

HACIA UN NUEVO

JORGE CHÁVEZ

Informe de Sostenibilidad y Memoria Anual 2018





Informe de Sostenibilidad y Memoria Anual 2018
Lima Airport Partners S.R.L.

Lima, julio del 2019

Edición General y aplicación de Estándares GRI:
Responde SAC
www.responde.pe

Diseño y Diagramación de Contenido:
Libélula Gestión en Cambio Climático y Comunicación
www.libelula.com.pe

Fotografía
Morfi Jiménez Mercado





01

ACERCA DE LIMA AIRPORT PARTNERS

02

EL AEROPUERTO INTERNACIONAL "JORGE CHÁVEZ"

03

NUESTRA GESTIÓN 2018

Mensaje del Gerente General
p.04

Reafirmamos nuestro compromiso
p.05

1.1 Nuestra empresa
p.07

1.2 Nuestro equipo de gerencia
p.09

1.3 Gestión con enfoque de sostenibilidad
p.10

1.4 Afiliaciones y reconocimientos
p.13

1.5 Generamos y compartimos valor
p.14

2.1 El principal aeropuerto del Perú
p.22

2.2 Nuevos desafíos, la ampliación del aeropuerto
p.23

2.3 El hub de la región
p.28

2.4 Turismo
p.29

3.1 Conducta ética y gobierno corporativo
p.31

3.2 Satisfacción de nuestros clientes y pasajeros
p.33

3.3 Una experiencia única
p.40

3.4 Operación responsable
p.47

3.5 Nuestro entorno
p.50

3.6 Un equipo comprometido
p.62

Acercas de este reporte
p.72

Materialidad de este informe
p.73

Contenidos GRI
p.74

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

102-14

Estimados,

Este es el cuarto año en que presentamos los resultados de nuestra operación en un documento que integra nuestro desempeño financiero y de sostenibilidad. Así lo hacemos porque refleja el modo en que entendemos nuestro negocio: operamos el principal aeropuerto del país generando valor de manera responsable y sostenible.

Durante el 2018 hemos compartido grandes anuncios. Luego de un extenso proceso, el Estado peruano nos otorgó los terrenos que nos permitirán ejecutar una de las obras más importantes del país: la ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Con una inversión de más de US\$1.500 millones, el proyecto nos permitirá tener un aeropuerto que recibirá a más de 35 millones de pasajeros anuales. Nuestro compromiso es finalizar en el primer trimestre de 2022 la pista de aterrizaje, y en el último trimestre de 2024 el terminal.

Este importante proyecto no nos distrae de la operación que actualmente llevamos. En el 2018 recibimos 22,1 millones de pasajeros, 7,4% más que el año previo. Esperamos exceder las expectativas de nuestros clientes directos, así como de los millones de pasajeros y acompañantes que día a día confían en nosotros. Nuestra estrategia ha sido mantener la satisfacción de los clientes, pasajeros y acompañantes, con la máxima eficiencia posible, operando con los más altos estándares de seguridad y responsabilidad.

Ello es un trabajo arduo que logramos con el apoyo de las organizaciones de la comunidad aeroportuaria, entre las que destacan nuestros socios comerciales, proveedores y el Estado. Con ellos mantenemos una comunicación fluida y transparente sobre nuestros objetivos y el estado del proyecto, para que estén en capacidad de participar de su desarrollo de manera informada.

Un hito de mucha importancia ha sido la aprobación de la Modificación del Estudio de Impacto Ambiental (MEIA). Nos enorgullece comentar que gracias a este proceso hemos fortalecido el diálogo con las 46 localidades aledañas al aeropuerto, conociendo sus expectativas respecto del proyecto. Estamos seguros que esta relación cercana y frecuente permitirá que todos participen desde hoy de los impactos positivos de la ampliación del aeropuerto, y tanto personas como el ambiente sean beneficiadas de una gestión responsable.

A través de estas líneas también quiero agradecer la labor constante y comprometida de nuestros 555 colaboradores. Ellos y ellas comparten nuestra ambición de convertir el aeropuerto en el más importante de la región y reconocido en el mundo por sus altísimos estándares de operación.

El 2018 nos ha permitido reiterar nuestra voluntad de conducir un aeropuerto con la mayor excelencia, enfocados en la sostenibilidad del negocio, con una actuación íntegra y una operación segura. Continuaremos con ello, bajo los principios y valores que nos caracterizan, así como adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, cuyo compromiso reafirmamos.

Nos entusiasma el futuro. En estos 17 años hemos operado un aeropuerto de categoría mundial. Estamos seguros que los años próximos nos permitirán lograr que el "Jorge Chávez" sea considerado uno de los principales hub de Sudamérica. Somos un gran equipo, construyendo el aeropuerto que llenará de más orgullo al Perú.

Juan José Salmón
Gerente General

REAFIRMAMOS NUESTRO COMPROMISO

Cifras principales

El 2018 ha sido un año especialmente significativo: luego de 17 años de operación, el Estado Peruano entregó a Lima Airport Partners los terrenos que nos permiten el inicio de las obras del proyecto de ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.



