidaria, AERIS y el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), emprendieron de forma conjunta, una iniciativa que permitió la promoción de espacios comerciales en el AIJS, para el desarrollo de operadores artesanales y pequeños y medianos empresarios (PYMES) que ofrecen productos y servicios de interés para los pasajeros.

Una comisión seleccionó las PYMES, según criterios y recomendación del IMAS, como resultado de su experiencia en el apoyo social y sus programas de colaboración. De este proceso de curaduría, se escogieron dos cooperativas que cumplieron con el balance entre solidaridad, experiencia y recursos para establecerse en el AIJS: Cooperativa de Artesanos de Sarchí, R.L; y Cooperativa de Micro Pequeños y Medianos Empresarios de Costa Rica, R.L (COOPEMIPYMES), conformada durante este proceso y constituida por beneficiarios (as) del programa de apoyo a producción subregión Oriental (casi 92% de este grupo son mujeres jefas de hogar).

Entre los compromisos del Gestor, se donó el acondicionamiento de dos espacios comerciales en un área de casi 58 m<sup>2</sup>, valorado en aproximadamente \$350.000, que abrieron en 2017. También, se brindaron condiciones económicas con tarifas mínimas para apoyar aún más la labor social que promueve este proyecto.

El programa, en su lanzamiento en 2016, contó con más de 40 personas asociadas a COOPEMIPYMES RL, quienes se han capacitado gracias al IMAS y el Instituto Tecnológico de Costa Rica, con el objetivo de mejorar sus habilidades administrativas; y de ofrecer productos de calidad, más competitivos, y que expresen la identidad auténtica costarricense.



## Estrategia refleja la esencia costarricense en terminal internacional

Más allá de un lugar de tránsito de alta calidad, moderno y confortable, AERIS se ha propuesto brindar experiencias únicas y posicionar al AIJS como un espacio que refleje las cualidades, atributos y esencia de Costa Rica. Un sitio en donde el pasajero perciba la calidez del "tico", su cultura y su biodiversidad.

Lo anterior motivó la creación de las campañas de *Sense of Place*; las cuales buscan reflejar y celebrar la cultura del país en diferentes zonas del aeropuerto, generar cercanía con los pasajeros, y despertar en ellos una serie de emociones que responden a la dicha de ser costarricense. El trabajo comenzó en el 2014 y se ha desarrollado de la mano de emprendimientos y talentos nacionales, tales como Francesco Bracci y Zoltan Durán, con quienes se ha realizado campañas a base de materiales reutilizables o reciclados; así como con la familia de fotógrafos Pucci. El programa también incluye actividades en fechas especiales para el país.

Por ejemplo, en el cuarto año de realización de esta campaña, AERIS incluyó novedades como obras de arte en gran formato y fotografías espectaculares que invitaban al pasajero a descubrir y volver a visitar Costa Rica, de manera que se fortalecieran los vínculos de quienes nos visitan.



Desde el 2018, otro ejemplo del *Sense of Place*, se aprecia en el uniforme de los colaboradores de AERIS (anfitriones de terminal y servicio al pasajero). El personal de la terminal aérea luce diseños inspirados en la belleza y vívidos colores de las carretas típicas. Para ello, el Gestor se apoyó en el emprendimiento de la costarricense, Vanessa Chacón, diseñadora nacional.



AERIS brindó espacios a artistas nacionales para exhibir, a lo largo de toda la terminal, obras de tucanes hechas en fibra de vidrio. Estas piezas fueron intervenidas por pintores invitados a participar mediante convocatoria pública y seleccionados por un jurado calificador.



Entre las obras más sobresalientes de esta iniciativa estuvo la representación gigante de un oso perezoso en el lobby de la terminal. Siempre en línea con la visión sostenible del Gestor, la obra fue hecha de madera reciclada, a cargo de un equipo multidisciplinario de diseñadores, creativos, productores y artistas.



## 4. RELACIONAMIENTO COMUNITARIO



El programa de Responsabilidad Social Empresarial de AERIS se identifica con el progreso social de Costa Rica, especialmente de las comunidades en la zona de influencia del AIJS (pero no exclusivo); y apunta a iniciativas que fomentan el bienestar de las futuras generaciones.

### Alianza "Libros para todos"

Para AERIS, la prosperidad y avance del país se cimienta desde la niñez, con la calidad educativa. Por ello, desde 2016, la empresa mantiene una alianza estratégica con Libros para Todos (LPT), una asociación sin fines de lucro que apoya a centros educativos en áreas vulnerables, con libros de texto y capacitación a docentes, ejes fundamentales para mejorar el nivel de la educación y motivar a los estudiantes. Gracias a campañas de recolección entre usuarios y pasajeros que visitan las terminales, se compraron paquetes didácticos para los niveles de primero a sexto grado. La intervención de AERIS ha logrado entregar más de 15 mil libros y beneficiar a casi 4.000 niños de escuelas públicas en la zona de influencia del aeropuerto. En el 2019, el alcance del programa aumentó a seis instituciones; y además de los cuatro libros básicos -español, matemática, estudios sociales y ciencias-, fue posible comprar textos complementarios. La selección de las instituciones favorecidas se realizó por medio de una investigación conjunta con LPT.



