INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2022

SJO
Aeropuerto Internacional Juan Santamaría • Costa Rica

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

TABLA DE CONTENIDOS

01 Mensaje de la Dirección Ejecutiva

02 Acerca del reporte

03 Números destacados de 2022

04 Acerca de la organización
- Detalles organizacionales
- Estructura de gobernanza y composición
- Compromisos y políticas
- Afiliaciones, membresías y asociaciones
- Grupos de interés

05 Gestión de los temas materiales
- Contribución a los ODS

06 Gobernanza
- Desempeño económico
- Prácticas con proveedores
- Ética y transparencia

07 Ambiente
- Energía
- Agua y efluentes
- Biodiversidad
- Residuos
- Evaluación ambiental de proveedores
- Emisiones

08 Social
- Empleo
- Salud y seguridad en el trabajo
- Formación y educación
- Inclusión e igualdad de oportunidades
- Comunidades locales
- Salud y seguridad de los clientes

Mensaje de la Dirección Ejecutiva

GRI 2-22

Nos enorgullece presentar por cuarto año consecutivo el Informe de Sostenibilidad de AERIS Holding Costa Rica 2022, esta es una muestra de resiliencia y capacidad de la compañía para sobreponerse a los retos que dejó la pandemia, con innovación, visión estratégica y trabajo articulado con las autoridades gubernamentales costarricenses: el Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC), la Dirección General de Aviación Civil (DGAC), el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Órgano Fiscalizador de la Gestión Interesada (OFGI).

Este trabajo en conjunto con las autoridades, el diálogo constante y la relación con nuestras partes interesadas: las personas colaboradoras, los pasajeros, las comunidades vecinas y la comunidad aeroportuaria han sido clave para alcanzar las metas que nos propusimos a inicios de 2022.

Con el respaldo de Grupo CCR, nuestro accionista mayoritario, y el esfuerzo de la gente AERIS, que han trabajado con compromiso y excelencia, logramos recuperar el 81% del tráfico de pasajeros y el 100% de las operaciones aéreas reportadas en 2019, conectando nuevamente a Costa Rica con 36 destinos alrededor del mundo y ofreciendo a los pasajeros experiencias de viaje pura vida.

En 2022, realizamos inversiones en infraestructura que superaron los $7 millones.

Como parte de estas inversiones, dotamos a la Terminal Internacional de un nuevo edificio comercial de 1.350m2.

En el plano ambiental, nuestro compromiso se vio reconocido al mantener certificaciones como la Airport Carbon Accreditation nivel 2 (ACA), que destaca el trabajo en reducción de la huella de carbono en la Terminal y la ISO 50001, que certifica que somos un aeropuerto que opera de una manera eficiente sus recursos energéticos.

Estamos convencidos de que la acción social, ambiental y económica que realizamos por medio de la sostenibilidad ha sido trascendental para que la principal Terminal aérea del país sea reconocida a nivel mundial por los World Airport Awards como el Mejor Aeropuerto de la región, y recibiera, también, los galardones como el Aeropuerto Más Limpio de la región y el Mejor Personal de Aeropuerto.

La sostenibilidad aeroportuaria es el camino que nos hemos fijado para operar el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. Nuestra misión se ha transformado en superar los estándares establecidos en el Contrato de Gestión Interesada, al generar impacto positivo en Costa Rica y en nuestras partes interesadas; al mismo tiempo que mantenemos nuestro compromiso de brindar una experiencia de viaje pura vida para las personas que transitan por la principal puerta de entrada al país.

Ricardo Hernández Larios
Director Ejecutivo de AERIS Holding Costa Rica

Acerca del Reporte

GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5

El alcance de este reporte incluye la operación de AERIS Holding Costa Rica. Desde 2019, AERIS comunica anualmente sus resultados y acciones de sostenibilidad por medio de un Informe de Sostenibilidad.

El presente informe corresponde al periodo que abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022, y se realizó, por primera vez, bajo la guía de los estándares GRI (Global Reporting Initiative). En cada sección se detallan los estándares GRI sobre los que se reporta información.

Asimismo, en este informe no hay modificaciones, correcciones o nuevas interpretaciones de la información que se presentó en sus versiones anteriores, y no fue verificado externamente por una tercera parte.

Para más información o consultas sobre el contenido del documento, por favor diríjase a:

Ing. Adriana Bejarano Carrillo
Jefa de Ambiente, Salud y Seguridad de AERIS Holding Costa Rica
abejarano@aeris.cr

Números destacados de 2022

Gobernanza

Desempeño económico

$7.694.866,00

En el 2022, las inversiones realizadas en infraestructura sumaron a **$7.694.866,00.**

$5.813.084,00

Construcción de un **nuevo edificio comercial de 1.350m²** con una inversión de **$5.813.084,00.**

92%

Incremento del 92% del EBITDA en comparación al 2021.

$113,4mill

Ingresos totales del AIJS por **¢68.243,00 mil millones ($113,4 millones).**

$63,7 mill

Ingresos totales de AERIS por: **¢38 331 mil millones ($63,7 millones).**

90%

90% del tráfico de pasajeros que se reportaba prepandemia.

Experiencia al pasajero

11

11 nuevos destinos
para un total de **36 destinos alrededor de mundo,** mediante la operación de **25 aerolíneas**

Proveedores

88%

88%
de los proveedores **(581) son locales.**

Ética y transparencia

2022

En 2002, se llevaron a cabo cinco actividades de entrenamiento para los colaboradores para la promoción de la cultura ética como parte del **Programa de Cumplimiento de la organización.**

Programa de cumplimiento

2022

Implementación del **Programa de Cumplimiento,** relanzando su Código de Conducta Ética y generando la Política de Empresa Limpia, junto con otro conjunto de políticas y elementos del programa que permiten a la empresa la prevención y participación en el combate a la corrupción.

Ambiente

Energía

Ahorro acumulado por proyectos de **263.375,3 kWh** lo cual representa un **1,7% de reducción en el consumo**

Agua

Se inició el proyecto de **reúso de agua llovida** en la Terminal Doméstica, por medio del cual se lograron aprovechar **1.077 m3**

Fauna

- **2 150** recorridos.
- **65 especies** monitoreadas entre domésticas y silvestres.
- **14 539** individuos observados.
- **160 individuos** capturados y liberados posteriormente.

Residuos

76.049 kg de
residuos reciclados

Emisiones

Renovación de la certificación **Airport Carbon Accreditation**

Social

Empleo

206 personas colaboradoras y
32 nuevas contrataciones

Salud y seguridad

• **Cero accidentes** con tiempo perdido.
• Por primera vez, el **AIJS fue anfitrión de la auditoría APEX** (Airport Excellence Program) con el apoyo de ACI (Airport Council International).
• **85%** de los colaboradores fueron atendidos en la feria de la salud.

Formación y educación

• **13 281 horas** de capacitación impartidas a los colaboradores.
• **10 personas becadas** para estudiar.

Comunidades locales

• **3 voluntariados** de recuperación del medio ambiente.
• **Donación de 5 916 libros de texto** a cuatro escuelas con **1 768 estudiantes beneficiados** en alianza con Libros para Todos y mediante la colocación de alcancías en la Terminal.

Acerca de la Organización

GRI 2-1, GRI 2-6, GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 2-28, GRI 2-29

AERIS Holding Costa Rica

Desde 2009, AERIS es el Gestor Interesado de los Servicios Aeroportuarios prestados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS), principal Terminal aérea de Costa Rica, ubicado en la provincia de Alajuela.

Dicha gestión se ejecuta bajo el fundamento de Contrato de Gestión Interesada (CGI), mediante el cual AERIS tiene a su cargo la prestación de servicios como: la administración, operación, mantenimiento, rehabilitación, construcción, financiamiento y promoción de la principal Terminal aérea de Costa Rica.

AERIS pertenece a Grupo CCR de Brasil, principal accionista desde 2018. El portafolio de Grupo CCR cuenta con cuatro unidades de negocio, un centro de servicios compartidos y el Instituto CCR, su principal plataforma de inversión social desde 2014.

Desde 2021, Grupo CCR y CCR Aeropuertos es el concesionario y operador de 16 aeropuertos en Brasil: Aeropuerto de Pampulha; en el bloque central de Brasil cuenta con el Aeropuerto de Goiânia, Palmas, Teresina, São Luís, Imperatriz y Petrolina; en el bloque sur contabiliza el Aeropuerto de Curitiba en São José dos Pinhais, Foz do Iguaçu, Londrina, Bacacheri, Navegantes, Joinville, Pelotas, Uruguaiana y Bagé.

Además de su participación en los aeropuertos internacionales de: Quito-Ecuador, Curazao y San José-Costa Rica.

CCR Aeropuertos también cuenta con participación mayoritaria en la empresa de origen estadounidense Total Airport Service (TAS), la cual brinda servicios de aeropuerto a más de 30 empresas como: Lufthansa, United Airlines, Air France, American Airlines, Korean Air y Nippon Cargo.

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

CCR se distingue por su exitosa administración de obra pública en América Latina y su compromiso con las mejores prácticas de seguridad, así como una gestión responsable con el medio ambiente, la sociedad, acciones de gobierno corporativo (ESG), ética e integridad en todos sus negocios.

Siguiendo el modelo, experiencia y respaldo de su socio mayoritario en la operación y administración de obra pública de manera responsable y sostenible, a diciembre de 2022, AERIS tenía relaciones con 24 operadores comerciales y 25 aerolíneas que juntos brindan sus servicios en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría a casi cinco millones de pasajeros anualmente.

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, 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
- Integridad

Cultura de AERIS

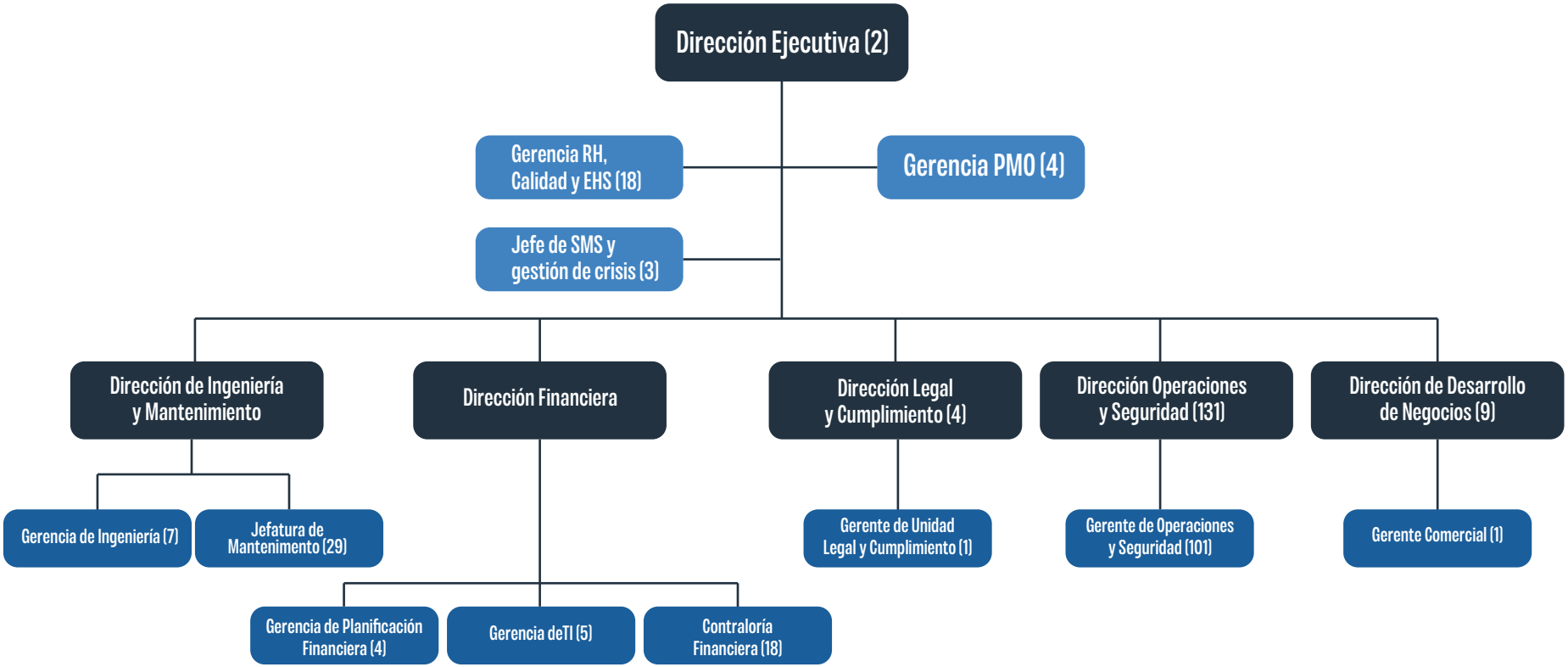
Con la participación de la alta dirección, directores, gerentes y todos los colaboradores de la empresa se trabajó con el objetivo de definir la cultura idónea que le permita a AERIS alcanzar sus objetivos estratégicos.

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

Estructura de gobernanza y composición

AERIS Holding Costa Rica brinda oportunidades laborales a más de 200 personas colaboradoras; sin embargo, en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría laboran más de 6 100 personas quienes forman parte de la organización, pero son parte del ecosistema de la comunidad aeroportuaria.

La empresa cuenta con una estructura corporativa que permite la toma de decisiones y que la gestión de sostenibilidad sea transversal a la organización. La estructura del nivel de toma de decisiones ejecutivas se describe a continuación:



Tomando en cuenta la guía y experiencia de su accionista mayoritario, AERIS inició un proceso de información de activos y adopción de normas de gobernanza corporativa y políticas de Cumplimiento para garantizar la trazabilidad e integridad en la toma de decisiones estratégicas.
Este proceso significó la redefinición de los métodos de toma de decisiones estratégicas, por ende, la adopción de políticas de gobierno corporativo, las cuales se implementaron desde el año 2021, y el establecimiento del Programa de Cumplimiento, cuya implementación se llevó a cabo en 2022.

El Programa de Cumplimiento cuenta con políticas uniformes respecto a: principios éticos, normas de anticorrupción, relación con terceros, interacción con agentes públicos, revisión de proveedores, normas para donaciones y conflictos de interés, línea confidencial, entre otras.
El equipo que forma parte del Cumplimiento Corporativo es la Dirección Legal y la Gerencia de Unidad Legal y Cumplimiento, quienes trabajan en línea con la Dirección Ejecutiva de AERIS y los equipos de cumplimiento de Grupo CCR.

