



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

20
20



Costa Rica

AERIS

COSTA RICA

Una empresa del **Grupo CCR**

Reconectando con el mundo de forma segura



AERIS

COSTA RICA

Una empresa del **Grupo CCR**

Presentación

El 2020 fue un año de grandes aprendizajes y resiliencia para AERIS, Costa Rica, y el mundo. Como Gestor Interesado del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS), hicimos las adaptaciones necesarias para mantener nuestras operaciones, reconectar con el mundo de forma segura y seguir dinamizando la economía nacional.

Reforzamos la importancia de las alianzas como punto clave para el desarrollo de un país: en conjunto con la administración pública, las aerolíneas, los operadores y el sector turismo, logramos planificar y establecer estrategias para manejar la situación de la pandemia de forma eficiente.

Nos reinventamos, priorizando la tecnología y la innovación como herramientas para cuidar a nuestro personal y mantener el funcionamiento del aeropuerto para nuestros clientes y aliados.

En un año en el que muchas cosas se detuvieron, entendimos que podemos afrontar grandes retos, y fortalecimos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y con un espíritu de colaboración. Con este documento esperamos que nuestras partes interesadas tengan un panorama general de nuestros esfuerzos para aportar al desarrollo aeroportuario de Costa Rica en medio de la crisis.

Todas nuestras decisiones y acciones, nacen del propósito de seguir siendo un punto de conexión entre Costa Rica y el mundo, respaldados por nuestras casas matrices, Grupo CCR de Brasil y HAS Development Corporation, para seguir operando como un aeropuerto competitivo, seguro y eficiente, enmarcado en valores como la diversidad, la seguridad y mejora para los clientes.

Índice

07

MENSAJE DEL DIRECTOR
EJECUTIVO DE AERIS

24

ACCIONES CONTRA
LA COVID-19

48

EJE AMBIENTAL

09

MENSAJE DEL DIRECTOR
GENERAL DE AERIS

26

MEMBRESÍAS Y
ASOCIACIONES

64

EJE SOCIAL INTERNO

11

PERFIL EMPRESARIAL

28

CERTIFICACIONES Y
RECONOCIMIENTOS

79

EJE SOCIAL EXTERNO

20

GENERALIDADES DEL SJO

31

LA SOSTENIBILIDAD
EN AERIS

84

EJE ECONÓMICO

22

ÉXITO DE LA ALIANZA
PÚBLICA - PRIVADA

46

HITOS 2020



Aeropuerto Internacional Juan Santamaría • Costa Rica



■ GLOSARIO DE ACRÓNIMOS Y SIGLAS

ACI: Consejo Internacional de Aeropuertos, por sus siglas en inglés.	CGI: Contrato de Gestión Interesada.	HASDC: HAS Development Corporation.	ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible, agenda global propuesta por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).	SGAS: Sistema de Gestión de Ambiente, Salud y Seguridad.
AERIS: AERIS Holding Costa Rica, S.A.	COVID-19: Coronavirus disease.	ICT: Instituto Costarricense de Turismo.	PBAE: Programa Bandera Azul Ecológica.	SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
AHA: Airport Health Accreditation.	DGAC: Dirección General de Aviación Civil.	LPT: Libros para Todos.	PI: Partes interesadas o públicos de interés.	SJO: Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (término utilizado a nivel internacional).
AIJS: Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.	GAT: General Terminal Aviation.	MAG: Ministerio de Agricultura y Ganadería.	PM: Plan Maestro.	SMS: Safety Management System – Seguridad Operacional.
ANPA: Asociación Nacional Protectora de Animales.	GEI: Gases de Efecto Invernadero.	MINAE: Ministerio de Ambiente y Energía.	RSE: Responsabilidad Social Empresarial.	TON: Toneladas.
BAE: Bandera Azul Ecológica.	GIR: Gestión Integral de Residuos.	OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.	Senasa: Servicio Nacional de Salud Animal.	



RAFAEL MENCÍA OCHOA
Director Ejecutivo de AERIS

MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO DE AERIS

Es gratificante presentarles el segundo informe de sostenibilidad que AERIS, administrador del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, realiza desde el inicio de su gestión en la principal terminal aérea de Costa Rica. Sin duda, es una muestra para que partes interesadas y todos, con transparencia, conozcan nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de una nación.

El 2020 marcó el inicio de uno de los tiempos más retadores en toda la historia de la humanidad. Para unos considerado el año de la pausa, para nosotros la oportunidad de demostrar nuestra capacidad de adaptación, innovación y resiliencia. Un espacio que nos enseñó de manera continua el valor del agradecimiento, el bienestar de nuestra gente y la armonía que deben tener los sistemas para superar cualquier crisis desde lo social, ambiental y económico.

Al igual que en muchos sectores, la COVID-19 representó una crisis existencial para los aeropuertos, las aerolíneas y sus socios comerciales; marcó dramáticas caídas que afectaron no solo el alma del negocio aeroportuario – el tráfico aéreo –, sino el de industrias completas e interconectadas como la aviación y el turismo. A pesar del fuerte impacto, mantuvimos el firme compromiso de velar por el bienestar de nuestros colaboradores, las comunidades cercanas, el medio ambiente y sobre todo, el servicio a Costa Rica en los momentos que más se necesitaban.

En medio de un contexto adverso y de incertidumbre, debimos ajustar nuestros planes para obtener la más pronta recuperación y alcanzar los compromisos con el Estado costarricense. Mantenemos la esperanza de un mejor futuro y al igual que durante más de 10 años de gestión, queremos seguir edificando de manera coordinada con el Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC), la Dirección General de Aviación Civil (DGAC), el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Órgano Fiscalizador de la Gestión Interesada (OFGI), así como ofrecer a Costa Rica servicios de calidad, en pro de su desarrollo aeroportuario.

Nuestro optimismo viene desde la experiencia de una sólida casa matriz como lo es Grupo CCR de Brasil. Seguiremos trabajando por Costa Rica porque los aeropuertos juegan un papel fundamental en el ecosistema de la aviación y son cruciales para la recuperación económica mundial con aportes al producto interno bruto, la generación de empleos y el desarrollo sostenible de las comunidades.



RICARDO HERNÁNDEZ
Director General de AERIS



MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL



Superamos los 10 años de administrar el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, sumando progreso de la mano del desarrollo sostenible de las operaciones de la principal terminal aérea del país. Esfuerzos que nos exigen concentración en alcanzar no solo los compromisos de AERIS con el Estado costarricense, sino mantener a la compañía alineada con la promoción sostenible de Costa Rica ante el mundo y los acuerdos internacionales que se traducen en bienestar para la población.

Atravesamos la situación más dura de la industria de la aviación, en toda la historia. Pocos hechos se comparan con los impactos producidos a raíz de la COVID-19 y un contexto sanitario que nos reta no solo a adaptarnos, sino a innovar con seguridad y ser más eficientes.



Cuando nos tocó recalibrar nuestras metas, lo hicimos de manera estratégica con el único fin de atender con prioridad la emergencia sanitaria y contribuir a la más pronta recuperación del tráfico de pasajeros; la seguridad de nuestros socios comerciales, la comunidad aeroportuaria y desde luego los colaboradores de AERIS.



Ciertamente la crisis provocó incertidumbre, pero desde el día uno en que por seguridad se cerraron las fronteras, nosotros ya trabajamos y pensamos en cómo volver de manera segura y recuperar la confianza de los viajeros.

En poco tiempo y de manera muy coordinada, haciéndole honor a la alianza público-privada entre AERIS y el Estado costarricense, logramos construir protocolos sanitarios en conjunto con el Ministerio de Salud. Estos permitieron la apertura de las fronteras aéreas y con ello que Costa Rica fue uno de los primeros países de la región en recibir operaciones aéreas comerciales. Una labor que fue posible gracias al trabajo de la gente AERIS, y los expertos en salud al servicio del país.

La pandemia nos enseñó a ser más resilientes y en AERIS estamos seguros que podemos seguir desarrollando un aeropuerto competitivo y referente en la región. Cerramos un año histórico para la industria con la determinación de un AERIS más sólido, más humano y que con la transparencia y sostenibilidad de siempre, retomará proyectos trascendentales para el desarrollo aeroportuario que Costa Rica merece.

Seguiremos por un camino inclusivo hacia la recuperación sostenible y progreso social, basado en la ética, el respeto a los lineamientos legales y la agilidad misma de la organización para ofrecer una experiencia superior a quienes laboran para AERIS, a todos los trabajadores del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, a los pasajeros que transitan por la terminal y sobre todo, a una Costa Rica orgullosa de lo que puede ofrecerle al mundo.



PERFIL EMPRESARIAL

RESPALDO CORPORATIVO GRUPO CCR DE 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, que juntos movieron un tráfico superior a los 22 millones de pasajeros en tiempos de prepandemia.

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 4 000 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.

La 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.



SOSTENIBILIDAD DE GRUPO CCR

Grupo CCR gestiona la sostenibilidad de manera transversal a todas las operaciones del negocio, contemplando medio ambiente, impactos sociales y gobernanza, buscando en cada paso el desarrollo sostenible de las comunidades y territorios cercanos a los diversos negocios que conforman la organización.

Todas las unidades del Grupo cuentan con autonomía para gestionar la sostenibilidad, de manera que los proyectos e iniciativas elegidas, aporten al progreso del país en el que se encuentran. Además, aboga por la difusión de buenas prácticas de sostenibilidad que puedan replicarse.

Las acciones de sostenibilidad, así como la relación con las Partes Interesadas, son guiadas por políticas que responden a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, los cuales buscan erradicar la pobreza en el mundo, combatir desigualdades, promover y proteger los derechos humanos, y resguardar el medio ambiente.

Este trabajo articulado se alinea también al cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global, satisfaciendo las necesidades del presente sin comprometer los recursos de las generaciones futuras, mientras se aboga por la inclusividad y la protección de los derechos humanos.



10 Principios de Pacto Global

- 1 Apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.
- 2 Asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.
- 3 Defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- 4 Defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.
- 5 Defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.
- 6 Defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
- 7 Apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.
- 8 Llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.

AERIS HOLDING COSTA RICA S.A.

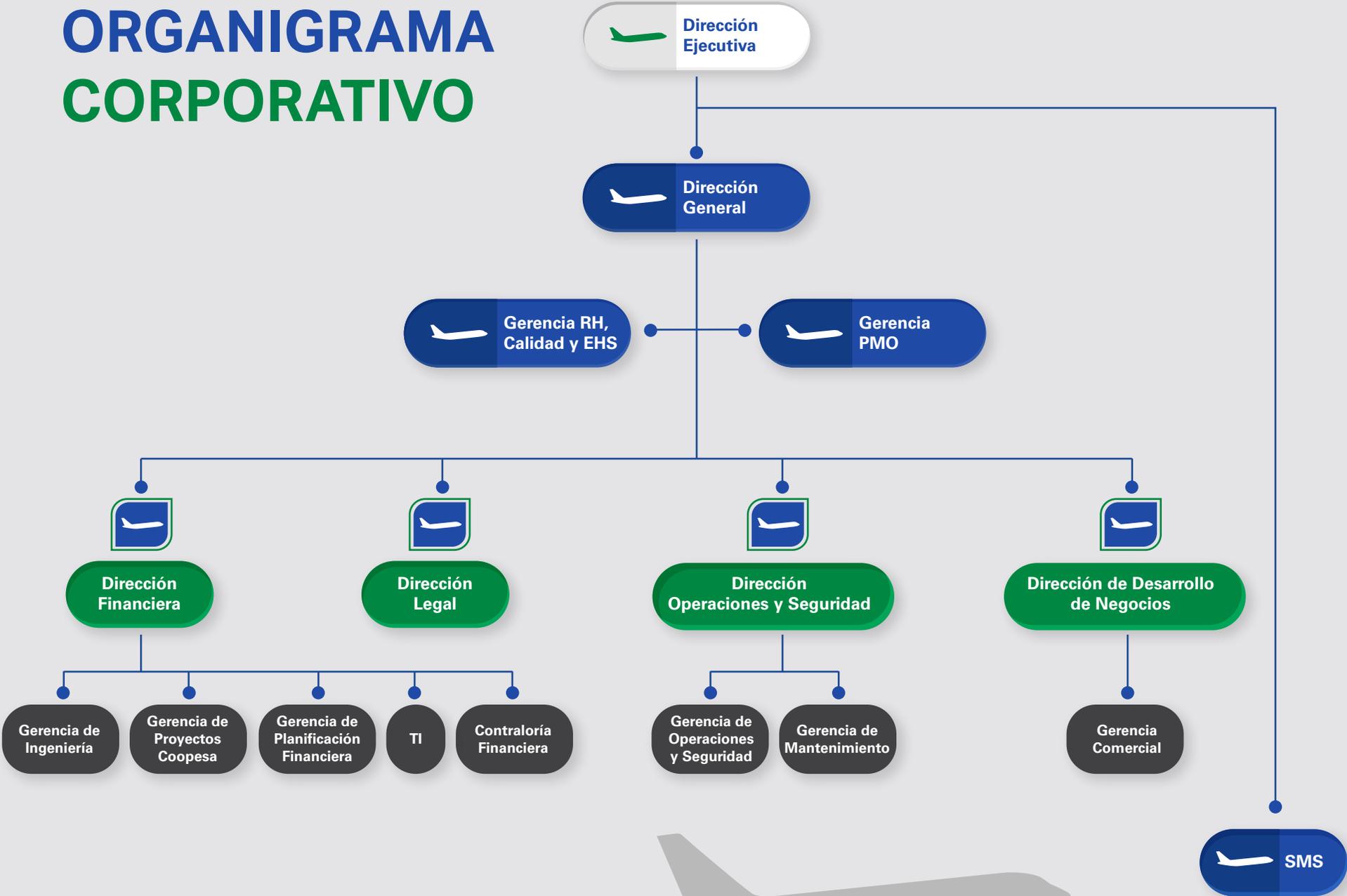
AERIS es el Gestor Interesado de los Servicios Aeroportuarios prestados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS), principal aeropuerto internacional de Costa Rica, ubicado en la provincia de Alajuela.

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.



ORGANIGRAMA CORPORATIVO



FILOSOFÍA CORPORATIVA



Operamos por y para los costarricenses, apegados al cumplimiento regulatorio nacional e internacional, y con la convicción de ser mejores cada día para seguir aportando al progreso y desarrollo de Costa Rica.