Figura 11 | Donación LPT 2019



**10 388**  
libros

**Centros Educativos (Alajuela)**



**2 565**  
niños



**6**  
escuelas

- León Cortes Castro
- Escuela La California
- Escuela Santa Rita
- Escuela Maurilio Soto Alfaro
- Escuela Aeropuerto
- Escuela Rincón Herrera



## Programa “Deja volar tus sueños”

Crear que no hay fronteras imposibles: eso busca el programa “Deja volar tus sueños”. AERIS abre las puertas del AIJS y recibe a estudiantes de todo el país, así como aquellos inscritos en el programa “Yo me apunto con la educación” del Ministerio de Educación Pública (MEP), estrategia institucional que promueve la permanencia, reincorporación y éxito educativo. Durante cinco años, más de 6000 alumnos de diferentes zonas del país han tenido la oportunidad de ser parte de un recorrido guiado por la terminal aeroportuaria, así como de recibir una charla informativa de la operación y su impacto en el desarrollo económico nacional. La experiencia finaliza con una divertida visita a un avión.





## Voluntariado, oportunidad de retribuir

En el marco de una estrategia social, las actividades de voluntariado se transforman en oportunidades concretas para ser parte del cambio, generar involucramiento y sensibilizar hacia temas de interés. Mediante estos espacios, el equipo de AERIS logra vivir la filosofía social, entrelazada con objetivos de gestión ambiental, tal como se mencionó en el apartado de PBAE. Así, por ejemplo, para conmemorar el Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio) y el Día Mundial del Voluntariado (5 de diciembre), la mejor forma de hacerlo es uniendo esfuerzos por causas sensibles.

Del 2014 al 2019, 296 colaboradores de AERIS, en conjunto con 194 representantes de los concesionarios comerciales del aeropuerto, donaron 2129 horas de servicio en eventos como:

- Navidad solidaria. Fiesta de navidad para los niños de la Comunidad de El Coco, Alajuela.
- Talleres de concientización de tenencia responsable de animales y campaña de castración de perros y gatos.
- Voluntariado en el Hogar de Ancianos Santiago Crespo (mes del adulto mayor).
- Renovación del parque de la comunidad Santiago Oeste.
- Participación en la carrera "Alajuela dice sí a la Vida, juntos contra el cáncer".
- Pintura de paredes en salones rosa para pacientes con cáncer de mama, en el Hospital de Alajuela.
- Apoyo a La Posada de Belén (ONG dedicada a la atención integral de adolescentes madres).
- Actividad de Reforestación en Sarapiquí.
- Limpieza de Playa Azul, ubicada en la desembocadura del Río Tárcoles, en la provincia de Puntarenas.
- Siembra de mangle en Manzanillo, Puntarenas.
- Jornada de limpieza y restauración de mesas y bancas en el Parque del Agricultor.



Ambos grupos (AERIS y concesionarios comerciales) participan en una campaña de tenencia responsable de animales domésticos y manejo de residuos, impulsada en las comunidades aledañas al aeropuerto. Para esto, se realiza un censo y actividades informativas y de sensibilización; y según el último estudio realizado en 2018, se estima que se alcanzó a 250 hogares en las comunidades alrededor del aeropuerto. Tal como se explicó en el apartado "Control de fauna", se busca crear conciencia para disminuir los animales en abandono y fomentar la responsabilidad de un adecuado manejo de residuos en la periferia del aeropuerto; en aras de evitar incidentes que eventualmente puedan afectar la seguridad de la operación aeroportuaria.



*Recorrido por las comunidades aledañas al AIJS.*

Cuadro 8 | Resultados de RSE AERIS 2014-2019

		2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Cantidad de estudiantes programa "Deja volar tus sueños"		-	2229	2350	500	603	574	6256
Horas voluntariado		188	195	202	295	578	671	2129
Voluntarios		38	45	30	46	61	76	296
Libros donados (LPT)		-	-	324	6916	8176	10 388	15416
Niños beneficiados		-	-	81	1729	2044	2 565	3854
Monto en colones ₡		-	-	518.400	11.065.600	13.081.600	19.863.800	44.529.400

Cuadro 9 | Inversión social de AERIS 2017-2019 (en USD)

2017	2018	2019	Total
11.293,02	18.434,4	77.688,42	101.811,84





COSTA RICA

*Una empresa del **Grupo CCR***



[sjoairport.com/aeris](http://sjoairport.com/aeris)

**AERIS**  
COSTA RICA  
Una empresa del Grupo CCR