+22,1 millones

pasajeros en el 2018

- ↑ 1,5 millones más que en el 2017
- ↑ 12,2 millones pasajeros nacionales y 9,9 millones internacionales



US\$ 55,39 millones

invertidos en el AIJC durante el 2018

- ↑ US\$ 37,50 millones de estos dirigidos al Programa de Expansión del Aeropuerto



US\$ 1.338,71 millones

entregados en retribución al Estado desde el inicio de la concesión hasta el 2018



25 aerolíneas

con vuelos internacionales operaron durante el 2018

- ↑ 6 aerolíneas con vuelos nacionales operaron durante el 2018



45 ciudades

conectadas con el mundo durante el 2018



19.000 personas

trabajan en el AIJC al cierre del 2018

- ↑ 555 pertenecen a LAP



46 localidades

vecinas con las que trabajamos



ACERCA DE LIMA AIRPORT PARTNERS

- 1.1** Nuestra empresa
p. 07
- 1.2** Nuestro equipo de gerencia
p. 09
- 1.3** Gestión con enfoque en sostenibilidad
p. 10
- 1.4** Afiliaciones y reconocimientos
p. 13
- 1.5** Generamos y compartimos valor
p. 14

NUESTRA EMPRESA

102-2, 102-4

Somos Lima Airport Partners S.R.L. (LAP), empresa que en el 2001 recibió la concesión por parte del Estado Peruano para la construcción, mejora, operación, explotación y mantenimiento del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC). El periodo de concesión actual es de 40 años prorrogables por 10 años adicionales a solicitud de LAP.

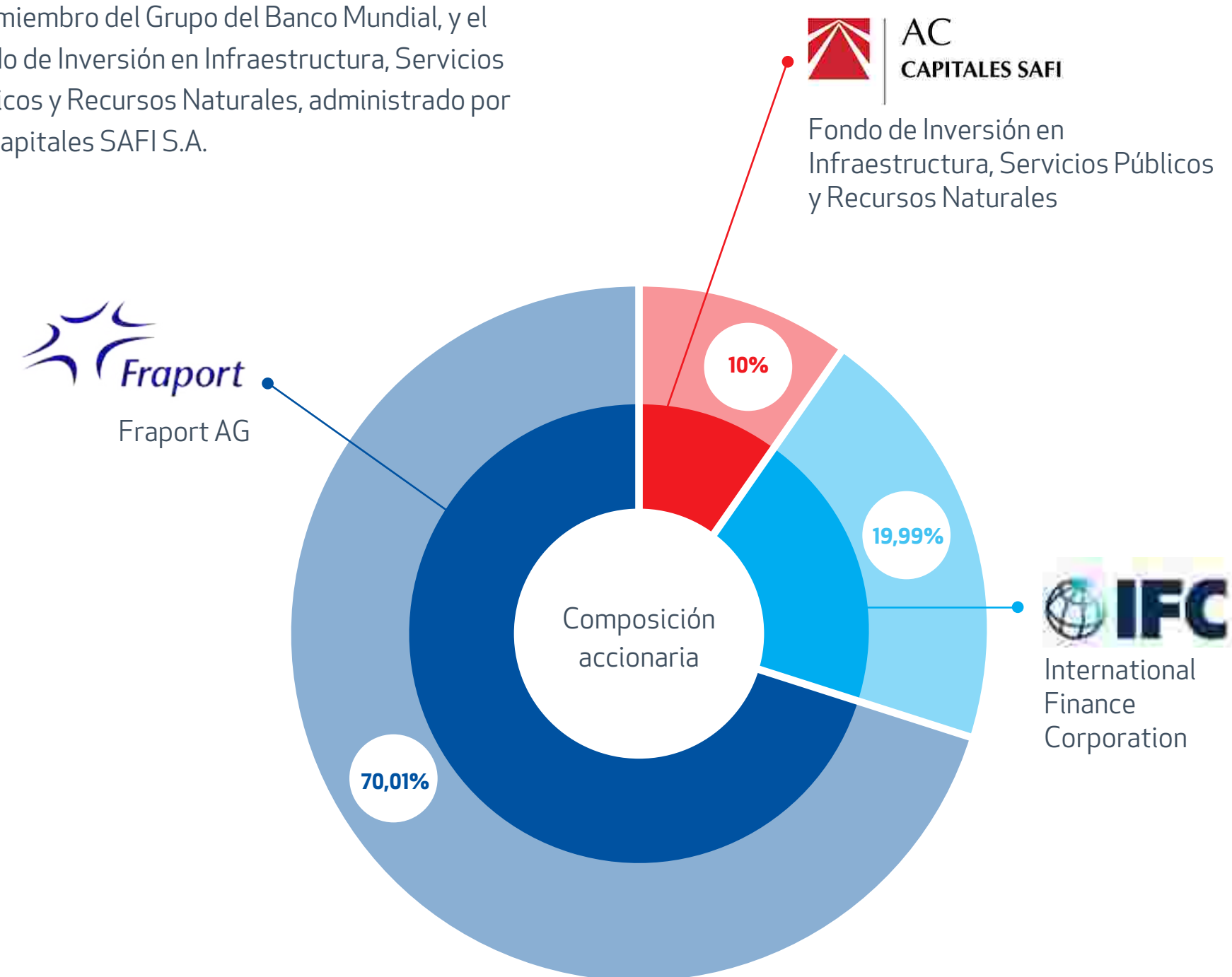
Asimismo, somos responsables del diseño y de las mejoras que optimicen la infraestructura aeroportuaria y la calidad de los servicios a nuestro cargo.

En LAP, nos comprometemos a consolidar al AIJC como el Hub por excelencia en la región y convertirlo en un aeropuerto de clase mundial, que se distinga por su modernidad y conectividad, potenciando así su posición estratégica en la región.

Accionariado

102-18

LAP es una empresa peruana, cuyos accionistas son: Fraport AG Frankfurt Airport Services Worldwide, International Finance Corporation – IFC, miembro del Grupo del Banco Mundial, y el Fondo de Inversión en Infraestructura, Servicios Públicos y Recursos Naturales, administrado por AC Captales SAFI S.A.