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



SEGURIDAD



EXCELENCIA



SERVICIO



COMPROMISO



RESPECTO



TRABAJO EN EQUIPO



FIGURA DE LA ALIANZA PÚBLICO-PRIVADA

PLAN MAESTRO

AERIS Holding Costa Rica, bajo el fundamento del Contrato de Gestión Interesada (CGI), tiene a cargo la prestación de servicios para la operación, administración, mantenimiento, rehabilitación, financiamiento, construcción y promoción del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. Además de la coordinación con las entidades del estado y las empresas privadas que operan en el AIJS.

Para estos efectos, el Plan Maestro (PM) describe de forma amplia y minuciosa el camino de implementación del conjunto de obras que el AIJS necesita para satisfacer los niveles de demanda y servicio de los próximos 20 años. Según el CGI, AERIS tiene la obligación contractual de ejecutar y actualizar el PM cada cuatro años, según las condiciones y los cambios en la demanda.

La primera actualización del PM fue en 2010 (aprobada en 2011), seguida de las respectivas revisiones en 2014 (aprobada en 2016), y actualmente se encuentra en revisión la actualización del 2021.

AERIS es responsable de cubrir todos los gastos operativos y cumplir con las obligaciones financieras de acuerdo con los objetivos establecidos en el CGI.

OBJETIVOS DEL PM



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



Expandir y fortalecer las actividades y servicios suministrados a los usuarios y aeronaves del AIJS.



Elevar los niveles de servicio (NDS), seguridad operativa y eficiencia.



Mantener la competitividad del aeropuerto y su equilibrio financiero.



Fomentar la sostenibilidad.

Fases para la elaboración del Plan Maestro de AIJS



GENERALIDADES DEL SJO

El Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS) se encuentra certificado por parte de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) para la operación de aeronaves clave E, es decir, aeronaves de hasta 62 metros de envergadura (distancia entre punta de alas). Esto significa que el aeropuerto da servicio a prácticamente la mayoría de aeronaves comerciales de pasajeros y carga.



El AIJS tiene una pista de aterrizaje denominada 07/25, orientada hacia el noreste/suroeste y que mide 3 011m de longitud por 45m de ancho. Asimismo, el aeropuerto está provisto con un conjunto de calles de rodaje para el movimiento de aeronaves, a ambos costados de la pista (sur/norte). Estas dimensiones permiten a las aeronaves operar de forma segura.

La plataforma principal tiene 13 posiciones para estacionamiento de aeronaves, las cuales encuentran conectadas mediante puentes de embarque a la terminal principal. También, se dispone de una plataforma remota (posiciones sin puente de contacto) con 22 posiciones y una plataforma doméstica con 12 posiciones de estacionamiento para aeronaves que permiten el movimiento de pasajeros entre aeropuertos locales ubicados dentro del territorio costarricense.

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 prepara-

ción 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. Al edificio principal, la complementa la Terminal Doméstica que consiste en una edificación de un nivel, así como el sistema de vías de acceso, estacionamientos para vehículos y demás instalaciones de apoyo a la aviación.

El edificio de la Terminal Doméstica tiene un área de 1 526m², rampa doméstica (estacionamiento para aeronaves) y calle de acceso, área de lobby central, el cual servirá como un salón de reunión y bienvenida, espacio para subcontratistas comerciales, áreas de control y procesamiento, sala de espera y dos puertas de embarque. Tiene la capacidad de movilizar más de 200 mil pasajeros, es decir, unas 20 mil operaciones anuales.

La Terminal de Aviación General (GAT SJO) es un edificio de dos plantas con un total de 280m². Cuenta con las áreas para la llegada y salida de pasajeros, un segundo piso con espacios operacionales y de descanso para los pilotos, o bien, para revisar temas de meteorología.

COVID-19:

ÉXITO DE LA ALIANZA PÚBLICO-PRIVADA

Gracias al trabajo articulado entre AERIS, la Dirección General de Aviación Civil (DGAC), el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Ministerio de Salud, el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS) fue una de las primeras terminales aéreas de Latinoamérica en implementar medidas y protocolos de bioseguridad contra la COVID-19.

Tras 5 meses de cierre de fronteras, en agosto del 2020 inició un retorno progresivo y responsable, en coordinación con las autoridades del Gobierno de la República, donde se priorizó la salud y recuperación del tráfico de pasajeros. El impacto de la pandemia se puede dimensionar con los 135 000 mil pasajeros que salieron del país entre agosto y diciembre del 2020, un 13% de los pasajeros que salieron en ese mismo periodo en 2019.

El inicio de esta reactivación se dio de la mano del Instituto Costarricense de Turismo y las aerolíneas, respaldadas por la buena imagen turística de Costa Rica. Gracias a esto, el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría finalizó el 2020 con el retorno de 17 aerolíneas internacionales que conectaron al país con 24 ciudades alrededor del mundo. Incluso, permitió la atracción de nuevas rutas como las inauguradas por parte de United Airlines (Denver y Los Ángeles) y Jetblue desde Los Ángeles.

La crisis por la COVID-19 mostró la cara de una Costa Rica unida, comprometida y responsable con la población, valores que se alinean con la forma de operar de AERIS. Esto facilitó el trabajo conjunto para tomar las medidas necesarias que permitieran el reencuentro de familias que estuvieron separadas por meses, y, además, reactivar poco a poco la economía del país.

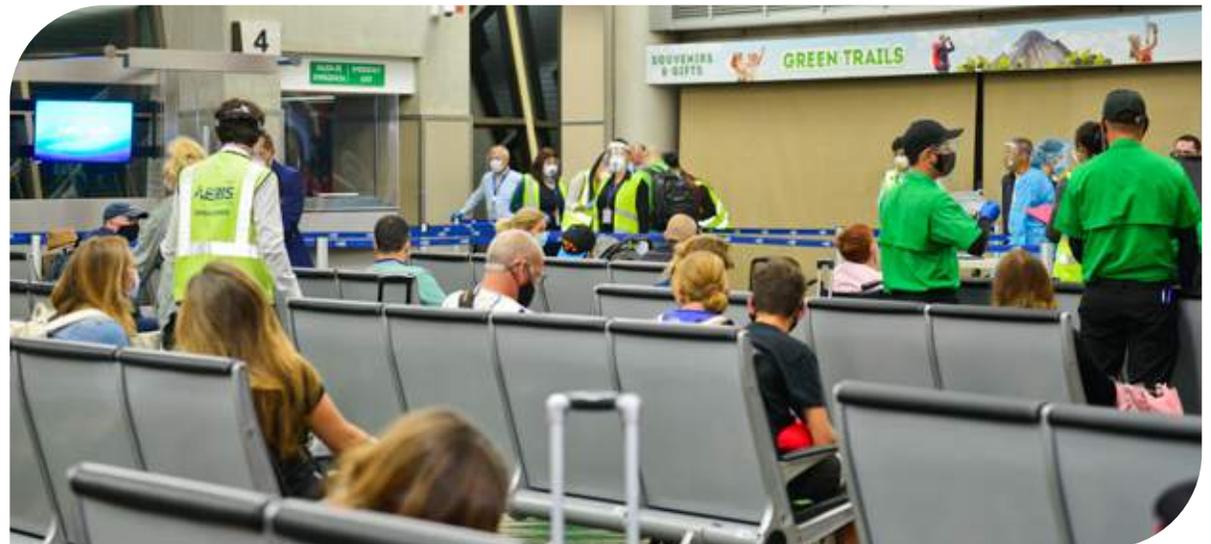
Antecedentes de contratación administrativa alianza público-privada



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 el 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.



ACCIONES CONTRA LA COVID-19

INVERSIONES HECHAS PARA PREPARAR LA TERMINAL CONTRA LA COVID-19



más de 577 millones de colones
(+ de USD \$932,162.59).



\$10 308 recaudados entre los colaboradores para donaciones a familias afectadas.



Más de 100 familias de colaboradores fueron apoyadas durante la pandemia.



23 estaciones de lavamanos distribuidas por todo el Aeropuerto.



89 dispensadores de alcohol en gel en área comunes del Aeropuerto.

ACCIONES DE SALUD OCUPACIONAL EN CONTEXTO COVID-19

Contact Center con un médico de empresa para la atención de consultas exclusivas sobre COVID-19 por parte de los colaboradores.



Cerca de 900 llamadas atendidas.



100% del personal capacitado en prevención de COVID-19: **520 horas** del personal.

3.880 VUELOS

entre el 19 de marzo al 31 de julio (período en que las fronteras aéreas estuvieron cerradas).

- Carga: **2 068**
- Comercial pasajero internacional: **686**
- Comercial pasajero doméstico: **342**
- Aviación general doméstico: **342**
- **356 489** pasajeros entrantes y salientes de vuelos comerciales
- **4 466** pasajeros entrantes y salientes de vuelos privados
- Aviación general internacional: **402**



MEMBRESÍAS Y ASOCIACIONES



CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS

**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, 2015 a la fecha. En 2020 alcanzó la posición 17 en Costa Rica y el puesto 26 en Centroamérica y el Caribe.

Galardón Bandera Azul Ecológica, Categoría Cambio Climático, en los años: 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020

Certificada "Airport Carbon Accreditation Nivel Mapping" por ACI en 2017 y Nivel Reduction en el 2018.

MERCO (RSE), 2020.

MERCO (Reputación Corporativa), 2020.

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), Dirección General de Aviación Civil de Costa Rica, 2017.

Acreditación en el Nivel 1 del Programa Airport Customer Experience, Airport Council Internacional, marzo 2020.

Galardón Bandera Azul Ecológica, Categoría Promoción de la Higiene, agosto 2020.

Airport Health Accreditation, Airport Council Internacional, 2020.



*fotografía agosto 2020





LA SOSTENIBILIDAD EN AERIS



ADRIANA BEJARANO CARRILLO
Jefa de Ambiente, Salud y Seguridad de AERIS





VISIÓN DE SOSTENIBILIDAD EN AERIS



Para AERIS la sostenibilidad es un pilar para construir una sociedad responsable y el vehículo que une esfuerzos para tener una Costa Rica próspera y con actividades equilibradas con el ambiente.



Somos una empresa sólida, con el respaldo de nuestra casa matriz, Grupo CCR de Brasil, que pudo ajustar su estrategia de sostenibilidad de manera que priorizara el bienestar de la Gente AERIS, los trabajadores del aeropuerto y el de los pasajeros. Tomando en cuenta que la sostenibilidad de las operaciones es una pieza medular en la recuperación de la confianza de los viajeros, el estímulo de viaje y consecuentemente en el progreso económico de un país dedicado al turismo.

Logramos certificar el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría a nivel local e internacional como un lugar que propicia la experiencia de viaje seguro y que cumple con la normativa nacional, así como regulaciones internacionales de la industria. Aun y en medio de la pandemia, continuamos trabajando en 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 las operaciones realizadas durante el 2020.

Desde nuestra área ambiental, revisamos y monitoreamos constantemente la operación con el fin de encontrar el balance entre el desarrollo económico mientras se reducen y controlan los impactos al ambiente.

La incertidumbre que nos generó la pandemia, no frenó el espíritu que distingue la visión de sostenibilidad de esta empresa y su centro: el factor humano, nuestra gente.

Costa Rica es un país que le gusta pensar extraordinario, en AERIS también trabajamos así: optimistas en el futuro y en que podemos tener un mejor lugar para vivir y trabajar.

¿Y CÓMO ALINEAMOS LOS ODS A NUESTRA ESTRATEGIA?

A 5 años del lanzamiento mundial de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, AERIS Holding Costa Rica continúa analizando los impactos significativos de la operación, y enfoca recursos y esfuerzos para aportar, desde su campo de acción, al alcance de 8 de los 17 ODS.

Todas las acciones de sostenibilidad que se implementan tienen como objetivo construir una Costa Rica más sostenible, inclusiva y más conectada con el mundo, creando así mejores oportunidades para las generaciones futuras.



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ALINEADA A LOS ODS

ODS	Meta	Alineamiento estratégico de AERIS	Programa de AERIS asociado	Población meta	Dimensión
	<p>1.2 Para 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones con arreglo a las definiciones nacionales.</p>	<p>Erradicar la pobreza entre los colaboradores de AERIS.</p>	<p>IPM empresarial.</p>	<p>Colaboradores de AERIS.</p>	<p>Social interna.</p>
	<p>4.1 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.</p>	<p>Favorecer la graduación de una generación completa de niños de 5 escuelas usando libros donados por el Gestor del Aeropuerto, iniciando en el año 2018, terminando en el 2023.</p>	<p>Alianza Libros para todos.</p>	<p>Niños de primero a sexto grado de escuelas en el área de influencia e impacto del Aeropuerto.</p>	<p>Social externa.</p>
	<p>6.1 De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos.</p> <p>6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.</p>	<p>Instalar estaciones de lavado de manos con agua y jabón en las instalaciones del Aeropuerto.</p> <p>Convertir al Aeropuerto en una instalación libre de uso de cloro y promover el uso de productos de limpieza amigables con el ambiente.</p> <p>Lograr que el 100% de los subcontratistas comerciales utilicen únicamente productos de limpieza amigables con el ambiente en sus operaciones en el Aeropuerto para el año 2023.</p> <p>Monitorear de manera periódica la calidad de agua potable suministrada en las instalaciones del Aeropuerto.</p> <p>Monitorear de manera periódica la calidad de agua residual vertida al Cuerpo Receptor Río Ciruelas.</p>	<p>Programa de monitoreo y medición ambiental.</p> <p>Programa Bandera Azul Ecológica Categoría Promoción de la higiene.</p>	<p>Usuarios, pasajeros, comunidad aeroportuaria y colaboradores de Aeris.</p>	<p>Social externa. Social interna.</p>

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ALINEADA A LOS ODS

ODS	Meta	Alineamiento estratégico de AERIS	Programa de AERIS asociado	Población meta	Dimensión
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</p> <p>8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.</p>	<p>Disminuir la accidentabilidad en los colaboradores de AERIS, logrando la meta de cero accidentes.</p> <p>Seguir siendo reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar en Costa Rica (GPTW).</p>	<p>Certificación GPTW</p>	<p>Colaboradores de AERIS.</p>	<p>Económica Social interna</p>
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.</p> <p>9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.</p>	<p>Cumplir los objetivos de desarrollo de infraestructura del Plan Maestro.</p> <p>Aportar al desarrollo económico del país a través de la atracción de nuevas líneas aéreas para fortalecer el desarrollo económico del turismo.</p> <p>Asegurar el cumplimiento de los compromisos ambientales pactados en el Plan de Gestión Ambiental del Aeropuerto tanto para la Etapa de Desarrollo de Infraestructura como para la Etapa Operativa.</p> <p>Busqueda continua de opciones de promogramas e infraestructura alineados con la eficiencia energética</p>	<p>Plan Maestro</p> <p>Programa de regencia ambiental</p> <p>Comité de Ahorro Energético</p>	<p>Usuarios, pasajeros, comunidad aeroportuaria, gobierno de Costa Rica</p>	<p>Económica Ambiental</p>

