# SOSTENIBILIDAD 2021





## JUNTOS HACIA UNA MOVILIDAD RESILIENTE Y SOSTENIBLE



# ÍNDICE





























## **PRESENTACIÓN**

os aeropuertos más que grandes infraestructuras de obra pública, son un verdadero ecosistema en constante transformación que se han mantenido bajo la prueba de la pandemia por COVID-19 y sus efectos en la forma de vivir, desarrollar negocios, viajar y conectar con el mundo.

Tras dos años de los impactos de la crisis sanitaria, en AERIS, empresa administradora del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS), nos planteamos la meta de no solo seguir alcanzando los mejores estándares de la industria aeroportuaria, sino de transformar la movilidad hacia una experiencia más resiliente y sostenible.

Una experiencia que tiene por punto medular el trabajo conjunto y las alianzas con los distintos sectores: la administración pública, las aerolíneas, los operadores de servicios, la industria aeroportuaria, el sector turismo y los pasajeros, todos juntos trabajando por sortear una crisis y manteniendo alta la barra de la competitividad país y los aportes que AERIS, mediante su gestión, ha realizado al Estado costarricense durante los últimos 12 años.

Si en el 2020 entendimos que somos capaces de superar grandes retos, en el 2021 fortalecimos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y sobre todo, con encontrar los caminos que acerquen a Costa Rica con el futuro de una nueva forma de moverse.

Para eso, contamos con el respaldo de nuestras casas matrices, Grupo CCR de Brasil, el desarrollador de obra pública más grande de América Latina, y HAS Development Corporation, con tal de que el nombre del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría sea sinónimo de una terminal aérea competitiva, eficiente y segura.

Con este documento invitamos a nuestras partes interesadas a conocer más sobre nuestros aportes al desarrollo aeroportuario de Costa Rica durante el 2021.

# GLOSARIO DE ACRÓNIMOS Y SIGLAS

**ACI:** Airports Council International

**AHA:** Airport Health Accreditation

AIJS: Aeropuerto Internacional Juan

Santamaría

ANPA: Asociación Nacional Protectora de

**Animales** 

BAE: Bandera Azul Ecológica

CSF: Comité de Seguridad y Facilitación

**CGI:** Contrato de Gestión Interesada

**DGAC:** Dirección General de Aviación Civil

**EBITDA:** Indicador financiero - Earnings

Before Interest Taxes

**EHS:** Environment Health and Security

**GAT:** General Terminal Aviation

**GEI:** Gases de Efecto Invernadero

**GIR:** Gestión Integral de Residuos

**HASDC:** HAS Development Corporation

ICT: Instituto Costarricense de Turismo

**LPT:** Libros para Todos

MAG: Ministerio de Agricultura y Ganadería

MINAE: Ministerio de Ambiente y Energía

OACI: Organización de Aviación Civil

Internacional

**ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible

PBA: Programa Bandera Azul Ecológica

PI: Partes Interesadas o Públicos de Interés

PM: Plan Maestro

**RRSS:** Redes Sociales

**RSE:** Responsabilidad Social Empresarial

Senasa: Servicio Nacional de Salud Animal

**SGAS:** Sistema de Gestión de Ambiente.

Salud y Seguridad

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

**SJO:** Aeropuerto Internacional Juan

Santamaría (código IATA)

**SMS:** Safety Managment System -

Seguridad Operacional

**TAS:** Total Airport Service

**TON:** Toneladas



INFORME DE SOSTENIBILIDAD **2021** 

DIRECTOR EJECUTIVO

1

os años de pandemia nos hicieron tomar un reto y transformarlo en la oportunidad de demostrar nuestra capacidad de adaptación e innovación. Un espacio en medio de acelerados cambios en los modelos de trabajo, en la forma de hacer negocios, y también de las medidas que acompañaron a los millones de pasajeros que retomaron su tránsito por las principales terminales aéreas del mundo, entre ellas el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS).

Podemos decir sin duda alguna que la sostenibilidad ha sido el camino de la recuperación, ya que dentro de ella se encuentran contenidas la resiliencia, la colaboración, la empatía y el espíritu de servicio, cualidades que han sido el alma de la reconstrucción y la recuperación exitosa.

Nuestra clave sigue siendo el trabajo articulado con las autoridades costarricenses: el Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC), la Dirección General de Aviación Civil, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Órgano Fiscalizador de la Gestión Interesada (OFGI). Dicha articulación nos permitió ofrecer a los 2.862.176 pasajeros entrantes y salientes que transitaron por el AIJS, al cierre del 2021, los mejores servicios al tiempo que hacíamos de su experiencia un viaje seguro.

Fuimos optimistas y con el respaldo de Grupo CCR de Brasil nos planteamos entre las prioridades retomar poco a poco y de manera segura, el alma del negocio: el tráfico aéreo. Al cierre del 2021 alcanzamos el 73% de recuperación con respecto al 2019 (prepandemia), con 22 líneas aéreas y las conexiones a los principales mercados en Europa, Estados Unidos y Canadá, en algunos casos, incluso, con mayor cobertura que antes de la pandemia.

En el 2021 AERIS alcanzó 12 años de administrar el principal aeropuerto de Costa Rica, conscientes de que los esfuerzos nos dirigen hacia una movilidad cada vez más resiliente, con las herramientas necesarias de gestión aeroportuaria para tomar decisiones basadas en un marco sostenible cuyos efectos inciden directamente en el producto interno (PIB) de Costa Rica, en la generación de miles de empleos, en el cuido del ambiente, y en el progreso social de nuestras comunidades cercanas.

Ricardo Hernández Larios

DIRECTOR EJECUTIVO

# 202 EN CIFRAS



SOSTENIBILIDAD ECONOMICA

**\$7.4 MILLONES** • Aportes al Estado costarricense por concepto de tarifas aeroportuarias

\$720.4 MILLONES • Aportes al Estado costarricense por concepto de tarifas aeroportuarias del 2010 al 2021

**\$6.3 MILLONES** • Aportes al Estado costarricense por concepto de ingresos comerciales

\$252 MILLONES • Aportes al Estado costarricense por concepto de ingresos comerciales del 2010 al 2021

\$4.4 MILLONES • Inversión en infraestructura

\$182. 8 MILLONES • Inversión en infraestructura del 2010 al 2021





SOSTENIBILIDAD **AMBIENTAL** 

#### **CERTIFICACIÓN ISO 50001**

GALARDÓN BANDERA AZUL Ecológica y Bandera Azul Ecológica Hogares Sostenibles

72.7 TONELADAS de reciclaje

2,355 LITROS DE GASOLINA (disminución de 40% con respecto al 2020)

**10,415 M3** consumidos de agua (disminución de un 3% con relación al 2020)

**294,050 KW/H** (disminución de un 17% con respecto al 2020)

**546.45 TCO2** (disminución con respecto al 2020)

**9,232** dispersión total de animales

154 animales capturados y reubicados como método de control efectivo para salvaguardar la vida de la fauna silvestre

AIJS — declaratoria "Aeropuerto Amigo de las Abejas" 19 enjambres capturados

#### SOSTENIBILIDAD SOCIAL



7,348 HORAS de capacitación al personal de AERIS

PUESTO #17 a nivel nacional Great Place to Work Costa Rica

89% de los colaboradores de AERIS inoculado contra la COVID-19

1,250 seguimientos por Contact Center, relacionados a la atención de la COVID-19

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

4 casos reportados por accidentabilidad

**100%** de los colaboradores capacitados dentro del sistema de SMS

452 reportes relacionados a identificación de peligros en el lado aéreo



13 inspectores sanitarios que velaron por el cumplimiento de las medidas sanitarias en el AIJS

APERTURA DE VACUNATORIO contra la COVID-19

INSTALACIÓN DE LABORATORIO de detección COVID para pasajeros del AIJS

3,114 libros de texto a 768 niños de Escuela la California, Escuela Leon Cortés Castro y Escuela Santa Rita

**97** animales domésticos castrados





**5,464**COLABORADORES
EN EL AIJS\*



**94,798** TON DE CARGA



2,862,176
PASAJEROS
ENTRANTES Y
SALIENTES



**62,798**SEGUIDORES EN FACEBOOK\*\*



**22** AEROLÍNEAS INTERNACIONALES



1,876 SEGUIDORES EN INSTAGRAM\*\*



**27** DESTINOS



5,475 CONSULTAS ATENDIDAS POR RRSS\*\*



31,017 OPERACIONES



108,652 VISITAS AL SITIO WEB\*\*

# DEREIL CORPORATIVO





Una empresa del **Grupo CCR** 



AERIS HOLDING COSTA RICA, es una empresa del Grupo CCR de Brasil y a quien el Estado costarricense, desde el 2009, delegó la administración y operación del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

Bajo su responsabilidad, AERIS tiene a cargo la operación, mantenimiento, rehabilitación, construcción, financiamiento y promoción, de la principal terminal aérea de Costa Rica.

AERIS se nutre de la experiencia de sus casas matrices: HAS Development Corporation y Grupo CCR de Brasil; este último como principal accionista y con participación en los aeropuertos internacionales de Quito, en Ecuador; Curazao; Belo Horizonte en Brasil y otras 16 terminales aéreas a lo interno del gigante suramericano.

Al cierre del 2021 la gestión de AERIS junto al Gobierno de Costa Rica y las alianzas estratégicas con los operadores aéreos permitieron que desde el AIJS y mediante 22 aerolíneas comerciales internacionales, se conectara a Costa Rica con 27 destinos alrededor del mundo. Además, desde las instalaciones del AIJS operaron cuatro líneas aéreas domésticas para promover la visitación de las bellezas naturales y centros turísticos a lo interno del país.

Con fundamento en la Licitación Pública Internacional N°1-98 y hasta el año 2026, AERIS, como operador y administrador, busca superar los estándares establecidos en el contrato mediante su aporte al crecimiento de Costa Rica y el eficiente del servicio que distingue a un aeropuerto líder y seguro en América Latina.

# FILOSOFÍA CORPORATIVA AERIS



Operamos el principal aeropuerto de los costarricenses apegados al cumplimiento regulatorio nacional e internacional, y con la convicción de ser mejores cada día para seguir aportando al desarrollo sostenible y conectar a Costa Rica con el mundo.

#### 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 SERVICIO RESPETO EXCELENCIA COMPROMISO TRABAJO EN EQUIPO



### NUESTROS ACCIONISTAS RESPALDO CORPORATVO



esde octubre del 2018, Grupo CCR de Brasil, mediante la división CCR Aeropuertos, es el accionista mayoritario de AERIS Holding Costa Rica. El Grupo se fundó en 1999 para brindar soluciones de inversión 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.

Desde inicios del 2021, Grupo CCR y CCR Aeropuertos, es el concesionario y operador de 16 aeropuertos en Brasil: Palmas, en Tocantins: Petrolina. en Pernambuco: Emperatriz y São Luís en Maranhão; capital de Maranhão, Teresina, capital de Piauí, Curitiba, Foz do Iguaçu, Londrina y Bacacheri, en Paraná; Joinville y Navegantes en Santa Catarina; Bagé, Pelotas y Uruguaiana, en Rio Grande do Sul; Goiânia, capital de Goiás y Pampulha, en Belo Horizonte, Minas Gerais. Con las nuevas adquisiciones aeroportuarias, el índice de pasajeros transportados a partir de las concesiones de CCR prácticamente se duplicó: de los 22 millones atendidos por año (números del 2019, último período de captación de datos), pasó a movilizar 43 millones de pasajeros.

La división también cuenta la empresa de origen estadounidense Total Airport Service (TAS), la cual brindó servicios a más de 30 empresas como: Lufthansa, United Airlines, Air France, American Airlines, Korean Air y Nippon Cargo.

La exitosa participación en alianzas públicoprivadas 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 de São Paulo y Salvador, además de trenes urbanos, sistemas metro viarios y transporte marítimo, en Río de Janeiro.

CCR es la empresa líder de América Latina en la administración de obra pública, aportando ese respaldo corporativo y experiencia excepcional en el desarrollo, financiamiento, construcción y operación de proyectos, Se distingue por su 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 destaca en los principales rankings de sostenibilidad, como lo es el Índice de Sostenibilidad Corporativa (ISE) de la Bolsa de Valores de São Paulo.



# SOSTENIBILIDAD (C)



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, atendiendo 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.