Visión

Ser un referente mundial en innovación y servicios centrado en las personas y nuestro entorno; el creador de la mejor primera y última imagen de Latinoamérica para el mundo; una empresa inspiradora y exitosa donde todos los peruanos sueñan trabajar.

Misión

Gestionamos el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, ofreciendo a los pasajeros y aerolíneas una experiencia memorable, con el fin de posicionar al Perú como el mejor punto de conexión de Sudamérica.

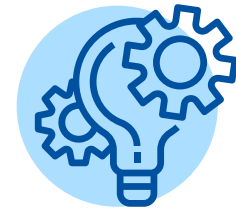
Principios



Calidad de Servicio



Seguridad Integral



Innovación y Eficiencia



Responsabilidad Social y Ambiental

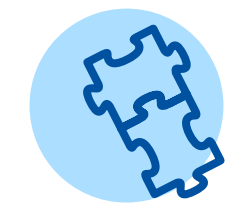


Sostenibilidad Financiera

Valores



Unidad



Empatía



Comunicación



Impacto



Coraje



“Operamos el principal aeropuerto del país generando valor de manera responsable y sostenible”

Juan José Salmón
Gerente General



Juan José Salmón
Gerente General

**Programa de Desarrollo
del Aeropuerto (ADP)**



Turgay Kirçar
Gerente Central
de Operaciones



Pilar Vizcarra
Gerente Central
de Administración y Finanzas



Norbert Onkelbach
Gerente Central
Comercial

NUESTRO EQUIPO DE GERENCIA

LAP 2

Nuestro equipo gerencial está conformado por Juan José Salmón Balestra, gerente general, junto a tres gerencias centrales: Operaciones (Turgay Kirçar), Administración y Finanzas (Pilar Vizcarra), y Comercial (Norbert Onkelbach).

Este equipo trabaja de manera coordinada para asegurar el crecimiento de LAP y la excelencia en todas las actividades que llevamos a cabo. Por ello, se realizan reuniones semanales para evaluar la implementación de estrategias y acciones propuestas por cada gerencia.

Como parte de nuestro equipo, contamos con un área enfocada en el desarrollo de la ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, *Programa de Desarrollo del Aeropuerto (ADP)*, el cual es responsable de diseñar, implementar e impulsar la ampliación del AIJC. Esta área se compone de un experimentado equipo de profesionales que contribuyen con sus conocimientos y especialización al desarrollo de nuestro gran proyecto.

Asimismo, con el objetivo de seguir creciendo y brindando un servicio de calidad a los usuarios del AIJC, este año reforzamos el enfoque comercial de LAP con la creación de dos nuevas áreas: *Real Estate* y *Aviation Services*. A partir del área *Real Estate*, buscamos implementar una nueva línea de negocio dirigida al desarrollo inmobiliario, alquiler de oficinas, salas de reuniones, eventos, entre otros. Por otro lado, a través de *Aviation Services* buscamos fortalecer la relación con las aerolíneas.

Adicionalmente, este año nos enfocamos en fortalecer la gerencia de operaciones a fin de mejorar el funcionamiento del aeropuerto en diferentes ámbitos. En esta línea, potenciamos las áreas de planificación para que puedan operar de la mejor manera el AIJC, que cuenta con limitada infraestructura hasta la puesta en marcha de la segunda pista y el nuevo terminal.

La operación del AIJC involucra el trabajo de diferentes actores; por lo que estamos comprometidos en asegurar un nivel alto de coordinación entre todos ellos. Para lo cual, creamos una jefatura llamada A-CDM (*Airport Collaborative Decision Making*) que tiene la responsabilidad de mantener un nivel de comunicación adecuado entre las líneas aéreas, los servicios de apoyo en tierra, tránsito aéreo y el personal de programación de LAP.

Asimismo, como parte de nuestra gerencia de operaciones, la jefatura de terminales está encargada de planificar, gestionar y verificar las actividades necesarias para el correcto funcionamiento del terminal. Esta área se apoya en los guías de aeropuerto, quienes brindan información oportuna a los pasajeros para mejorar su experiencia en el AIJC. Actualmente, contamos con 28 guías, pero apuntamos a contar con 40 guías a disposición de los pasajeros y usuarios.

GESTIÓN CON ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

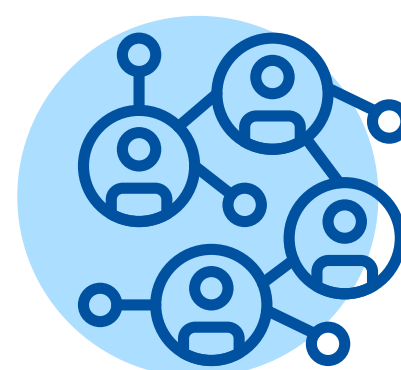
Nuestro modelo de Responsabilidad Social se refleja en diez prioridades estratégicas y manifiesta nuestro objetivo por brindar servicios aeroportuarios y comerciales con los más altos estándares de eficiencia, seguridad y respeto por el entorno, promoviendo relaciones de confianza y generando valor a nuestros grupos de interés.

En este marco, durante el 2018 continuamos la implementación de los requisitos que demanda la norma internacional ISO 26000 en materia de responsabilidad social. A partir de esta norma, establecemos las bases sobre las cuales se van a construir los proyectos futuros, y los que actualmente venimos trabajando con nuestros principales grupos de interés, buscando contribuir a la sostenibilidad de LAP.