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ALINEADA A LOS ODS

ODS	Meta	Alineamiento estratégico de AERIS	Programa de AERIS asociado	Población meta	Dimensión
	<p>12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.</p> <p>12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.</p> <p>12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.</p> <p>12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.</p> <p>12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.</p>	<p>Fortalecer el programa de compras sostenibles. Gestión Responsable de Residuos peligrosos y especiales producidos por AERIS y supervisión de la gestión de empresas que laboran en el Aeropuerto.</p>	<p>Política compras sostenibles.</p> <p>Programa Bandera Azul Ecológica.</p> <p>Programa de educación ambiental.</p>	<p>Gobierno, accionistas, comunidad aeroportuaria.</p>	<p>Ambiental.</p>

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ALINEADA A LOS ODS

ODS	Meta	Alineamiento estratégico de AERIS	Programa de AERIS asociado	Población meta	Dimensión
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.</p> <p>13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.</p>	<p>Mantener el galardón de Bandera Azul Ecológica Categoría Cambio Climático y Hogares Sostenibles para AERIS.</p> <p>Incentivar a las empresas que laboran en el Aeropuerto a obtener el galardón de Bandera Azul Ecológica en la Categoría Cambio Climático.</p> <p>Lograr la certificación ISO 50001 Eficiencia energética para la Terminal Internacional de pasajeros, para el año 2021.</p> <p>Mantener la certificación de Airport Carbon Accreditation nivel II -Reducción- durante los años durante los años 2020 y 2021.</p> <p>Obtener la certificación de Airport Carbon Accreditation nivel III -Optimización- para el año 2024.</p> <p>Fortalecer las charlas de educación ambiental para los colaboradores de AERIS y para la comunidad aeroportuaria.</p> <p>Promover la sensibilización respecto de la mitigación del cambio climático y la adaptación a él a través de involucramiento de los colaboradores y la comunidad aeroportuaria con el Programa de Voluntariado Empresarial.</p>	<p>Airport Carbon Accreditation (ACI).</p> <p>Programa de Voluntariado Empresarial: Gente AERIS en acción.</p>	<p>Gobierno, accionistas, colaboradores de Aeris.</p>	<p>Ambiental Económica Social Interno</p>

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ALINEADA A LOS ODS

ODS	Meta	Alineamiento estratégico de AERIS	Programa de AERIS asociado	Población meta	Dimensión
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<p>17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.</p>	<p>Cumplir con los objetivos y metas de desarrollo del Plan Maestro.</p>	<p>Contrato de Gestión Interesada.</p>	<p>Gobierno de Costa Rica, accionistas, pasajeros y usuarios del Aeropuerto.</p>	<p>Económica.</p>



CUMPLIMIENTO REGULATORIO

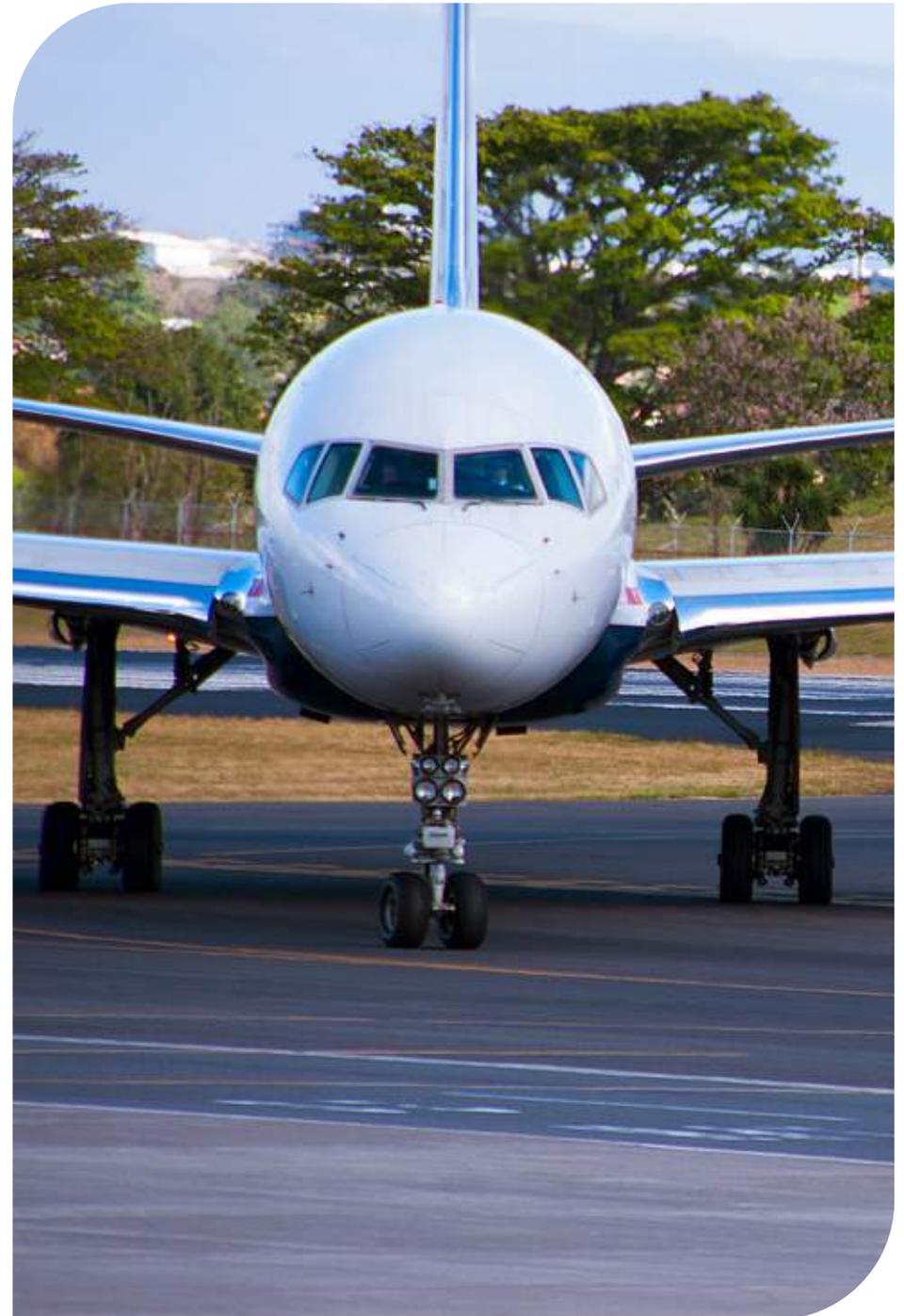
AERIS Holding Costa Rica S.A., al trabajar de forma directa como asesor y principal apoyo del Gobierno de la República en materia aeroportuaria, debe tener un minucioso cuidado con el cumplimiento regulatorio tanto nacional como internacional.

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

La empresa debe cumplir con la normativa de Costa Rica: los reglamentos aeronáuticos costarricenses (RAC), las Circulares de Información Aeronáutica (AIC) y las publicaciones de información aeronáutica (AIP), establecidos por la Dirección General de Aviación Civil (DGAC).

Además, la empresa cuenta con un proceso de supervisión e inspecciones de todas las operaciones que se realizan en el aeropuerto, incluyendo empresas contratistas, constructoras, concesionarios comerciales, empresas de equipos de servicio en tierra, entre otras, que cumplan también con la normativa.

La Regencia Ambiental del Aeropuerto verifica el buen desempeño ambiental, de salud ocupacional y social de todo el AIJS, mediante un proceso permanente de verificación y supervisión realizado por una empresa especializada en esta materia. Como parte de dicho proceso se revisan 84 compromisos ambientales, 21 compromisos de salud ocupacional y 30 compromisos sociales suscritos en el Plan de Gestión Ambiental para el Proyecto Modernización y Ampliación del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.





Desde hace más de 10 años, se ha trabajado en la identificación y evaluación de los Aspectos Ambientales y de Salud y Seguridad Ocupacional de nuestra organización, y así dar una correcta gestión de los requisitos legales.

Para garantizar la identificación de las nuevas disposiciones legales o los cambios que se produzcan en las normas ya vigentes, la organización utiliza un servicio de notificación y actualización a través de una empresa de externa de asesoría legal.

Este proceso le ha permitido a AERIS sistematizar el seguimiento e identificar los cambios legales que afectan a la organización con el fin de incorporarlos lo antes posible en las operaciones aeroportuarias y sus procesos de verificación.

AERIS, además de la identificación de los requisitos legales y otros requisitos aplicables en materia ambiental y de salud ocupacional, realiza evaluaciones periódicas cada 2 años del grado de cumplimiento.

Durante el 2020, se incluyeron las materias: calidad y Regulaciones COVID-19, para el seguimiento en la plataforma digital con la que cuenta la firma contratada.

POLÍTICA DE CALIDAD, AMBIENTE Y SALUD OCUPACIONAL

Esta política vela, a través de 6 compromisos, por la calidad y mejora continua de los procesos y servicios que brinda AERIS, de la mano de la reducción de impactos ambientales y sociales que resultan de las actividades del negocio. Además, promueve la prevención y reducción de riesgos laborales.

La política se difunde a través de diversos canales con el fin de que sea aplicada por toda la Gente AERIS.



Cumplir los requisitos legales, contractuales, y la normativa aplicable a su operación y su expansión.



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 de desempeño ambiental, de salud y seguridad.



Promover la gestión de la calidad, seguridad, eficiencia y eficacia en todos los niveles de la organización.



Impulsar la mejora continua en la aplicación de procesos que aseguren el cumplimiento y la promoción de la seguridad operacional.



Reducir la generación de gases con efecto invernadero, buscando disminuir la huella de carbono producto de nuestras operaciones.



Impulsar prácticas de gobernanza y sostenibilidad, fomentando el desarrollo económico, social y ambiental en sus actividades.

PRINCIPIOS ALINEADOS CON LA SOSTENIBILIDAD

La operación de AERIS en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría busca el balance entre el desarrollo económico y un menor impacto en el ambiente; al mismo tiempo que genera oportunidades en el entorno social del aeropuerto más importante del país.

Los principios de la sostenibilidad en AERIS promueven la justicia ambiental, la responsabilidad social, el bienestar de las partes interesadas y el buen desempeño económico **a través de 3 pilares:**



Medio ambiente



Nuestro negocio
(programas internos
y con socios comerciales)



**Nuestra gente y las
comunidades aledañas**



240 paneles solares en la Terminal Doméstica SJO

PRINCIPIOS:

- Ser reconocido como un excelente empleador.
- Disminuir la huella ambiental de las operaciones aeroportuarias.
- Asegurar el bienestar, la salud y seguridad ocupacional de los colaboradores.
- Velar por la seguridad de la comunidad aeroportuaria.
- Garantizar un ambiente seguro y de calidad en todas las experiencias de los clientes en el aeropuerto.
- Causar un impacto social positivo en la comunidad aledaña al aeropuerto.
- Mantener canales de comunicación con las partes interesadas, para propiciar la retroalimentación en ambas vías.

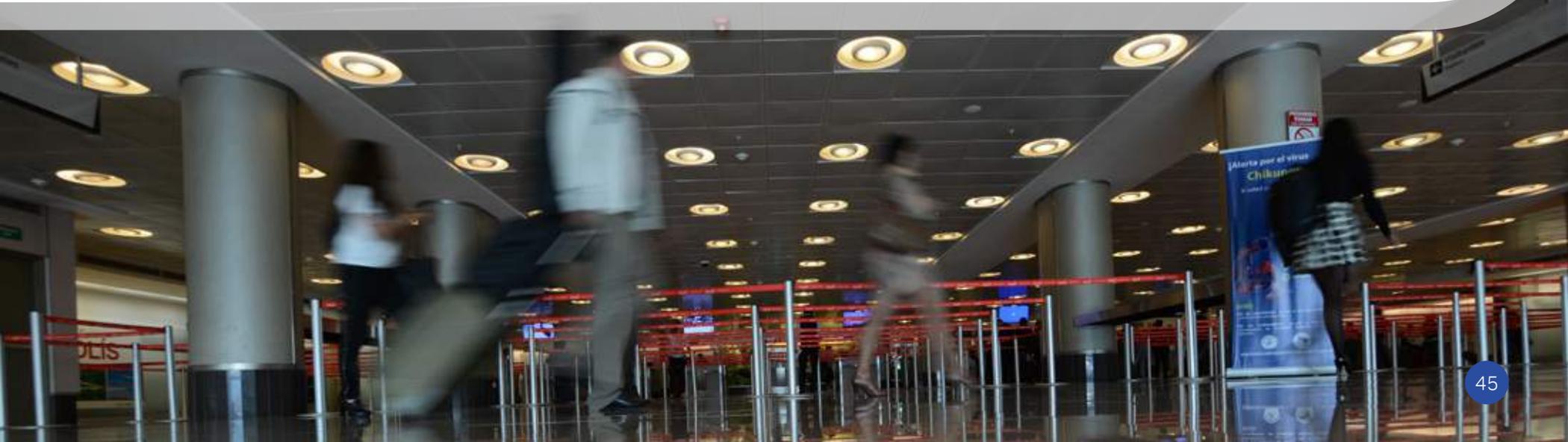
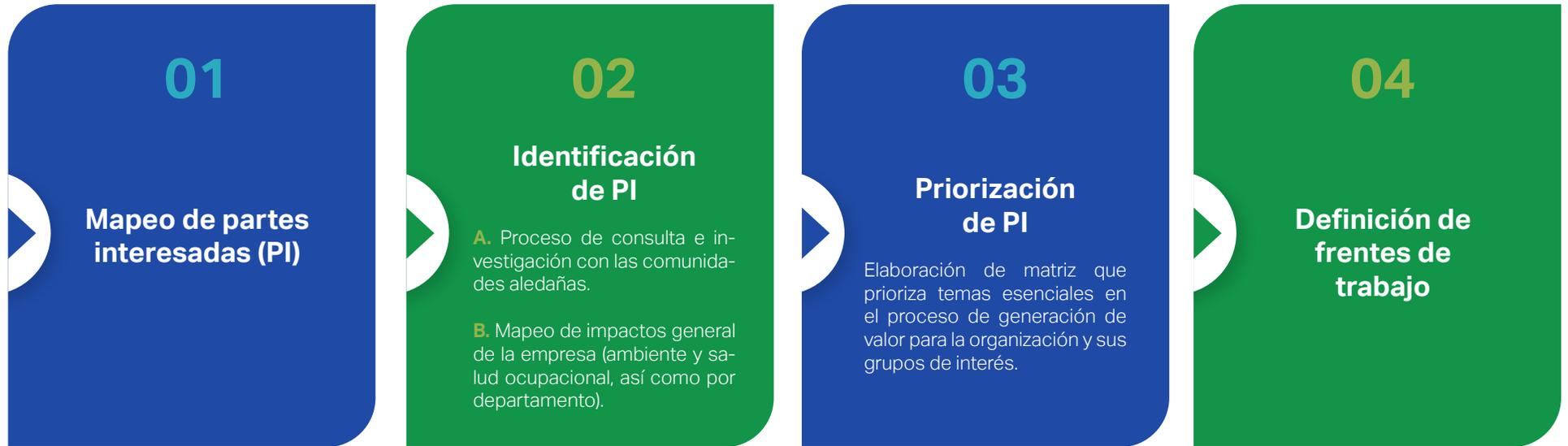
PARTES INTERESADAS (PI)

AERIS Holding Costa Rica S.A. tiene un compromiso con la gestión responsable de las relaciones con sus partes interesadas (PI), a través de la escucha, la identificación de sus necesidades y expectativas, así como la implementación de acciones que garanticen la confianza entre las diversas partes, la reputación y la sostenibilidad del negocio.