# GESTIÓN INTERESADA

### **PLAN MAESTRO**

a gestión interesada es la figura jurídica utilizada para la prestación de los servicios en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y mediante la cual se administran los servicios y construyen las obras necesarias definidas por el Estado con base en un Plan Maestro (PM) elaborado por expertos internacionales.

AERS es quien realiza la inversión en operación, mantenimiento e infraestructura. El Gestor es retribuido mediante una distribución conjunta con el Estado, de los ingresos resultantes de la operación del aeropuerto. AERIS es responsable de cubrir todos los gastos operativos y cumplir con las obligaciones financieras de acuerdo con los objetivos establecidos en el Contrato de Gestión Interesada (CGI).

Por su parte, el Plan Maestro (PM), el cual se actualiza cada 4 años, describe de forma amplia el camino de implementación del conjunto de obras que el AIJS requerirá para satisfacer los niveles de demanda y servicio de los subsiguientes 20 años.

A inicios del 2019 se inició con el proceso de actualización del Plan Maestro (PM) del AIJS, el cual permitió presentar una propuesta de actualización a la Administración en mayo 2020. Sin embargo, por los impactos ocasionados por la Pandemia de Covid-19, el Gestor presentó una nueva propuesta de actualización del PM en mayo 2021.

Bajo la figura de una alianza público-privada y de acuerdo con los objetivos establecidos en el CGI, AERIS ha venido entregando al país un desarrollo aeroportuario guiado por criterios de sostenibilidad mediante una terminal competitiva, rentable y acorde a las demandas del mercado.

# 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.



I 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 fijas para estacionamiento de aeronaves, las cuales se encuentran conectadas mediante puentes de embarque a la terminal principal. También, 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.

La Terminal Internacional es una estructura de tres niveles y un nivel mezanine. Las instalaciones de llegadas se encuentran en el primer nivel, y las instalaciones de salidas y salas de abordaje se encuentran principalmente en el segundo nivel (salidas). Con la excepción del área de preparación de equipaje, localizada en el sótano del edificio y con acceso directo hacia la plataforma, todas las demás áreas están cerradas y cuentan con temperatura controlada.

Al edificio principal, lo 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 sirve como un salón de bienvenida, espacio comercial, 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.

Por su parte, 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.

En noviembre del 2021 el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría estrenó una nueva Estación de Salvamento y Extinción de Incendios (Estación SEI), con la cual la Dirección General de Aviación Civil reitera su compromiso de cumplir con los estándares y métodos recomendados por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y potencia el nivel de seguridad operacional del aeropuerto.





# CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS EN EL 2027



- Airport Customer Experience Accreditation, ACI Programme, Level 2, ACI 2021.
- Green Airport Recognition, ACI 2021.
- Renovación de la certificación: Airport Carbon Accreditation (Reduction), en nivel 2 Reducción 2021.
- Renovación del Airport Health Accreditation, ACI 2021
- Renovación del Airport Health Accreditation, ACI 2021
- Renovación de la certificación: Airport Carbon Accreditation (Reduction), en nivel 2 Reducción 2021
- "The Voice of Customer", ACI Recognition 2021.



 Galardón Bandera Azul en Cambio Climático y Hogares Sostenibles (AERIS), 2021.



• General Aviation Terminal (GAT), Mejor Terminal de Vuelos Privados de Latinoamérica, Pro Pilot Magazine, 2021 (según resultados anuales de los mejores operadores en tierra a aeronaves y servicios exclusivos para pasajeros y tripulación de la aviación de negocios o de vuelos privados)



 World Travel Awards, Aeropuerto Líder de México y Centroamérica, 2021.



- Certificación del Sistema de Gestión de la Energía bajo el estándar ISO 50001: 20182021.
- Renovación de la certificación: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.



- Reconocimiento por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa de Costa Rica (Merco), AERIS en el TOP 100 del ranking de empresas, 2021.
- Reconocimiento por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa de Costa Rica (Merco), posición #1 del sector Administración Portuaria, 2021.



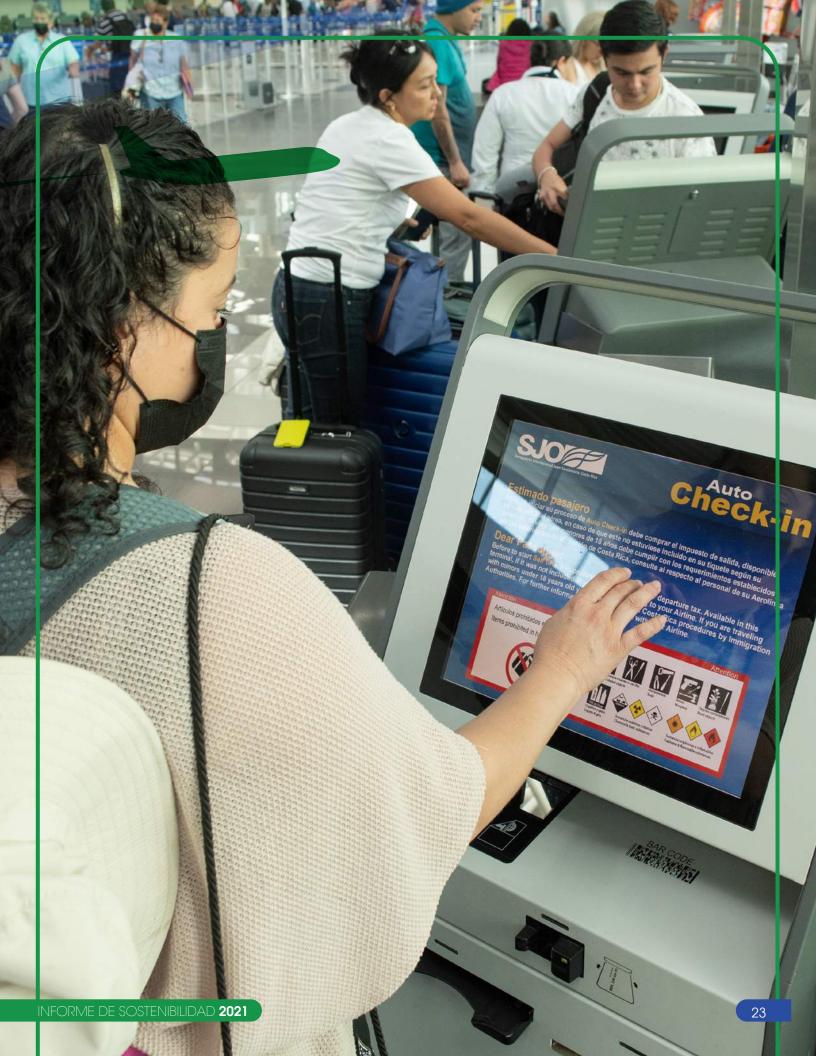
• Reconocimiento de la Asociación Horizonte Positivo, por implementación del Programa IPM Empresarial, 2021.



• Ranking de las mejores empresas para trabajar en Centroamérica y el Caribe. Posición #17. Great Place to Work. 2021



 Certificación: Centro de trabajo prevenido ante COVID-19 del Ministerio de Trabajo de Costa Rica 2021



## REPUTACIÓN CORPORATIVA DE AERIS Y EL AIJS

AERIS Holding Costa Rica desarrolla una importante labor de posicionamiento, distribución de información y relacionamiento con sus públicos de interés.

Mediante diferentes canales de comunicación, entre los que destacan la prensa nacional, internacional y los canales digitales, tanto AERIS como el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría son una fuente primaria de información especializada, confiable y basada en datos de la industria aeroportuaria en Costa Rica y las mejores prácticas a nivel mundial.

A continuación se detalla el desempeño general de la empresa y el principal aeropuerto de Costa Rica en:

# **AERIS Y EL AIJS EN LOS MEDIOS** INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021

#### **PUBLICACIONES**



387

Incluye notas gestionadas editoriales acerca de AERIS.

342

Publicaciones, stories y réplicas en redes sociales.

Redes Sociales • 342 Posteos

Prensa Digital • 230 notas

Televisión · 81 notas

Radio · 42 notas

Prensa Escrita · 34 notas



96% TONO POSITIVO

Incluye únicamente notas gestionadas y réplicas en redes sociales de los medios.

25
COMUNICADOS
GESTIONADOS

LA NACIÓN -

Viajeros podrán realizar prueba rápida de covid-19 en aeropuerto Juan Santamaría



(Video): Aeropuerto rescata a 4.000 abejas que 'aterrizaron' en torre de aproximación de aviones





ÚLTIMAS NOTICIAS

LR NRCION Mis Barefices Ultimas noticias. El País: Puro Deporte Sucesse Economia Opinión Viva El M

Moderno edificio permitirá a Bomberos atender en 3 minutos emergencias en aeropuerto Juan Santamaría

ción de tricendica forma parte del plan maestro que el gestor venía ejecutando en el suerto y cuyo monto supera los \$100 millones.

ÚLTIMAS NOTICIAS

Mensaje



Terminal de vuelos privados del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría es considerada la mejor de Latinoamérica



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021

#### AERIS cumple 12 años de Administrar principal aeropuerto de Costa Rica con el reto de recuperar el tráfico aéreo

Ago 17, 2021 | En la mira, Noticias de hoy



A un año del retorno de operaciones en el Juan Santamaría ya son 23 destinos alrededor del mundo con los que se conecta a Costa Rica.

AERIS, gestor del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS), alcanzó 12 años de administrar la principal terminal aérea del país, con el reto de seguir aportando al desarrollo aeroportuario de Costa Rica y la mirada puesta en recuperar el tráfico aéreo como parte de los efectos provocados por la COVID-19.

A un año del retorno de operaciones, bajo la buena labor y fiscalización del Órgano Fiscalizador (OFGI), el apoyo del Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC) y el trabajo coordinado con el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), al AIJS vuelan 19 aerolíneas. Destaca la presencia de nuevos operadores como Frontier volando a Miami y Orlando, e Iberojet fortaleciendo las conexiones con Europa y la ciudad de Madrid. Mientras que, a nivel de itinerario se recuperaron todos los destinos en Estados Unidos e incluso se sumó la ciudad de Denver: Los Ángeles hoy tiene una mayor cobertura que antes de la pandemia, gracias a los servicios de United Airlines y Jetblue; y Miami con Frontier y Avianca.

Aeropuerto Internacional Juan Santamaría de Costa Rica es el mejor de la región, según World Travel Awards



Terminal aérea resultó ganadora en categoría "Aeropuerto Líder de México y Centroamérica"

El Aeropuerto Internacional Juan Santamaría de Costa Rica fue seleccionado como el mejor de la región, bajo la categoría de "Aeropuerto Líder de México y Centroamérica". El reconocimiento lo otorgó la organización de World Travel Awards (WTA) quienes reconocen y celebran la excelencia en todos los sectores clave de las industrias de viajes, turismo y

## REPUTACIÓN CORPORATIVA

### DE AERIS Y EL AIJS

Canales digitales (web, Facebook e Instagram)



**62,798**SEGUIDORES EN FACEBOOK\*\*



1,876
SEGUIDORES EN INSTAGRAM\*\*

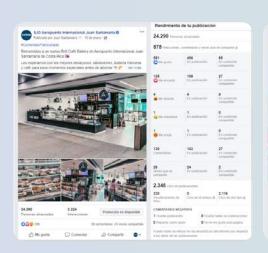


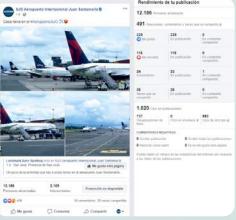
5,475 CONSULTAS ATENDIDAS POR RRSS\*\*



108,652 VISITAS AL SITIO WEB\*\*

\*\*Cifras a diciembre 2021















# MEMBRESÍAS Y ASOCIACIONES DE AERIS Y EL AIJS

NACIONALES

















INTERNACIONALES



# VIVIOS LA SOSTENIBILIDAD

Vivir la sostenibilidad implica administrar un aeropuerto de manera responsable con las mejores prácticas medio ambientales, sociales, económicas y de gobernanza; priorizando el bienestar de nuestra gente. Eso aprendimos tras 12 años de administración del principal aeropuerto de Costa Rica y siguiendo las mejores prácticas internacionales. Los resultados se traducen en la generación de empleo, el bienestar de las familias y el disfrute de los pasajeros ansiosos de llegar a sus destinos; por tanto, en la recuperación económica de todo un sector y del país.