Prioridades de gestión sostenible



Ética y buen gobierno



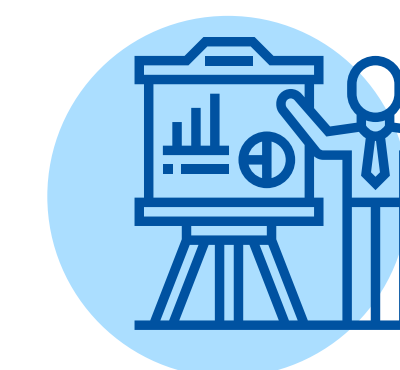
Diálogo con los grupos de interés



Seguridad



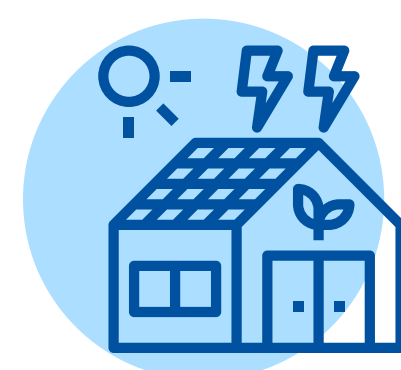
Satisfacción de los pasajeros y usuarios



Desarrollo profesional



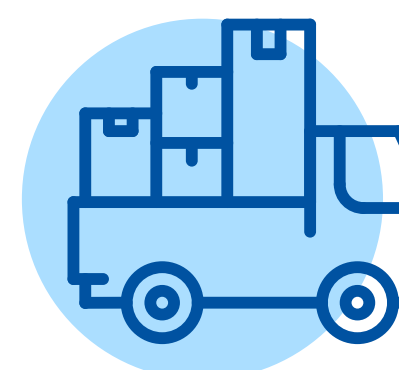
Seguridad y salud ocupacional



Cambio climático y eficiencia energética



Gestión de residuos



Gestión responsable de proveedores



Infraestructura sostenible

Nuestros grupos de interés

102-40, 102-42, 102-43, 102-44


El análisis de los impactos y riesgos de nuestra cadena de valor nos permite identificar y priorizar a nuestros grupos de interés. De esta manera, aseguramos que nuestra gestión integre las expectativas de cada uno de ellos y, a través de espacios de diálogo y escucha permanente, trabajemos juntos en el desarrollo del aeropuerto.

Entre nuestros grupos de interés destacamos a la comunidad aeroportuaria del AIJC, conformada por organizaciones que ofrecen servicios aeroportuarios, aeronavegación, aeronáuticos, entre otros, y que son nuestros aliados estratégicos para que el aeropuerto brinde servicios con excelencia.






Contamos con diferentes mecanismos de relacionamiento, que nos permiten identificar oportunamente las consultas, sugerencias y preocupaciones de nuestros grupos de interés. Para todos ellos, ponemos a su disposición nuestra página web, correo electrónico y nuestra central telefónica.

Asimismo, hemos diseñado canales de atención específicos para cada grupo de interés, considerando sus características, necesidades y expectativas; los que detallamos en el siguiente cuadro:

Mecanismos de relacionamiento y expectativas

GRUPO DE INTERÉS	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	EXPECTATIVAS A NIVEL GENERAL
 <p>Accionistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Memoria Anual ↑ Informes mensuales de reporte de accidentabilidad ↑ Reunión de accionistas 	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Gestión de recursos ↑ Desarrollo de la ampliación del aeropuerto ↑ Resultados financieros
 <p>Pasajeros y Acompañantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Pantallas de información ↑ Módulo de atención ↑ Buzón de sugerencias ↑ Encuesta de satisfacción ↑ Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Infraestructura y servicios del aeropuerto
 <p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Intranet Kantay ↑ WhatsApp Kantay ↑ Murales ↑ Buzón de sugerencias ↑ Encuesta de clima 	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Condiciones laborales ↑ Prácticas de seguridad y salud ocupacional ↑ Funciones y responsabilidades para la ampliación del aeropuerto
 <p>Comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Reuniones con organismos de la sociedad civil ↑ Oficina de información permanente ↑ Carpa itinerante ↑ Reuniones informativas ↑ Cartas ↑ Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Gestión de proyectos ↑ Desarrollo de la ampliación del aeropuerto ↑ Gestión ambiental y social ↑ Generación de empleo



GRUPO DE INTERÉS	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	EXPECTATIVAS A NIVEL GENERAL
 Aerolíneas*	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Reuniones personales ↑ Boletín Lima Airport News ↑ COMALIM (Comité del Aeropuerto de Lima) ↑ Comité de Peligro Aviario ↑ Comité SMS ↑ Comité de Emergencia ↑ Comité Antidrogas ↑ Encuesta de Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Desarrollo de la ampliación del aeropuerto ↑ Regulación del aeropuerto
 Clientes comerciales*	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Reuniones personales ↑ Boletín Lima Airport News ↑ CASSO (Comité Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional) ↑ Encuesta de satisfacción del servicio ↑ Comité de Marketing ↑ Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Desarrollo de la ampliación del aeropuerto ↑ Infraestructura y servicios del aeropuerto
 Proveedores y contratistas*	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Reuniones personales ↑ Boletín Lima Airport News ↑ Comité Antidrogas ↑ CASSO (Comité de Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional) ↑ Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Presentación de servicios o materiales que ofrecen ↑ Mejoras en el desempeño ↑ Negociación
 Operadores aeroportuarios*	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Reuniones personales ↑ Visitas de supervisión ↑ COMALIM (Comité del Aeropuerto de Lima) ↑ Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Desarrollo de la ampliación del aeropuerto
 Estado*	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Reuniones con organismos de la sociedad civil ↑ Reuniones informativas ↑ Cartas ↑ Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Cumplimiento regulatorio, que incluye los compromisos y obligaciones de la Modificación del Estudio de Impacto Ambiental (MEIA) ↑ Ética y transparencia ↑ Desarrollo de la ampliación del aeropuerto ↑ Resultados financieros

*Grupos que pertenecen a la comunidad aeroportuaria.