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.





HITOS

2020

EJE AMBIENTAL

55 basureros

infectocontagiosos a lo largo de todo el AIJS.

Disminución de un **59%** en el consumo de agua en comparación con el 2019.

107 horas de capacitación sobre temas de gestión ambiental.

8 762 recorridos de control de fauna.

Disminución de **4 004** litros de diésel por parte de la flotilla vehicular.

50 árboles plantados por la Gente AERIS.

Certificación **Airport Health Accreditation, Airport Council Internacional (ACI)**.

Galardón **Bandera Azul Ecológica, Categoría Promoción de la Higiene y Cambio Climático**.

EJE ECONÓMICO

Inversiones hechas para preparar la terminal contra la COVID-19: **más de ₡577 millones.**

Inversiones en infraestructura en el 2020: **₡3 283 millones.**

Aportes al Estado costarricense por concepto de tarifas aeroportuarias: **₡2 626 Millones.**

Aportes al Estado costarricense por concepto de ingresos comerciales del AIJS: **₡2 316 millones.**

Acreditación en el Nivel 1 del **Programa Airport Customer Experience, Airport Council Internacional (ACI)**.

EJE SOCIAL INTERNO

8 788 horas invertidas en capacitaciones de desarrollo de talento.

93 en la calificación de la encuesta de Great Place To Work.

100% del personal capacitado en medidas de prevención contra COVID-19.

900 llamadas al Contact Center, relacionadas a COVID-19.

Reducción de accidentabilidad en un **38%** con respecto al 2019.

EJE SOCIAL EXTERNO

2 093 libros donados a **520 niños** de escuelas aledañas al AIJS.

Apoyo a más de **50 familias** afectadas por la pandemia de COVID-19.

64 animales domésticos castrados.



EJE AMBIENTAL

TEMAS DE INTERÉS:

- ECOEFICIENCIA OPERACIONAL
- BIODIVERSIDAD
- EN ACCIÓN POR EL AMBIENTE





ECOEficiencia **OPERACIONAL**

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS (GIR)

AERIS, como administrador del AIJS, se encarga de la recolección, transporte y disposición final adecuada de los residuos sólidos ordinarios valorizables (reciclaje) y no valorizables provenientes de áreas comunes internas y externas del Aeropuerto.

En relación con los residuos peligrosos y especiales, AERIS se encarga de los generados por las operaciones de mantenimiento y operación de áreas comunes. Los que son generados por empresas contratistas, constructoras, operadores comerciales y aeronáuticos son gestionados por cada empresa y AERIS supervisa el cumplimiento y el adecuado manejo de estos.

Del total de residuos generados en el AIJS durante el año 2020, un 10% corresponden a residuos valorizados por medio del reciclaje, tratamiento y co procesamiento, evitando que se enviaran a un relleno sanitario.

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

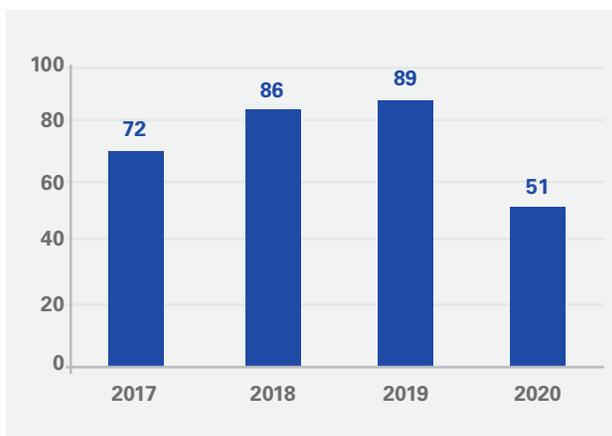
Generación por tipos de residuos	Año 2019	Año 2020
	KG	KG
Ordinarios no valorizables	1 293 000	532 380
Ordinarios valorizables (reciclaje)	88 604	50 918
Peligrosos y especiales	3 164	2 697
Infectocontagiosos	42	521
Orgánicos	1 539	1 197
Cooprocesados	0	1 804
Total de residuos generados	1 386 349	587 713

- El cooprocesamiento se inició a partir del año 2020.
- Dentro de los peligrosos y especiales se incluyen entre otros: recipientes y trapos contaminados, aceite usado, fluorescentes, baterías, pilas, llantas, aerosoles, cartuchos de tinta y equipo electrónico.

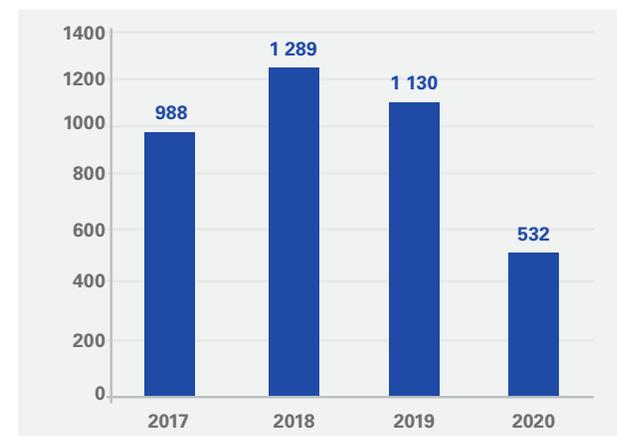
Debido al cierre de operaciones del AIJS durante el 2020, hubo una disminución importante en la cantidad de residuos valorizables y no valorizables generados por la baja de usuarios y pasajeros. Aun así, AERIS mantuvo una gestión integral, sanitaria y ambientalmente adecuada, en cumplimiento con el marco legal (Ley 8839 para la GIR, sus reglamentos y otras normas aplicables).

A continuación, el detalle histórico de ambos tipos de residuos en los períodos que van del 2017 al 2020:

**Reciclaje (TON)
2017 - 2020**



**Total residuos no valorizables (TON)
2017 - 2020**



GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS – COVID-19

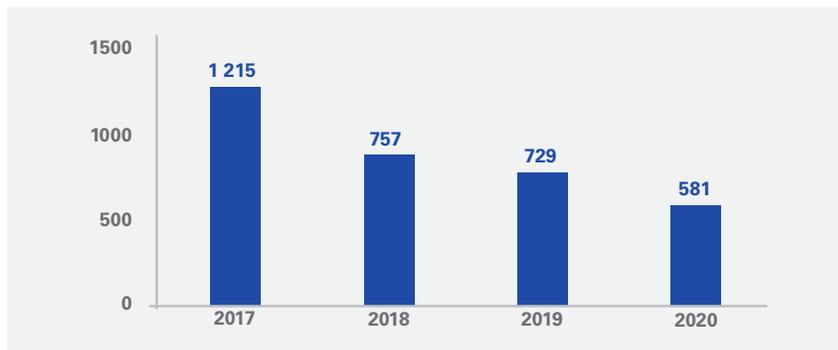
Durante el 2020, como respuesta ante la pandemia, se colocaron 55 basureros de color rojo, especiales para la recolección de residuos infecto-contagiosos en cada batería de baños de las terminales. Esto con el fin de que los usuarios y pasajeros del aeropuerto pudieran desechar adecuadamente las mascarillas, guantes y equipos. Estos residuos se tratan con un gestor autorizado para dicho fin. También, se supervisó la disposición de este tipo de residuos con las empresas que laboran en el aeropuerto.

ENERGÍAS Y EMISIONES

En 2020, las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) fueron menores en comparación con el año 2019 como resultado de la disminución en el volumen de tráfico de pasajeros, debido a las medidas de sanitarias y el cierre de fronteras durante 5 meses.

El 77% del total de emisiones que se produjeron en el AIJS provienen principalmente del consumo de electricidad, seguido por un 14% de uso de combustible de plantas de emergencia.

Emisiones Gases Efecto Invernadero (tCO2)

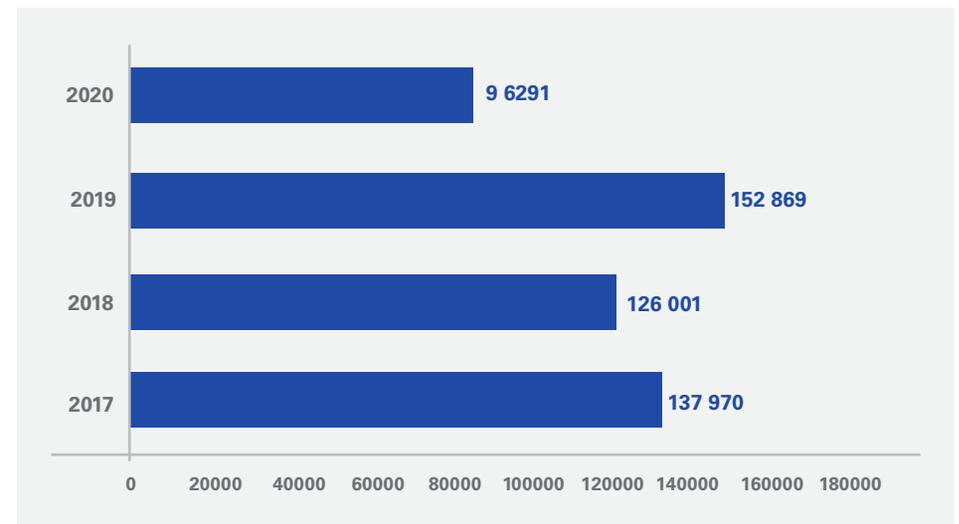


AGUA Y EFLUENTES

Durante el 2020, como respuesta ante la pandemia, se instalaron 23 estaciones de lavamanos distribuidas por todo el Aeropuerto. Las evacuaciones de las aguas residuales generadas por estos lavamanos están debidamente conectadas con el sistema de conducción del agua hacia el sistema de tratamiento de aguas residuales del AIJS.

El consumo total de agua, que se da principalmente por el uso de servicios sanitarios, lavatorios y estaciones de lavado de manos, fue de 96291 m³ de agua, un 59% menos que el año anterior, debido a la disminución de operaciones provocada por la pandemia.

Consumo de Agua (m³)



El agua potable, suministrada por la red del AYA, cuenta con un sistema de 4 tanques de almacenamiento; a los cuales se les realizan monitoreos periódicos de control operativo y también con laboratorios externos acreditados para corroborar su calidad.

Con el fin de evitar el desperdicio, se brindan capacitaciones al personal aeroportuario relacionadas con la importancia de racionalizar el uso del agua.

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 los niveles de exposición a los contaminantes.

Uno de los pilares más importante de este programa está relacionado con el monitoreo de la calidad de agua potable, agua residual, agua superficial y agua subterránea.



Monitoreo de agua residual



Calidad de agua potable: 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.



Calidad de aguas residuales: se verifica de forma continua el cumplimiento de los estándares en la calidad del sistema de operación de las aguas residuales vertidas al Río Ciruelas. Para el año 2020 hubo una disminución en el caudal de entrada debido a la baja demanda de los servicios sanitarios del aeropuerto, lo cuál afectó algunos parámetros, que se lograron corregir en poco tiempo y con esto se logró mantener los niveles de vertido.



Calidad del agua subterránea, pluvial y de los suelos para construcción: debido a la pandemia por COVID-19 y a la reducción de gastos operativos, no se logró llevar a cabo los monitoreos semestrales de agua subterránea, sin embargo, sí se monitorearon las aguas pluviales.

EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL CON COLABORADORES Y COMUNIDAD AEROPORTUARIA

Cada año, como parte de las acciones de sensibilización, AERIS realiza de manera trimestral charlas para refrescar conocimientos a la comunidad aeroportuaria en cuanto a las Guías de Ambiente, Salud y Seguridad.

Estas guías establecen los lineamientos que se deben acatar para cualquier actividad, obra, servicio o proyecto que se desarrolle en el aeropuerto. A través de ellas, el programa de inspecciones y la Regencia Ambiental, se verifica el cumplimiento de los compromisos ambientales pactados en el Plan de Gestión Ambiental del AIJS.



Durante el año 2020, debido a la pandemia, solamente se realizó 1 charla en el último trimestre del año.



Se invirtieron 107 horas de capacitación sobre temas de gestión ambiental con los colaboradores.



Guía de tips para teletrabajar de manera sostenible.



Comunicados internos reforzando temas de gestión ambiental.