AERIS es una empresa sólida y comprometida con el Estado costarricense en brindar los más altos estándares tanto para las personas que transitan por la principal puerta de entrada al país, como para nuestras partes interesadas.

Costa Rica es un país que dentro de su cultura acostumbra a pensar más allá de lo diferente. En AERIS, de la mano con nuestra casa matriz Grupo de CCR Brasil, podemos potenciar esa manera de hacer las cosas: conscientes en el presente y optimistas en el futuro, porque solo juntos podemos repensar la forma en que nos movemos de una manera más resiliente y siempre sostenible.

Nuestro compromiso está al servicio de los costarricenses para tener un país más próspero y también con los pasajeros del mundo para darles la bienvenida a una nación que ve en la sostenibilidad un modo de vivir.

Adriana Bejarano Carrillo JEFA DE AMBIENTE, SALUD Y SEGURIDAD





1 FIN DE LA POBREZA	
###	Ì

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

**META** 

**ACCIONES QUE** APOYAN EL OBJETIVO





**PARTE INTERESADA META** 

DIMENSIÓN



las definiciones nacionales.

Mejorar la calidad de vida de los colaboradores de AERIS que se encuentran con algún grado de pobreza.

**OBJETIVO AERIS** 

Desarrollo de acciones estratégicas para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores.

IPM empresarial. - Programa de la Mano con AERIS.

Colaboradores de **AERIS** 

Social interna



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.

Ser un socio estratégico en el desarrollo de la educación, por medio de alianzas que favorezcan a la niñez.

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.

Apoyar la educación y el desarrolo de la niñez de Costa Rica.

área de influencia e impacto del Aeropuerto.

Niños de primero a sexto grado de escuelas en el

Social externa

Convenio Unicef.

Alianza Libros para

todos.

Niños en riesgo social en el territorio nacional.

Social externa

Desarrollo de programa de apoyos a la educación de Aeris

Convertir al

Programa de la Mano con AERIS Colaboradores de AERIS

Social interna



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.

Desarrollo de programas que garanticen la inocuidad, saneamiento y conservación del recurso hídrico.

Aeropuerto en una instalación libre del uso de cloro para propósitos de limpieza y promover el uso de productos amigables con el medio ambiente para estas actividades.

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.

Monitorear de manera periódica la calidad de agua potable suministrada en las instalaciones del Aeropuerto.

Monitorear de manera periódica la calidad de agua residual vertida al Cuerpo Receptor Río Ciruelas

Sistema de Gestión Ambiental.

Programa Bandera Azul Ecológica Categoría Promocíon de la higiene.

Usuarios, pasajeros, comunidad aeroportuaria y colaboradores de AERIS.

Social externaSocial interna

0	TRABAJO DECENTE
Ŏ	Y CRECIMIENTO
	ECONÓMICO
·	At the different

INDUSTRIA, Innovación e Infraestructura

META	OBJETIVO AERIS	ACCIONES QUE APOYAN EL OBJETIVO	PROGRAMA DE AERIS INTERESADO	PARTE INTERESADA META	DIMENSIÓN
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.	Garantizar un ambiente de trabajo sano y seguro para todos los colaboradores.	Alcanzar el alcanzar el alcanzar el objetivo organizacional de cero accidentes con tiempo perdido por medio de la implementación de programas de prevención.  Mejora contínua de los estándares de Seguridad Ocupacional y Seguridad Operacional.	Programa de prevención de riesgos laborales. Sistema de Salud y Seguridad Laboral Política de no discriminación Sistema de Seguridad Operacional	Colaboradores de AERIS	Económica Social interna
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.	Implementar de manera continua las mejores prácticas en materia de ambiente de trabajo.	Seguir siendo reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar en Costa Rica (GPTW).	Certificación GPTW	Colaboradores de AERIS	Económica Social interna
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.	Desarrollar infraestructura fiable que cumple con estándares de sostenibilidad y resiliencia, así como la inclusión de tecnologías limpias y/o eficientes dentro de la infraestructura.  Mejorar continuamente los niveles de servicios a los pasajeros.	Cumplir los objetivos de desarrollo de infraestructura del Plan Maestro.  Aportar al desarrollo económico del país a través de la atracción de nuevas líneas áreas para fortalecer el desarrollo económico del turismo.  Implementación del plan de acción para obtener la Certificación de CX Nivel 3.  Apertura de nuevas áreas comerciales y construcción.	Plan Maestro  Desarrollo de rutas  Certificación Customer experience ISO 9001	Usuarios, pasajeros, comunidad aeroportuaria, gobierno de Costa	EconómicaSocial externaAmbiental
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.	Mitigar el impacto de las operaciones aeroportuarias en el cambio climático y mejorar la resiliencia climática del aeropuerto.  Ser un aeropuerto eficiente en el uso de sus recursos energéticos.	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.  Creación de agenda continua de trabajo para la articulación de acciones con la eficiencia energética y la reducción de huella de carbono dentro de los proyectos de infraestructura.	Sistema de gestión ambiental Comité de Eficiencia Energética Certificación ISO 50001	Rica.	

12.2 De aquí a 2030, lograr

uso eficiente de los recursos

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

efectos adversos en la salud

humana v el medio ambiente.

12.7 Promover prácticas de

adquisición pública que sean

sostenibles, de conformidad

con las políticas y prioridades

2030, asegurar que las personas

información y los conocimientos

pertinentes para el desarrollo

sostenible v los estilos de vida

en armonía con la naturaleza.

nacionales. 12.8 De aquí a

de todo el mundo tengan la

liberación a la atmósfera, el agua

y el suelo a fin de minimizar sus

la gestión sostenible y el

naturales. 12.4 De aquí

a 2030, lograr la gestión

12	PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
(	30

#### **OBJETIVO AERIS** META

Ser un aeropuerto modelo en la región en la gestión sostenibles y uso de los recursos naturales.Mejorar contimuamente los estándares de maneio de incluvendo su ciclo de vida y que sea conforme con los marcos internacionales y convenios.Ser un aeropuerto pionero en la región en la implementación de estándares de economía circular y compras sostenibles Mejorar continuamente la cultura en materia de sostenibilidad

aeroportuaria.

#### **ACCIONES QUE APOYAN EL OBJETIVO**

**PROGRAMA DE AERIS INTERESADO** 

#### PARTE INTERESADA **META**

DIMENSIÓN

sustancias químicas y residuos peligrosos,

de compras sostenibles. Gestión Responsable de Residuos peligrosos y especiales producidos por Aeris y supervisión de la gestión de empresa que laboran en el Aeropuerto. Implementación de estándares de economía circular.Implementación del programa de capacitación en materia de sostenibilidad ambiental

Mantener los galardones de

Fortalecer el programa

Política compras sostenibles. Programa Bandera Azul Ecológica. Programa de educación ambiental.Programa de manejo de residuos

Gobierno, accionistas comunidad aeroportuaria.

Económica Ambiental



13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países. 13.3 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.

Mitigar el impacto de las operaciones aeroportuarias en el cambio climático y mejorar la resiliencia climática de los aeropuertos. Ser un aeropuerto modelo en el manejo eficiente de la energía.

Bandera Azul Ecológica Categoría Cambio Climático y Hogares Sostenibles para AERIS. Incentivar a las empresas que laboran en el Aeropuerto a obtener el galardón de Bandera Azul Ecológica en la Categoría Cambio Climático. Mantener la certificación ISO 50001 Eficiencia energética para la Terminal Internacional de pasaieros, para el año 2021 Mantener la certificación de Airport Carbon Acredittation nivel II Reducción durante los años 2022 v 2023.Obtener la certificación de Airport Carbon Acredittation nievel III Optimización para el año 2024 Fortalecer las charlas de educación y sensibilización ambiental para los colaboradores de AERIS y para la comunidad aeroportuaria, Promover la sensibilización respecto de la mitigación del cambio climático y la adaptación a él mediante el involucramiento de los colaboradores y la comunidad aeroportuaria con el Programa de

Airport Crabon Acreditation (ACI).Programa de Voluntariado Empresarial: Gente Aeris en acción.

Gobierno, accionistas, colaboradores de Aeris

Ambiental Económica Social Interno

**ALIANZAS PARA** LOGRAR LOS OBJETIVOS



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

Desarrollar alianzas que contribuyan con infraestructura y administración fiable que cumple con estandares de sostenibilidad y que aporten al desarrollo del estado costarricense.

Cumplimiento a cabalidad con los objetivos y metes de desarrollo del Plan Maestro.

Voluntariado Empresarial.

Cumplimiento de las políticas de gobernanza corporativa.

Contrato de Gestión Interesada

Alianza con Asociación Horizonte Positivo

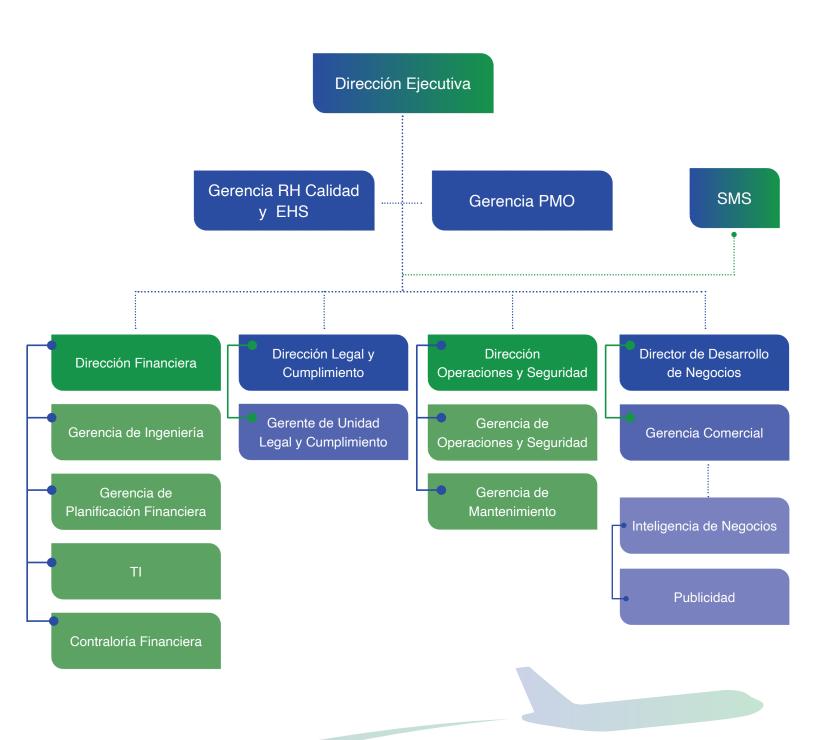
> Políticas de Cumplimiento

Gobierno de Costa Rica, accionistas, pasajeros y usuarios del Aeropuerto.

Económica



## ESTRUCTURA CORPORATIVA



# GOBERNANZA

## NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD VIENE DESDE LA CORPORACIÓN

Con el fortalecimiento de Grupo CCR, y su mayor presencia en la administración de terminales aéreas y grandes obras de infraestructura pública en Latinoamérica, AERIS inició un proceso de información de activos y adopción de normas de cumplimiento y gobernanza para la toma de decisiones estratégicas desde su casa matriz.

Este proceso significó la redefinición de los procesos de toma de decisiones estratégicas, por ende la adopción políticas de gobierno corporativo y el establecimiento del Programa de Cumplimiento, proyectos que se desarrolló entre 2020 y 2021 y su implementación se ha estado ejecutando durante el 2022 con políticas uniformes respecto a principios éticos, normas de anticorrupción, relación con terceros, interacción con agentes públicos, revisión de proveedores, normas para donaciones y conflictos de interés, entre otras; además, de la disposición de herramientas tecnológicas para la trazabilidad de las decisiones.

El equipo que forma parte del Cumplimiento Corporativo (Dirección Legal y Gerencia de Unidad Legal y Cumplimiento) trabaja en línea con la Dirección Ejecutiva

de AERIS, partiendo de la premisa de que su visión estratégica en el desarrollo aeroportuario de Costa Rica se ve permeada por la ética y un comportamiento de transparencia intachable del cual este informe da cuenta.