AFILIACIONES Y RECONOCIMIENTOS

102-13

Afiliaciones



Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)



Cámara de comercio e Industria Peruano-Alemana



Latin America and Caribbean Airports (ACI-LAC)



Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU)



Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)

Reconocimientos



Certificación de Socio Emprendedor ABE de AMCHAM desde el 2015



Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) 2018, por 2do año consecutivo



Constructores del Futuro otorgado por Aldeas Infantiles

GENERAMOS Y COMPARTIMOS VALOR

102-7, 201-1

Los ingresos brutos de Lima Airport Partners S.R.L. (LAP) en el 2018 fueron US\$ 373,38 millones, de los cuales el 73% correspondió a ingresos aeronáuticos y el 27% a ingresos no aeronáuticos. Se generó un crecimiento de 7,7% versus el año anterior, principalmente impulsado por el crecimiento en el tráfico de pasajeros.

Al Estado Peruano se le entregó US\$ 153,19 millones por retribución por la Concesión y US\$ 42,45 millones por transferencias a CORPAC. Los costos operativos fueron de US\$ 49,11 millones (una variación de +4,3% versus el año anterior). De esta forma, LAP logró un EBITDA de US\$ 128,62 millones (o una variación de +9,0% sobre el 2017), con un margen de 34% sobre las ventas. La utilidad neta de LAP en el 2018 fue de US\$ 91,92 millones (+38,3% por encima del 2017), lo que representa un margen neto de 25%.

El AIJC registró un total de 22,127,752 pasajeros en el 2018, lo que significó un crecimiento de 7,4%, luego de que en el 2017 el crecimiento fuera de 9,3%. En el año 2018, los pasajeros de salida internacional aumentaron en 8,6%; los de salida nacional, 7,8% y los pasajeros de transferencia, 2,2%. Se registraron 192.695 movimientos de aeronaves, con un crecimiento de 3,1%. La carga movilizada por el AIJC alcanzó las 285,6 mil TM (aumento de 0,7% respecto al 2017).

1. ACERCA DE LIMA AIRPORT PARTNERS

Las inversiones acumuladas en el AIJC al cierre del año 2018 ascendieron a US\$ 454,63 millones.

Durante el año 2018 se ejecutaron inversiones por US\$ 55,39 millones, destacando las relacionadas al Programa de Expansión del Aeropuerto por US\$ 37,50 millones (principalmente diseño, gastos de personal, servicios de gerencia y consultorías), e inversiones en infraestructura como: paisajismo, ampliación del área de equipaje nacional, BHS, entre otras.



US\$ 91,92 millones

Utilidad neta de LAP durante el 2018

↑ +38,3% por encima del 2017



US\$ 128,62 millones

Beneficios antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización (EBITDA) de LAP durante el 2018

↑ +9% sobre el 2017

Ingresos no aeronáuticos

27%

US\$ 373,38

Ingresos brutos durante el 2018

↑ +7,7% versus el 2017

73%

Ingresos aeronáuticos



Ingresos

Los ingresos brutos alcanzaron los US\$ 373,38 millones, es decir un incremento de 7,7% respecto al 2017. Los ingresos aeronáuticos con US\$ 271.72 millones, representaron el 73% de los ingresos totales y mostraron un crecimiento de 7,5% respecto del año anterior.