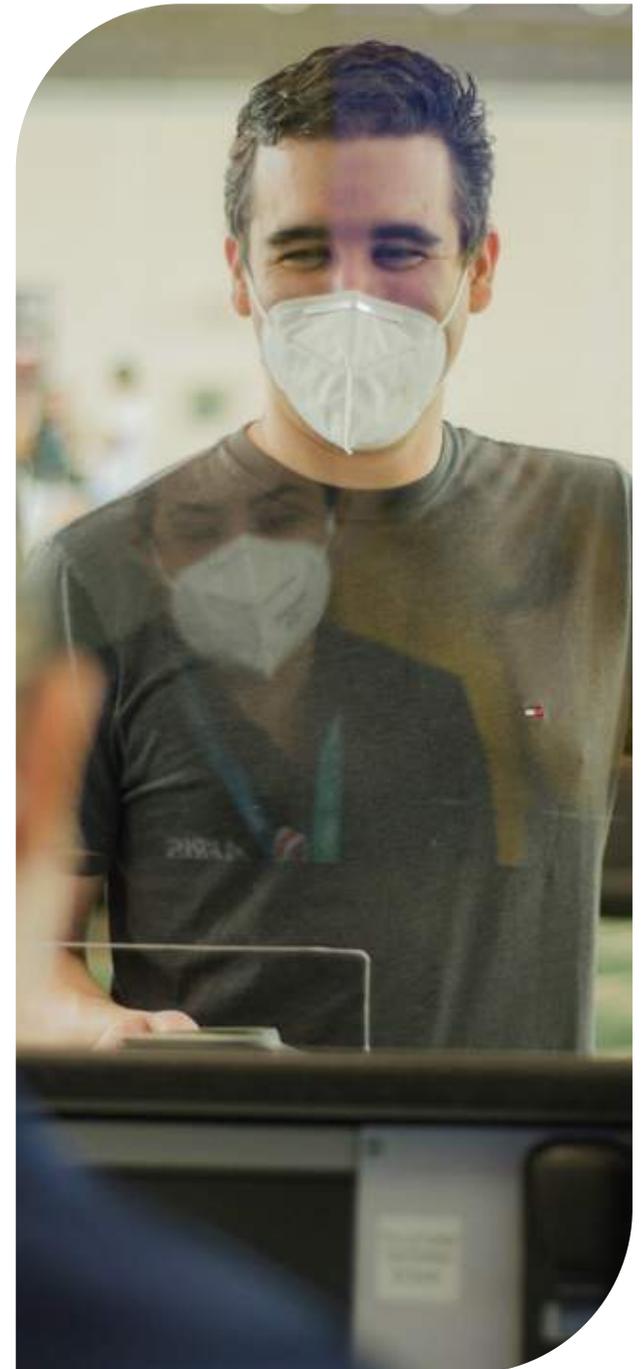
Guía de buenas prácticas ambientales en el AIJS.



Guía para el manejo de los residuos en el AIJS.



Guía para el manejo de sustancias químicas.





BIODIVERSIDAD

MANEJO Y CONTROL DE FAUNA

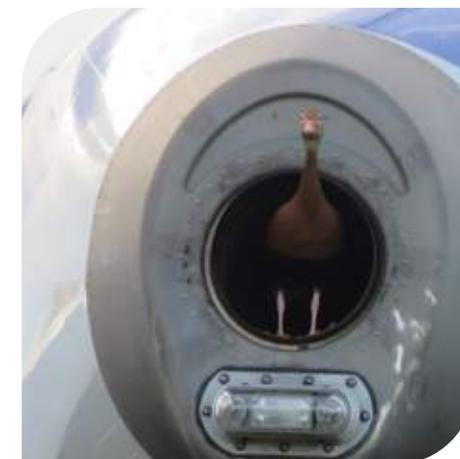
El impacto a la biodiversidad en los aeropuertos está relacionado con las posibles colisiones entre aeronaves y fauna local, principalmente aves. Estos impactos surgen en su mayoría durante las operaciones de aterrizaje y despegue.

Con el fin de mitigar estos posibles impactos y garantizar la seguridad de las operaciones aéreas, AERIS cuenta con un robusto Programa de Monitoreo y Control de fauna, a través del cual se realizan las siguientes acciones:

- Identificación y eliminación de focos atractivos para la fauna dentro y en los alrededores del AIJS.
- Proveer alternativas de manejo de especies silvestres y domésticas para una operación en equilibrio con el medio ambiente.
- Coordinación y trabajo con las autorizadas competentes en la vigilancia de posibles focos de atracción de fauna debido a mal manejo de residuos en los 15 km alrededor del Aeropuerto.
- Monitoreo de fauna y hábitat a través del uso de una herramienta tecnológica digital que permite mantener una base actualizada de las especies avistadas, lugar de avistamiento, intervenciones (dispersión), actividades de control, entre otros.
- Inspecciones en las áreas de movimiento, perímetro y plataformas, con el fin de mantener un monitoreo constante de las especies y ejecutar las medidas necesarias para el control y protección de la fauna. Se patrulló todos los días del 2020. Recolección de avistamientos por parte de usuarios, operadores aéreos y colaboradores.
- Establecimiento de protocolos de reubicación de especies capturadas dentro del aeropuerto en coordinación con el MINAE.
- Establecimiento de convenios con centros de rescate animal para reubicación de animales.

A continuación se muestra el comportamiento anual de eventos mayores (aquellos que representaron un efecto en la operación como una cancelación o retraso) y los eventos menores (no representaron efectos en al operación).

Año	Cantidad de impactos con fauna	Afectación de la operación		Especie involucrada: ave carroñera
		Sí	No	
2015	26	5	21	6
2016	31	6	25	3
2017	22	2	20	2
2018	23	5	18	0
2019	31	2	29	1
2020	14	4	10	4



94 eventos con fauna para el 2020

entre recolecciones y choques con fauna confirmados, de los cuales el **4% de los eventos representó una afectación o retraso a la operación.**

134 minutos de interrupción a la operación,



por diferentes escenarios: recolecciones en pista, ingresos de caninos a las áreas de movimiento, impactos con ave, bandadas de aves perchadas en la pista e inspecciones de pista posterior a reportes de impacto con fauna.



8 762 recorridos,

distribuidos entre inspecciones de pista perimetrales internos y externos.

Se monitorean



17 077 individuos.

El 62% de estas especies corresponden a los **grupos de zanates y zopilotes.**



Se dispersan un total de 7 833 individuos.

Las dispersiones se enfocan en las especies de mayor riesgo, la especie más dispersada es el zopilote (*Coragyps atratus* - *Cathartes aura*).



Se identificaron 39 atrayentes de fauna

(residuos de origen animal) en los alrededores del Aeropuerto. (12 más que el 2019).



En coordinación con bomberos se rescataron y relocalizaron

8 enjambres de abejas.



Se capturan y reubican 167 individuos

(126 jaulas trampa y 41 de forma manual).

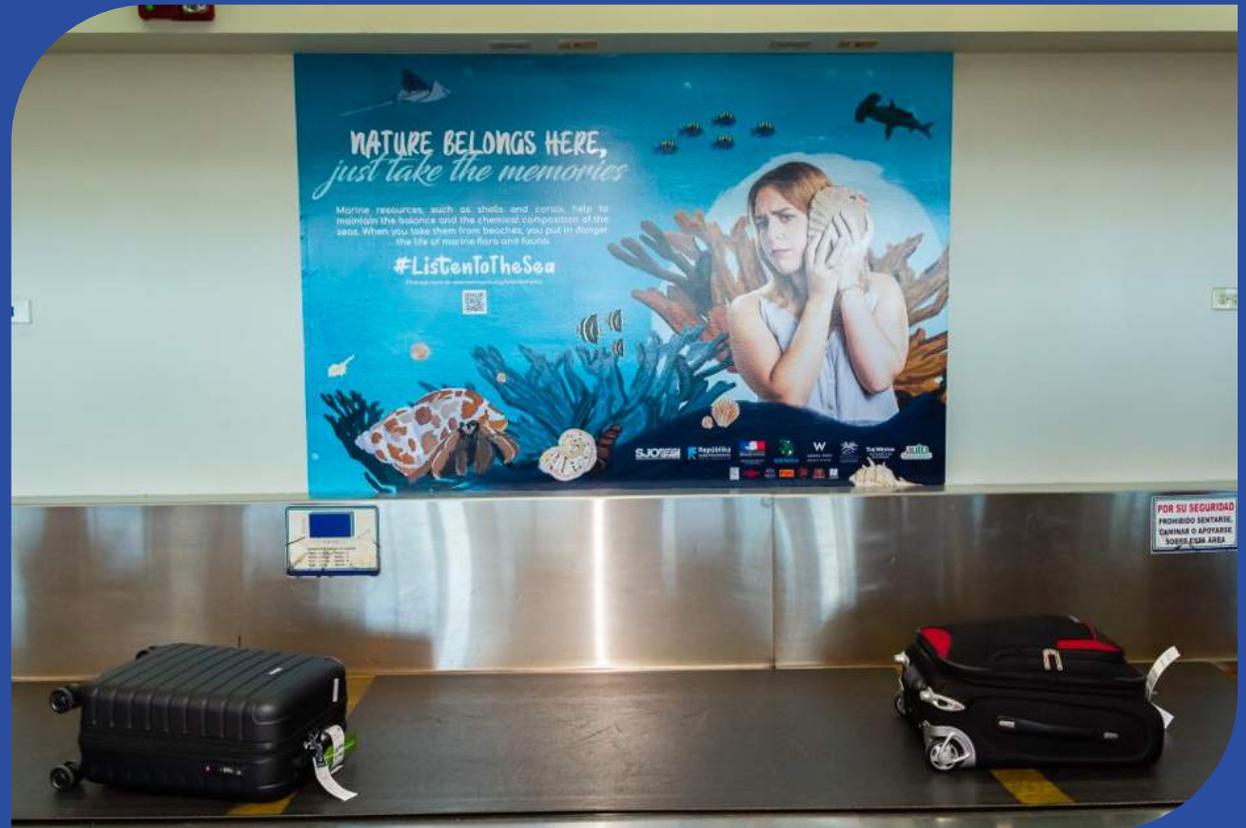


CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN SOBRE LAS CONSECUENCIAS DE LA EXTRACCIÓN DE RECURSO

Dado que el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría vio su actividad comercial afectada por 5 meses, esto provocó que se disminuyera la cantidad de conchas, caracoles, corales y galletas de mar recolectadas durante el período 2020. Sin embargo, se retuvieron 110kg de estos materiales los cuales no pueden extraerse de su ecosistema natural por ser tráfico ilegal de vida silvestre.

Por esta razón, AERIS se unió con la Fundación Neotrópica para desarrollar la campaña "Nature Belongs Here, Just take the memories", un esfuerzo por educar a los turistas nacionales e internacionales sobre las consecuencias de la extracción de recursos marinos y la ilegalidad de esta práctica en Costa Rica.

Esta iniciativa se sumó a los esfuerzos de AERIS por promover mejores prácticas de manejo y conservación de vida silvestre en Costa Rica, alineada a estrategias de conservación nacional, bajo una plataforma educativa que buscó impactar a los pasajeros que transitan por la principal terminal aérea, en lo que puede ser su primera o última impresión del país.



EN ACCIÓN POR EL AMBIENTE

PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA CATEGORÍA CAMBIO CLIMÁTICO

Gracias a la suma de acciones para la reducción de los impactos al ambiente, las oficinas administrativas, el hangar de mantenimiento de AERIS y la planta de tratamiento de aguas del aeropuerto recibieron por quinto año consecutivo el galardón del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), en la categoría Cambio Climático.



ESTRELLAS OBTENIDAS POR AÑO

2016	2 estrellas
2017	3 estrellas
2018	3 estrellas blancas y 1 verde
2019	3 estrellas blancas y 1 verde
2020	1 estrella blanca y 1 verde

Acciones destacadas del 2020 relacionadas al Programa Bandera Azul:

- Cambio de móviles a finales de febrero 2020 por modelos más nuevos, eficientes y con menor cilindraje. Así se disminuyó la cantidad de vehículos en la flota vehicular: en el 2019 se usaban 8 pickups, en el 2020 se disminuyen a 5 por efectos de la pandemia y nueva política de teletrabajo. Se elimina el automóvil tipo sedán y la motocicleta de mensajería. Si se compara el consumo de diésel de las móviles en el 2019 vrs 2020 se refleja una disminución de 4 004.67 litros.
- Se pasó de tener 3 pickup con cilindraje 3 000, 4 de 2 500 y 1 de 2 400; a 3 pick up con cilindraje 2 400 y solo 2 con motor 2 800.
- Comunicaciones con consejos para una conducción eficiente.
- Manual de tips para un teletrabajo sostenible.
- Revisión y cambio de botellas de agua de 600 ml dentro de los tanques de los servicios sanitarios de las oficinas administrativas de AERIS y del hangar de mantenimiento, con el fin de ahorrar 1 litro de agua en cada descarga.
- Inicio del programa de apagado automático de computadoras a las 10:00 p.m., con el fin de ahorrar electricidad.
- Recolección de residuos ordinarios valorizables, peligrosos y especiales de colaboradores de AERIS, con la gestión adecuada del reciclaje de sus hogares.
- Sustitución del desodorante ambiental en aerosol utilizado para áreas comunes de AERIS, por un producto amigable con el ambiente.

Acciones que se hicieron en el 2020 para recibir la estrella verde:



Seis de los siete hogares inscritos en la Categoría de Hogares Sostenibles obtuvieron el galardón.



Acompañamiento, charlas y consejos para los **Hogares Sostenibles**.

Control de estadísticas de reducción

Parámetro	Unidades de medida	Reducción total de los hogares
Gestión de residuos sólidos	Bolsas	26
Gestión de residuos sólidos	Kilogramos	NA
Agua	Metros cúbicos	64
Energía eléctrica	Kilowatt hora	0
Combustibles fósiles	Litros	2 916





Plantación de árboles

Con el fin de contribuir con el ambiente, desde la seguridad de sus hogares, 50 colaboradores de AERIS adoptaron el compromiso de plantar y cuidar un árbol. La iniciativa se realizó en el marco del Mes del Ambiente, y nació como una alternativa al programa de voluntariado, el cual estuvo en pausa durante el 2020 debido a la COVID-19.



Acciones implementadas:

- Mayor frecuencia de reuniones.
- Webinar´s sobre los principales retos de la gestión aeroportuaria en materia ambiental durante la pandemia COVID-19 en la región.
- Replanteamiento y lanzamiento del Green Airport Recognition, el cual es un reconocimiento para los aeropuertos que buscan el alto desempeño medioambiental en la región de Latinoamérica y el Caribe, esto bajo el contexto de la COVID-19.
- Participación en las reuniones del Comité Mundial Ambiental de ACI (ACI WORLD ENVIRONMENT STANDING COMMITTEE).
- Participación en la revisión del "Long Term Carbon Goal Study for Airports", en donde se analizaron las diferentes variables para establecer un objetivo de reducción de emisiones a nivel global en los aeropuertos.



Presidencia del Comité Ambiental de Aeropuertos en Latinoamérica (ACILAC)

Como parte del compromiso de AERIS y los representantes ambientales de los aeropuertos miembros de ACILAC, se creó un esquema de trabajo virtual para mantener la cohesión del Comité Ambiental durante la pandemia.

CERTIFICACIONES EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA

Bandera Azul Ecológica por Promoción de la Higiene

El principal aeropuerto de Costa Rica **fue la primera institución del país en inscribirse y obtener la Bandera Azul Ecológica por Promoción de la Higiene.** La nueva categoría del programa en 2020, promovió la cultura de higiene, así como el acceso a los servicios de agua potable y saneamiento para minimizar la propagación de enfermedades infecciosas.