En materia de gobierno corporativo, la Junta Directiva y los directores ejecutan sus decisiones con base en reglas estratégicas y poseen herramientas tecnológicas para garantizar la trazabilidad de las decisiones, esta labor es apoyada por las recomendaciones de una serie de comités y equipos de trabajo permanentes, internos y externos de la organización, que trabajan en conjunto y en su individualidad para alcanzar la visión corporativa:

Internos	Funciones
Comité de Proyectos	Revisión y aprobación de proyectos de inversión a desarrollar en el AIJS.
Comité de Espacios	Control de 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.
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.

En el caso de los comités externos operativos, estos son establecidos por lineamientos del CGI, o bien, por norma:

Externos	Funciones
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	Planifica todas las acciones que se requieran para realizar cualquier simulacro (escala real, parcial o de mesa), entre las diferentes instituciones que enfrentarán 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.
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	Regula 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.

Externos	Funciones
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.

Compromisos y políticas

El compromiso de la organización con la sostenibilidad se refleja, desde el más alto nivel estratégico, en su misión, visión, valores corporativos y en sus políticas.

A lo interno, la organización mantiene vigente la normativa en la que se establecen lineamientos claros que fortalecen este compromiso como el Código de Ética.

La normativa interna está alineada al marco jurídico aplicable y a otras iniciativas de conducta empresarial responsable como Global Reporting Initiative (GRI) y legislación ambiental nacional.

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

- Código de Ética
- Código de Conducta Ética
- Política de la Empresa Limpia y Combate a la Corrupción
- 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
- Política de Prevención de Uso de Alcohol y Drogas en el Trabajo
- Política de uso de Equipo de Protección Personal
- Lineamientos Generales de Teletrabajo
- Política sobre Obsequios, Regalos, Comidas, Entretenimientos y Viajes
- Política de Recursos Humanos
- Política de compras

Código de Ética del proveedor

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

Elementos del Código de Ética:

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

Cumplimiento de la legislación y las normativas

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

AERIS cuenta con un proceso de supervisión e inspecciones de todas las operaciones que se realizan en el aeropuerto por parte de empresas contratistas, constructoras, concesionarios comerciales, empresas de equipos de servicio en tierra, entre otras, a fin de que cumplan también con la normativa nacional en lo que les concierne. Para garantizar la identificación de las nuevas disposiciones legales o los cambios que se produzcan en las normas ya vigentes, además de la gestión interna del departamento legal, la organización utiliza un servicio de notificación y actualización mediante una empresa externa de asesoría en cumplimiento legal.

AERIS, además de la identificación de los requisitos legales, realiza evaluaciones periódicas, cada dos años, del grado de cumplimiento.

En el periodo que comprende este Informe, no se presentaron casos de incumplimiento de legislación, normativas o reglamentos; por ende, no hubo multas relacionadas.

Aeropuerto Internacional Juan Santamaría

El Aeropuerto Internacional Juan Santamaría es una Terminal certificada por la Dirección General de Aviación Civil de Costa Rica para la operación de aeronaves clave E, es decir, aeronaves de hasta 62 metros de envergadura (distancia entre punta de alas).

Su pista de aterrizaje 07/25 se orienta hacia el noreste/suroeste con una longitud de 3 011m de longitud por 45m de ancho.

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

La plataforma principal tiene 13 posiciones fijas para 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, para un área total de 56 842 m2. Las instalaciones de llegadas se encuentran en el primer nivel, y las instalaciones de salidas y salas de abordaje se encuentran principalmente en el segundo nivel (salidas). Con la excepción del área de preparación de equipaje, localizada en el sótano del edificio y con acceso directo hacia la plataforma, todas las demás áreas están cerradas y cuentan con temperatura controlada.

El SJO cuenta con una amplia oferta comercial, 3 salas VIP y 34 espacios comerciales entre tiendas y restaurantes, y un área de mascotas que ofrecen a los pasajeros opciones variadas desde su primera llegada a suelo costarricense.

Al edificio principal, lo complementa la Terminal Doméstica, una moderna estructura de 1.526m2 que consiste en una edificación de un nivel, con lobby central, el cual sirve como un salón de reunión y bienvenida, espacios comerciales, áreas de control y procesamiento, sala de espera y dos puertas de embarque, así como el sistema de vías de acceso, estacionamientos para vehículos y demás instalaciones de apoyo a la aviación.

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

Finalmente, el SJO cuenta con una Terminal de Aviación General (GAT SJO). Un edificio de dos plantas con un total de 280m2, que dispone de 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.

Durante 2022, AERIS inauguró un nuevo edificio comercial en el AIJS de 1 350m2, dividido en dos niveles: un primer nivel de apoyo operativo y un segundo nivel comercial.
Las novedosas instalaciones están dotadas de mobiliario moderno, equipos de última tecnología, así como una mayor oferta de alimentos y comodidad para el consumo de los visitantes del principal aeropuerto de Costa Rica.

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

Afiliaciones, membresías y asociaciones

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

Nacionales:

- Canatur
- AMCHAM
- Cámara Costarricense de la Construcción
- UCCAEP
- Cámara de Industrias de Costa Rica
- Cámara de Comercio, Turismo e Industria de Alajuela
- Horizonte Positivo
- Asociación Empresarial para el Desarrollo

Internacionales:

- Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI)

Certificaciones y reconocimientos

Durante 2022, AERIS suma y mantiene una serie de certificaciones y galardones:

Certificaciones:

- Acreditación de Salud Aeroportuaria otorgada por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).
- **Bandera Azul Ecológica** en la categoría Promoción de la Higiene.
- INTE/ISO 50001:2018 de Sistema de Gestión Energética certificada por INTECO.
- **ISO 9001:2015** de Sistemas de Gestión de la Calidad certificada por INCONTEC
- Airport Carbon Accreditation (ACA) nivel 2 otorgada por el Consejo Internacional de Aeropuertos.
- **Certificación Great Place to Work:** “Una gran empresa para trabajar”.
- **Costumer Experience Nivel 2** (Experiencia del cliente) otorgado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).

Reconocimientos:

- **Voice of the Customer** (La Voz del Cliente) otorgado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).

- **"Uno de los mejores de Latinoamérica y el Caribe en la categoría de entre 5 y 15 millones de pasajeros"** en los "Premios a la Calidad de Servicios Aeroportuarios" (ASQ), por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).

- **Posición 12** en el ranking nacional Great Place to Work otorgado por el Great Place to Work Institute.

- **Posición 41** en la categoría de 10 a 500 colaboradores en el ranking latinoamericano Great Place to Work otorgado por el Great Place to Work Institute.

- **El Mejor Aeropuerto de Centroamérica y el Caribe en los World Airport Awards 2022** (Premios Mundiales de Aeropuertos) de Skytrax.

- **Aeropuerto Más Limpio de la región en los World Airport Awards 2022** (Premios Mundiales de Aeropuertos) de Skytrax.

- **El Mejor Personal de Aeropuerto en los World Airport Awards 2022** (Premios Mundiales de Aeropuertos) de Skytrax.

- **Green Airport Recognition** otorgado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).

- TOP 5 empresas con mejor clima organizacional en Costa Rica otorgado por Revista Summa.
- Posición 82 en el ranking de reputación empresarial del Ranking Merco.

- Reconocimiento **"Los Líderes Más Inspiradores de Centroamérica y el Caribe"** otorgado a Ricardo Hernández por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE).

Grupos de Interés

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

AERIS identifica sus partes interesadas tomando en cuenta la guía de identificación y clasificación de los diferentes grupos de interés según ISO 9001, con la cual se establecen los siguientes como grupos de interés:

Grupos de Interés

- Accionistas
- Prensa
- Colaboradores
- Pasajeros
- Operadores aéreos y de servicios en tierra
- Operadores comerciales
- Contratistas y proveedores
- Usuarios del parqueo
- Visitantes
- Vecinos
- Gobierno

- Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC)
- Dirección General de Aviación Civil (DGAC)
- Órgano Fiscalizador del Contrato de Gestión Interesada (OFGI)
- Dirección de Migración y Extranjería (DGME)
- Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)
- Aduanas (Ministerio de Hacienda)
- Policía Aeroportuaria (Vigilancia Aérea).
- Aviation Security (AVSEC)
- Policía de Control de Drogas
- Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
- Dirección de Inteligencia y Seguridad (DIS)
- Torre de Control
- Instituto Meteorológico Nacional
- INTERPOL
- Policía de Tránsito
- COSESNA
- Organismo de Investigación Judicial (OIJ)
- Banco de Costa Rica (BCR)
- Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)
- Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA)
- Ministerio de Salud
- Acueductos y Alcantarillados (AyA)
- Municipalidades
- Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)
- Sistema de Seguridad Operacional de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC-SSP)

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

La empresa mantiene una política de puertas abiertas desde distintos departamentos: Recursos Humanos, EHS, SMS y Cumplimiento, y pone a disposición diferentes canales de comunicación con sus partes interesadas para recibir consultas, denuncias, sugerencias o inquietudes relacionadas con los impactos en la sociedad, la economía o el medio ambiente derivados de las operaciones; así como retroalimentación sobre el cumplimiento normativo y el actuar ético de todos los colaboradores de la empresa.

Estos canales son:

Día AERIS:

Una actividad que se realiza trimestralmente donde las personas colaboradoras cuentan con un espacio para presentar sus consultas e inquietudes ante la Dirección Ejecutiva y los directores de las diferentes áreas, quienes atienden a cada uno de los casos según corresponde.

El canal de comunicación confidencial del SMS:

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

Para garantizar la protección y confidencialidad de la información, nuestro canal de comunicación confidencial cuenta con una base de datos protegida donde los reportes se almacenan de forma segura y se manejan con absoluta confidencialidad. Asimismo, tomamos medidas para la omisión de nombres y datos sensibles en los reportes, lo que asegura la privacidad y no identificación de los involucrados.

Mecanismo de procesamiento de incidencias:

Se detallan a continuación los canales de comunicación disponibles.

- Página web del aeropuerto y correo electrónico: en el sitio Web del aeropuerto www.sjoairport.com, los interesados pueden ingresar a la sección de “Contacto” del menú principal, y dar click en el enlace del formulario digital correspondiente al F-062-1 Reporte de incidencias/ Reporting programe y completar la información requerida.

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

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

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

- Código QR: también, se dispone de rotulación con Código QR, que al escanearlo despliega el F-062-1 Reporte de incidencias. Dicha rotulación se encuentra ubicada en diferentes puntos de la Terminal.

- El Coordinador de Calidad recibe en el correo calidad@aeris.cr la información capturada mediante el F-062-1 Reporte de incidencias/ Reporting programe, para su debido trámite.

Línea confidencial:

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

Para acceder, la persona puede ingresar a www.canalconfidencial.com.br/canalconfidencialccr/ y hacer su relato. Se generará un número de protocolo en el momento del registro de su reporte. Con este número es posible saber si el caso está siendo manejado internamente o si ya ha sido finalizado. Por razones de seguridad y confidencialidad, el proceso de verificación y las medidas tomadas por la empresa no serán divulgadas.

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

Gestión de los
Temas Materiales

GRI 3-3

AERIS y la sostenibilidad

Desde el inicio de la operación de AERIS, como Gestor Interesado del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, hemos fijado el objetivo de alinearnos con los estándares de nuestro socio mayoritario CCR, quien ha adoptado buenas prácticas de gobernanza, ética e integridad, que aseguran la generación de valor para la sociedad.

Hemos trabajado en una serie de proyectos que nos permiten generar impacto positivo a Costa Rica y a nuestras partes interesadas, al operar de manera transversal a la sostenibilidad.
Nos hemos trazado un camino con acciones que aportan valor en lo ambiental, lo social y lo económico, y constantemente, desde el departamento de Ambiente, Salud y Seguridad (EHS por sus siglas en inglés), revisamos y monitoreamos de manera sostenida la operación, con el fin de encontrar el balance entre el desarrollo económico mientras se reducen los impactos.

Desde 2022, iniciamos un nuevo proceso de análisis, investigación y alineamiento de temas materiales para elaborar una nueva estrategia de sostenibilidad, que nos permita ajustarnos de manera continua con los estándares internacionales de sostenibilidad, así como con los ESG.

Adriana Bejarano Carrillo
Jefa de Ambiente, Salud y Seguridad de AERIS

Contribución a los ODS

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.

AERIS analiza constantemente los impactos significativos de su operación, y enfoca los recursos y esfuerzos para aportar al alcance de 8 de los 17 ODS.