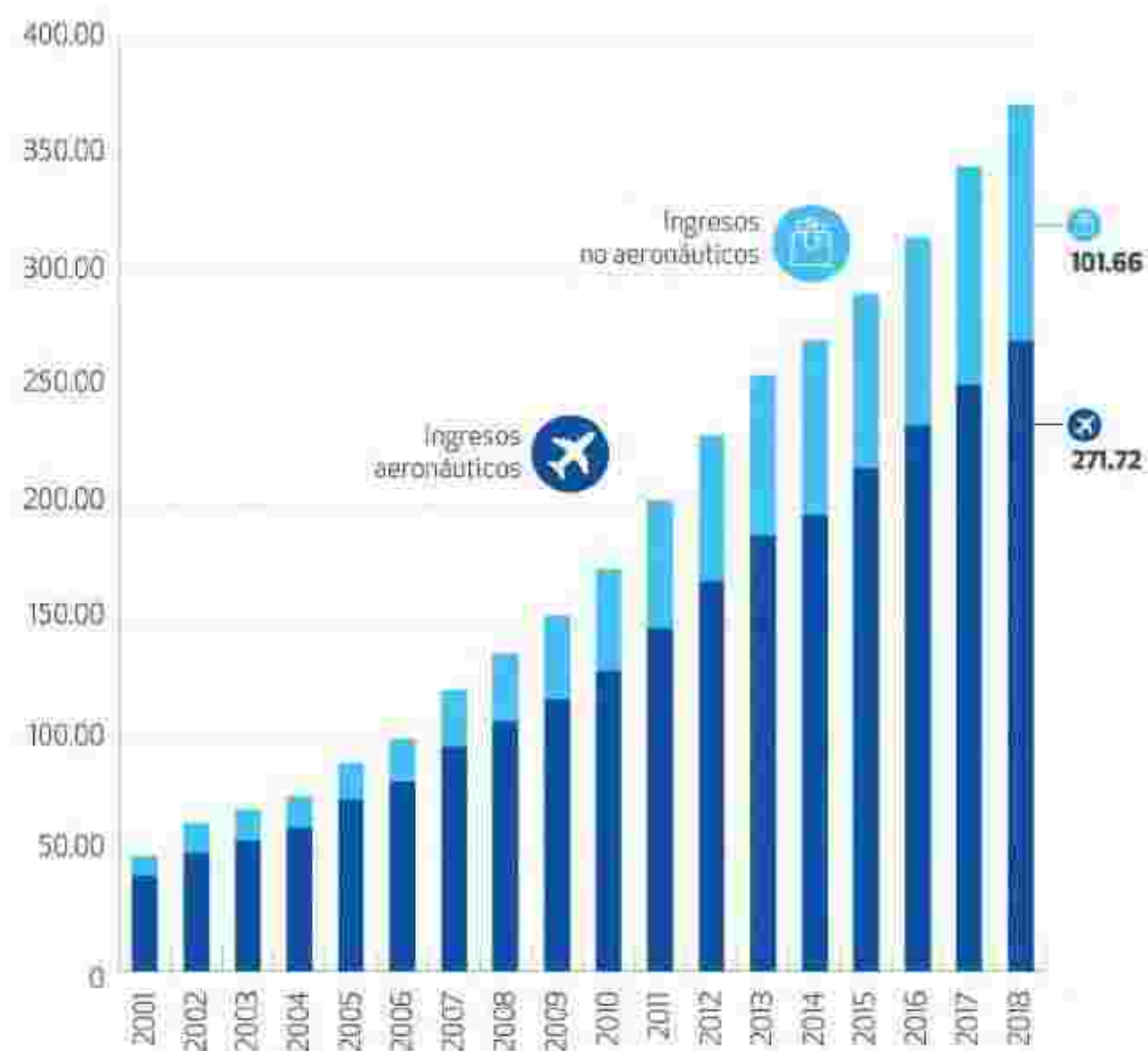
Ingresos provenientes de la tasa de uso aeroportuario (TUUA) representan el 43% de los ingresos totales y crecieron en 10,1%. Por su parte los ingresos provenientes de puentes de embarque, carga y combustible alcanzaron US\$ 50,82 millones, representando el 14% de los ingresos totales (crecimiento de 1,9%).

Los ingresos no aeronáuticos alcanzaron US\$ 101,66 millones, representando 27% de los ingresos totales y crecieron 8,3% con respecto al año anterior. Los ingresos comerciales que tienen mayor participación son las ventas de retail que crecieron 8,7% representando el 19% de los ingresos totales.

Ingresos brutos

EN MILES (US\$)	2017	%	2018	%	VAR	VAR%
INGRESOS AERONAUTICOS	252.800	73%	271.715	73%	18.915	7,5%
Ingresos de Aviación	192.542	56%	210.041	56%	17.499	9,1%
TUUA	147.502	43%	162.416	43%	14.913	10,1%
Aterrizaje y Despegue	41.182	12%	43.830	12%	2.469	6,4%
Estacionamiento de Aeronaves	3.725	1%	3.594	1%	-131	-3,5%
Servicio de Seguridad de Equipaje	133	0%	201	0%	68	51,1%
Ingresos de Infraestructura	49.883	14%	50.822	14%	939	1,9%
Puentes de embarque	16.733	5%	16.723	4%	-10	-0,1%
Carga	6.587	2%	6.775	2%	188	2,9%
Peaje de Combustible	26.563	8%	27.324	7%	761	2,9%
Servicios de Rampa	10.375	3%	10.852	3%	477	4,6%
INGRESOS NO AERONAUTICOS	93.904	27%	101.661	27%	7.757	8,3%
Ingresos Comerciales	77.384	22%	83.846	22%	6.462	8,4%
Estacionamiento de Vehículos	9.142	3%	9.424	3%	283	3,1%
Inmuebles	4.413	1%	4.892	1%	479	10,9%
Renta Fija	1.891	1%	2.084	1%	193	10,2%
Servicios básicos	2.522	1%	2.808	1%	286	11,4%
Retail	63.709	18%	69.258	19%	5.550	8,7%
Shopping	31.981	9%	35.205	9%	3.224	10,1%
Publicidad	4.199	1%	4.228	1%	30	0,7%
Services	27.529	8%	29.825	8%	2.296	8,3%
Otros Ingresos (penalizaciones)	120	0%	271	0%	151	125,7%
Servicios de Aviación	15.095	4%	16.590	4%	1.495	9,9%
Otros Ingresos	1.426	0%	1.225	0%	-201	-14,1%
Ingresos Brutos	346.704	100%	373.376	100%	26.672	7,7%

Ingresos Brutos en US\$ millones



Transferencias al Estado y otros grupos de interés

Desde el inicio de la concesión hasta 2018, LAP ha transferido al Estado Peruano US\$ 2.407,49 millones, por:

- I. Retribución al Estado Peruano: US\$ 1.338,71 millones (46,511% sobre ingresos brutos)
- II. Transferencias a CORPAC S.A.: US\$ 435,01 millones (20% del TUUA internacional y 50% de los ingresos de aterrizaje y despegue)
- III. Tasa regulatoria OSITRAN: US\$ 33,30 millones (1% del total de los ingresos); e Impuestos: US\$ 600,48 millones.

El último hito de inversión que comprende US\$ 110 millones, requerido al 14 febrero 2005, se cumplió con anticipación. Asimismo, el periodo inicial de inversiones al 2008, se cumplió satisfactoriamente con la entrega de la expansión del Terminal y 19 puentes de abordaje, además de otras mejoras.