El galardón se recibió en el marco del retorno de vuelos comerciales al Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. Un esfuerzo que AERIS lideró con la comunidad aeroportuaria y las empresas que operan en este punto de contacto, en busca de brindar una experiencia segura de viaje.



BIENVENIDOS
WELCOME

BIENVEN
WILLKOM

Acreditación de Salud Aeroportuaria (AHA)

En septiembre del 2020, el AIJS recibió por parte del Consejo Internacional de Aeropuertos, la Acreditación de Salud Aeroportuaria y con eso, pasó a formar parte de un grupo privilegiado de terminales aéreas, en el mundo, en contar con dicha credencial.

El reconocimiento evaluó la aplicación de medidas sanitarias establecidas para el reinicio y recuperación de la aviación por parte de la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI) y el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).



La Acreditación de Salud Aeroportuaria es un programa dirigido al público viajero para garantizar que las instalaciones del aeropuerto son seguras y que en ellas se toman las precauciones para reducir riesgos de salud. Entre los alcances de este programa están:

- Permite que los aeropuertos demuestren a los pasajeros, el personal, los reguladores y los gobiernos, que dan prioridad a la salud y la seguridad de una manera medible y establecida.
- Permite que los aeropuertos validen sus propias medidas en todas las instalaciones y procesos.
- Brinda tranquilidad a los pasajeros que utilizan las instalaciones del aeropuerto.
- Promueve el reconocimiento de la excelencia profesional en el mantenimiento de instalaciones higiénicas seguras.
- Fomenta las mejores prácticas y alinea los esfuerzos en toda la industria.
- Garantiza la armonización entre la orientación global de la OACI y la implementación de la industria.

Al momento de recibir la acreditación, en el mundo **solo 58 aeropuertos cuentan con la Certificación Sanitaria de ACI, mientras que en Latinoamérica 27 terminales aéreas han sido acreditadas.**



EJE SOCIAL INTERNO

TEMAS DE INTERÉS:

- CAPITAL HUMANO
- SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
- SMS





CAPITAL HUMANO

AERIS cuenta con un equipo de trabajo de 177 personas provenientes de 4 provincias del país, principalmente de Alajuela (77 personas), seguido por Heredia (47 personas), San José (44 personas) y Cartago (9 personas). AERIS reconoce los aportes que pueden brindar los colaboradores y colaboradoras de diversas edades, por eso, la Gente AERIS oscila entre los 18 y 75 años.

La organización cuenta con planes y acciones que garantizan el bienestar y calidad de vida de la Gente AERIS, mientras se potencia el desarrollo profesional y personal, en un espacio equitativo y libre de discriminación. Por ejemplo, el Plan Corporativo Wellness AERIS, las capacitaciones en Desarrollo de Talento y protocolos especiales durante la pandemia COVID-19.

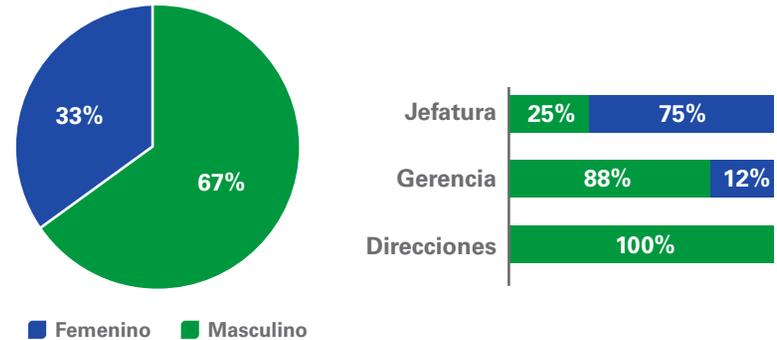
AERIS, con el apoyo de su casa matriz, Grupo CCR de Brasil, aplicó todos los mecanismos necesarios para la protección de su personal durante el momento más crudo de la pandemia en Costa Rica. Resguardó la integridad de la Gente AERIS en materia sanitaria y familiar, así como la protección de sus puestos de trabajo, a pesar de que, a partir del cierre de fronteras, la actividad comercial aeroportuaria cayó en más de un 97%.

Como respuesta, AERIS tomó la decisión de que su mesa directiva y gerencial aportara un porcentaje de su salario con tal de mantener otros puestos de trabajo dentro de la compañía.

Sin embargo, ante el avance de la pandemia y la lenta recuperación del tráfico aéreo, AERIS se vio en la necesidad de desvincular a 22 colaboradores entre administrativos y operativos. Además de todas las garantías de ley, la empresa le brindó a estas personas un paquete de compensaciones adicionales, sumado al acompañamiento en la búsqueda de nuevas oportunidades laborales y reinserción en el mercado.

Asimismo, les otorgó un seguro médico privado hasta enero del 2021.

Distribución de género total y según nivel jerárquico en AERIS, 2020



Gente AERIS por rango de edad

Rango de edad	Total
18 - 25	37
26 - 35	57
36 - 45	49
46 - 55	24
56 - 65	9
66 - 75	1
Total	177



PROGRAMA JUNTOS EN LA DISTANCIA - TELETRABAJO SOSTENIBLE

La implementación de metodologías como teletrabajo durante la pandemia requirió un abordaje enfocado en la salud integral de la Gente AERIS y sus familiares.

Se mantuvieron actividades de integración y celebración como los cumpleaños, y se promovió que los colaboradores compartieran sus diversos conocimientos a través de capacitaciones virtuales.

Con el fin de monitorear la salud mental y emocional de los colaboradores, se aplicó la **Encuesta Diaria ¿Cómo estás hoy?** y se realizaron acciones de acompañamiento como videos motivacionales, tips de salud ocupacional y ergonomía, consejos de alimentación saludable y tips para cuidarnos en casa.



DE LA MANO CON AERIS

Desde el 2017, AERIS, en alianza con la asociación Horizonte Positivo y con el apoyo de la Universidad de Oxford, desarrolla el programa **De la mano con AERIS**, con el objetivo de conocer la situación socio económica y multidimensional de los hogares de los colaboradores y así, aplicar soluciones e iniciativas que impacten positivamente la calidad de vida de todos los integrantes de sus familias. Los resultados son obtenidos a través de la metodología del Índice de Pobreza multidimensional (IPMe).

Aunque este programa se pausó durante el 2020, debido a la pandemia, la organización mantuvo diversas actividades y capacitaciones para impulsar el bienestar de su personal.

De la mano con AERIS se reactivará en el 2021 para continuar apoyando a la Gente AERIS, a través del fomento de la educación, salud financiera, soluciones de vivienda, inserción socio laboral de familiares de los colaboradores y salud física y mental.



ESTRATEGIA
SOCIO - LABORAL



BECAS
(COLEGIO)



SALUD
FINANCIERA



SEGURO SOCIAL
(FAMILIARES)



APOYO
SOCIAL

DESARROLLO DE TALENTO

A través de un programa regular de capacitaciones y cursos impartidas por instructores internos y externos, la organización potenció el desarrollo personal y profesional de la Gente AERIS.



Becas de bachillerato por madurez, universitarias e inglés:
2 952,64 horas



Cursos del RAC 139:
1 499,50 horas

- Temas de regulación aeronáutica.



Curso de SSO y bienestar:
764,50 horas

- Bienestar.
- Cursos de seguridad y salud ocupacional.
- COVID-19: medidas, resiliencia, liderazgo en tiempos de crisis.



Programa Bandera Azul Ecológica:
107 horas

- Hogares sostenibles.
- Adaptación y cambio climático.
- Gestión integral de residuos.



Temas abiertos a los colaboradores:
3 465 horas

- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Gestión aeroportuaria.
- Proyectos, sistemas, calidad.
- Finanzas.
- Comunicación.
- Customer Experience.

Total de horas de capacitación 2020:
8.788.64

Los Mejores Lugares para Trabajar®

Great Place To Work®

CENTROAMÉRICA
2020

Por quinto año consecutivo, AERIS se posicionó como una de las mejores empresas para trabajar en Costa Rica. Esto fue el resultado de una serie de estrategias que buscan mejorar la experiencia del colaborador, y que se ven reflejadas en un servicio al cliente de excelencia.

En el 2020 AERIS obtuvo un 93 en la calificación de la encuesta de Great Place To Work. Con esta nota, la organización se ubica en la posición 17 en Costa Rica y 26 en la categoría de 100 a 500 colaboradores en Centroamérica.

Esta encuesta evalúa el ambiente laboral, los comentarios de los colaboradores sobre las empresas que participan, y documenta las políticas, prácticas internas y la cultura organizacional.

AERIS seguirá trabajando para mejorar la calidad de vida de los colaboradores a través de un espacio seguro y de crecimiento profesional.



Great Place To Work
Certificada
2019-2020
Centroamérica

SOMOS UN GRAN Equipo

En el 2020 **obtuvimos un 93** en la **calificación** de la encuesta de Great Place To Work

La más alta de todos los años.

99% de los colaboradores considera que Aeris es un Gran Lugar para trabajar

El reto es **seguir mejorando.**
Espera en julio la encuesta 2021.

Contamos con tu participación.

Seguridad • Excelencia • Servicio • Compromiso • Respeto • Trabajo en equipo.

AERIS
COSTA RICA
una empresa del Grupo TCR





SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

LUCHA CONTRA COVID-19

La pandemia de COVID-19 afectó significativamente la operación del AIJS. Al ser un espacio de alto tránsito de personas, se implementaron planes, protocolos y canales de información que garantizaran la protección y salud de los colaboradores.



Algunas de las acciones contra COVID-19:

- Plan de Preparación y Respuesta para la Prevención y Mitigación de la COVID-19 de AERIS, según los lineamientos del Ministerio de Salud.
- Adopción del teletrabajo como principal medida de prevención de contagios en todos los puestos que lo permitieran, apegados a la Ley para Regular el Teletrabajo en Costa Rica (Nº9738).
- Evaluación del riesgo biológico e incorporación en la matriz de riesgos ocupacionales para cada puesto.
- Establecimiento de horarios y rotaciones especiales para minimizar contactos entre compañeros del área operativa.
- Auditoría interna y voluntaria para evaluar el cumplimiento de todas las regulaciones nacionales en cuanto a la prevención y mitigación de la COVID-19, con asesoría externa legal en temas de ambiente y salud ocupacional.
- Inspecciones para verificar el cumplimiento de las medidas sanitarias tanto a nivel interno de AERIS, como en todas las empresas que operan dentro del AIJS.
- Contact Center con el médico de empresa dirigido a los colaboradores, para atender todas las consultas relacionadas con síntomas de la COVID-19, así como dar Teleconsulta para otras enfermedades.
- Aproximadamente 520 horas invertidas en capacitación exclusivamente sobre temas de COVID-19.



900 llamadas
al Contact Center,
relacionadas a COVID-19



100% del personal
capacitado en medidas de
prevención contra COVID-19

Total: 520 horas



PLAN CORPORATIVO AERIS WELLNESS

Este plan pone a disposición de la Gente AERIS acciones y espacios que promueven un estilo de vida saludable, así como el fomento de los principios de seguridad y salud ocupacional.



Promoción de prácticas saludables enfocadas en el Teletrabajo.



Talleres impartidos por las colaboradoras de AERIS, en conmemoración del Día de la Mujer.



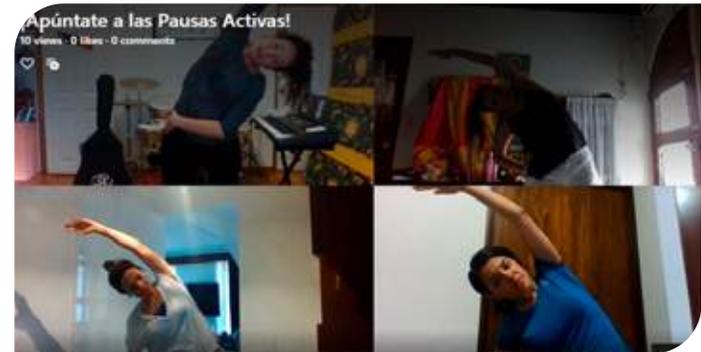
Charla virtual con el médico de empresa para la prevención del cáncer de mama, con una **participación de casi 100 personas.**



Evaluaciones y seguimiento ergonómico en modalidad presencial y virtual: se desarrolló un formulario para que los colaboradores hicieran un auto reporte de su estación de trabajo en casa, en el cual se adjuntan fotografías y se evalúa la ergonomía de cada puesto. Además, en el aeropuerto se siguieron haciendo las evaluaciones en los puestos operativos.



Guía de Salud Ocupacional y Condiciones del Entorno para el Teletrabajo: describe los distintos riesgos ocupacionales que se pueden encontrar en las casas. También establece las condiciones que debe tener el espacio y las herramientas de trabajo, y las recomendaciones de postura, para mitigar estos riesgos. Se construyó en base a las recomendaciones del Ministerio de Trabajo y el Consejo de Salud Ocupacional.



Pausas Activas Virtuales: una pausa activa semanal durante 20 semanas, con una participación de 5 a 10 personas por sesión, **y se tuvo representación de todos los departamentos.**



Sesiones de Yoga y Pilates virtual.



Sesiones de coaching y salud mental.



28 comunicados enviados a los colaboradores **sobre temas de salud mental, bienestar, promoción de la salud y COVID-19.**

SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Con el fin de certificar que todos los procesos y trabajos realizados en AERIS se realizan bajo altos estándares de seguridad, se implementaron Permisos de Trabajo para las labores críticas: de alturas, de corte y soldadura, en espacios confinados, entre otros.

Esto se reforzó con capacitaciones virtuales de forma constante que permitieron hacer un repaso de las mejores prácticas para el desarrollo de tareas de forma segura.

El éxito de estas acciones se vio reflejado en **la reducción de la accidentabilidad en un 38% con respecto al 2019.**

- **Accidentabilidad:** 8 en el 2019 VS 3 en el 2020, lo que representa una **reducción del 38%**.
- **Implementación del uso de Permisos de Trabajo para los trabajos críticos.**
- **Implementación de "Inspecciones COVID"** para la verificación de medidas sanitarias contra la COVID-19.
- **Capacitaciones virtuales de trabajos críticos:** 4 capacitaciones con 38 participantes en temas como Bloqueo y Etiquetado, Trabajos en Alturas, Trabajos en Caliente y Trabajos en Espacios Confinados.





SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL

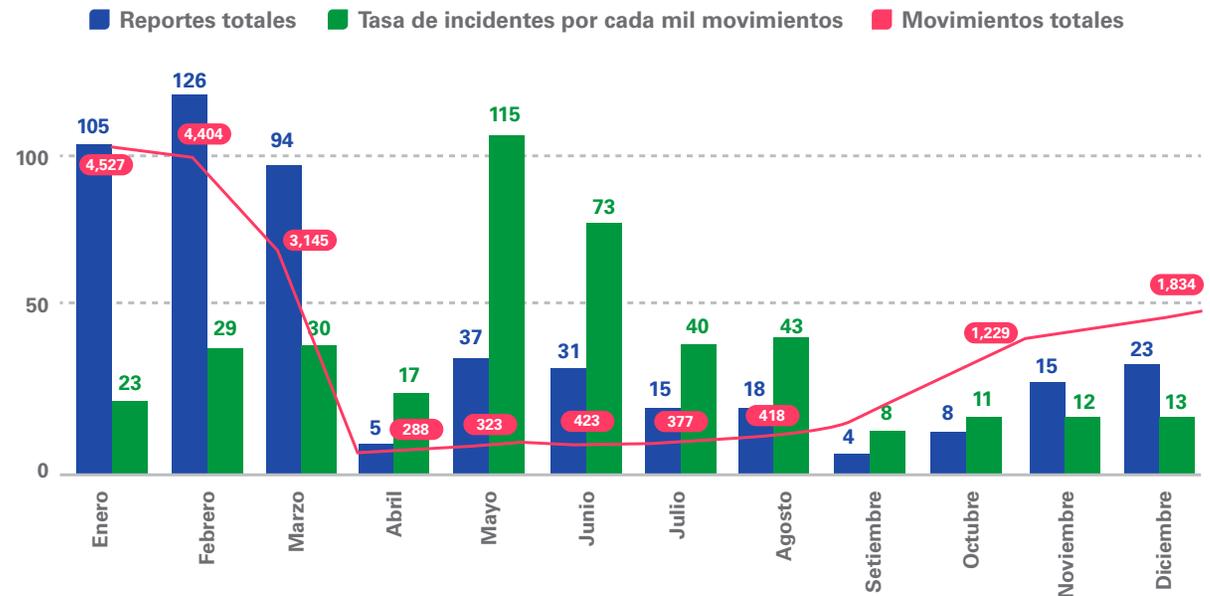


SEGURIDAD OPERACIONAL
Aeropuerto Internacional Juan Santamaría

El Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional "SMS", por sus siglas en inglés (Safety Management System), es un conjunto de procesos diseñados para mejorar continuamente la seguridad operacional mediante una identificación de peligros, recopilación, análisis de datos y una evaluación continua de los riesgos asociados a la operación de aeronaves y actividades conexas.

Con el fin de mitigar y contener proactivamente los riesgos, AERIS recibió la aceptación por parte de la DGAC de este sistema en febrero del 2020; actualmente es el único aeropuerto de Centroamérica con el sistema implementado. Además, brinda información constante a los involucrados para que interioricen y apliquen los conceptos de SMS, normas y métodos recomendados del anexo 19 de OACI (SARPS -Standard and Recommended Practices), creando una cultura de reporte.

Cantidad de reportes – Movimientos totales y tasa de reportes por cada mil movimientos por año, y mes



En el 2020, como resultado de la pandemia, bajaron la cantidad de operaciones y por lo tanto disminuyeron la cantidad de reportes recibidos al sistema. Sin embargo, el sistema continuó operando conforme a las regulaciones y estándares de la industria.

Con el fin de fortalecer el SMS y promocionar la seguridad operacional, se realizó un foro con invitados internacionales, donde se conocieron las últimas tendencias y buenas prácticas en Gestión de la Seguridad Operacional. En este foro participaron un aproximado de 80 personas y se impartieron 10 charlas en total.



Se motivó a toda la comunidad aeroportuaria a participar en las caminatas FOD, y a pesar de la situación con respecto a la pandemia, se logró contar con la **asistencia de 138 personas y la presencia de 13 compañías y organizaciones del aeropuerto.**

Se ha impartido capacitación al personal de AERIS, a un total de 167 colaboradores y 464 horas de entrenamiento, entre ellos: FOLLOW ME TRUCK para los conductores en plataforma y capacitaciones de seguridad operacional.



EJE SOCIAL EXTERNO

TEMAS DE INTERÉS:

- DESARROLLO COMUNITARIO





DESARROLLO COMUNITARIO

ALIANZA CON LIBROS PARA TODOS



En AERIS creemos que la mejor forma de impactar un país, es generando acciones que aporten al desarrollo y bienestar de la niñez, mediante la educación de calidad. Así, en alianza con Libros para Todos (LPT), se **recaudaron fondos por quinto año consecutivo para la compra de 2 093 libros de texto para las cuatro materias básicas e inglés.**

Los fondos, recaudados a través de los usuarios y pasajeros del AIJS, facilitaron la compra de **material didáctico para 520 niños de escasos recursos que asisten a escuelas públicas en la zona de influencia del aeropuerto, como la Escuela la California y la Escuela León Cortés Castro.**

Esta alianza tiene la meta de potenciar el desarrollo educativo de una generación completa de niños de 5 escuelas. Sin embargo, el 2020 disminuyeron las donaciones significativamente a causa de la suspensión de operaciones comerciales por el cierre de fronteras aéreas. Por esta razón, el apoyo se realizó únicamente a dos escuelas.

Durante el 2021, AERIS espera poder motivar a un número mayor de pasajeros a contribuir para la educación y crecimiento educativo de la niñez de Costa Rica, y así abrirles oportunidades que los encaminen a un mejor futuro.



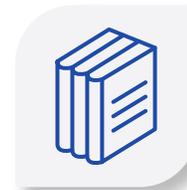
520 niños beneficiados



¢5 060 900 invertidos



2 escuelas impactadas



2 093 libros donados

Resultados Libros para Todos 2017-2020

	2017	2018	2019	2020
Libros donados (LPT)	6 916	8 176	10 388	2 093
Niños beneficiados	1 729	2 044	2 565	520
Monto en colones	11 0065 600	13 081 600	19 863 800	5 060 900

En los últimos cuatro años, AERIS ha beneficiado a más de 6 000 niños de escuelas aledañas al AIJS.



CAMPAÑA DE RECAUDACIÓN DE FONDOS

PARA APOYO A FAMILIAS IMPACTADAS POR LOS EFECTOS DE LA PANDEMIA

Durante el 2020, AERIS unió esfuerzos con otras organizaciones con la finalidad de llevar esperanza a los hogares y familias impactadas por la pandemia COVID-19. Por medio de una donación de \$3 400 al Club de Leones Aeropuerto, se compraron alimentos y productos de necesidad básica para más de 50 familias de los alrededores del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.



Beneficiarios más de 50 familias
afectadas por la COVID-19

APOYO A LA "CAMPAÑA SOLIDIARIOS"

DE LA ASOCIACIÓN EMPRESARIAL PARA EL DESARROLLO



AERIS cree en el poder de las alianzas para potenciar las buenas acciones, por eso, de la mano de la Fundación Horizonte Positivo, se recaudaron fondos para apoyar a las familias costarricenses afectadas por la pandemia COVID-19 con comida y productos de primera necesidad, que fueron entregados por la Comisión Nacional de Emergencias.

Entre octubre y diciembre del 2020, los colaboradores hicieron donaciones voluntarias que alcanzaron la suma de ₡2 141 700. Mientras que AERIS, como organización, duplicó el monto, llegando a un total de ₡4 283 400.

La "Campaña Solidarios" logró impactar a un total de 10 mil familias costarricenses.



Beneficiarios 10 mil familias
afectadas por COVID-19

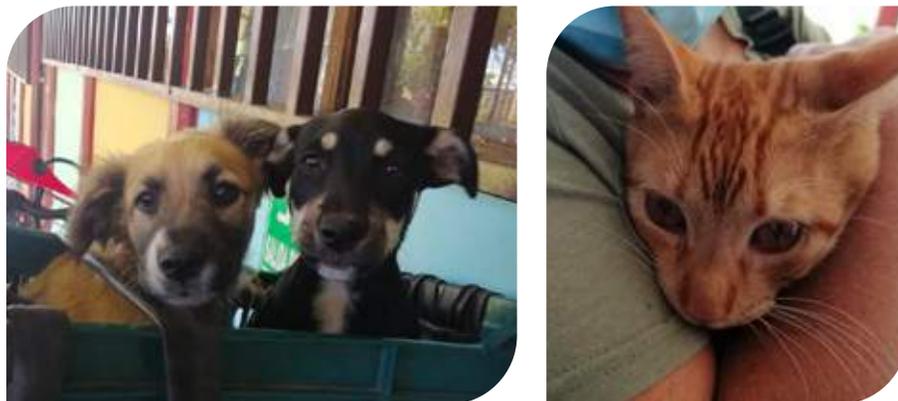
CAMPAÑA "TENENCIA RESPONSABLE DE ANIMALES DOMÉSTICOS"

Desde hace más de 8 años, AERIS, en conjunto con la Asociación Nacional Protectora de Animales (ANPA), realiza al menos una vez al año una campaña educativa para la tenencia responsable de mascotas. Como parte del programa, **en el 2020 se lograron castrar 64 animales domésticos de las comunidades circundantes al aeropuerto, que cuentan con limitaciones de acceso a veterinarios.** La empresa entregó a los dueños participantes material educativo y además, impartió una charla sobre los cuidados post operatorios.

La convocatoria de esta campaña se difunde a través de perifoneo en la zona y afiches de promoción en la escuela León Cortés.



Total invertido en el 2020: ₡966.865,11



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
2020	34	30	64
Totales	233	147	380

Del 2013 al 2020, AERIS ha gestionado los recursos para hacer posible la castración de un total de 380 animales domésticos, entre perros y gatos.



EJE ECONÓMICO

TEMAS DE INTERÉS:

- COMPETITIVIDAD
- INVERSIÓN E INFRAESTRUCTURA
- DESEMPEÑO COVID-19



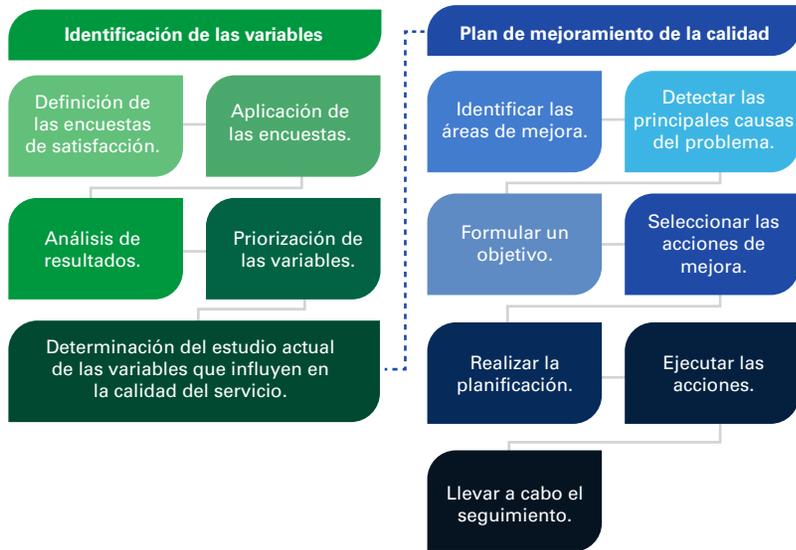


COMPETITIVIDAD

CALIDAD DE SERVICIOS

AERIS Holding Costa Rica mantiene entre sus pilares el excelente servicio con los pasajeros, operadores aéreos y comerciales, así como todas las instituciones que forman parte de la comunidad aeroportuaria del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

Para ello, la empresa cuenta con un **plan de mejoramiento de la calidad**, basado en el modelo de Deming: planear, hacer, verificar y actuar.



Tras una evaluación del desempeño de los servicios a pasajeros y operadores aéreos, se agrupan las áreas de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos con una calificación menor a 3.75. 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 apearse a los principios y procedimientos de la certificación ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Mediante un proceso de auditorías internas y externas se 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 enfrenta un proceso de evaluación externa para la recertificación.

Calificación por año de servicios aeronáuticos y no aeronáuticos

Servicios aeronáuticos de AERIS	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Indicador general	3,83	3,86	3,99	4,15	4,14	4,15	4,01	4,07	4,45	4,36
Estacionamiento de aeronaves	3,82	3,84	3,94	4,13	4,09	4,10	4,04	4,05	4,33	4,33
Iluminación del lado aéreo	3,72	3,91	3,72	3,72	3,72	3,72	3,72	3,72	3,72	3,72
Infraestructura del lado aéreo	3,96	3,83	4,00	4,29	4,15	4,15	4,09	4,13	4,66	4,64
Puentes telescópicos	3,92	3,95	4,02	4,03	4,09	4,09	4,08	3,90	4,29	4,21
Buses del lado aéreo	3,63	3,91	4,24	4,24	4,20	4,21	4,12	4,27	4,66	4,51
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	3,89

Estudio de satisfacción de operadores aéreos (aerolíneas)

Anualmente se evalúa el servicio que AERIS brinda a las aerolíneas, con el fin de identificar los puntos de mejora según 6 criterios o dimensiones de servicios aeronáuticos.

Grupo de auditores internos

Para darle mantenimiento al SGC de AERIS, la empresa contó con un grupo de 29 auditores internos de calidad para el 2020, que permitió 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.

EXCELLENCE PROGRAM

El objetivo de este programa, creado en el 2016, es consolidar la gestión en sostenibilidad y brindar un acompañamiento integral a los concesionarios comerciales del AIJS. Los resultados son evaluados anualmente y premiados de acuerdo con el desempeño en materia económica, social y ambiental.

Durante el 2020 toda la estrategia del negocio se transformó para redirigir la mayoría de esfuerzos posibles a la atención de la pandemia COVID-19 y el apoyo a los concesionarios comerciales, por lo que la iniciativa se pausó y se retomará en el 2022.

La tercera edición realizada, correspondiente al periodo 2018-2019, contó con la participación del 60% de los concesionarios del AIJS.

INDICADORES DE EVALUACIÓN PARA CADA DIMENSIÓN



PROGRAMAS DE INCIDENCIAS

El programa representa un pilar hacia la mejora del servicio que se brinda en el aeropuerto, permitiendo que se incorporen las inquietudes de los pasajeros y usuarios, y retroalimentando a la vez a las empresas y entidades que participan en la experiencia de viaje. Con esto y como comunidad aeroportuaria se busca brindar un estándar de calidad superior.