El Código de Ética de AERIS establece los valores, directrices, principios y responsabilidades para los colaboradores al relacionarse con la sociedad o cualquier tercero. Además, se complementa de las siguientes políticas de Recursos Humanos

- · Código de Conducta Ética
- Política de la Empresa Limpia y Combate a la Corrupción.
- Política de Regalos y Entretenimiento
- · Política de Conflicto de Interés
- Política de Relaciones con Agentes Públicos
- · Política de Canal Confidencial de Denuncia
- Política de Diligencia Debida para Terceros
- · Política de Donaciones y Auspicios

#### ELEMENTOS CÓDIGO DE ÉTICA

**Derechos Humanos** 

Ambiente de Trabajo

Salud y Seguridad

Medio Ambiente

**RSE** 

Donaciones y Auspicios

Activos y Recursos

Conflicto de Interés

Combate a la Corrupción

Interacción con Agentes Públicos

Contribuciones Políticas

Obsequios

Confidencialidad

Relación con terceros

Competencia Leal

Libros y Registros Contables

Comunicación Accionistas

Medidas Legales y Disciplinarias

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### POLÍTICA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

AERIS Holding Costa Rica vela por la calidad y el nivel de servicio, la identificación, prevención y reducción de los impactos ambientales y sociales, desempeño energético generado por las actividades desarrolladas en el aeropuerto, así como de los riesgos laborales.

#### El compromiso del Gestor se basa en 7 pilares:



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



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



Promover la mejora continua de los sistemas de gestión de la calidad y de la energía, así como del desempeño energético, la seguridad, eficiencia y eficacia en todos los niveles de la organización.



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



Impulsar el compromiso con el mejoramiento continuo y el logro de los objetivos de la organización, involucrando a las partes interesadas en los procesos de comunicación, medición y evaluación de desempeño energético, ambiental, de salud y seguridad.



Asegurar la disponibilidad de los recursos y de la información, para el cumplimiento de nuestros objetivos y metas, en apoyo a las compras y actividades de diseño que impactan y mejoran nuestro desempeño energético.



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

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## POLÍTICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL

AERIS mantiene un programa de Seguridad Operacional activo que le permite atender, reducir, mitigar y prevenir los riesgos que puedan provocar accidentes e incidentes en las operaciones dentro de las instalaciones del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y sus cercanías.

Así, la empresa está comprometida con:

- Cumplir los requisitos legales y contractuales, aplicables a la actividad aeroportuaria en temas de seguridad operacional.
- Promover proactivamente en todos los niveles de la organización, la gestión eficiente y eficaz de la seguridad operacional.
- Mantener el compromiso de la administración con la seguridad operacional.
- Procurar la mejora continua de los sistemas de seguridad operacional.

## COMITÉS Y EQUIPOS PERMANENTES DE TRABAJO

INTERNOS	COMITÉS
Comité de Contratos	Aprobación de toda contratación que suscriba AERIS.
Comité de Proyectos	Revisión y aprobación de proyectos a desarrollar en el AIJS.
Comité de Espacios	Control las áreas y los lineamientos para asignación, entrega y devolución de estas, según lo establece el Contrato de Gestión Interesada (CGI).
Comité Directivo	Definir, gestionar y evaluar iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

INTERNOS	EQUIPOS DE TRABAJO
Equipo de trabajo de Calidad	Revisión del Sistema de Calidad de forma periódica para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.
Equipo de trabajo de Eficiencia Energética	Revisión del desempeño del Sistema de Gestión de la Energía con la alta Dirección.
Equipo Ejecutivo de Salud y Seguridad	Responsable del monitoreo del desempeño de la Salud y Seguridad Laboral de AERIS.
Equipo de Gestión de la Energía	Responsable del desempeño del Sistema de Gestión de la Energía en cumplimiento de los objetivos y metas.
Grupo de Acción de la Seguridad (SAG)	Revisión de temas de seguridad operacional, para la operación segura en el AIJS.
Equipo de trabajo - Customer Experience	Consolidar las prácticas implementadas en cada nivel del programa de Customer Experience y que impactan el indicador de satisfacción general del pasajero.

## COMITÉS OPERATIVOS

#### **EXTERNOS DEL AIJS**

Establecidos por lineamientos del CGI, o bien, por norma

$\Box \setminus \Box$			N I		10
$\vdash X$	l ⊢ l	リノ		(	16
1 /\		I \			ノ、)

#### DESCRIPCIÓN

#### Comité Control de Fauna

Regula y coordina las relaciones entre el Gestor Interesado y los distintos organismos que intervienen en el control de fauna del AIJS, así como establecer medidas que permitan minimizar el riesgo de incidentes o accidentes que se puedan derivar de la presencia de fauna.

#### Comité de Emergencias

Su objetivo es planificar todas las acciones que se requieran para realizar cualquier simulacro (escala real, parcial o de mesa), entre las diferentes instituciones que enfrentaran la emergencia (simulacro). De esta forma, se mide la efectividad de los cuerpos o entidades que atienden la emergencia y se evalúan los procedimientos establecidos. Además, se garantiza a los diferentes usuarios de la terminal que, de ocurrir alguna emergencia, haya procedimientos y personal capacitado para responder oportunamente y velar por su seguridad.

#### Comité de Seguridad y Facilitación (CSF)

Vela por el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por parte del CSF, mediante indicadores, auditorías y proyectos relacionados para lograr un excelente desempeño en los más altos niveles de seguridad y facilitación en el SJO, de acuerdo con el Programa de Seguridad, MRAC-17, Anexo 17 y buenas prácticas en materia de seguridad aeroportuaria a nivel global.

#### Comité Seguridad Operacional

Regular y coordina con las diferentes empresas que operan en las plataformas del aeropuerto, procurando la eficiencia de las operaciones en dichas áreas. Las medidas correctivas y preventivas que se tomen en este comité buscan facilitar y agilizar la operación del aeropuerto sin poner en riesgo la seguridad de dichas operaciones. De esta forma, el objetivo final es que el paso de los pasajeros en el Aeropuerto no se va impactado por demoras o atrasos imputables a faltas en la seguridad operación en rampa.

#### Comité de Operadores

Trata temas operacionales y de facilitación, de manera general en el aeropuerto, que buscan la mejora en los servicios que se brindan en el lugar.

#### Comité de Carga

A cargo de regular y coordinar las relaciones AERIS y los distintos organismos que intervienen en la operación de carga en el AIJS. incluyendo dependencias gubernamentales y usuarios de aerolíneas y compañías de manejo en tierra con el objeto de procurar la eficiencia y calidad de los servicios prestados. Busca simplificar requisitos y elaborar procedimientos eficaces y seguros para la entrada, tránsito y salida de mercancías en el AIJS.

#### Comité de Asignación de Recursos

Busca realizar una adecuada distribución de los recursos de uso común (mostradores de chequeo, quioscos de auto chequeo, puentes y salas de abordaje, posiciones de estacionamiento y buses) dentro del AIJS para facilitar y agilizar el paso de los pasajeros. Además, se tratan temas acerca de mejora en el uso de los recursos, con el fin de que estas anomalías no se presenten nuevamente."

# CUMPLIMIENTO REGULATORIO

AERIS Holding Costa Rica es asesor y principal apoyo del gobierno de Costa Rica en turno, en materia aeroportuaria a nivel nacional e internacional

ERIS cumple 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 OACI y/o la Federal Aviation Administration (FAA). La empresa cumple 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).

Como administradores del AIJS, AERIS cuenta con procesos de supervisión e inspecciones de todas las operaciones que se realizan en el aeropuerto, incluyendo empresas contratistas, constructoras, concesionarios comerciales, compañías de servicios de asistencia en tierra, entre otras. Para ello se cuenta con proceso permanente de verificación y supervisión realizado por servicios de empresas especializadas en esta materia.

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. Además, por medio de la contratación de servicios especializados la organización garantiza la identificación de las nuevas disposiciones legales o los cambios que se produzcan en las normas vigentes.

A partir de la identificación de los requisitos legales y otros requisitos aplicables en materia ambiental, de salud ocupacional y energía, se realizan evaluaciones periódicas cada 2 años con su grado de cumplimiento.

Como parte de este proceso la Regencia Ambiental del AIJS verifica el cumplimiento de 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.

Durante el 2021, se incluyeron las materias: calidad y Regulaciones COVID-19 y eficiencia energética para el seguimiento en la plataforma digital con la que cuenta la firma contratada.





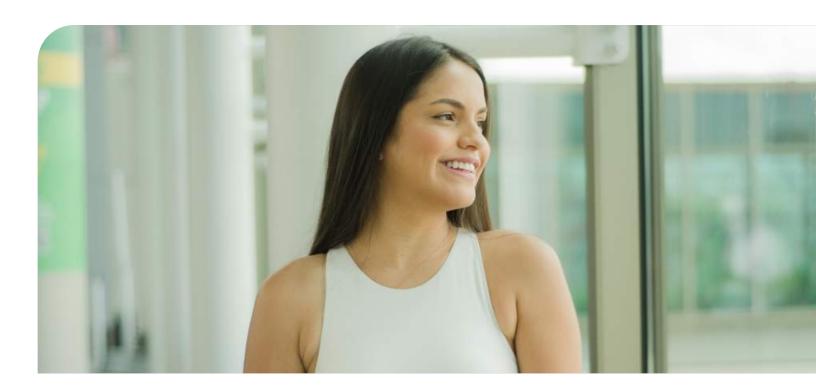


EXPERIENCIA AL PASAJERO • CONECTIVIDAD • INVERSIONES • INFRAESTRUCTURA





# ESTRATEGIA BASADA EN EL ESPÍRITU DE LA AVIACIÓN: EL PASAJERO



La satisfacción del pasajero es un tema central en el plan estratégico de AERIS y como parte de la mejora continua, se decidió implementar un programa que potencie la relación con los pasajeros, permita identificar nuevas prácticas de gestión de la experiencia del cliente, involucre a la comunidad aeroportuaria y sirva como una herramienta para comunicar y promover los esfuerzos del aeropuerto como principal puerto de entrada y salida de Costa Rica.

Al ser un programa multinivel (5 en total), donde se van agregando prácticas, según lo establece el programa de "Experiencia al Cliente" del Consejo Internacional de Aeropuertos, se decidió permanecer dos años en cada etapa con el fin de consolidar las prácticas y de esa forma asegurar un alto nivel de madurez más allá de solo obtener una certificación.

AERIS se planteó el objetivo de conformar un equipo de trabajo permanente de experiencia al pasajero, el cual involucra a los colaboradores del Gestor, así como a los trabajadores y funcionarios de todas las partes interesadas que cumplen un rol en el AIJS. El objetivo es asegurar la satisfacción del cliente, brindando una experiencia excelente y memorable, al tiempo que se promueven oportunidades de mejora en todos los niveles de la operación del aeropuerto.



En el 2021 el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría alcanzó la prestigiosa certificación del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) que reconoce la gestión de AERIS y la de toda la comunidad aeroportuaria (instituciones del Estado, operadores comerciales y aeroportuarios) en brindar la mejor experiencia de viaje al pasajero.

Así, el AIJS se convirtió en la primera terminal aérea del país en ser acreditada por "Experiencia al Cliente" y se unió a otros tres aeropuertos de Latinoamérica en obtener dicha certificación para el 2021.

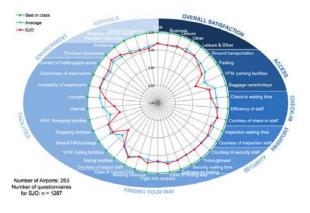
La acreditación dada por ACI se estructura en un programa que tiene metas y objetivos específicos que lo diferencian de cualquier otro premio en el área de satisfacción del cliente. Este programa mundial cuenta con cinco niveles de acreditación, evaluando los esfuerzos y exploraciones que hagan los administradores aeroportuarios para potenciar la experiencia de viaje a través de:

- 1. Comprensión del cliente
- 2. Estrategia
- 3. Medición
- 4. Mejora operativa
- 5. Gobernanza
- 6. Cultura aeroportuaria
- 7. Diseño / innovación de servicios
- 8. Colaboración con la comunidad aeroportuaria

Además, la terminal se hizo acreedora del reconocimiento "Voice of the Customer" el cual se otorga a aquellos aeropuertos que han mantenido como prioridad escuchar e interactuar con los clientes durante la pandemia. Este premio reconoce los esfuerzos significativos en la recopilación de los usuarios mediante el programa Airport Qualiity Service para comprender mejor las necesidades presentadas a raíz de la crisis sanitaria

#### **BENCHMARK GLOBAL:**

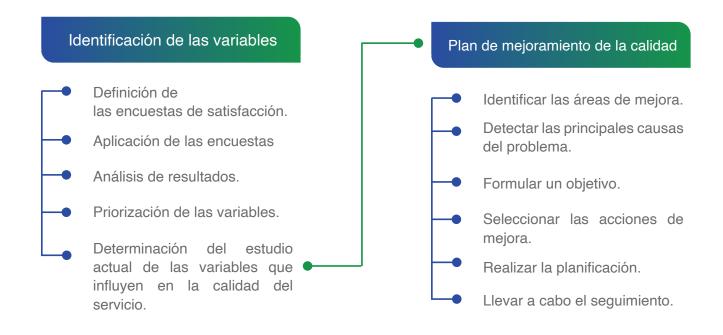
#### RENDIMIENTO DEL SJO FRENTE A AEROPUERTOS PARTICIPANTES



Como parte del proceso de tratamiento de datos de ACI, los resultados suelen ponderarse según la proporción de tráfico internacional y nacional. Dado que la mayoría de los aeropuertos no pudieron completar los objetivos internacionales, se aplicó una ponderación a los resultados para evitar una representación excesiva de pasajeros internacionales en la muestra. Esto debe tenerse en cuenta al observar los resultados de los aeropuertos, incluidos los puntajes generales.