ODS	META ODS	Objetivo AERIS	Acciones que apoyan el objetivo	Programa de AERIS asociado	Parte interesada meta	Dimensión
	1.2 Para 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones con arreglo a las definiciones nacionales.	Mejorar la calidad de vida de los colaboradores de AERIS que se encuentran con algún grado de pobreza.	Desarrollo de acciones estratégicas para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores.	IPM empresarial en alianza con Horizonte Positivo Programa de la Mano con AERIS	Colaboradores de AERIS y miembros de su núcleo familiar.	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. Por medio de la colocación de alcancías en la Terminal y aporte del Gestor, se recolecta el dinero para donar el material didáctico, iniciando en el año 2018, terminando en 2023.	Alianza Libros para todos	Niños de primero a sexto grado de escuelas en el área de influencia e impacto del aeropuerto.	Social externa
			Apoyar la educación y el desarrollo de la niñez de Costa Rica.	Convenio Unicef		Social externa
			Desarrollo de programas de apoyo a la educación de AERIS.	Programa de la Mano con AERIS		Social interna

ODS	META ODS	Objetivo AERIS	Acciones que apoyan el objetivo	Programa de AERIS asociado	Parte interesada meta	Dimensión
	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.	Convertir al 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. Monitorear de manera periódica la calidad de agua potable suministrada en las instalaciones del aeropuerto.	Sistema de Gestión Ambiental Programa Bandera Azul Ecológica Categoría Promoción de la higiene	Usuarios, pasajeros, comunidad aeroportuaria y colaboradores de AERIS.	Social externa Social interna
	8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. 8.8 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.	Garantizar un ambiente de trabajo sano y seguro para todos los colaboradores.	Alcanzar el objetivo organizacional de cero accidentes con tiempo perdido, por medio de la implementación de programas de prevención. Mejora continua 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, Código de Ética, Línea confidencial Sistema de Seguridad Operacional	Colaboradores de AERIS.	Económica Social interna
		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

ODS	META ODS	Objetivo AERIS	Acciones que apoyan el objetivo	Programa de AERIS asociado	Parte interesada meta	Dimensión
	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 hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos. 9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.	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 Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 - 2015	Usuarios, pasajeros, comunidad aeroportuaria y colaboradores de AERIS.	Económica Social externa Ambiental
		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 alineadas con la eficiencia energética, y la reducción de huella de carbono dentro de los proyectos de infraestructura.	Sistema de gestión ambiental Sistema de Gestión de Energía ISO 50001:2018		

ODS	META ODS	Objetivo AERIS	Acciones que apoyan el objetivo	Programa de AERIS asociado	Parte interesada meta	Dimensión
	12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales. 12.4 De aquí a 2030, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo, a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente. 12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.	Ser un aeropuerto modelo en la región en la gestión sostenible y uso de los recursos naturales. Mejorar continuamente los estándares de manejo de sustancias químicas y residuos peligrosos, incluyendo 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 compras sostenibles. Mejorar continuamente la cultura en materia de sostenibilidad aeroportuaria.	Fortalecer el programa 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 del programa de capacitación en materia de sostenibilidad ambiental.	Procedimiento de compras sostenibles Programa Bandera Azul Ecológica Programa de educación ambiental Programa de manejo de residuos	Gobierno, accionistas, comunidad aeroportuaria.	Económica Ambiental

ODS	META ODS	Objetivo AERIS	Acciones que apoyan el objetivo	Programa de AERIS asociado	Parte interesada meta	Dimensión
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	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.	Mantener los galardones de 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 pasajeros, para el año 2021. Mantener la certificación de Airport Carbon Acredittation nivel II Reducción durante los años 2022 y 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.	Airport Carbon Acreditation (ACI) Programa de Voluntariado Empresarial: Gente AERIS en acción	Gobierno, accionistas, colaboradores de AERIS.	Ambiental Económica Social Interno

ODS	META ODS	Objetivo AERIS	Acciones que apoyan el objetivo	Programa de AERIS asociado	Parte interesada meta	Dimensión
	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 cumpla con estándares de sostenibilidad y que aporten al desarrollo del estado costarricense.	Cumplimiento a cabalidad con los objetivos y metas de desarrollo del Plan Maestro. 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, colaboradores y usuarios del aeropuerto.	Económica

Gobernanza

Gobernanza que añade valor a la sociedad

Como miembro de Grupo CCR, AERIS ha adoptado, desde el inicio de su operación, un modelo de gobernanza alineado con la visión de su casa matriz, quienes destacan la rendición de cuentas y la transparencia en la reputación para la prosperidad del negocio.

Desde 1998, fecha en que Grupo CCR se estructuró, ha adoptado buenas prácticas de gobernanza, que aseguran la generación de valor para toda la sociedad, incorporando principios a su organización como la transparencia y la equidad.

AERIS, consciente de su papel como socia y aliada del Estado costarricense, no solamente opera cumpliendo a cabalidad el Plan Maestro del Contrato de Gestión interesada con transparencia, ética y diligencia, sino que supera sus expectativas y estándares con una gestión que busca generar valor social, ambiental y económico para la sociedad.

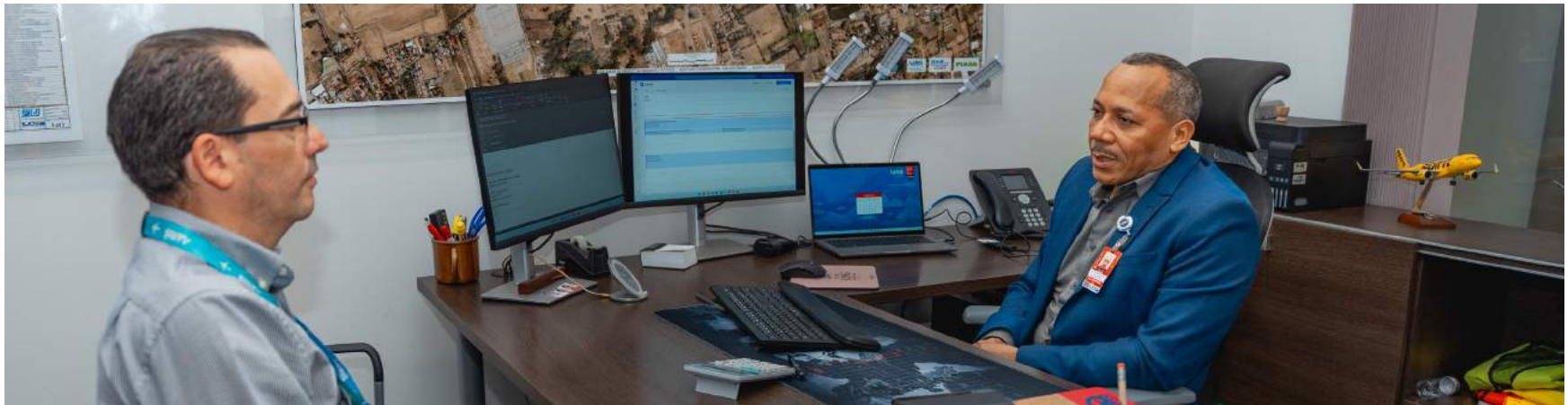
Plan Maestro del Contrato de Gestión Interesada (CGI)

La gestión interesada es la figura jurídica establecida por el Estado costarricense para la administración de su activo, el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

El desarrollo y crecimiento del AIJS está establecido por medio del Plan Maestro (PM), que es el principal instrumento de planificación del aeropuerto, con un horizonte de veinte años. AERIS, por medio de consultores expertos internacionales, actualiza este documento desarrollando los estudios de capacidad y demanda de tráfico (pasajeros, operaciones y carga) para determinar las necesidades de los diferentes subsistemas de infraestructura, y recomienda la implementación de proyectos a corto, mediano y largo plazo.

El documento es aprobado respectivamente por las autoridades gubernamentales del país, para marcar así el rumbo de crecimiento de los próximos años a satisfacer los niveles de demanda y servicio de los años venideros.

Según el CGI, el PM debe revisarse y actualizarse al menos cada cuatro años, según las condiciones y los cambios en la demanda.



La primera actualización del PM fue en 2010 (aprobada en 2011), seguida de las respectivas revisiones en 2014 (aprobada en 2016), y la actualización de 2021, que se encuentra aprobada con ajustes y requerimientos tras la pandemia de 2020, por lo que durante el 2023 se espera realizar una revisión y actualización anticipada para reflejar la realidad después de Covid-19 y la recuperación del tráfico.

Objetivos del Plan Maestro

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

Desde hace 13 años, AERIS, por medio del modelo de alianza público-privada, es garante del cumplimiento del CGI cada año y de los objetivos que en él se establecen. Con ello, ha contribuido al desarrollo aeroportuario sostenible de Costa Rica y ha superado los estándares establecidos impactando positivamente en lo ambiental, social y económico.

Desempeño económico

GRI 201, 201-1, 201-4

Desarrollo de obras establecidas en el Plan Maestro

Cada año, AERIS realiza la modernización, mejora, reemplazo y ampliación de la infraestructura, las instalaciones y facilidades del AIJS, como parte del cumplimiento del objetivo 1 del Plan Maestro. En 2022, las inversiones relacionadas a este rubro correspondieron a $7 694 866,00. Durante los últimos 13 años, desde que AERIS inició su operación como Gestor del Aeropuerto Juan Santamaría, ha invertido un total de $ 218 millones de dólares en el desarrollo de infraestructura contemplada en el Plan Maestro, que da como resultado el avance de las siguientes obras:

Proyecto	Año de puesta en servicio
Nuevo edificio comercial	2019
Desarrollo de infraestructura para desarrollar un nuevo VIP en el tercer nivel del Bloque A y V	2022
Equipo detección de trazas para inspección de pasajeros y empleados	2022
Remodelación de los Bloques C y D (reubicación de filtro de pasajeros en tránsito y ampliación de salas para atender las puertas de embarque N°A6 y N°A7)	2021
Mejoras al Sistema de Luces de Aproximación (ALS) de la cabecera 07 mediante tecnología LED	2021

Proyecto	Año de puesta en servicio
Nueva Estación de Salvamento y Extinción de Incendio (SEI) al Sur del AIJS	2021
Comedor de empleados del AIJS	2019
Nuevas oficinas de la Dirección de Aviación Civil (DGAC) en el AIJS	2019
Calle de Rodaje Paralela Sur (circuito este)	2019
Zona de Seguridad (RESA) al este de la cabecera 25	2019
Extensión de pista al este de la cabecera 25	2019
Mejoras al sector este de la calle perimetral	2019
Realineamiento y extensión de Calle La Candela	2019
Rehabilitación área de barra de parada de la bahía de espera 07	2019
Rehabilitación Calle de Rodaje Alfa	2019
Extensión de la Calle de Rodaje Paralela Sur-Kilo	2019
Facilidades para empresas de soporte en tierra, área de estacionamiento para equipos	2019
Nuevo sistema de luces de pista	2018
Conector Julieta Norte	2018

Proyecto	Año de puesta en servicio
Expansión de salas de abordaje al oeste (bloque V), con dos puentes telescópicos y dos posiciones de parqueo para aeronaves, uno para atender aeronaves de cuerpo ancho. También incluye un tercer nivel para el desarrollo de un salón VIP	2018
Remediación de Suelos Contaminados (Antiguo Plantel de Recope)	2018
Ampliación de la posición de parqueo de aeronaves (para atender Salas Bloque V)	2018
Acondicionamiento del área de Migración Salidas Internacionales	2018
Equipamiento y Mejoras Edificio Terminal - Fase I	2018
Realineamiento de calle alrededor del parqueo de empleados (loop road)	2018
Nueva Terminal Doméstica	2018
Edificio de mantenimiento del aeropuerto	2018
Mejoras acceso vertical Torre de Control de Tráfico Aéreo	2018
Centro de Comunicación de Operaciones (AOCC), oficinas de operaciones en la Terminal y equipamiento tecnológico	2017-2018
Posición adicional Rampa Remota (Aeronave Clave E)	2017
Nuevo Depósito de Aguas Azules y Parqueo para autobuses que operan en rampa remota	2017

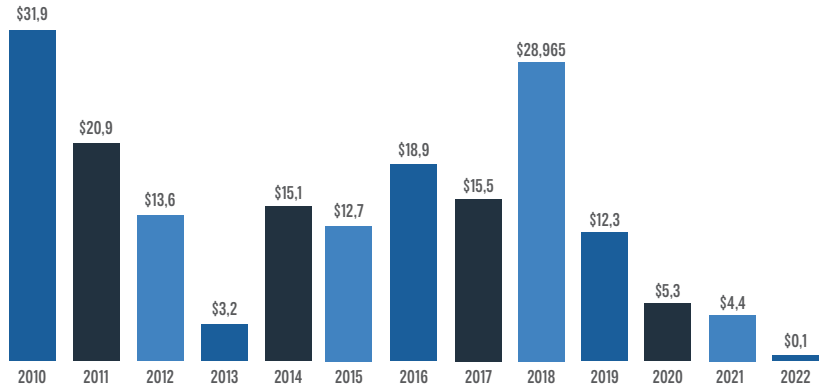
Proyecto	Año de puesta en servicio
Conexión de Base 2 a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del AIJS	2017
Tanque de Aguas Oleaginosas de la Rampa Doméstica del AIJS	2017
Construcción de la Rampa Doméstica con 12 posiciones de parqueo para aeronaves	2017
Habilitación de cuarto de escaneo corporal por rayos X (Body Scan)	2016
Expansión de la Rampa Remota (6 posiciones Clave C) y nueva unidad canina	2016
Vehículo para pasajeros con movilidad reducida (Ambulift)	2016
Edificio comercial en el AIJS	2015
Construcción de salas de abordaje al este (bloque G), con dos puentes telescópicos y dos posiciones de parqueo para aeronaves de cuerpo ancho. Se hace también una expansión y remodelación de las salas del Bloque F	2015
Mejoras a los sistemas eléctricos y de iluminación del Centro de Tránsito Rápido de Mercaderías (CTRM)	2014
Construcción de nuevo tanque de combustible de Casa Máquinas en el AIJS	2014
Nueva Subestación Eléctrica Lado Aéreo - Fases 1 y 2	2013

Proyecto	Año de puesta en servicio
Sustitución bomba sistema húmedo de supresión de incendio del edificio Terminal	2013
Sustitución de chiller de agua helada del edificio Terminal	2013
Sistema diluvio bloques C, D, E y F del AIJS	2012
Equipos y Mobiliario para Inspección de Pasajeros y Equipaje en Transbordo en el AIJS	2012
Repavimentación de la Bahía 25	2012
Rehabilitación de la superficie de la pista 07/25	2012
Corredores estériles, según recomendación de OACI, para separación de flujos de pasajeros entrantes y salientes	2012
Remodelación y expansión área reclamo de equipaje y nuevo carrusel para atender aviones de cuerpo ancho	2012
Mejoras a la Planta de Tratamiento en el AIJS	2012
Construcción de un área para pasajeros con problemas migratorios	2012
Ampliación de la subestación eléctrica en el bloque F	2012

Proyecto	Año de puesta en servicio
Tercer Nivel del Bloque E (para explotación comercial de un VIP)	2010
Reubicación del Salón Diplomático en el AIJS	2010
Conclusión edificio Terminal Este	2010
Salas de abordaje bloques C, D y E, tres puentes de abordaje y sus respectivas posiciones de parqueo de aeronaves clave C	2010

El siguiente grafico refleja las inversiones efectuadas relativas al Plan Maestro por AERIS entre 2010 y 2022 con el gobierno de

Inversión en Infraestructura en AJIS



Desarrollo de infraestructura para mejorar la experiencia del pasajero en el AIJS

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, al mismo tiempo que mejoran la experiencia del pasajero en el AIJS.

El desarrollo de estas obras se caracteriza por superar lo establecido en el Plan Maestro y ser un complemento a lo que allí se establece para brindar una óptima operación de la Terminal.

En 2022, AERIS invirtió $5.8millones de dólares en el nuevo edificio comercial de la Terminal aérea, en la construcción de una nueva sala VIP y en la remodelación de las salas C y D, las cuales se trasladaron para poder usar el espacio en el nuevo edificio comercial.

El nuevo edificio comercial cuenta con 1 350m2, dividido en dos niveles: un primer nivel de apoyo operativo y un segundo nivel comercial. Las novedosas instalaciones están dotadas de mobiliario moderno, equipos de última tecnología, una mayor oferta de alimentos y de comodidad para el consumo de los visitantes del principal aeropuerto del país.