En el 2018, LAP renovó y entregó al Estado Peruano la Carta Fianza de Fiel cumplimiento por US\$ 16 millones. Adicionalmente se contrataron las pólizas de Seguro de Responsabilidad Civil de Aviación y Terrorismo con una cobertura total de US\$ 1.000 millones cada una, Seguro de Todo Riesgo con una cobertura total de US\$ 912 millones, la Póliza de Guerra y el Seguro de Responsabilidad Civil General y Patronal, cada una por US\$ 10 millones.



US\$ 1.338,71 millones

entregados en retribución al Estado desde el inicio de la concesión hasta el 2018

↑ 46,511% sobre ingresos brutos

EBITDA

El EBITDA en el 2018 alcanzó US\$ 128,62 millones, lo que significa un incremento del 9,0% respecto al 2017, como consecuencia de: (i.) un aumento en los ingresos netos de LAP (+7,7%) impulsados por el aumento en el tráfico de pasajeros y aumento en las tarifas, y (ii.) incremento en los gastos operativos (+4,3%) principalmente como resultado de mayores gastos en personal.

EBITDA

EN MILES (US\$)	2017	%	2018	%	VAR	VAR%
Ingresos brutos	346.704	100%	373.376	100%	26.672	7,7%
Corpac	-39.491	11%	-42.447	11%	-2.957	7,5%
Retribución	-142.175	41%	-153.195	41%	-11.019	7,8%
Ingresos Netos	165.038	48%	177.734	48%	12.696	7,7%
Gastos operativos	-47.077	14%	-49.113	13%	-2.036	4,3%
EBITDA	117.961	34%	128.621	34%	10.660	9,0%

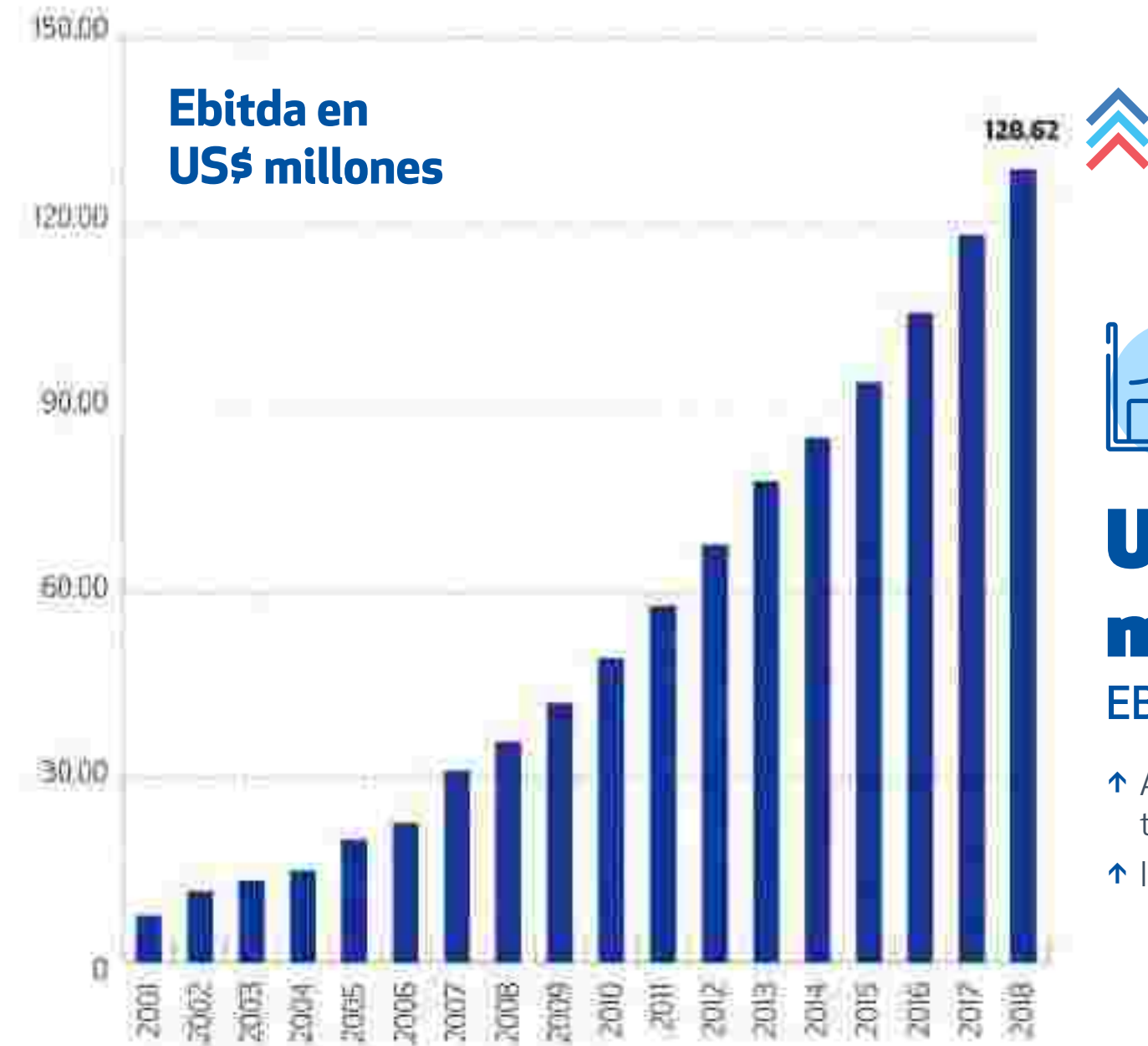
Depreciación y Amortización



US\$ 13,11 millones

Depreciación y amortización del año 2018

↑ Reducción de 5,0% versus 2017



US\$ 128,62 millones

EBITDA alcanzado en el 2018

↑ Aumento en el tráfico de pasajeros y aumento en tarifas (7,7%)