# CALIDAD DE LOS SERVICIOS

AERIS mantiene entre sus pilares el excelente servicio con los pasajeros, operadores aéreos y comerciales, así como con todas las instituciones que desempeñan un rol en la principal terminal aérea de Costa Rica. Así, la empresa cuenta con un plan de mejoramiento de la calidad, basado en el modelo de Deming: planear, hacer, verificar y actuar, que se detalla:



Tras una evaluación del desempeño de los servicios a pasajeros y operadores aéreos, las áreas se agrupan en 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.

Con base en esta medición propia, AERIS reafirma un fuerte compromiso con la calidad, al apegarse a los principios y procedimientos de la certificación ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Mediante un proceso de auditorías internas y externas, a cargo de 22 colaboradores capacitados, se garantiza el cumplimiento de la normativa nacional e internacional aplicable, tal como lo indica el CGI.

Anualmente se reciben auditorías externas de seguimiento y cada tres años la empresa experimenta un proceso de evaluación para la recertificación.

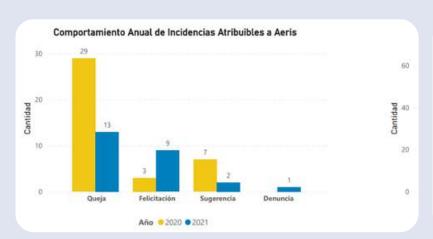
# PROGRAMA DE

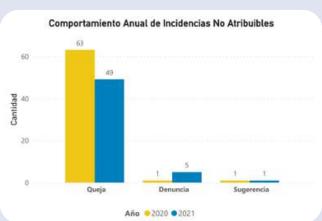
Este programa representa un pilar hacia la mejora del servicio que se brinda en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, permitiendo que se incorporen las inquietudes de los pasajeros y usuarios, así como la retroalimentación a las empresas y entidades que participan en la experiencia de viaje.

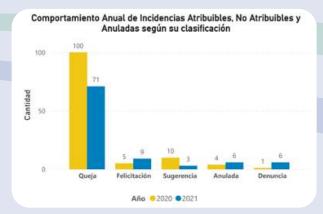
Con esto y como comunidad aeroportuaria, se busca brindar un estándar de calidad superior. El departamento de Calidad de AERIS se encarga de recopilar mediante canales digitales y físicos las sugerencias, quejas, denuncias o felicitaciones (incidencias) relacionadas a la calidad de los servicios brindados en el AIJS.

Los siguientes gráficos muestran el comportamiento de los últimos dos años, dividido en incidencias atribuibles a la administración de AERIS y aquellas que no lo son (no atribuibles), por ejemplo, las relacionadas con concesionarios, operadores o aerolíneas.

Nótese cómo las áreas de mejora tanto en lo atribuible a la administración como aquello relacionado al resto de la comunidad aeroportuaria presentaron una disminución en el comportamiento.







Este programa se creó en el 2016 bajo el objetivo de consolidar la gestión en sostenibilidad y brindar un acompañamiento integral a los concesionarios comerciales del AIJS.

Se concibió para hacer evaluaciones anuales y así premiar el desempeño de los operadores en materia económica, social y ambiental, y para ello ha sido necesario el involucramiento de cerca de 900 empleados de los distintos operadores del aeropuerto. Esta iniciativa ha sido expuesta en foros internacionales de ACI LAC como un referente de excelencia y modelo a seguir en otros aeropuertos de la región.

La tercera y última edición realizada, correspondiente al periodo 2018-2019, contó con la participación del 60% de los concesionarios del AIJS. Debido a los efectos de la pandemia la estrategia del negocio se transformó y durante el 2020 y 2021 la iniciativa entró en pausa.

Sin embargo, a partir del 2022 el proyecto será relanzando y para nuestro Informe de Sostenibilidad 2022 se podrá dar cuenta del desempeño de los concesionarios comerciales a luz de una nueva forma de viajar.











En febrero del 2021 AERIS lanzó una de las primeras plataformas tipo *marketplace* para aeropuertos de toda la región. La herramienta de comercio electrónico permite al pasajero acceder y adquirir productos de distintos comercios de la terminal aérea mediante su dispositivo electrónico y de uso personal. La plataforma llamada DÙ, permite ordenar cualquier producto disponible desde el momento que hace se hace *check in* ante el *counter* de la aerolínea y previo a su ingreso a salas de

abordaje, para luego retirar en los puntos de encuentro "pick up zone", o directamente en el comercio.

Además, para marzo del 2021 el AIJS también estrenó un nuevo espacio comercial tipo "food court" que vino a ampliar las posibilidades gastronómicas para los viajeros que salen de Costa Rica o aquellos que se encuentran en tránsito. El área de 460m2 incluye cafetería gourmet, comida típica y un restaurante de hamburguesas.

### INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS



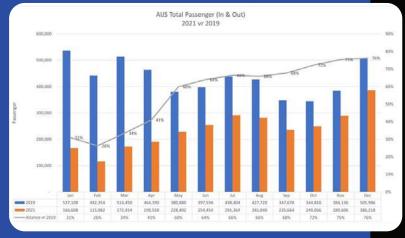




## Recuperación de la conectividad y del tráfico de pasajeros

n el 2021, AERIS cumplió 12 años de administrar el principal aeropuerto de Costa Rica con el reto de seguir aportando al desarrollo aeroportuario del país y con la mirada puesta en recuperar el tráfico aéreo como parte de los efectos provocados por la COVID-19.

Un año después del retorno de operaciones, bajo la estricta fiscalización del Órgano Fiscalizador (OFGI), el apoyo del Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC) y el



trabajo coordinado con el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), el aeropuerto logró la recuperación del 73% del tráfico aéreo (pasajeros entrantes y salientes) con respecto al período prepandemia (2019). La recuperación del tráfico pasó por retomar la confianza de los pasajeros desde que su primer contacto terminal aérea y para eso AERIS buscó llamar la atención mediante con innovaciones comerciales que mejoraran la experiencia de viaje.



## 27 DESTINOS 22 AEROLÍNEAS INTERNACIONALES

Al cierre del 2021 y desde el AIJS se logró conectar a Costa Rica con 27 destinos alrededor del mundo, gracias a las operaciones de 22 aerolíneas comerciales. Con esto Costa Rica cerró el año con la recuperación total de todos los destinos en los Estados Unidos e incluso sumó nuevas ciudades en ese país norteamericano mientras que con otras logró mayor cobertura que incluso, antes de la pandemia.

Por su parte, desde el AIJS se promovió la movilidad interna mediante la operación de cuatro líneas aéreas domésticas que promueven la visitación interna hacia y desde las bellezas naturales y centros turísticos que distinguen a Costa Rica.

66

Implementamos las mejores prácticas sanitarias de la región que garantizaran un retorno de seguro y exitoso de las operaciones porque somos conscientes que los aeropuertos juegan un papel fundamental en el ecosistema de la aviación y son crucial para la recuperación económica mundial.

Picardo Hernández
DIRECTOR EJECUTIVO AERIS



#### **DESARROLLO DE OBRAS Y**

### AVANCE DEL PLAN MAESTRO

Durante los últimos 12 años AERIS ha realizado una inversión de más de ¢110 mil millones de colones (\$182,8 millones) en obras.

Desde el inicio de la administración de AERIS en el AIJS (2010), cada año se ha caracterizado por el desarrollo de obras que potencien la competitividad del aeropuerto, su modernidad y crecimiento acorde a la demanda de pasajeros.

Los efectos de la pandemia durante los dos últimos años llevaron al Gestor, en coordinación con el Consejo Técnico de Aviación Civil, a un desarrollo de obras basadas en decisiones estratégicas y de fuerza mayor que maximizarán el servicio para los operadores y pasajeros.

Las inversiones en infraestructura durante el 2021 alcanzaron los

\$4.4 millones con facilidades importantes como un nuevo puesto de conexión y filtros de seguridad para pasajeros en tránsito dentro del edificio de la terminal, un nuevo salón VIP al oeste de las salas de abordaje, la conclusión de la nueva Estación de Salvamento y Extinción de Incendio (SEI) al Sur del AIJS, la primera fase de mejoras al Sistema de Luces de Aproximación (ALS) de la cabecera 07 mediante tecnología

LED, así como desarrollos iniciales para dotar al Edificio Terminal de una expansión del área Comercial al este.

Como parte del PM de AERIS Holding Costa Rica, a continuación, se enlistan los avances en infraestructura de los últimos 12 años, de las cuales algunos se encuentran en curso:





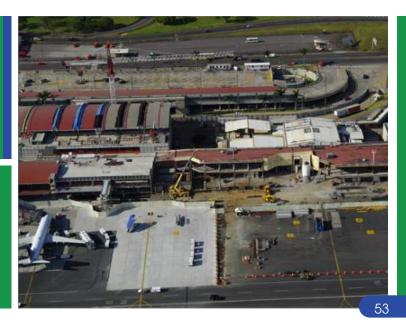


### **DETALLE DE OBRAS EN LOS** ÚLTIMOS 12 AÑOS

- Conclusión de la sección Este del edificio Terminal, la cual ha permitido dar paso a otros desarrollos necesarios para atender requisitos operativos así como la demanda.
  - Áreas de filtros de seguridad en el nivel de salidas y puestos de control migratorio.
  - Ampliación del área de lobby a 89 mostradores para chequeo de pasajeros y 30 unidades de quiscos para auto chequeo de pasajeros.
  - Espacios de oficinas para entidades Gubernamentales (Policía Aeroportuaria, Migración, DGAC, AVSEC, entre otros).
  - Desarrollo de espacios de oficinas en el nivel de mezanine para aerolíneas y otros operadores
  - Rehabilitación y ampliación del área de reclamo de equipaje, que incluyó un cuarto carrusel de equipaje con el objetivo de satisfacer la demanda y atender aviones de cuerpo ancho.
  - Un comedor para atender a la comunidad de colaboradores que laboran en el aeropuerto.
  - Un nuevo edificio Comercial al este de la Terminal, el cual en estos momentos se encuentra en una segunda fase de ampliación para agregar oferta de alimentos y bebidas.
  - Un elevador para mejorar el acceso a la Torre de Control de Tráfico Aéreo.

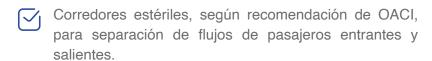


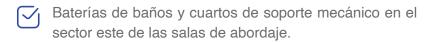




### DETALLE DE OBRAS EN LOS ÚLTIMOS 72 AÑOS

- · Salas de Abordaje
- 1 Sala de abordaje en el bloque C con un puente telescópico y su posición de parqueo para atender aeronaves clase C. Posteriormente se reubica el filtro de seguridad de pasajeros en tránsito en esta sala.
- 2 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 se desarrolló un salón VIP. Posteriormente el Bloque D se remodela para brindar servicios a las posiciones de parqueo de aeronaves y puentes de abordaje N°A6 y N°A7.