Está ubicado en el área de Salidas Internacionales, inmediatamente después del sector de Migración y filtros de seguridad, específicamente frente a la puerta 5; y tiene una extensión aproximada de 649m2 y 128m2 más que la antigua zona de comidas.

El nivel superior, que alberga el área comercial, donde estará ubicada la zona de comidas o Food Court, cuenta con cuatro comercios, con la posibilidad de recibir hasta un máximo de 240 personas cómodamente sentadas. Adicionalmente, tiene estaciones digitales de auto gestión con el fin de poder ordenar los alimentos para llevar.

Por su parte, el área inferior se divide en dos bloques: un sector de soporte operacional y otro para los colaboradores del edificio comercial, los cuales contarán con las siguientes facilidades: cocina, preparación de alimentos, espacios de enfriamiento y almacenamiento de alimentos, casilleros para personal, salas de reuniones, servicios sanitarios y de limpieza, oficinas y sala de lactancia.

La inauguración del nuevo edificio comercial se suma a la inversión y remodelaciones de locales realizadas en el último año por los concesionarios, como la renovación total del área de Bar Imperial frente al filtro de conexiones, las aperturas de: Malinche To Go, espacio de venta de café y alimentos para llevar, en puerta 10; Chill & Drinks, tienda de souvenirs y alimentos empacados para llevar, en puerta 1; Xplora, tienda de artículos y textiles de aventura y/o deportivos. entre puertas 9 y 10; y Crislu, que comercializa artículos de joyería, en puerta 17.

Adicionalmente, en 2022, se llevaron a cabo mejoras necesarias en la infraestructura para optimizar la operación en la Terminal por un total de $ 1 458 551 (₡816 millones aproximadamente).

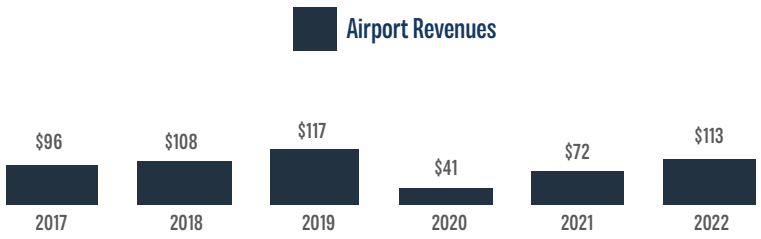
Cambio de Magelis en puentes A2 y A4	$60 811 (₡30 millones)
Reparación del sistema de incendios de la rampa remota	$37 273 (₡21 millones)
Overhaul de escaleras eléctricas	$187 021 (₡105 millones)
Ampliación y baños de la oficina de parqueos	$81 846 (₡46 millones)
Mejoras en salidas internacionales (proyectos habilitadores)	$188 527 (₡105 millones)
Optimización de la planta de tratamiento	$60 987 (₡ 34 millones)
Kioskos check in en el lobby principal	$164 230 (₡92 millones)
Detectores de trazas para inspección de pasajeros y personas colaboradoras	$677 856 (₡380 millones)

Ingresos y EBITDA

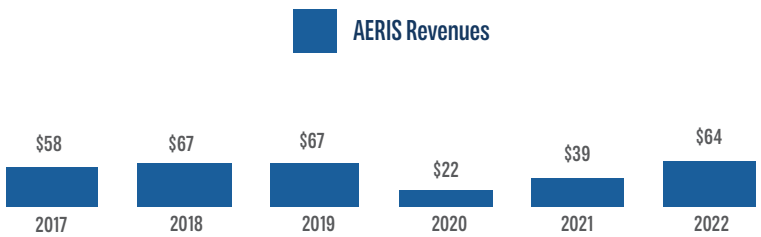
Históricamente el AIJS ha tenido un crecimiento sostenido que fue afectado en 2020 producto de la pandemia donde los ingresos se vieron afectados;

sin embargo, desde el año anterior, el aeropuerto se encuentra en recuperación, y para el periodo 2022, logró llegar al 90% de los números registrados prepandemia.

Ingresos del Aeropuerto del 2017 al 2022 (en millones de dólares)

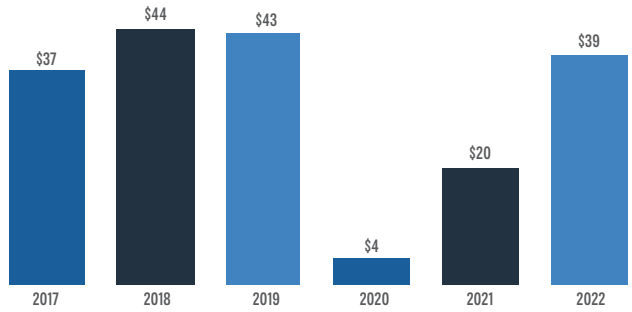


Ingresos AERIS del 2017 al 2022 (en millones de dólares)



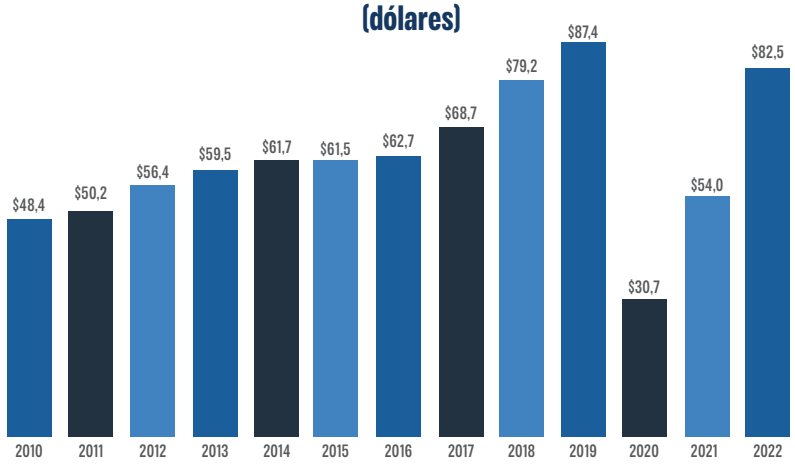
Pese a los retos para lograr una recuperación económica y al contexto de la economía nacional, AERIS logró tener un EBITDA positivo en 2022, gracias a que hubo una mejora en el tráfico de pasajeros de un 63% respecto a 2021, esto generó a su vez un incremento del 92% del EBITDA en comparación a 2021, acercándose a los números prepandemia.

Aeris EBITDA del 2017 al 2022 (en millones de dólares)

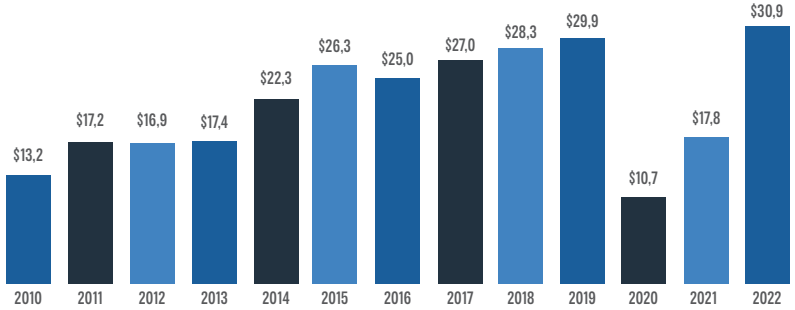


Gracias a la excelente administración de los recursos financieros de AERIS y a la gestión responsable del AIJS, ha permitido generar inversiones sostenidas en infraestructura, mantener la competitividad del aeropuerto y generar crecimiento. En 2022 se reportaron ingresos totales por: ₡68 243 mil millones ($113,4 millones), de los cuales ₡ 49 669 mil millones ($82,5 millones) corresponden a tarifas aeroportuarias, y ₡18 574 mil millones ($30,9 millones) por ingresos comerciales.

Ingresos del AJIS por Tarifas Aeropuertarias del 2010 al 2022 (dólares)



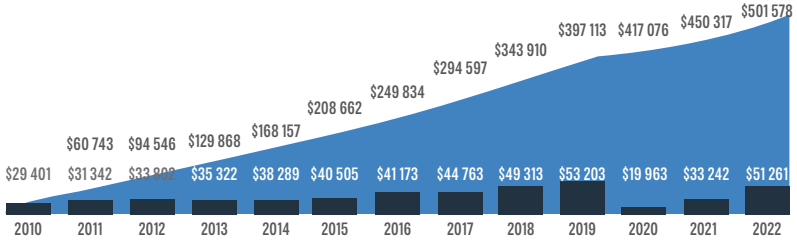
Ingresos del AJIS por Ingresos Comerciales del 2010 al 2022 (dólares)



Aportes al Estado de Costa Rica

Los aportes totales al Estado en 2022 fueron por ₡30 858 mil millones ($51,3 millones), lo que suma un total de ₡284 mil millones ($501,1 millones) que se han provisto al Estado durante la gestión de 2010 a 2022.

Ingresos anuelaes y acumulados del AJIS aportados al Estado Costarricense del 2010 al 2022 (dólares)



Los ingresos comerciales generaron aportes al Estado en 2022 por ₡6 538 mil millones ($10,9 millones), y de 2v010 a 2022 por un total de ₡160 mil millones ($282,8 millones).

Conectividad y tráfico de pasajeros

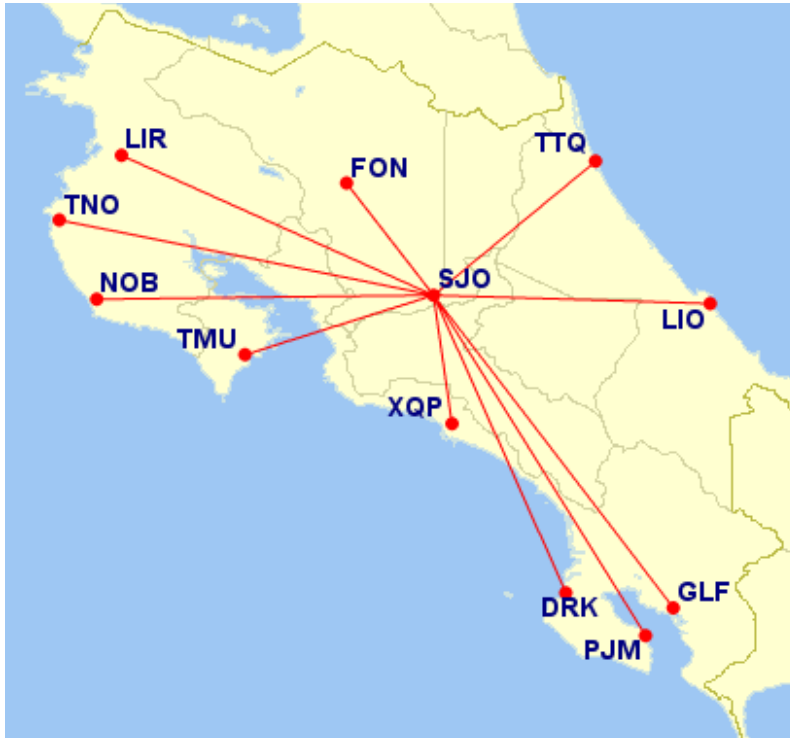
Gracias al trabajo en conjunto con el Órgano Fiscalizador (OFGI), el apoyo del Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC), el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), la Asociación de Líneas Aéreas (ALA) y al resto de la comunidad aeroportuaria, el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría logró conectar a Costa Rica con 36 destinos alrededor de mundo, mediante la operación de 25 aerolíneas. En 2022, se sumaron 11 nuevos destinos a la oferta desde y hacia el AIJS: Atlanta, Miami, Cartagena, Lima, Minnesota, Washington, Quito, Bogotá, Panamá, Santo Domingo y Managua.

Conectividad Internacional

Además, tres aerolíneas domésticas ofrecen una oferta de vuelos a 11 destinos locales.

En 2022, se logró una recuperación en el tráfico de pasajeros, producto también de la buena gestión de AERIS y los miembros del ecosistema aeroportuario. El año cerró con un total de 4 655 946 viajeros entrantes y salientes, esto corresponde a un 90% del tráfico de personas que se reportaba prepandemia.

Conectividad Local

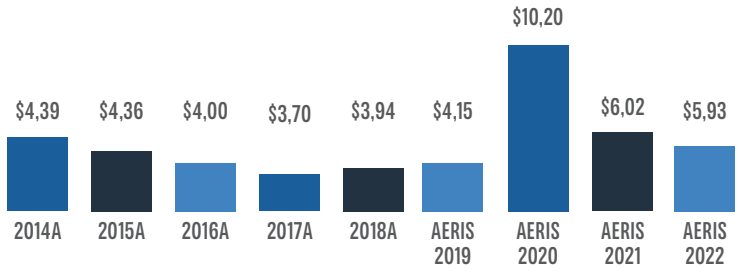


2019	537.108	442.354	514.450	464.390	380.880	397.594	438.404	427.720	347.678	344.810	384.136	505.986	432.126	5.185.510	4,3%
2020	551.664	476.720	330.776	4.766	4.688	6.304	10.010	12.142	16.468	29.080	78.950	133.360	137.911	1.654.928	-68,1%
2021	166.608	115.982	172.414	190.558	228.402	254.454	291.364	281.840	235.664	249.066	289.606	386.218	238.515	2.862.176	73,0%
2022	407.212	339.414	422.960	430.464	363.260	374.730	426.720	406.226	339.560	331.928	367.460	456.012	388.829	4.655.946	63,0%

Costo por pasajero

Gracias a la administración eficiente que realiza el Gestor, el costo invertido por pasajero en 2022 fue de $4,65, monto que se encuentra por debajo del promedio de la región, el cual es de $7,40. Esta inversión se recupera y se acerca a los costos que se registraban previo a la pandemia.

Costo en dólares por pasajero al año



Experiencia al pasajero – Your Pura Vida Experience Gateway

El Aeropuerto Internacional Juan Santamaría se ha propuesto ser una Terminal de procesamiento de pasajeros que ofrece la mejor experiencia y servicio al cliente.
Para lograr este objetivo, el Gestor ha puesto en marcha diversas acciones:

• AERIS conformó un equipo de trabajo permanente de experiencia al pasajero, el cual involucra a los colaboradores del AERIS, así como a las personas colaboradoras 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 2022, se llevaron a cabo 5 capacitaciones dirigidas a la comunidad aeroportuaria en temas relacionados a la experiencia del pasajero.
• El AIJS forma parte del programa de “Experiencia al Cliente” del Consejo Internacional de Aeropuertos, un programa de cinco niveles donde los aeropuertos deben implementar acciones estratégicas, para que 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.