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

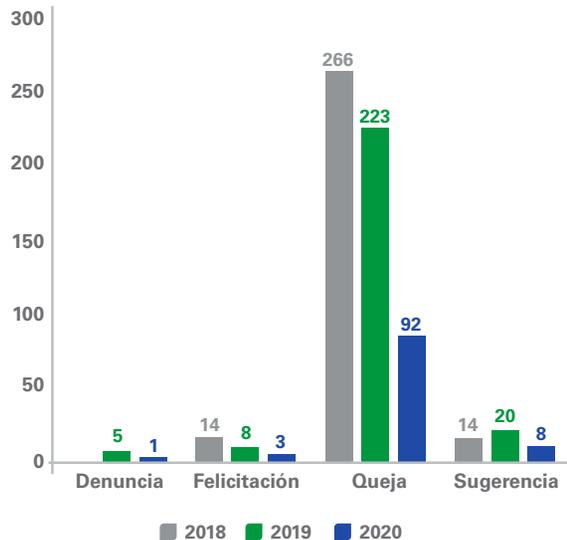
Los siguientes gráficos muestra un histórico de los últimos tres años, dividido en incidencias atribuibles a la administración de AERIS y aquellas que no lo son, por ejemplo, las relacionada con concesionarios, operadores o aerolíneas.

Referente a los temas atribuibles a AERIS, se destacan los relacionados al contenido del sitio web: www.sjoairport.com, en los que los usuarios brindaron sus recomendaciones y críticas, las cuales fueron consideradas para el mejoramiento continuo.

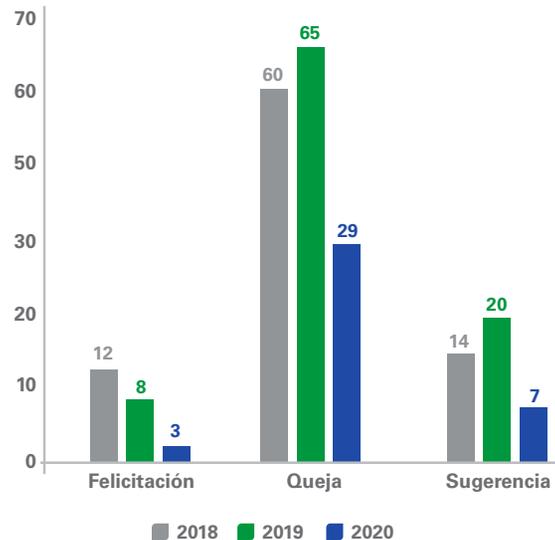
Durante los períodos en análisis, en la categoría de “Incidencias No Atribuibles” destacan las observaciones de mejora en la atención y servicio al usuario por parte de las instituciones del Estado. AERIS mantiene un constante acercamiento con las jefaturas respectivas para brindarles la retroalimentación y de esta manera trabajar en conjunto para el seguimiento debido.

Así es como se logra cerrar el 100% de las incidencias correspondientes a las instituciones, con el debido reporte de las incidencias remitidas.

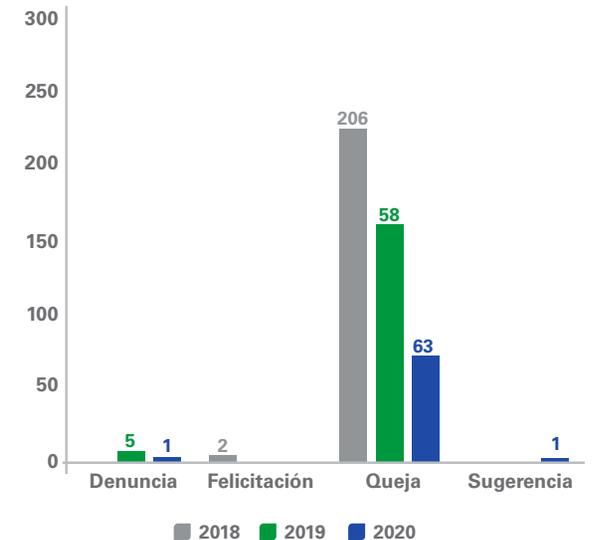
Comportamiento Anual de incidencias Atribuibles y No Atribuibles según su clasificación



Comportamiento Anual de Incidencias Atribuibles



Comportamiento Anual de Incidencias No Atribuibles



DESEMPEÑO DURANTE EL 2020 – 1^{er} AÑO COVID-19

A pesar de la suspensión temporal de varias aerolíneas comerciales internacionales, el AIJS y la Gente AERIS se mantuvo al servicio de Costa Rica y las autoridades para hacer posibles las conexiones y vuelos humanitarios durante la pandemia COVID-19.

Esta nueva forma de operar fue posible gracias a la articulación con la administración pública, las aerolíneas y el sector turismo, para planificar y establecer estrategias que nos encaminaran a una pronta recuperación, siempre de la mano del Ministerio de Salud.

Durante el 2020 también se mantuvieron las líneas aéreas de carga, las cuales son motor de la economía del país. Estas operaciones hacen posible el traslado de dispositivos médicos, alimentos, entre otros. Las operaciones se mantuvieron activas con AirCaribe, DHL Aeroexpreso y Guatemala, UPS, Fedex, Tampa, La Costeña, LAN Carga y Aeroexpress.

Tras la apertura parcial en agosto y luego la total en noviembre, el AIJS logró cerrar el 2020 con 17 aerolíneas a 24 destinos alrededor del mundo. Resultados de la gestión conjunta entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y AERIS que permitieron concluir el primer año de pandemia con un tráfico de un 1 654 924 pasajeros entrantes y salientes, lo que representa un 68% de los registros del 2019.



Inversiones hechas para preparar la terminal contra la COVID-19: **más de 577 millones de colones**



17 aerolíneas internacionales



Conexión con 24 ciudades alrededor del mundo



Total de pasajeros entrantes y salientes al cierre del 2020
1 654 928



INVERSIONES E INFRAESTRUCTURA

CUMPLIMIENTO

AVANCE DEL PLAN MAESTRO EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARÍA

El trabajo de AERIS representa una inversión de **¢99 611 millones de colones (USD \$178,4 millones)** en obras finalizadas, el cual incluye aquellas realizadas para recuperar el tiempo en que el aeropuerto había detenido su crecimiento, cuando AERIS tomó la administración del AIJS.

Las **inversiones en infraestructura durante el 2020 alcanzaron los ¢3 283 millones de colones (USD \$5,3 millones)** con importantes desarrollos iniciales como un nuevo punto de conexión y filtros de seguridad para pasajeros en tránsito dentro del edificio de la terminal.

Además, del desarrollo inicial de la nueva Estación de Salvamento y Extinción de Incendio (SEI) entre enero y marzo 2020, cuando el proyecto debió detenerse por los efectos de la pandemia Covid-19, pero que al finalizar el período de este reporte se retomó con labores de reactivación y mantenimiento para continuar con la obra en 2021.

Como parte del PM de AERIS Holding Costa Rica, a continuación se enlistan los avances en infraestructura de los últimos 11 años, de las cuales algunos se encuentran en curso:

INFRAESTRUCTURA

- 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.

INFRAESTRUCTURA

- Rehabilitación y ampliación del área de reclamo 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 facilidad con más de 30 años de existencia).
- Edificio Comercial y mejoras a fachada para 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, 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.



Lobby Terminal Doméstica

INFRAESTRUCTURA

- 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.
- Posición adicional de Rent-a-Car en el área de salidas.
- Plan Piloto de Salidas (Cierre temporal del M&G).



Centro de Operaciones y Comunicaciones



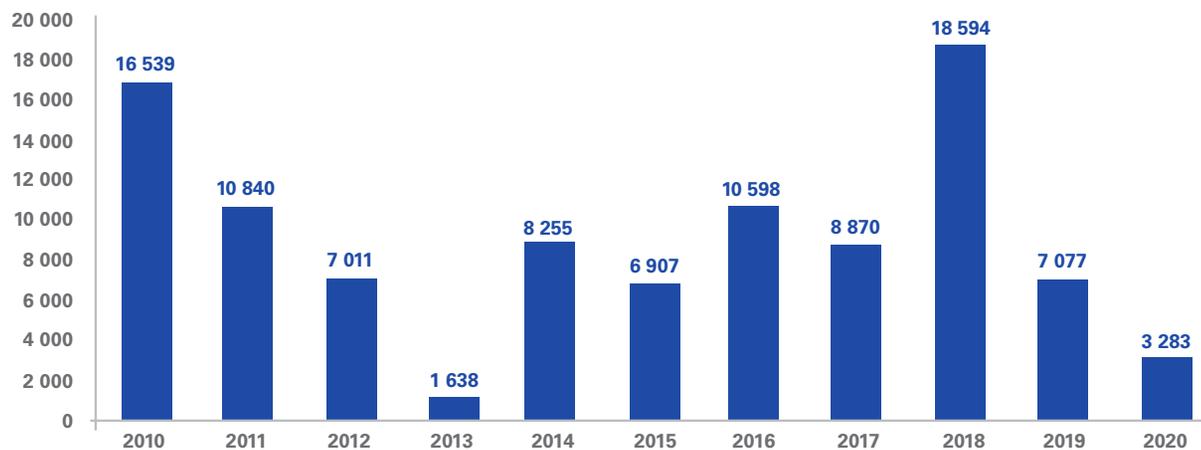
“

Desde el 2010 y aun en el primer año de la pandemia, hemos dedicado nuestros esfuerzos para desarrollar obras, ciertamente tuvimos que tomar decisiones estratégicas y de fuerza mayor por la crisis sanitaria, pero nuestro objetivo sigue intacto: maximizar el servicio para los operadores y pasajeros

”

Rafael Mencía
director Ejecutivo de AERIS.

Inversión en Infraestructura en AIJS (Incluye Plan de Remediación – Millones de colones)

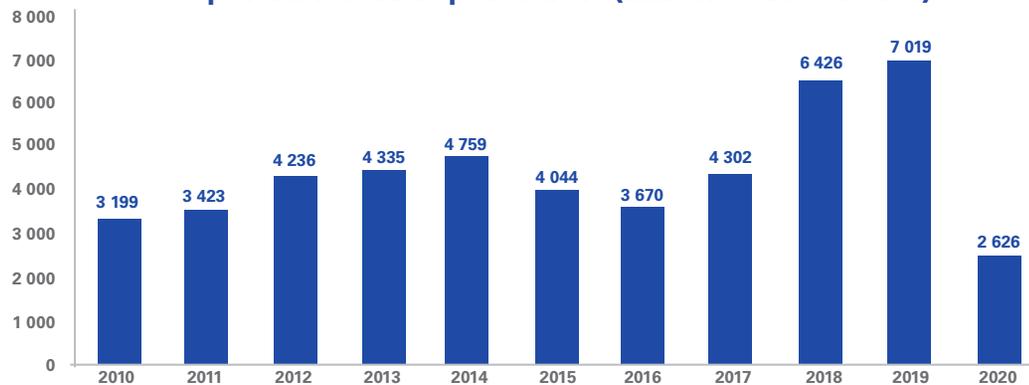


Inversiones en obras
realizadas 2010 – 2020:
¢99 611 millones

APORTES E INGRESOS PARA EL ESTADO COSTARRICENSE

Previo a la situación sanitaria, Costa Rica se preparaba para experimentar sus mejores años en atracción turística con posibles registros récord, según lo detallan autoridades como el ICT. El fortalecimiento del turismo durante los últimos 11 años fue posible gracias a las inversiones sostenidas en infraestructura del principal aeropuerto del país y que simultáneamente le generaron al Estado costarricense ingresos por **¢48 309 millones de colones (USD \$86,7 millones) por concepto de tarifas aeroportuarias, entre el 2010 y 2020.**

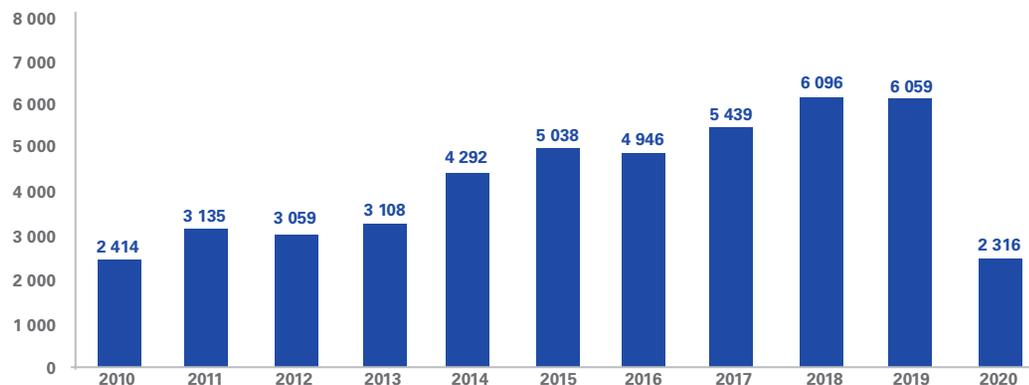
Ingresos del AIJS al Estado Costarricense por Tarifas Aeroportuarias (Millones de colones)



El desarrollo comercial del AIJS, promovido por AERIS, a través de la diversificación de servicios y oferta a los pasajeros, también le ha permitido al Estado recibir **ingresos superiores a los ¢45 901 millones de colones (USD \$82,4 millones), entre el 2010 y 2020.**

La actividad comercial a lo interno del aeropuerto también fue de los rubros afectados por la pandemia, en medio de un cierre de fronteras y restricciones de viaje interpuestas por las naciones que redujeron el tráfico de pasajeros. A pesar de la bajo flujo, AERIS logró establecer acuerdos y negociaciones que permitieran a sus socios comerciales sortear la pandemia y prepararse en conjunto para el retorno de la actividad.

Aportes al Estado Costarricense por Ingresos Comerciales en el AIJS (Millones de colones)



Los aportes y rendimiento en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, aun en medio de una situación inédita, reflejan la capacidad futura para seguir maximizando su desarrollo mediante la buena voluntad de negociación por el bienestar de Costa Rica



Ricardo Hernández
director General de AERIS.



NUESTRA MIRADA AL FUTURO

El 2020 fue un año que requirió adaptación constante, resiliencia y trabajo articulado entre AERIS y las autoridades del país. Una vez más AERIS junto al Estado costarricense dieron cuenta que la unidad es exitosa cuando se responde con conciencia, transparencia y principios.

La excelencia y el compromiso de la Gente AERIS en conjunto con las alianzas nos permitieron ofrecer experiencias de viaje seguras durante el primer año de la pandemia por COVID-19; mismas herramientas que nos permitirán seguir por el camino para impulsar el desarrollo sostenible del aeropuerto más importante de Costa Rica en los años que venideros.

En AERIS ponemos la mirada en el futuro y nos mantenemos optimistas, mientras trabajamos para seguir dinamizando el motor de la economía nacional y continuar reconectando a Costa Rica con el mundo de forma segura.



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

20
20



Costa Rica

AERIS

COSTA RICA

Una empresa del **Grupo CCR**