- Expansión de 2 salas de abordaje al este (bloque G), con dos puentes telescópicos y dos posiciones de parqueo para aeronaves, junto con la remodelación de las 2 salas del Bloque F, estas salas atienden principalmente aeronaves de cuerpo ancho.
- Expansión de salas de abordaje al oeste (bloque V), con dos puentes telescópicos y dos posiciones de parqueo para aeronaves, uno para atender aeronaves de cuerpo ancho. También incluye un tercer nivel en donde se desarrolló un salón VIP.
- Acondicionamiento de área de inspección para escaneo corporal.
- Centro de Comunicación de Operaciones (AOCC) y oficinas de Operaciones en la terminal.





## **DETALLE DE OBRAS EN LOS** JLTIMOS 72 AÑOS



- Ampliación de la subestación eléctrica en el bloque F.
- La subestación eléctrica para alimentar las facilidades del campo aéreo, (la cual sustituyó la vieja subestación que sirvió por más de 30 años).
- Rehabilitación de la superficie de la pista, mediante la aplicación de un rejuvenecedor del asfalto y la sustitución y de carpeta asfáltica en la zona de contacto.
- Mejoras a los sistemas eléctricos y de iluminación de CTRM.
- 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 con 12 posiciones de parqueo y una Terminal Doméstica que incluyó espacio para desarrollo de una Terminal de Aviación Corporativa (GAT).

- Zona de estacionamiento para el parqueo de equipos de empresas de soporte en tierra, en el sector oeste de la rampa remota.
- Relocalización de las facilidades de mantenimiento del aeropuerto.
- Modernización del sistema de luces de pista.
- Desarrollos de obras al sur.
  - Calle de rodaje paralela sur y extensión de Kilo.
  - Reubicación y extensión de Calle La Candela.
  - · Zona de Seguridad (RESA) de la cabecera 25.
  - Extensión de pista hacia el este. Calle perimetral este.
  - · Conector Julieta.
- Nueva Estación de Salvamento y Extinción de Incendio (SEI) al Sur del AIJS.
- Mejoras al Sistema de Luces de Aproximación (ALS) de la cabecera 07 mediante tecnología LED.

# AERIS COSTA RICA

a resiliencia del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y el ecosistema alrededor de la industria de la aviación durante el ■último año se vio potenciada gracias a la gestión idónea y la buena administración de los recursos financieros de AERIS que, de la mano de las inversiones sostenidas en infraestructura simultáneamente le generaron al país costarricense ingresos cercanos a los \$720.4 millones (¢404,599 millones de colones) por concepto de tarifas aeroportuarias, entre el 2010 y 2021.

Adicionalmente 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 país recibir ingresos superiores a los \$252 millones (¢141,882 millones de colones) entre los últimos 12 años.

Los aportes generados al país, así como el crecimiento mismo del aeropuerto dejan ver nuestro interés por el desarrollo aeroportuario sostenible del país; nuestra transparencia y la motivación de promover la competitividad y el progreso social

Dicardo Hernández

DIRECTOR EJECUTIVO AERIS



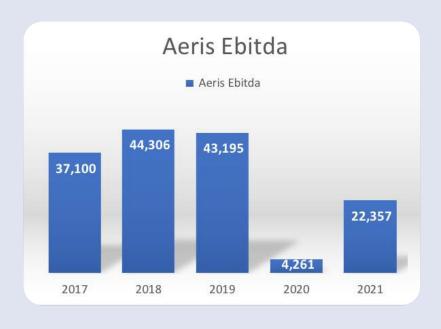




\*Gráfica de recuperación de ingresos

AERIS antes de la pandemia ha demostrado la capacidad en la gestión de sus recursos y manejo de costo por pasajero en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. A pesar de los retos económicos y la crisis económica el gestor reportó un Ebitda positivo.

En el 2021 AERIS logró expandir su generación de caja hasta 5 veces por su eficiencia y manejo de recursos.





- ECOEFICIENCIA OPERACIONAL •
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD •
- ARTICULACIÓN CON LA COMUNIDAD AEROPORTUARIA •



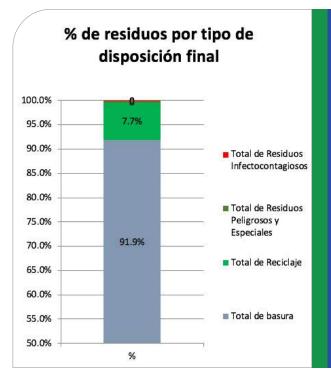


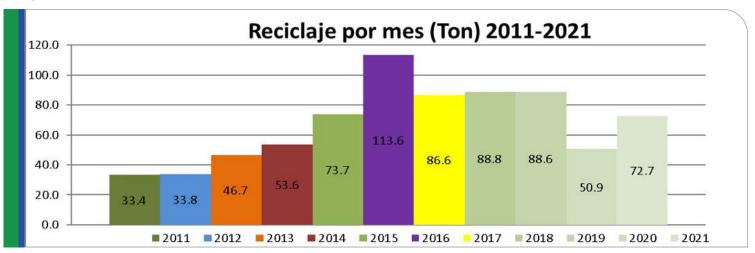
# GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS GERMANION RESIDUOS RESI

Los residuos sólidos generados en el AIJS son manejados mediante gestores autorizados. AERIS, como administrador de la terminal aérea, se hace cargo 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, así como los provenientes de aeronaves.

Cuando se trata de residuos peligrosos y especiales, el Gestor vela por los generados en las operaciones de mantenimiento y aquellas de áreas de tipo común. Los residuos peligrosos y especiales generados por empresas contratistas, empresas constructoras, operadores comerciales y aeronáuticos son gestionados por cada empresa, AERIS supervisa el cumplimiento y el adecuado manejo de estos.

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





Del total de residuos generados en el AIJS, aproximadamente un 92% fueron residuos ordinarios dispuestos en relleno sanitario, y un 8% correspondió a residuos valorizables, los cuales se lograron recuperar y tuvieron el tratamiento correspondiente.

En comparación con años anteriores, se puede observar que la cantidad de material reciclado en el 2021 (73 Ton aprox.) fue mayor a la del 2020 debido a la baja de la actividad aeroportuaria durante el primer año de pandemia. Sin embargo, se está cerca de alcanzar la cantidad de reciclaje que se recuperaba en los años 2017-2019.

## GESTIÓN DE LA ENERGÍA Y EMISIONES

Con la meta de encontrar alternativas de ahorro energético en las instalaciones del AIJS, y alinearlas con las acciones específicas de sostenibilidad, AERIS se planteó el reto en 2021 de formar un Comité de Ahorro Energético y ser firmante del Compromiso Empresarial para Aumentar la Ambición Climática.

Así, el Gestor se comprometió a fijar metas de reducción de emisiones, considerando buenas prácticas y metodologías internacionales, acordes con el Plan Nacional de Descarbonización y el Programa País de Carbono Neutralidad.

Las propuestas se presentaron al MINAE y recibió la recomendación de trabajar una plataforma de Eficiencia Energética y optar por la Certificación ISO 50001: Sistemas de Gestión de la Energía.

#### Aeropuerto Juan Santamaría: certificado ISO 50001

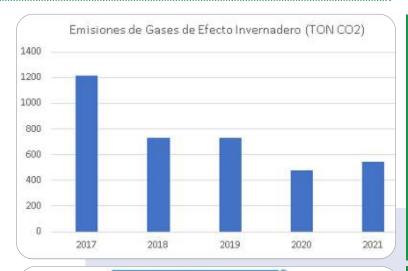
Para noviembre 2021, AERIS hizo posible que el AIJS obtuviera la norma que certifica las buenas prácticas de la organización y los estándares de calidad para la gestión de la energía en las instalaciones de la terminal internacional de pasajeros.

Esta certificación representa uno de los caminos más efectivos para reducir los gases de efecto invernadero, favorecer el cuidado de los recursos naturales y potenciar la productividad de la economía.

Con la ISO 50001 se da continuidad al objetivo propuesto de mejorar el desempeño energético del AIJS en un 1,0% de enero 2022 a diciembre 2022. Esta mejora consiste en la reducción del consumo eléctrico del medidor principal del AIJS en aproximadamente 149 500 kWh durante el período definido.

La obtención de esta certificación viene a generar también un nuevo estándar en el uso de la energía para todas las empresas de la comunidad aeroportuaria, puesto que promueve la aplicación de requisitos de sensibilización en cuanto al uso de energía y modifica los estándares de construcción y remodelación para espacios dentro de la terminal.

La certificación ISO 50001:2018 se sumó a otros galardones obtenidos por AERIS en materia de eficiencia energética y disminución de la huella de carbono por lo que ratifica el compromiso de la empresa con la sostenibilidad.





#### CERTIFICATE

INTECO has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

#### AERIS HOLDING COSTA RICA, S.A ALAJUELA, COSTA RICA

has implemented and maintains a

Energy management systems - Requirements with guidance for their use.

for the following scope:

"THE SCOPE OF OUR SGEN COVERS THE ACTIVITIES CORRESPONDING TO THE AIRPORT OPERATION WITHIN THE JUAN SANTAMARÍA INTERNATIONAL AIRPORT OF COSTA RICA, THIS INCLUDES PLANNING, FACILITATION, SUPERVISION AND INSPECTION OF THE INFRASTRUCTURE, ITS MAINTENANCE AND SECURITY, AS WELL AS REGULATORY COMPLIANCE AND COMMUNICATION WITH THE RELEVANT STAKEHOLDERS OF THE OPERATION, COVERING THE ENTIRE PHYSICAL FACILITIES OF THE MAIN TERMINAL AND THE RUNWAY ELECTRICALLY SERVED BY NISE 6811"

which fulfils the requirements of the following standard:

INTE/ISO 50001:2018

Issued on: 2021/10/26 Expires on: 2024/10/26

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration Number: CR-SGEN-018/2021



INTECOIS

Jonathan Pérez Director Of Operations

Affect from APIGE (arthurs, from APIGE fromps) CCC (gain 10), CCC (part 10), CCC

## HUELLA DE CARBONO

El 77% de las emisiones que se producen en el aeropuerto se deben principalmente al consumo de electricidad, la cual es una emisión de alcance 2 (emisiones indirectas), seguido por un 14% de uso de combustible de fuentes estacionarias (plantas de emergencia) la cual es una emisión de alcance 1.

#### **Airport Carbon Accreditation**

Por segundo año consecutivo, el AIJS ocupó una posición líder en la región al obtener la certificación *Airport Carbon Accreditation* Nivel 2, por la reducción de la huella de carbono en las operaciones.

Para obtener la ratificación del Nivel 2, AERIS puso en marcha un proceso de reducción de emisiones, principalmente en materia de consumo de energía eléctrica y combustibles. Estas emisiones representan el 90% de las reportadas a la *Airport Carbon Acreditation (ACA)*:

Е	misiones G	as Efecto Ir	nvernadero	GEI (tCO2	2)
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Emisiones	1 215	732	729	481	548

66

De esta manera reafirmamos el compromiso que tiene AERIS con la sostenibilidad aeroportuaria y el desarrollo sostenible del país de cara a la meta de descarbonización para el 2050.

Adriana Bejarano

JEFA DE AMBIENTE, SALUD Y SEGURIDAD DE AERIS.



#### 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, aqua superficial y aqua subterránea.



En consumo de agua en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría se da principalmente por el uso de servicios sanitarios, lavatorios y estaciones de lavado de manos. El agua potable es suministrada por la red del Instituto Nacional de Acueductos y Alcantarillados y adicional, el aeropuerto cuenta con un sistema de 4 tanques de almacenamiento.

AERIS vela por los monitoreos periódicos de control operativo de la mano de laboratorios externos acreditados para corroborar la calidad le agua suministradas.

Consumo de	agua m³
2021	118 155
2020	96 291
2019	152 869
2018	126 001
2017	137 970



#### 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.



## Calidad del agua subterránea, pluvial y de los suelos para construcción:

Se evalúa el impacto de las operaciones aeronáuticas en las aguas que se dirigen de las rampas y pista, hacia los ríos así como el agua que se filtra a los mantos aquíferos.



# PROGRAMA CONTROL DE FAUNA



El impacto a la biodiversidad en los Aeropuertos está relacionado con los posibles eventos entre aeronaves y fauna local, principalmente aves. Estos eventos pueden surgir en su mayoría durante las operaciones de aterrizaje y despegue, y el rodamiento de las aeronaves.