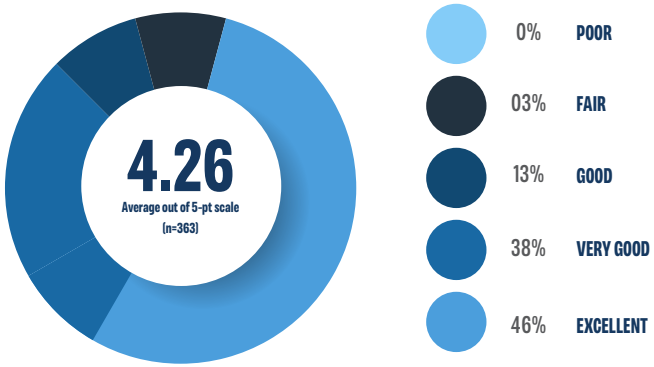
El programa evalúa los esfuerzos y exploraciones que hagan los administradores aeroportuarios para potenciar la experiencia de viaje mediante:

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**

En 2022, el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) otorgó el galardón del año en la categoría de Costumer Experience (Experiencia del cliente) al AIJS.

Por medio de las evaluaciones que realiza el comité de Costumer Experience de AERIS, se identificó que, en 2022, los pasajeros calificaron con 4.26, en una escala de 1 a 5, la experiencia que viven en la Terminal.

OVERALL EXPERIENCE



• En 2022, se implementó "Your Pura Vida Experience Gateway", que pretende poner de manifiesto que la Terminal del AIJS es la puerta de entrada a las experiencias pura vida que ofrece el país y que el pasajero puede experimentar desde su paso por la Terminal.

Para la conceptualización, se analizaron diferentes fuentes de información primaria, en donde mediante el entendimiento y escucha de los pasajeros se determinaron cuáles son aquellos atributos, características que identifican al SJO.

Your **Pura Vida** experience gateway.
SJO
Aeropuerto Internacional Juan Santamaría • Costa Rica

• Plan de Mejoramiento de la Calidad: como parte de la experiencia que AERIS brinda a los pasajeros que transitan por la principal Terminal aérea del país, la compañía estableció un Plan de mejoramiento de la calidad que permite brindar una experiencia al cliente bajo los más altos estándares, tomando en cuenta sus comentarios, opiniones y recomendaciones. Este plan está basado en el modelo de Deming: planear, hacer, verificar y actuar, que se detalla a continuación:

IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

- Definición de las encuestas de satisfación.
- Aplicación de las encuestas.
- Análisis de resultados.
- Priorización de las variables.
- Determinación del estudio actual de las variables que influyen en la calidad del servicio.

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

- Identificar las áreas de mejora.
- Detectar las principales causas del problema.
- Formular un objetivo.
- Seleccionar las acciones de mejora.
- Realizar la planificación.
- Llevar a cabo el seguimiento.

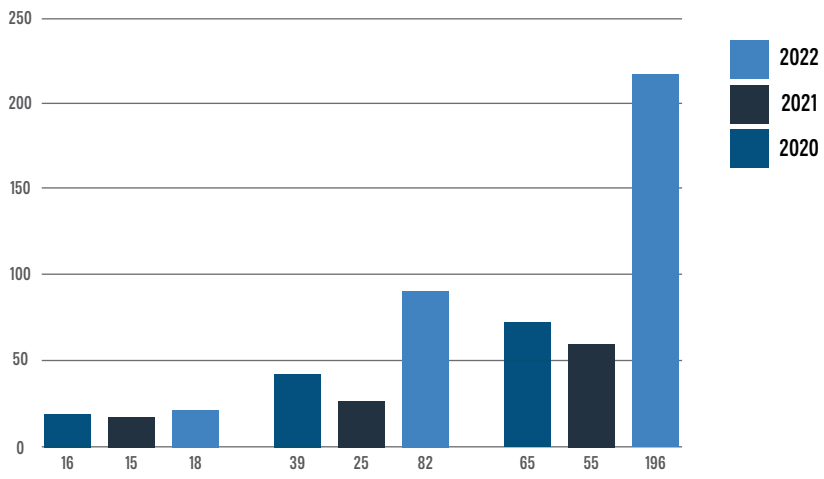
Con base en esta medición propia, AERIS reafirma un fuerte compromiso con la calidad, al apegarse a los principios y procedimientos de la certificación ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Mediante un proceso de auditorías internas y externas, a cargo de 31 colaboradores capacitados, se garantiza 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 incidencias: este programa se suma al Plan de Mejoramiento de la Calidad. ya que permite 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.
El departamento de Calidad de AERIS se encarga de recopilar, mediante canales digitales y físicos, las sugerencias, quejas, denuncias o felicitaciones (incidencias) relacionadas a la calidad de los servicios brindados en el AIJS.

En 2022, se registraron 82 incidencias atribuibles (propias de la gestión de AERIS) y 196 incidencias no atribuibles (relacionadas a concesionarios comerciales o aéreos). Así como 18 incidencias anuladas.

Incidencias Atribuibles, no atribuibles y anuladas por año



Prácticas con proveedores

GRI 204, 204-1

Durante 2022, la organización contó con 663 proveedores para la operación que se brinda en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. De ellos, un 88% (581) fueron proveedores locales, lo que reafirma el compromiso de AERIS, como administrador de la Terminal, de apoyar y fortalecer el ecosistema económico nacional mediante el encadenamiento de organizaciones locales.

Excellence Program

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

El programa funciona de la siguiente manera:
Metodología de evaluación y seguimiento:

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

En ambas dimensiones, ambiental y social, por ejemplo, se premia el cumplimiento en temas regulatorios, de manera que en las inspecciones que realiza el departamento de Ambiente, Salud y Seguridad de AERIS, no tengan ninguna observación abierta.
En la dimensión ambiental, se ha logrado que los subcontratistas se comprometan a utilizar productos químicos que sean amigables con el ambiente, así como realizar actividades de sensibilización en temas ambientales entre sus colaboradores y también con los pasajeros.

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

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

En 2022, estos fueron los requisitos establecidos:

Ambiental

Criterio	Logro
1. Informes de inspección de Regencia Ambiental a) Respuesta al 100% de las cartas enviadas por Aeris. b) Tener cero observaciones abiertas sobre temas ambientales de salud y seguridad ocupacional.	**Sí cumple**
2. Sistema de Gestión de la energía a) Participación mínima del 50% de los colaboradores en las charlas que brindará Aeris en cada trimestre, de acuerdo al cronograma establecido. b) Realizar al menos una acción de reducción de consumo energético.	**Sí cumple**
3. Productos químicos usados en el AIJS a) Sustituir mínimo el 50% de los productos químicos usados para limpieza en el AIJS, por unos más amigables con el ambiente.	**Sí cumple**

Social

Criterio	Logro
1. Reporte trimestral de accidentabilidad	
a) Presentar el reporte en el formato facilitado por Aeris.	**Sí cumple**
2. Sistema de Gestión de la energía	
a) Incorporar el factor de riesgo biológico b) Capacitación trimestral sobre mitigación de riesgos identificados	**Sí cumple**
3. Actividad de responsabililidad social	
a) Realizar una actividad anual preferiblemente dentro del área de influencia e impacto del aeropuerto (área de influencia 10km radio)	**Sí cumple**

Económica

Criterio	Logro
1. Presentación del plan de mercadeo 2022 y certificaciones de ventas. a) Se debe enviar a más tardar el 31 de Mayo de 2022, al correo electrónico excellenceprogramsj@aeris.cr b) Presentar las certificaciones de ventas emitidas por un contador: Ventas I trimestre presentar certificación a más tardar 30 abril 2022 Ventas II trimestre presentar certificación a más tardar 31 agosto 2022 Ventas III trimestre presentar certificación a más tardar 30 noviembre 2022 Ventas IV trimestre presentar certificación a más tardar 31 enero 2023	**Sí cumple**
2. Incremento porcentual de las ventas por pasajero 2022 vs 2021, medidas como total de ventas entre pasajeros. Se obtiene el punto si el crecimiento está en el rango de cero por ciento (0%) a cinco por ciento (5%).	**Sí cumple**
3. Incremento porcentual de las ventas por pasajero 2022 vs 2021, medidas como total de ventas entre pasajeros. Se obtiene el punto si el crecimiento está en el rango mayor a cinco por ciento (5%).	**Sí cumple**

Y se obtuvieron los siguientes logros:

- Se contó con la participación de **22 subcontratistas.**
- Hubo un destacable incremento de **más de 5% en las ventas** con respecto a 2022 por parte de siete subcontratistas comerciales.
- Se resalta el compromiso de seis subcontratistas que, con su eficiente gestión, cumplieron con las fechas establecidas para el envío de reportes de ventas trimestrales.
- El **45%** de los subcontratistas inscritos en el Excellence Program realizaron una actividad de responsabilidad social en áreas de influencia cercanas al aeropuerto.
- El **50%** de los subcontratistas participaron en la capacitación del Sistema de Gestión de la Energía (ISO50001) y realizaron una acción de reducción de consumo energético.
- El **45%** de los subcontratistas presentó su matriz de riesgos laborales actualizada.

El Programa cuenta con su propia gráfica y cada estrella representa los niveles en los que los participantes avanzan en este.

Ética y transparencia

GRI 205, 205-2

AERIS cuenta con una Política de Empresa Limpia y Combate a la Corrupción y un Código de Ética, los cuales promueven el cumplimiento de estos valores en toda la organización, reforzando el compromiso de la compañía en conducir sus negocios con el más alto estándar de ética e integridad. Asimismo, se cuenta con la Política de Evaluación de Riesgo de Tercero (Due Diligence), la cual se basa en transparencia y anticorrupción en las relaciones con terceros, a fin de garantizar la realización de negocios de forma ética y la actuación íntegra en el mercado, tanto por parte de AERIS como por los terceros con los que la empresa se relaciona. Los terceros, además, son sujetos de las disposiciones del Código de Ética del Proveedor de AERIS que supone un actuar apegado a estos principios.

A los efectos de su aplicación, el Grupo CCR implementó la plataforma Esflow, donde se llevan a cabo las evaluaciones de riesgo de proveedores de todas las Unidades de Negocio; en apoyo al análisis se cuenta con los servicios de la plataforma de cumplimiento Snap Compliance, que permite hacer revisiones más exhaustivas de cliente y proveedores en el análisis de riesgo.

Como parte del Programa de Cumplimiento, AERIS cuenta con un Programa de Comunicación y Capacitación anual, que busca crear una cultura de cumplimiento en la organización y fortalecer el conocimiento en los colaboradores de las normas implementadas. En el año 2022, dicho programa de capacitación comprendió las siguientes capacitaciones:

- Capacitación Código de Ética, en plataforma de capacitación interna UBBITS: participaron 161 personas.
- Capacitación sobre Debida Diligencia: participaron 11 personas.
- Capacitación de Política de Obsequios, Regalos, Comida y Entretenimiento: participaron 87 personas.
- Capacitación de Solicitud Donaciones, Patrocinios, Campañas: participaron 34 personas. Entrenamiento del Grupo Gerencial de Gobernanza y Cumplimiento (canal confidencial, políticas, anticorrupción): participaron 21 personas.

Además, en el Sistema Interno Meritum, una plataforma de Cumplimiento de CCR de gestión y control de programas de integridad compuesta por herramientas avanzadas que tienen como objetivo ayudar a los usuarios o colaboradores a coordinar en tiempo real los principales procesos necesarios para el buen desempeño de la empresa. En el marco de las leyes y buenas prácticas relacionadas con la materia, las personas colaboradoras suscriben y aceptan las declaraciones de conformidad con las políticas internas todos los años, y presentan solicitudes referentes a temas normados, dando trazabilidad a cada una de las gestiones reguladas.

Finalmente, y como parte de la mejor continua y acciones de transparencia, el Programa de Cumplimiento cuenta con un programa de monitoreo interno y auditorías por parte del Grupo, lo que será implementado en el año 2023.

Ambiente

Buenas prácticas ambientales en el AIJS

En su compromiso de proteger y conservar el ambiente y recursos que provee, AERIS se basa en su Guía de Buenas Prácticas Ambientales en el AIJS, la cual aplica a las actividades individuales o grupales que realiza el personal, en la operación del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

Asimismo, está designada para las labores cotidianas que llevan a cabo las compañías contratistas, subcontratadas, espacios comerciales, compañías que operan en el aeropuerto dando soporte en tierra, trabajos por contrato de cualquier índole y oficinas del gobierno.

La guía establece las prácticas ambientales más frecuentes que protejan los recursos naturales inmediatos, durante la operación del

Aeropuerto en temas como: agua, árboles en veda, gestión integral de residuos, calidad del aire, ruido ambiental, energía, manejo y control de fauna, y prácticas en construcción.

Adicional a este documento, el Gestor creó guías específicas para la protección del medio ambiente en temas puntuales, como la Guía para el Manejo de Residuos en el AIJS y la Guía para el Manejo de Sustancias Químicas. Estas se encuentran disponibles y visibles en la web del aeropuerto.

Además, AERIS en el AIJS lleva una vigilancia continua del desempeño ambiental, esto por medio de La Regencia Ambiental del Proyecto de Ampliación y Modernización del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, que tiene como objetivo asegurar el cumplimiento, dentro del espacio aeroportuario, de los aspectos legales atinentes al medio ambiente y de los compromisos ambientales adicionales asumidos de manera voluntaria por el Gestor Interesado del Aeropuerto.

En este contexto, se realiza un seguimiento de campo constante, así como el soporte de tipo técnico en la atención y seguimiento de temas que tengan relación con el desempeño ambiental del aeropuerto.

49
Total de visitas realizadas durante el año

240
Total de horas de inspecciones de campo

115
Total de horas en actividades de soporte ambiental

337
Total de inspecciones individuales

276
Total de informes emitidos

Energía

GRI 302-1, GRI 302-4

Durante 2022, AERIS mantuvo el compromiso de ejecutar acciones para alcanzar sus 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.

Para ello, mantuvo la implementación del Sistema de Gestión de la Energía, el cual surge con el objetivo de mejorar la eficiencia y disminuir la huella de carbono, puesto que, en el AIJS, la principal fuente de su huella de carbono es el uso de la energía, representando cerca del 75% del total.

Este Sistema traza un plan de acción para la Terminal, en el que se incluyen acciones anuales como:

- **La certificación ISO 50001.**
- **Contribución con la meta país de Carbono Neutralidad.**
- **Disminución sostenida de la huella de carbono.**
- **Beneficios tarifarios mediante el acceso a una tarifa competitiva.**
- **Reducción de consumo del 1% de enero a diciembre 2022.**
- **Charlas de sensibilización dirigidas a colaboradores de AERIS y Comunidad Aeroportuaria.**

Como parte de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Energía, en 2022, se logró con éxito mantener la certificación INTE/ISO 50001:2018 del Sistema de Gestión de la Energía otorgada por el Instituto Nacional de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO).

El AIJS es el primer aeropuerto del Grupo CCR en obtener esta certificación, y es uno de los aeropuertos pioneros en la región de Latinoamérica y el Caribe en obtener el reconocimiento, contribuyendo así con la competitividad del país.

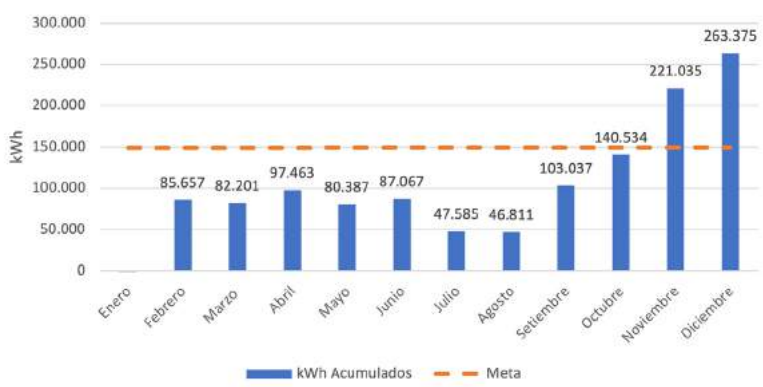
Esta certificación representa uno de los caminos más efectivos para reducir los gases de efecto invernadero, favorecer el cuidado de los recursos naturales y potenciar la productividad de la economía.

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, el cual se logró satisfactoriamente.

En 2022, se superó la meta de reducción energética con respecto a la meta global. A diciembre de 2022, se cuantificó un ahorro acumulado por proyectos de 263 375,3 kWh, lo cual representa un 1,7% de reducción en el consumo; sin embargo, el consumo reportado en el último año es mayor respecto a los dos años anteriores (2020 y 2021), esto se debe al aumento en el tráfico de pasajeros.

Consumo de electricidad AIJS	
Año	**Consumo (kWh)**
2020	10 972 686
2021	13 563 060
2022	15 648659

Ahorro acumulado en 2022 con respecto a la meta de reducción energética global



La obtención de la certificación ISO 50001 genera 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.

Durante 2022, se realizaron seis charlas de sensibilización del Sistema de Gestión de la Energía, dirigidas a la comunidad Aeroportuaria. Además, el 32% de los subcontratistas comerciales realizaron acciones de reducción del consumo energético, dentro de las cuales se encuentran:

- Aprovechamiento al máximo de la luz natural, mediante el apagado de las luces artificiales.
- Rotulación del panel de interruptores para mejor control por parte de todos los integrantes del equipo, de tal manera que se encienda únicamente el interruptor que se requiere. Reemplazo de luminaria.
- Conversión de lumina convencional fluorescente a luminaria led en la oficina administrativa para ahorrar un 80% de consumo energético.

Las acciones y el cumplimiento de metas en eficiencia energética hicieron que el AIJS fuera acreedor en 2022 del Green Airport Recognition de la ACI, un reconocimiento que tiene como objetivo promover las mejores prácticas ambientales para minimizar el impacto de la aviación en el medio ambiente, así como resaltar a los aeropuertos que tienen logros notables en sus proyectos ambientales, tal y como es el caso de la principal Terminal aérea del país.

Proyecto de vehículos eléctricos

Como parte de las acciones que AERIS ha puesto en marcha para reducir el impacto de su operación en el medio ambiente, en 2022, se adquirieron dos unidades eléctricas que benefician las operaciones diarias de los departamentos de operaciones, mantenimiento, parqueos, bodega, finanzas, EHS e ingeniería. Estos vehículos permiten generar ahorro en la factura de combustible y aumentar la efectividad en la operación.

Agua y efluentes

GRI 303-5, GRI 303-1

Programa de Monitoreo y Medición Ambiental y Ocupacional

En el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría existen cuatro tipos de fuentes hídricas y efluentes, las cuáles son monitoreadas con una frecuencia establecida, para así garantizar que cumplan con los estándares y requisitos regulatorios:

Agua potable	La distribución del agua para consumo de usuarios del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS) se realiza por medio de cuatro sistemas de distribución que reciben el agua a través de la red pública de agua potable, la cual es operada por Acueductos y Alcantarillados (AyA). Estos cuatro sistemas están ubicados en: Bloque G en la Terminal Internacional, Bloque V en la Terminal Internacional, Terminal Doméstica y Oficinas Administrativas de AERIS.
Agua residual	En cumplimiento con el Decreto Ejecutivo 33 601 Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales, el AIJS cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales que recibe todas las aguas de la Terminal internacional, Terminal doméstica, oficinas, CTRM, y demás operaciones del AIJS. Se realizan monitoreos de los parámetros establecidos en la legislación, de manera mensual, en el agua de entrada y salida, así como en los biosólidos generados como subproducto del tratamiento. Las aguas tratadas son vertidas en el Río Ciruelas cumpliendo con los estándares de la legislación nacional. Además, se presentan los reportes operacionales con la frecuencia establecida ante el Ministerio de Salud. Se cuenta con un plan de mejoras al sistema de tratamiento basado en las proyecciones de crecimiento del AIJS.

Agua subterránea	El AIJS se ubica sobre dos mantos acuíferos: Colima Superior, Colima Inferior y Barba (todos son fuente hídrica para la GAM), por lo tanto, como una buena práctica, se realizan monitoreos de las aguas subterráneas a través de pozos de monitoreo, con el fin de identificar si las operaciones aeroportuarias podrían estar contaminando estas aguas.
Agua pluvial	Una gran parte del suelo del AIJS, como la pista de aterrizaje que consta de 3km, las rampas, Terminales, etc., se encuentra impermeabilizado. En época de lluvia las aguas pluviales son dirigidas a canales y finalmente vertidas en los cuerpos receptores (Río Ciruelas, alcantarillados, laguna de retención).

Con el propósito de monitorear, controlar y mitigar el impacto que la operación del aeropuerto puede generar en el recurso hídrico, AERIS creó el Programa de Monitoreo y Medición Ambiental y Ocupacional del AIJS, el cual tiene por objetivo dar seguimiento al estado cuantitativo y cualitativo de los aspectos ambientales, y también los riesgos ocupacionales identificados con el fin de establecer los mecanismos y acciones de mitigación y prevención.

Este programa incluye las acciones de observación, muestreo, medición y análisis de datos técnicos, ambientales y de exposición ocupacional que se toman para documentar los impactos provocados por las actividades o proyectos que se desarrollan en el AIJS, e incluye tres de los cuatro tipos de aguas identificadas en la Terminal.

Con el monitoreo de aguas, se busca que estas se encuentren dentro de los parámetros indicados por la legislación. En 2022, no se tuvo incumplimientos reportables.

Aspecto ambiental	Frecuencia de muestreo
Generación de aguas residuales	Mensual
Contaminación de aguas subterráneas	Semestral
Contaminación de agua de consumo humano	Trimestral

Mecanismos de control de calidad del agua potable en el AIJS

AERIS también puso a disposición de toda la comunidad aeroportuaria, un instructivo para el control de la calidad del agua potable. Esta guía establece los lineamientos para asegurar el cumplimiento de la normativa nacional vigente en lo relativo a calidad del agua potable que es distribuida por la red interna y consumida en el AIJS.

En 2022, el total de agua consumida en el AIJS fue de 163 242 m3, esta cantidad es cuantificada por los 11 medidores del AyA con los que se cuenta en las instalaciones. En 2022, se dio un aumento en el consumo de agua justificado por dos situaciones en particular: la construcción del edificio comercial y el levantamiento de las restricciones de la pandemia en 2022, lo cual provocó un aumento en los pasajeros.

Año	Cantidad en m3
2017	137 970
2018	126 001
2019	152 869
2020	96 291
2021	118 155
2022	163 242

Proyecto de reúso de agua pluvial

En 2022, se inició el proyecto de reúso de agua llovida en la Terminal Doméstica, por medio del cual se lograron aprovechar 1 077 m3.

En este proyecto, el agua de lluvia se recoge en un tanque, y luego es bombeada a la tubería para su utilización y aprovechamiento en los servicios sanitarios de la Terminal.

Biodiversidad

GRI 304-2

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 principalmente las siguientes acciones:

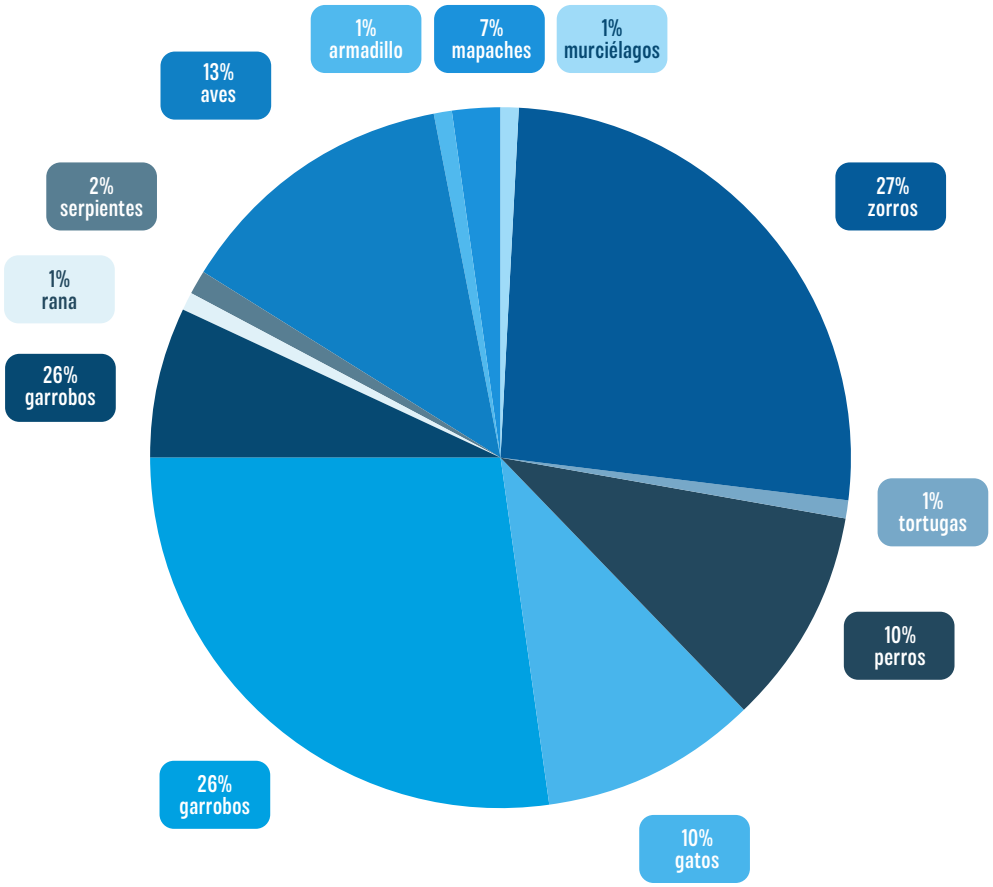
- Identificación y eliminación de focos atractivos para la fauna, dentro y en los alrededores del aeropuerto.
- Proveer alternativas de manejo a especies silvestres y domésticas para una operación en equilibrio con el medio ambiente.
- Coordinación y trabajo con las autoridades competentes en la vigilancia de posibles focos de atracción de fauna debido a un mal manejo de residuos en 15 km alrededor del aeropuerto.
- Monitoreo de fauna y hábitat mediante el 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.
- Establecimiento de protocolos de reubicación de especies capturadas dentro del aeropuerto en coordinación con el MINAE.
- Definición de convenios con centros de rescate animal para rehabilitación, reubicación y reinserción de animales.

- Campañas de sensibilización en las comunidades aledañas sobre tenencia responsable de animales domésticos, además de ofrecer servicios de castraciones gratuitos para canes y felinos.Priorización de especies más riesgosas para la operación en el SJO.
- Manejo de abejas y otros polinizadores en coordinación con Bomberos de Costa Rica y el convenio - declaratoria “Amigos de las abejas”.
- Realización de inspecciones en las áreas de movimiento, perímetro, plataformas y sobrevuelos, con el fin de mantener un monitoreo constante de las especies y ejecutar las medidas necesarias para el control y protección de la fauna.
- Análisis de las comunidades de artrópodos presentes en el AIJS para control de fauna y prevención de accidentes aéreos.

Fauna capturada y reubicada

En 2022, se capturaron 160 individuos (99 por medio de jaulas trampa y 61 manualmente). La captura y reubicación de fauna continúa siendo un método de control efectivo para salvaguardar la vida de la fauna silvestre, además de minimizar el riesgo que representan estos animales para las operaciones aéreas.