Cuando se da un evento de alguna aeronave con fauna, además de generar una afectación a la vida silvestre, se puede interrumpir la operación aeronáutica. Por ejemplo, vuelos que no puedan aproximar y se tengan que redirigir al aire con indicaciones de torre de control para realizar patrones de espera; interrupción de los despegues o reportes de alerta/emergencia que pueden desencadenar un accidente.

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

- 1. Identificación y eliminación de focos atractivos para la fauna dentro y en los alrededores del Aeropuerto.
- 2. Proveer alternativas de manejo a especies silvestres y domesticas para una operación en equilibrio con el medio ambiente.
- 3. Coordinación y trabajo con las autoridades competentes en la vigilancia de posibles focos de atracción de fauna debido a mal manejo de residuos en 15 km alrededor del Aeropuerto.
- 4. Monitoreo de fauna y hábitat mediante 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.
- 5. Recolección de avistamientos por parte de usuarios, operadores aéreos y colaboradores.
- 6. Establecimiento de protocolos de reubicación de especies capturadas dentro del aeropuerto en coordinación con el MINAE.

- 7. Definición de convenios con centros de rescate animal para rehabilitación, reubicación y reinserción de animales.
- 8. Campañas de sensibilización en las comunidades aledañas sobre tenencia responsable de animales domésticos, además de ofrecer servicios de castraciones gratuitos. para canes y felinos.
- 9. Priorización de especies mas riesgosas para la operación en el SJO.
- 10. Manejo de abejas y otros polinizadores en coordinación con Bomberos de Costa Rica y el Convenio declaratoria "Amigos de las abejas".
- 11. Realizar inspecciones en las áreas de movimiento, perímetro, plataformas y sobrevuelos, con el fin de mantener un monitoreo constante de las especies y ejecutar las medidas necesarias para el control y protección de la fauna.

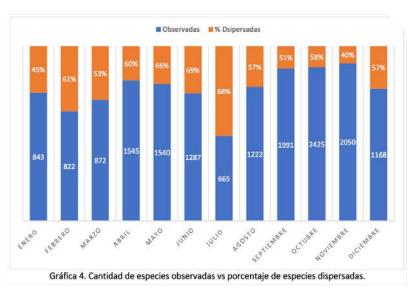
## CAPTURAS DE FAUNA



Durante el 2021 se capturaron 154 animales (115 jaulas trampa – 39 manual): la captura y reubicación de fauna continúa siendo un método de control efectivo para salvaguardar la vida de la fauna silvestre, además de minimizar el riesgo que representan estos animales dentro del lado aéreo.

#### FAUNA DISPERSADA

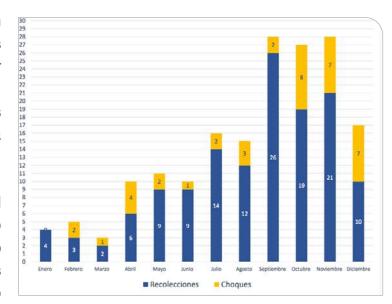
Durante el 2021 se dispersó un total de 9.232 animales de las 16.429 especies monitoreadas, es decir, un 56% de las especies observadas. Estas dispersiones se enfocaron en las especies de mayor riesgo: los zopilotes (el Coragyps atratus – y el Cathartes aura).

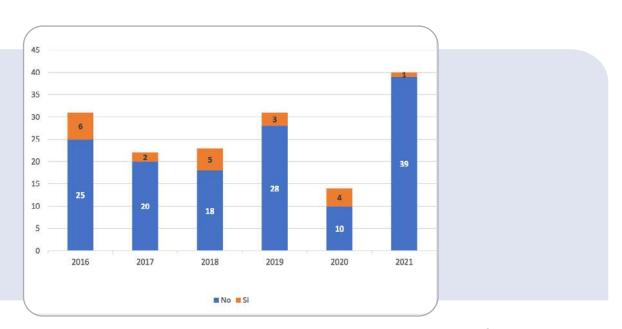


## EVENTOS CON FAUNA

En el último año se reportan 174 eventos con fauna, de ellos 135 fueron recolecciones y otros 39 choques con aeronaves. Los meses con mayor actividad fueron septiembre, octubre y noviembre. Debido al aumento en la actividad de golondrinas por época migratoria y presencia de la época lluviosa.

El 2021 mantuvo un comportamiento similar al 2018 y 2019, con tendencia al alza en el último semestre del año. Este período cerró como uno de los años con mayor cantidad de eventos reportados, aunque solo un evento implicó una afectación para la operación.





A pesar de la cantidad de eventos reportados solamente uno representó una afectación a una aeronave en aproximación que ingestó una lechuza (Tito alba) en uno de sus motores durante la aproximación a la pista 07.

## AIJS: ¡AMIGO DE LAS ABEJAS!



En el marco del Día Mundial de las Abejas y con la aprobación de la Ley 9 929, el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS) se declaró como la primera terminal aérea del país "Amigo de las Abejas".

Esta declaratoria le permitió a AERIS establecer regulaciones y alianzas que contribuyen al fomento, defensa, protección, sanidad, conservación y rescate de la fauna apícola, reconociéndola como un pilar estratégico imprescindible para la seguridad alimentaria y la conservación del planeta.

El reconocimiento "Amigo de las Abejas" es una manifestación de los esfuerzos de control de fauna que realiza AERIS como parte de su estrategia de seguridad operacional, conservación ambiental y sostenibilidad en el AIJS. Para este proceso de declaratoria, la compañía contó con el acompañamiento de la Cámara Nacional de Fomento de la Apicultura y el Apiario Naranjo del Prado, ubicado en Acosta en la provincia de San José, lugar a donde se trasladan las abejas rescatadas, en un espacio seguro avalado por SENASA y rodeado de naturaleza, agua cristalina, así como sembradíos de cítricos.

2021

se capturaron un total de 19 enjambres,

la mayoría de los eventos se produjeron en la rampa principal, con enjambres ubicados sobres aeronaves, puentes de abordaje o sobre las columnas de diferentes estructuras en el lado aéreo. Para el 2022 se planea crear un centro de rescate permanente para la estancia de los enjambres capturados en el AIJS.



# PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA CATEGORÍA CAMBIO CLIMÁTICO



Bandera Azul Ecológica

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 sexto taño consecutivo el galardón del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), en la categoría Cambio Climático.

Resumen de acciones y consumos destacados relacionados al PBAE:

- Combustible Diésel: 21 704 L, aumentó un 25% en comparación al 2020 ante el retorno paulatino de las operaciones en el AIJS.
- Gasolina: 2 355 L, disminuyó un 40% con respecto al 2020.
- Agua: 10 415 m3, disminuyó un 3% con relación al 2020.
- Electricidad: 294 050 KW/H, disminuyó un 17% con respecto al 2020

\*Estos datos son únicamente de las oficinas y la operación interna de AERIS.



Es	strellas 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 blancas y 1 verde	
2021	2 estrellas blancas y 1 verde	

# PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA CATEGORÍA HOGARES SOSTENIBLES



AERIS extendió su compromiso por el cambio climático al compartir su visión sostenible con los hogares de sus colaboradores, por eso, desde el 2019 la empresa se registró en una nueva categoría del Programa Bandera Azul Ecológica: Hogares Sostenibles.

El objetivo es mejorar las prácticas y conductas económicas, ambientales y socioculturales para contribuir a la mitigación del cambio climático y promover un desarrollo sostenible que abarque todo nuestro entorno: "El cambio empieza por casa". Así se trabajan en las siguientes cinco áreas:



GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS



**AGUA** 



ENERGÍA ELÉCTRICA



COMBUSTIBLES FÓSILES



CONSUMO RESPONSABLE

#### PBAE: Hogares Sostenibles

2019	5 familias de AERIS galardonadas
2020	6 familias de AERIS galardonadas
2021	6 familias de AERIS galardonadas



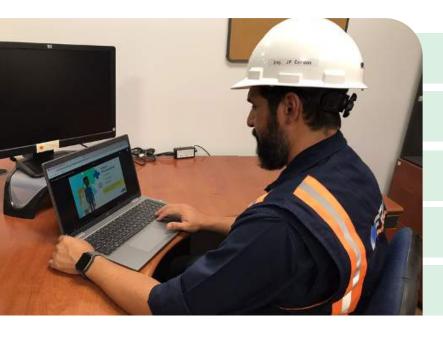
## GUÍAS PARA LA SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL



El departamento de EHS de AERIS cuenta con guías de ambiente, salud y seguridad, las cuales establecen los lineamientos que se deben acatar para cualquier actividad, obra, servicio o proyecto que se desarrolle en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

Mediante este programa de inspecciones y junto a la regencia ambiental se verifica le cumplimiento de los compromisos ambientales pactados en la Plan de Gestion Ambiental del AIJS.

Durante el año 2021 se trabajó en el desarrollo de un curso virtual con un resumen de las guías, con el fin de que se pueda iniciar la implementación de un requisito de completar este curso virtual para poder hacer trabajos en el AIJS.



- Guía de buenas prácticas ambientales
- 2 Guía para el manejo de residuos
- Guía para el manejo de sustancias químicas
- Guía de salud y seguridad ocupacional
- Guía técnica de salud ocupacional y seguridad en construcción





## DESARROLLO SOCIAL INTERNO

CAPITAL HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO
SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL SEGURIDAD OPERACIONAL



## CAPITAL HUMANO Y DESARROLLO DE TALENTO

Al cierre del 2021 AERIS registró un total de 198 colaboradores, provenientes de cuatro provincias del país principalmente de Alajuela (87personas), seguido por Heredia (54 personas), San José (48 personas) y Cartago (9 personas).

AERIS apuesta por la diversidad basada en la edad de sus colaboradores, por eso, la Gente AERIS oscila entre los 18 y 65 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, capacitaciones en desarrollo de talento, protocolos especiales de protección contra la COVID-19 y programas que velan por el bienestar integral de toda la población trabajadora.

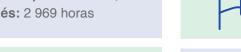
Mediante un programa regular de capacitaciones y cursos impartidas por instructores internos y externos, la organización potenció el desarrollo personal y profesional de la Gente AERIS:







Becas de bachillerato por madurez, universitaria e inglés: 2 969 horas





Cursos del RAC 139 (temas de regulación aeronáutica): 2 230 horas



#### Cursos de SSO y Bienestar:

765 horas

- · Simposio de Seguridad y Salud
- Cursos de Seguridad y Salud Ocupacional
- · Actualización medidas COVID19
- Primeros auxilios en el hogar
- Ciencias del bienestar
- · Salud en la piel
- · Cuidado de la salud mental
- ¿Cómo cuidarme si soy del grupo vulnerable ante la COVID19?
- El juego es la clave de la felicidad
- Estilos de vida saludables: prevención del uso de sustancias psicotrópicas y alcohol.



Programa de Bandera Azul: 284 horas



Sistema de Gestión de la Energía: 519 horas



Temas abiertos los colaboradores:

2 811 horas

- Liderazgo
- Customer Experience
- Inteligencia emocional

7,348 HORAS TOTALES de capacitación





Este se ha convertido en la matriz principal en donde se agrupan las áreas de atención integral para el desarrollo y bienestar de los trabajadores de AERIS en áreas como fomento a la educación, soluciones de vivienda, salud financiera, inserción socio laboral de familiares y salud física y mental.

Gracias al programa De la mano con AERIS, la empresa conoce la situación socio económica y multidimensional de los hogares de sus colaboradores, con el objetivo de plantear iniciativas que desarrollen sus capacidades y mejoren su calidad de vida y la de sus familias.

AERIS inició esta implementación a finales del 2017, en alianza con Horizonte Positivo, asociación costarricense sin fines de lucro, y el apoyo de la Universidad de Oxford.

Costa Rica es el primer y único país a nivel mundial que realiza esta iniciativa en el sector privado y AERIS fue de las primeras organizaciones en sumarse a la iniciativa.

Durante el 2021 y gracias al programa de la "Mano con AERIS", se apoyó económicamente a 12 familias de colaboradores.