Fauna capturada en el AJIS en el 2022



Residuos

GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5

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

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

- **Residuos sólidos ordinarios valorizables:** residuos destinados a reciclaje como: cartón, aluminio, vidrio, chatarra, papel, tetrabrik y diferentes tipos de plástico (HDPE, PET, LDPE, COPROC).
- **Residuos sólidos ordinarios no valorizables:** se incluyen en su mayoría residuos orgánicos, bio sólidos producto del tratamiento de aguas residuales y algunos otros que no pudieron ser recuperados de la corriente por contaminación en la fuente y mal descarte por parte de los pasajeros.
- **Residuos peligrosos y especiales:** AERIS ha identificado diversas fuentes de generación de residuos provenientes de la operación del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría:

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

Gestión de los residuos y sus impactos

TECNO AMBIENTE

CERTIFICADO DE DISPOSICIÓN

Este certificado avala la disposición de 75.01 toneladas de residuos sólidos y biosólidos en el periodo del 21/10/2022 al 15/11/2022 de la empresa **Aeris Holding Costa Rica S.A.**

lo cual fue dispuesto en conformidad a la legislación aplicable y en los términos acordados entre ambas partes en El Parque Ecoindustrial Miramar

SARITA LOPEZ CASTRO (FIRMA) Firmado digitalmente por SARITA LOPEZ CASTRO (FIRMA) Fecha: 2022.11.17 10:41:39 -06'00'

Sarita López C. / Dep Facturación

FECHA DE EXPEDICIÓN: 15/11/2022
NÚMERO DE CERTIFICADO: F4294-133

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

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

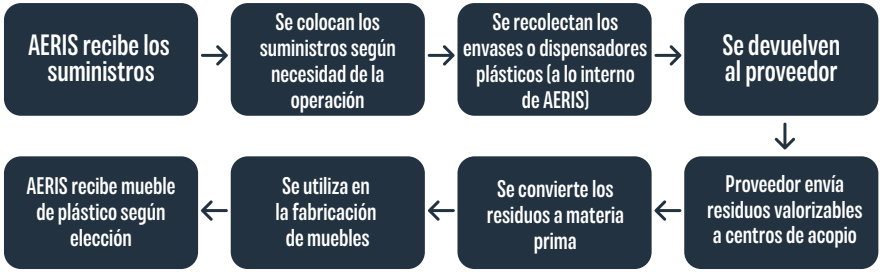
En el caso de los residuos valorizables, hay personal que se encarga diariamente del pesaje y envío al contenedor que se ubica en el AIJS. Este contenedor se cambia cada semana y el reciclaje se envía a la planta de HC Recycle en Cartago donde son separados según el tipo de residuo.

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

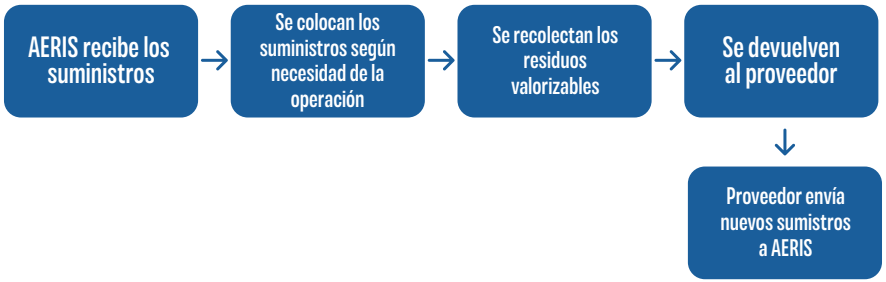
Ambos proveedores envían un certificado al final del mes con sus respectivos datos.

AERIS cuenta con un programa de reciclaje de residuos de los suministros de limpieza para dar una correcta disposición a los suministros que son plástico y cartón. Los siguientes gráficos muestran la gestión que se realiza:

Plásticos



Papel o cartón



- **Residuos peligrosos y especiales:** AERIS se encarga de la recolección de los residuos bio peligrosos con un Gestor autorizado.

Residuos generados

En 2022, se generaron un total de 2 086 548 kg de residuos, distribuidos de la siguiente manera:

Tipo de residuo	Total en kg	Porcentaje
Residuos ordinarios no valorizables	2 007 893	96%
Residuos ordinarios valorizables	76 049	3,6%
Residuos peligrosos y especiales	2 606	0,1%

Residuos destinados a eliminación

En total, 2 007 783 kg de residuos fueron dispuestos en el relleno sanitario en 2022. Esto corresponde al 96% de los residuos generados. Este porcentaje aumentó respecto al año anterior.

Residuos no destinados a eliminación

En 2022, se reciclaron 76 049 kg de residuos, distribuidos de la siguiente manera según su categoría:

Cantidad de kilogramos reciclados según el tipo de material del residuo	
Cartón	41 667,5
Aluminio	2 046
Vidrio	10 952,5
Chatarra	289,5
Papel	3 811
Tetrabrik	1 178,5
Plástico Hdpe	464
Plástico Pet	14 540,5
Plástico Ldpe	380,5
Plástico Coproc.	719

Evaluación ambiental de proveedores

GRI 308-1

En apego a su compromiso con el ambiente, AERIS realiza una evaluación a sus proveedores, que permite verificar cuántos de ellos cumplen con los criterios ambientales dispuestos.
Esta evaluación se hace por medio de formularios que incluyen criterios específicos del cumplimiento en temas ambientales.

Formulario de evaluación de proveedores

Formulario de Evaluación de compras sostenibles

Procedimiento de compras sostenibles

Procedimiento de evaluación de proveedores

En 2022, el porcentaje de proveedores que cumplió con los filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales fue de 36.36%.
Los criterios considerados son los siguientes:

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

También en 2022, se realizó la actualización de los procedimientos, políticas y formularios de compras. En el tema de compras sostenibles, específicamente se agregaron más criterios en artículos como las luminarias de alto consumo para que las que se adquieran sean más eficientes.

GRI 305: Emisiones

305-1, 305-2, 305-4, 305-5

En 2022, se generó un total de 772,59 ton CO2eq de emisiones totales, esto representa un 6% más que lo reportado el año anterior. Aumento que se justifica por el incremento en el número de pasajeros y operaciones.

Del total de emisiones, en 2022 se reportaron 191,49 ton CO2eq de emisiones directas o de alcance 1, que corresponden al uso de combustible de fuentes estacionarias, principalmente; y 581,09 ton CO2eq de emisiones indirectas o de alcance 2, correspondientes al consumo de energía.

Tomando en consideración la cantidad de personas que transitaron por el AIJS en 2022 y el total de las emisiones generadas, la ratio de intensidad de las emisiones GEI de la organización es de 0,165935242 kg CO2eq / persona.

Gracias a las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO2 equivalente, AERIS reporta una reducción de 12,24 tomando como base el año anterior.

Año	Emisiones Directas (ton CO2eq)	Emisiones Indirectas Energía (ton CO2eq)	Emisiones Totales (ton CO2eq)
2017	152,34	707,54	859,88
2018	180,96	591,56	772,52
2019	130,87	608,97	739,84
2020	145,00	346,42	491,42
2021	138,77	589,10	727,87
2022	191,49	581,09	772,59

Airport Carbon Accreditation (ACA)

Las acciones que pone en marcha AERIS para reducir la huella de carbono en el AIJS, le permitió al administrador de la Terminal aérea, renovar la Certificación Airport Carbon Accreditation (ACA) nivel 2, que otorga el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI, por sus siglas en inglés) cada año, y de la cual el aeropuerto es acreedor desde 2018.

CERTIFICATE
of ACCREDITATION

Valid until April 4, 2023

This is to certify that *Airport Carbon Accreditation*, under the administration of WSP, confirms that the carbon management processes at

Juan Santamaría International Airport

implemented by AERIS Costa Rica

have earned the accreditation level of **REDUCTION**, in recognition of the airport's actions to map and reduce its CO_2 emissions, as part of the Global airport industry's response to the challenge of Climate Change.

airport carbon accredited
REDUCTION

AERIS
COSTA RICA
Una empresa del Grupo CCR

airport carbon accreditation
www.airportCO2.org

Rafael Echevarne
Director General
ACI-LAC

Tim Danson
Programme Director
WSP

Este es el único estándar respaldado institucionalmente para certificar la gestión carbono neutral en aeropuertos.

Social

GRI 401-1

Empleo

En AERIS laboran 206 personas; sin embargo, el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría está compuesto por más de 6 100 personas colaboradoras.

Del total de personas colaboradoras totales, un 63% (130) se identifican con el género masculino y un 37% (76) con el género femenino.
En 2022, hubo 32 contrataciones (400% más que en 2021, donde se contrataron ocho personas), 16 fueron plazas nuevas y 16 sustituciones. La rotación de personal de 2022 fue del 4.6%.

AERIS se ha propuesto ser una organización inclusiva, por lo que, en 2022, registra rango de edades en sus personas colaboradoras que van de los 19 a los 62 años, provenientes de cuatro diferentes provincias del país.

Desglose Global por Región		F	M
Alajuela	87	29	58
Heredia	54	20	34
San José	53	21	32
Cartago	12	6	6
Total	**206**	**76**	**130**

Rangos de Edades	Cantidad
18 a 25	34
26 a 35	81
36 a 45	49
46 a 55	32
56 a 65	10
Total	**206**

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-9, GRI 403-10

Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

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

El Programa de Salud Ocupacional contiene subprogramas que responden a los riesgos laborales identificados como: el de ergonomía, de trabajos críticos, de permisos de trabajo, de manejo de sustancias químicas, conservación auditiva, investigación y registro de accidentes laborales.
En 2022, AERIS realizó un análisis de brechas y un plan de trabajo para implementar los aspectos pendientes para obtener la certificación ISO 45001 de Seguridad en el Trabajo.

El sistema de gestión de la salud y seguridad de las personas colaboradoras en principio abarca a los colaboradores de AERIS. Sin embargo, cuenta con influencia directa sobre sus partes interesadas como los proveedores, contratistas, y la totalidad de la comunidad aeroportuaria. Por la figura de Gestor Autorizado del AIJS, AERIS establece los lineamientos y vela por su cumplimiento, en temas de salud y seguridad ocupacional basado en la legislación nacional y estándares aeroportuarios.

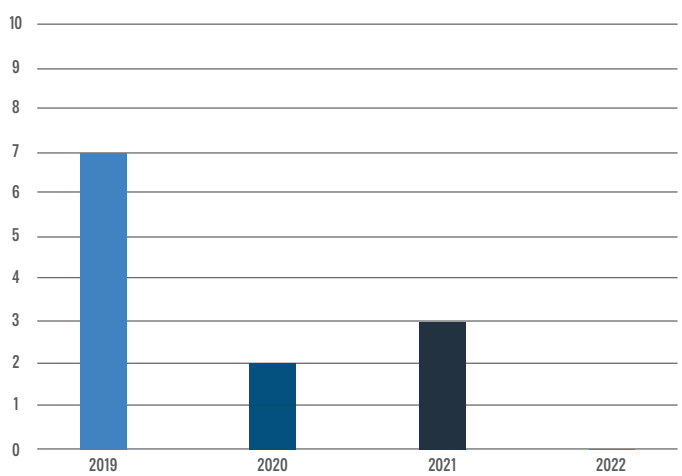
Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

AERIS cuenta con una matriz de riesgos y medidas de control para cada uno de los departamentos de la organización, que permite la identificación de peligros, riesgos y daños por actividades y tareas y su respectiva valoración en una escala de magnitud aceptable, moderada, notable, alta y muy alta, y con esto definir las respectivas medidas de control a tomar en cada uno. Adicionalmente, por medio de su Programa de Monitoreo y Medición Ambiental y Ocupacional, monitorea con una frecuencia establecida las condiciones de higiene industrial de los colaboradores.
Además, la organización cuenta con un Programa de Reportes de Actos y Condiciones Inseguros que establece los lineamientos para el reporte de actos y condiciones inseguras en Salud y Seguridad, y Ambiente, mediante un mecanismo digital que facilita la acción. Los casos son registrados en una base de datos dedicada a este fin.

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

Para AERIS la seguridad es un valor, por eso cuenta con estándares de alto nivel en materia de salud y seguridad del trabajo para la prevención de accidentes, tanto para sus colaboradores, como para los contratistas Esto se refleja que en el desempeño en la materia que tuvimos durante 2022, en el cual se investigaron 7 eventos; sin embargo, no se registraron accidentes con tiempo perdido, cumpliendo el objetivo estratégico de la compañía sobre este tema. esto es muestra del compromiso con la mejora continua sostenida que hemos tenido en la disminución de accidentes con tiempo perdido:

Cantidad de Accidentes Laborales con días perdidos



Servicios de salud en el trabajo

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

- Consulta Médica en Unidad Médica Móvil.
- Atención por personal médico y de enfermería del Contact Center en horario de L-V de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Se activa fines de semana en caso de establecerse un pico importante en la atención de casos de riesgo, en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m.d.
- Programa PAT.

- Sistema de Habilitación por primera vez o de actualización. Permiso de funcionamiento Ministerio de Salud. Ingreso al programa de Medicina empresa CCSS.
- Póliza de responsabilidad Civil – Profesional y Póliza de Riesgos del Trabajo.
- Insumos médicos básicos.
- Servicio de recolección mensual de Bioinfecciosos.
- Servicio de mensajería para trámite de recetas, papelería y recolección de medicamentos.

Participación de las personas colaboradoras, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

AERIS cuenta con una Comisión de Salud Ocupacional que se reúne todos los meses, y realiza inspecciones en diferentes lugares del AIJS para la identificación de los riesgos y eliminación/reducción de estos.
La Comisión cuenta con un plan de trabajo anual que se actualiza cada inicio de año.

En 2022, se efectuaron seis inspecciones realizadas por la Comisión de Salud Ocupacional en seis áreas diferentes: parque principal, planta de tratamiento, azotea, mantenimiento y CTRM, Terminal y rampas.

Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

La organización tiene un programa de capacitación y formación constante en temas de salud y seguridad en el trabajo para las personas colaboradoras.
En 2022, se realizaron ocho capacitaciones:

Capacitación	Cantidad de horas	Cantidad de Participantes
Inducción EHS	1:18:00	17
Segunda Inducción EHS	1:03:00	21
Taller de compostaje	2:14:19	47
Trabajos en alturas	1:00:00	4
Seguridad contra la electricidad y LOTO	1:20:00	5
Trabajos en espacios confinados	2:00:00	5
Trabajos en alturas	2:16:00	4
Trabajos en espacios confinados 2	1:30:00	4

AERIS cuenta también con una Certificación de EHS dirigida a los contratistas que tiene contacto directo con el Gestor, con el objetivo de fortalecer la cultura de salud, seguridad y sostenibilidad en los contratistas que laboran en el AIJS.

La Certificación consta de una capacitación que abarca temas de salud ocupacional, manejo de sustancias químicas, buenas prácticas ambientales, manejo de residuos y seguridad en construcción. La información de las capacitaciones está basada en las guías del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y una vez aprobada tiene vigencia de un año.
Las personas pueden tener acceso a la capacitación en línea mediante la plataforma de Google Classroom, en donde encontrarán videos, imágenes, audios con el contenido de las guías.
En el año 2022, se certificaron 137 contratistas que laboran en el AIJS en funciones relacionadas con limpieza, publicidad y mantenimiento.