Otras de las iniciativas son:

- 1. Campaña de salud financiera
- 2. Asesoramiento en trámites de Seguro Social para familiares
- 3. Soluciones de vivienda
- 4. Estrategia socio laboral a familias de colaboradores: que facilita la inserción laboral de estas personas, al desarrollar capacidades para puestos no especializados.
- 5. Cursos de Inglés
- 6. Paquete Escolar
- 7. Apoyo Emocional
- 8. Médico de Empresa
- 9. Seguro de gastos médicos
- 10. Beneficio de ayuda al colaborador
- 11. Programa de Bienestar
- 12. Promoción de prácticas de Salud
- 13. Ferias de Salud y Semana de Salud Ocupacional
- 14. Campañas de vacunación (análisis de riesgo)
- 15. Bono por desempeño y bonificación para todo el personal
- 16. Becas de secundaria y universitarias
- 17. Reconocimientos por buen desempeño
- 18. Regalo de cumpleaños
- 19. Horarios Flexibles



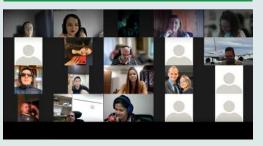
## PLAN DE BIENESTAR

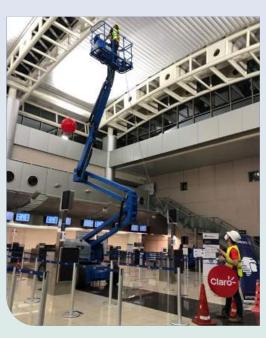
Este plan pone a disposición de la Gente AERIS acciones y espacios que promueven un estilo de vida saludable, así como el fomento de los principios de seguridad y salud ocupacional.

- Programa Certificación de Contratistas: se trata de un programa en modalidad virtual con contenido sobre trabajos en caliente, en alturas, en espacios confinados y trabajos con electricidad.
- Bienestar: durante el 2021 se desarrolló 1 taller enfocado en la promoción de la salud mental.
- · Campañas y capacitaciones relacionadas con :
  - Día Mundial del Cáncer de mama
  - Día Mundial de SST 2021
  - Pausas Activas 2021
  - Prevención contra la Covid 19.
- Feria de la salud 2021: se desarrollaron 4 charlas sobre "Vulnerabilidad ante el COVID-19", "Salud Mental en Tiempos de Pandemia", "Salud de la Piel" "Primeros Auxilios Básicos en el Hogar"
- Además de esto se brindó el servicio de óptica, nutrición, laboratorio clínico, odontología, cuidados generales del hombre / mujer, terapia física, Audiometría y espirometría.











ERIS forma parte del ranking de Great Place to Work desde el 2015, desde entonces se ha mantenido en el top 20 de las mejores empresas para trabajar en Costa Rica. En el 2021 alcanzó la posición 17 en la categoría de 10 a 500 colaboradores.

El ranking identifica a las mejores organizaciones de la región al analizar sus programas de trabajo mediante encuestas realizadas a los colaboradores, quienes evalúan experiencias sobre la presencia de aspectos relacionados con la confianza,

la innovación, los valores corporativos y el liderazgo efectivo.

En el caso de AERIS, la compañía destacó por su labor en materia de recurso humano, bienestar organizacional y el alineamiento de su estrategia con los objetivos de negocio, al administrar el principal aeropuerto del país.



# EN PRO DE LA VACUNACIÓN Y SEGURIDAD DE SUS COLABORADORES

A partir del Decreto Ejecutivo N° 43249-S y la situación epidemiológica, AERIS creó la Política de Vacunación contra la COVID-19 y con ello garantizar la salud de los colaboradores cuyo actividad laboral es afín al interés público y de gran impacto en la economía nacional.

En esa línea, AERIS ofreció a todos sus colaboradores la posibilidad de recibir un bono económico, a cambio de cumplir con el esquema de vacunación completo contra la COVID-19. La iniciativa llevó por nombre "Bono Saludable" y le permitió a los colaboradores acceder a \$200 al comprobar su estado de inoculación, de esa manera se buscó contribuir a la inmunidad de rebaño deseada y mantener al personal protegido (septiembre 2021).

En materia de la lucha contra la COVID otras acciones fueron:



Sello COVID del Consejo de Salud Ocupacional



Soporte call center 24 horas, para seguimiento y consultas por casos COVID.



89% de los colaboradores de AERIS inoculado contra la COVID-19 al cierre del 2021



1 250 seguimientos por Contact Center



227 consultas relacionadas a COVID-19 vía Contact Center



24 casos positivos detectados por laboratorio y 18 por nexo

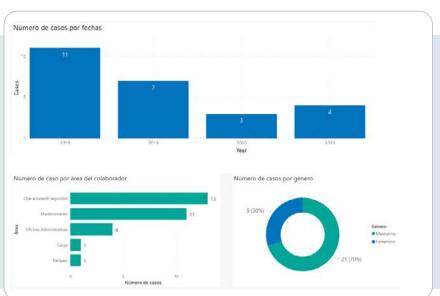
## SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

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

Se espera que para el 2022 la empresa logre reducir a 0% la accidentabilidad con días perdidos en el personal y seguir fortaleciendo la cultura de la prevención.

A continuación se detalla el histórico de casos por accidentabilidad de los últimos cuatro años:

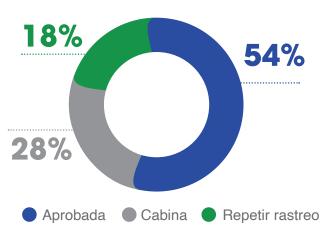




De manera anual, AERIS realiza **audiometrías de rastreo al personal operativo**, y si se encuentran alteraciones, se procede con una audiometría de cabina. En caso algún colaborador requiera audífonos está cubierto por el seguro de riesgos del trabajo o el seguro médico privado.

En 2021 se desarrollaron 61 audiometrías entre las áreas de Manteamiento, CTRM y Operaciones, de las cuales 54% fueron aprobadas, 28% fue de cabina y al 18% restante se le debe repetir el rastreo. Del 28% que fue realizado en cabina, el 71 % de los colaboradores tuvieron un resultado favorable en el análisis, mientras que el 29% restante se les dará seguimiento con un especialista para mejorarles su bienestar auditivo.





### SEGURIDAD OPERACIONAL

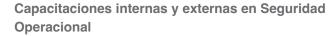
urante el 2021, el departamento de Seguridad Operacional (SMS) recibió un total de 452 reportes relacionados a la identificación de peligros en el lado aéreo por parte de 138 compañías y entidades gubernamentales que componen la comunidad aeroportuaria.

Estos son el principal medio para poder analizar, gestionar las causas raíz y mitigar el impacto a las operaciones.

Cabe mencionar que se registraron 383 acciones correctivas que llevaron a reducir el riesgo residual de 55 peligros identificados a un nivel aceptable.

Basados en el total de operaciones en el AIJS, que promedian 2 585 mensuales, se registraron 14,77 reportes por cada mil movimientos, lo cual es muy positivo debido a que permite anticipar peligros que puedan atentar contra la operación de aeronaves y actividades conexas.

El SMS abarca a todas las compañías y entidades que ejecuten labores en el lado aéreo, por esto se mantiene monitoreo y supervisión constante.



Durante el 2021 se logró capacitar al 100% de los colaboradores de AERIS según su nivel de involucramiento dentro del sistema de SMS, entre ellos personal operativo, gerentes y supervisores, directores y ejecutivo responsable. Se alcanzaron 147 horas efectivas por parte de instructores internos autorizados por el Programa de Seguridad Operacional del Estado SSP.

A su vez, el personal externo recibió capacitaciones en temas relacionados, tales como:

- 1. Conducción en el lado aéreo
- 2. Principios de Seguridad Operacional
- 3. Concientización del F.O.D

#### **Caminata FOD**

Durante el año 2021, se realizaron 32 caminatas con una asistencia total de 397 personas pertenecientes a 15 compañías. En algunos meses la participación ascendió hasta 78 personas.





## DESARROLLO SOCIAL EXTERNO

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

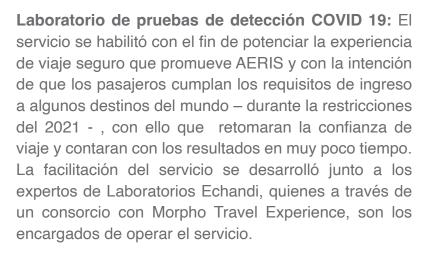


## SALUD Y SEGURIDAD DE LOS USUARIOS

Inspectores de medidas sanitarias: antes de finalizar el primer semestre del 2021 AERIS, anunció una nueva medida en coordinación con la Dirección de Aviación Civil (DGAC); se trató de la incorporación de personal adicional destacado para que pasajeros y también funcionarios de la terminal acataran los lineamientos y la señalización sanitaria establecida en

todas las instalaciones del aeropuerto. La aplicación de la medida incorporó a 13 inspectores del cumplimiento del protocolo de bioseguridad en el AIJS.

El personal se destacaba en horarios medulares de la operación y tráfico de pasajeros, ubicándose en llegadas internacionales (pasillos estériles, salón de Migración, carruseles y Aduanas), así como en salidas internacionales (lobby, Migración, control de seguridad y salas de abordaje). Los funcionarios se identificaban plenamente con uniforme que los acredita como inspectores del protocolo sanitario.



Vacunatorios para personal que labora en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría: con el fin de incrementar el porcentaje de la población trabajadora inoculada se habilitó durante dos fines de semana vacunatorios en coordinación con la Caja Costarricense del Seguro Social y el Ministerio de Salud.





#### VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD ALREDEDOR DEL SJO

#### **LIBROS PARA TODOS**

Por quinto año consecutivo, AERIS reafirmó su compromiso de apoyar la educación costarricense. Durante algunos meses del 2020 y e inicios del 2021 la empresa impulsó una campaña de recolección de fondos hechos por pasajeros y usuarios para la compra de libros educativos. Estos fueron entregados a niños de dos escuelas públicas ubicadas en los alrededores de la terminal aérea

Esta campaña forma parte de las iniciativas que AERIS impulsa en AIJS con el propósito de brindar una experiencia de viaje más integral para el pasajero. El monto recaudado permitió la compra de 3 114 libros de texto de las cuatro materias básicas (español, matemáticas, ciencias y estudios sociales) e inglés.

El material didáctico llegó a 768 niños de escasos recursos que asisten a la Escuela la California, Escuela Leon Cortés Castro y Escuela Santa Rita.



#### **CAMPAÑA "TENENCIA RESPONSABLE**

## DE ANIMALES DOMÉSTICOS"

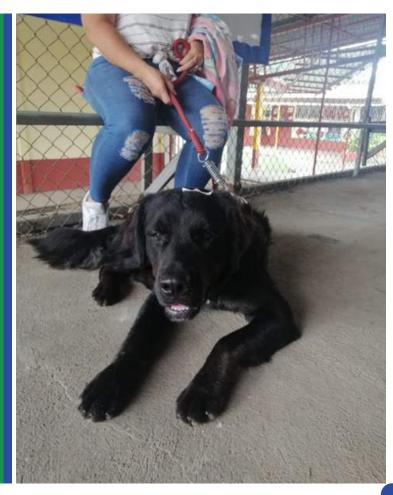
Con el fin de mantener activas las gestiones preventivas por el bienestar humano-animal en las zonas aledañas al Aeropuerto Juan Santamaría, en 2021 se retomó la alianza AERIS-ANPA, que desde el año 2013 promueve la tenencia responsable de animales domésticos.

Mediante dos campañas de castración y gracias al apoyo de la Asociación Nacional de Animales Domésticos (ANPA) se lograron castrar 97 animales entre perros y gatos de las comunidades vecinas al AIJS.

A todos los pacientes castrados se desparasitaron, y a los dueños se les entregó el material educativo y se les brindó una charla con los cuidados post operatorios.

Las castraciones tuvieron lugar en la Escuela La California y Escuela León Cortés.





## CONSTRUYENDO EL FUTURO

Un futuro sostenible pasa por la unión de los sectores público y privado para hacer de una nación un lugar próspero, seguro y competitivo, pero sobre todo, un espacio donde las personas puedan satisfacer sus necesidades sin comprometer los recursos de las próximas generaciones.

La excelencia y el compromiso de AERIS con Costa Rica parte del hecho que se administra un aeropuerto de y para los costarricenses, desde donde se empieza a dinamizar el motor de la economía nacional al tiempo que un pasajero obtiene la primera o última impresión del país.

Así, durante el 2021 AERIS cumplió con rigurosidad su visión sostenible, sabiendo priorizar y colocando a las personas en el centro de sus estrategias; porque ahora todos sabemos que hay nuevas formas de viajar con mayor seguridad y que nos obligan a repensar cómo brindamos soluciones basadas en la innovación que potencien la experiencia del usuario y que sean siempre sostenibles.





SOSTENIBILIDAD 2021