Promoción de la salud de las personas colaboradoras

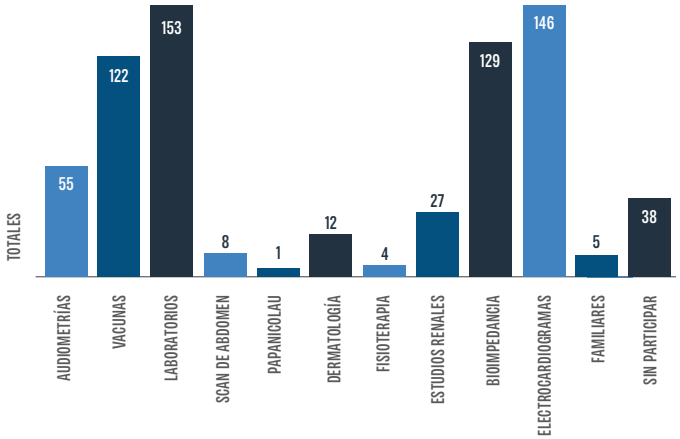
En AERIS la promoción de la salud se realiza mediante dos métodos:

- Médico de empresa: por medio de una empresa externa subcontratada que tiene un consultorio móvil y llega 2 veces a la semana a dar consulta al personal.
- Póliza de gastos médicos: que permite a los colaboradores acceder a servicios de salud a nivel privado.

- Feria de la salud: que se realiza una vez al año, en la cual se ofrecen servicios especializados a precios más cómodos y con opciones de financiamiento a través de la asociación de empleados, y los servicios que se pueden, se brindan en las instalaciones del aeropuerto para que el personal no se tenga que trasladar.
- Durante la feria de la salud, se otorga como beneficio de parte de la empresa a todos los colaboradores un chequeo médico básico (examen de sangre, orina, electrocardiograma, entre otros).

En 2022, participaron 182 pacientes en la Feria de la Salud, entre colaboradores de AERIS y familiares, ya que los beneficios de la Feria se extienden también a sus familias.
Se cubrió a un 85% del total de colaboradores de AERIS en esta Feria.

Feria de Salud Aeris



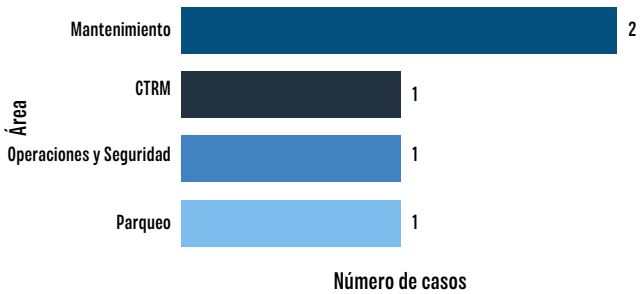
Lesiones por accidente laboral y dolencias

En 2022, gracias a la mejora en la cultura del reporte de incidentes, se logra documentar 7 eventos, de los cuales 2 fueron incidentes y 5 fueron eventos por atención de primeros auxilios y/o paramédicos sin generar tiempo perdido.

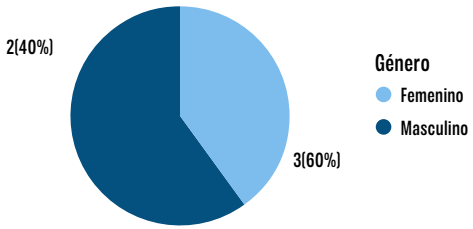
De los 7 eventos documentados:

2 fueron incidentes: uno fue una colisión de un vehículo con infraestructura y el otro fue una torcedura de tobillo.
5 fueron eventos sin días perdidos, y esta es la distribución por género y departamento:

Número de caso por área del colaborador



Número de casos por género



Seguridad Operacional (SMS)

AERIS cuenta con un Sistema de Seguridad Operacional (SMS por sus siglas en inglés de Safety Management System) que permite analizar, gestionar las causas y mitigar el impacto a las operaciones. El SMS abarca a todas las compañías y entidades que ejecuten labores en el lado aéreo, por esto se mantiene monitoreo y supervisión constante.
En la última auditoría realizada, se destacó su nivel de madurez en el cuarto y último nivel, como un sistema efectivo con una estructura institucional apropiada para gestionarlo y operarlo, convirtiéndose en un punto de referencia en la región.
Durante 2022, el Departamento de Seguridad Operacional, recibió un total de 295 informes relacionados con la identificación de peligros en el lado aéreo de parte de 142 compañías y entidades gubernamentales que conforman la comunidad aeroportuaria. Estos informes son el principal medio para analizar, gestionar las causas raíz y mitigar el impacto en las operaciones.

Auditoría APEX

Durante una semana, del 12 al 16 de setiembre de 2022, un equipo de auditores designados por ACI visitó el aeropuerto para realizar una evaluación exhaustiva de los procesos de seguridad, operaciones y mantenimiento.
La auditoría APEX (Airport Excellence Program) con el apoyo de ACI (Airport

Council International) tiene el objetivo de evaluar y auditar los procesos del aeropuerto, con el fin de compartir las mejores prácticas de la industria y la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional).

Al final de la auditoría, el equipo de auditores presentó un informe detallado al aeropuerto, que incluye recomendaciones para mejorar los procesos y prácticas.

Semana de SMS

La "Semana de la Seguridad Operacional" fue un evento que se llevó a cabo con el objetivo de promover la seguridad en la industria aeronáutica y brindar información actualizada acerca de temas importantes como la ciberseguridad, el factor humano y la psicología aeronáutica.
Durante esta semana se realizaron charlas y exposiciones en las que participaron expertos en cada una de estas áreas.

Además, diferentes compañías y organizaciones, como: Psicología Aeronáutica, AEROSIM, DHL, RECOPE, CPEA, GCG y la Universidad Autónoma de Centroamérica, tuvieron stands informativos en los que brindaron información sobre sus servicios y productos relacionados con la seguridad operacional y aviación.

Preparación y Respuesta ante emergencias

AERIS como parte de su programa Preparación y Respuesta ante emergencias, cuenta con un sistema robusto que tiene el propósito de poner en práctica los procedimientos de atención de emergencias del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y el cumplimiento con la normativa nacional e internacional relacionada con la realización de pruebas de emergencia, alineado con esto AERIS en conjunto con las entidades de primera respuesta coordinaron varios ejercicios durante 2022.

Para el primer semestre, se realizaron dos ejercicios de mesa (alerta 7 Mercancías Peligrosas y alerta 6.9 Toma de Rehenes a bordo de una aeronave), y para el segundo semestre de 2022 se ejecutó un ejercicio parcial de una de Alerta 4A Accidente aéreo dentro de las instalaciones del aeropuerto.

Dentro de los beneficios que poseen la realización de este tipo de ejercicios se pueden citar:

- La implementación de los procedimientos operativos para una respuesta eficaz y eficiente de las partes involucradas, durante la atención de una emergencia.
- La evaluación del desarrollo de las comunicaciones entre las diferentes entidades involucradas en la emergencia.
- La evaluación de la actuación de cada entidad en relación con la atención de emergencia.
- La generación de oportunidades de mejora producto de la aplicación de los procedimientos.

Formación y educación

GRI 404, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405, GRI 405-1

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

En 2022, se impartieron un total de 13 281 horas de capacitación, un 55% más que en 2021, lo que refleja el alto compromiso de la organización con el desarrollo de sus miembros.

Capacitaciones	
Total de horas en capacitaciones	13 281,36 horas
Promedio de horas por trabajador en capacitaciones	66 horas
Horas en temas relacionados a la seguridad y salud en la plataforma de Ubits	162 horas

Programas para desarrollar las competencias de las personas colaboradoras y programas de ayuda a la transición

Programa de becas:

AERIS brinda la posibilidad a las personas colaboradoras de solicitar una beca para optar por formación educativa por medio de un seminario, taller, curso o conferencia; para estudiar inglés; bachillerato por madurez o para estudios universitarios. En 2022, 10 personas solicitaron este beneficio y fueron becadas.

UBITS:

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

De la Mano con AERIS:

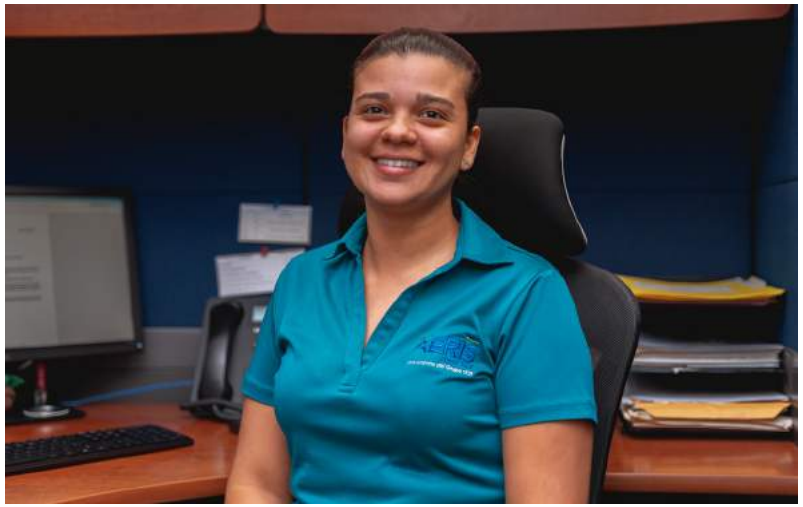
Por medio de este programa la empresa conoce la situación socio económica y multidimensional de los hogares de sus colaboradores al aplicar el Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial, con el objetivo de plantear iniciativas que desarrollen sus capacidades y mejoren su calidad de vida y la de sus familias en áreas como fomento a la educación, soluciones de vivienda, salud financiera, inserción socio laboral de familiares y salud física y mental.

Porcentaje de las personas colaboradoras que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera

El 100% de las personas colaboradoras de AERIS reciben una evaluación anual de su desempeño.

GRI 405: Inclusión e igualdad de oportunidades

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



Comunidades locales

GRI- 413, GRI 413-1

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

Para AERIS es fundamental analizar y gestionar el impacto que tiene en las comunidades vecinas al Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.
Para ello, ha puesto en marcha una serie de acciones primarias que guían la relación y el trabajo que se lleva a cabo con estas:

- Mapeo de las comunidades específicas vecinas: Vistas de Santamaría, Precario Los Huevitos, La California, Santiago Oeste.
- Identificación de las necesidades y expectativas de estas comunidades vecinas.
- Estudio sociodemográfico de estas comunidades vecinas.
- Organización de reuniones con las comunidades, para escucharlas y responder sus preguntas. En 2022, se realizaron dos reuniones.
- Programa de quejas y sugerencias: se establecieron medios de comunicación oficiales que cada año se les dan a conocer, para que puedan hacer una debida gestión y uso.

Durante 2022, se llevaron a cabo dos proyectos con las comunidades vecinas:

• Voluntariados:

Se realizaron en total tres voluntariados relacionados con temas ambientales.

Voluntariado Refugio Temporal Abejas: participó un grupo de 20 voluntarios quienes sembraron 160 plantas en lo que será el refugio temporal para las abejas que se rescatan en el aeropuerto.

Caminata Ambiental: participaron 23 personas de toda la comunidad aeroportuaria, quienes recolectaron 290kg de basura en las calles y un río.

Voluntariado en Finca Los Lotes: participaron 26 voluntarios en el mantenimiento de especies reforestadas en el “Bosque de la Juventud”, el deshierbe de árboles y trasladados a bolsas de mayor tamaño para finalizar la tercera etapa de crecimiento, antes de la plantación final y la siembra de 148 árboles.

• Libros para Todos:

Se realizó una donación de **5 916 libros de texto** a cuatro escuelas: La California, León Cortés, Aeropuerto y Santa Rita. Un total de **1 768 estudiantes** fueron beneficiados.

• Alianza con Unicef:

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

Durante los tres primeros meses de activación en el aeropuerto, se contabilizaron más de 60 nuevos 'socios'. Esto se traduce en el aporte del primer mes de 78 kits de recursos educativos para jóvenes vulnerables, que incluyen útiles y materiales de desarrollo temprano de primera infancia.

• Donaciones y auspicios:

Como parte del programa de cumplimiento de la empresa, alineada con el compromiso de AERIS con el desarrollo sostenible, socioeconómico y cultural de sus operaciones y de las comunidades circunvecinas del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría ("AIJS"); se implementó la Política de Donaciones y Auspicios. Esta tiene como objetivo orientar y auxiliar en la conducta de todos los Colaboradores de AERIS con relación a las campañas, donaciones y auspicios realizados por la Compañía.

Las donaciones, campañas y auspicios a realizar por parte AERIS, deberán estar circunscritas dentro de alguna de las siguientes categorías:

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

Algunas de las donaciones, campañas y auspicios que se realizaron en 2022, bajo este procedimiento fueron:

- Donación de espacio publicitario para el Zooave
- Donación para fiesta de Navidad a la Fundación Infancia Restaurada
- Patrocinio de congresos y eventos del Hospital de Niños, CRECEX y CANATUR, entre otros.

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes

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

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

Adicionalmente, se cuenta con un protocolo de seguridad para la movilización de artículos grandes dentro de la Terminal. Se inspeccionan las condiciones de higiene en los comedores y otras áreas de comida.
Tras estas inspecciones, se realiza la coordinación con el área de mantenimiento para la corrección o mitigación de dicha condición.
Las inspecciones específicas recurrentes son las siguientes:

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

Próximos Pasos

El año 2022 cerró con una recuperación más optimista del tráfico aéreo y de pasajeros, lo que le permitió a la organización retomar el camino que recorría antes del periodo de pandemia, donde la visión era clara: gestionar su operación de manera sostenible.

Para 2023, con más claridad en el panorama y con mucho más optimismo de que se dará una recuperación completa en cuanto a los números, el compromiso de AERIS con el desarrollo aeroportuario del país, como Gestor interesado del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, se fortalece.

En adelante, la visión es ser el aeropuerto líder en sostenibilidad de América Latina, reconocido por operar con altos estándares de calidad y con la misión de superar los estándares establecidos en el Contrato de Gestión Interesada.

Para 2023, AERIS se plantea desarrollar una estrategia de sostenibilidad que contemple los tres ejes ESG: ambiente, social y gobernanza, y que defina los temas materiales, mediante un nuevo proceso de materialidad llevado a cabo por un proveedor externo.

Además, se plantea hacer un nuevo análisis de los impactos que realiza la organización y su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de manera que los temas materiales estén mucho más apegados a los ODS.

Esto le permitirá, en adelante, trabajar y reportar de manera correcta y más estratégica el resultado de sus impactos y sus acciones de sostenibilidad a sus partes interesadas.