↑ Incremento en gastos operativos (4,3%)

Utilidad Neta



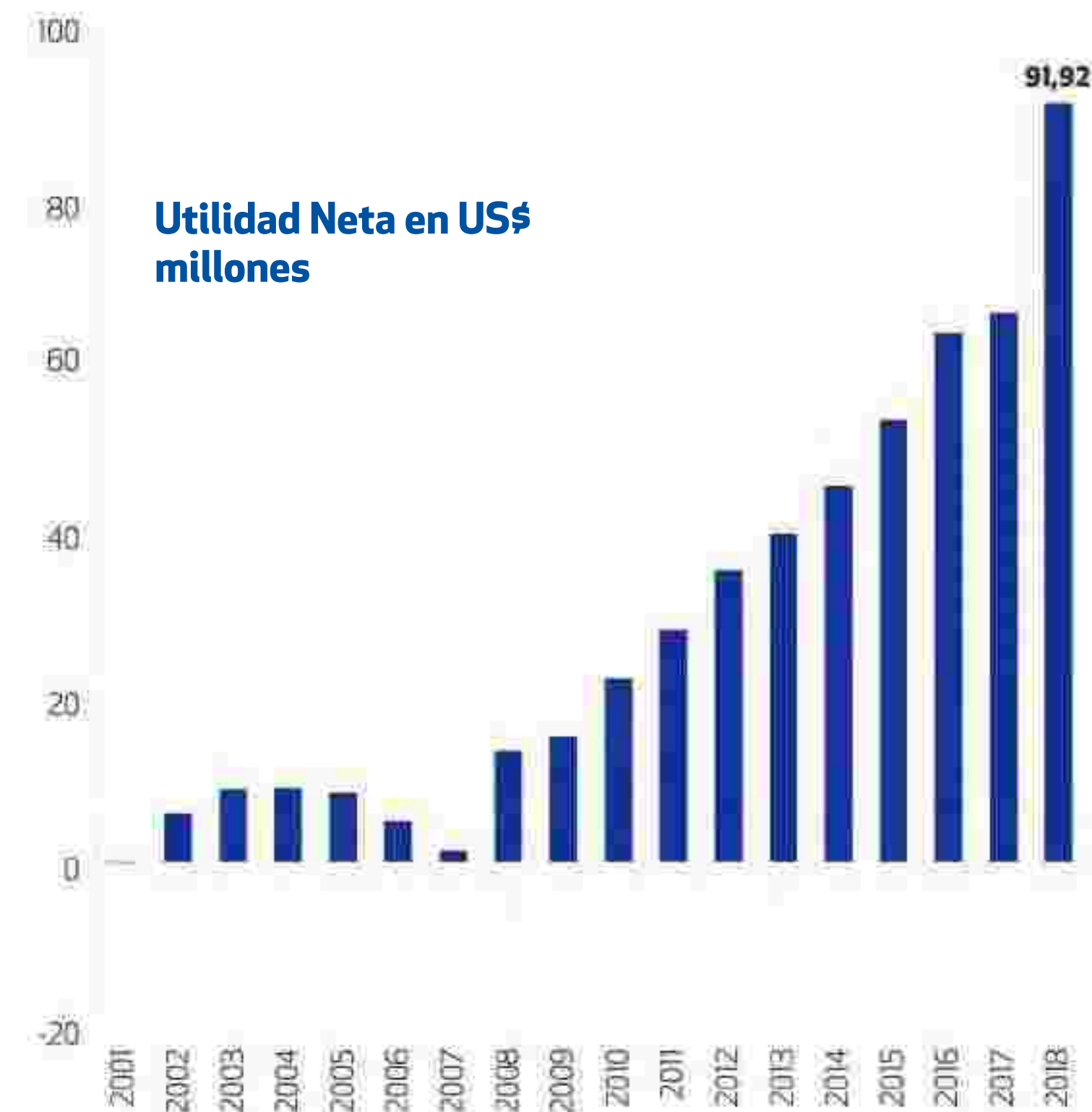
US\$ 91,92 millones

Utilidad Neta alcanzada en el 2018

- ↑ 38,3% mayor a la del 2017
- ↑ Representa el 25% de los ingresos brutos

Ganancias y Pérdidas

EN MILES (US\$)	2017	%	2018	%	VAR	VAR%
Ingresos brutos	346.704	100%	373.376	100%	26.672	7,7%
EBITDA	117.961	34%	128.621	34%	10.660	9,0%
Depreciación y Amortización	-13.797	4%	-13.111	4%	686	-5,0%
Utilidad Operativa	104.165	30%	115.510	31%	11.345	10,9%
Gastos financieros netos	-17.716	5%	2.241	1%	19.957	-112,6%
Utilidad antes de impuestos	86.499	25%	117.751	32%	31.302	36,2%
Impuesto a la renta	-18.114	5%	-24.834	7%	-6.720	37,1%
Impuesto diferido	-1.876	1%	-993	0%	883	-47,1%
Utilidad Neta	66.459	19%	91.924	25%	25.465	38,3%



Flujo de Caja

El Flujo de Caja Operativo generado por la empresa en el año 2018 ascendió a US\$ 112,61 millones. El saldo de caja final del año alcanzó US\$ 181,14 millones en el 2018.

Inversiones en el AIJC

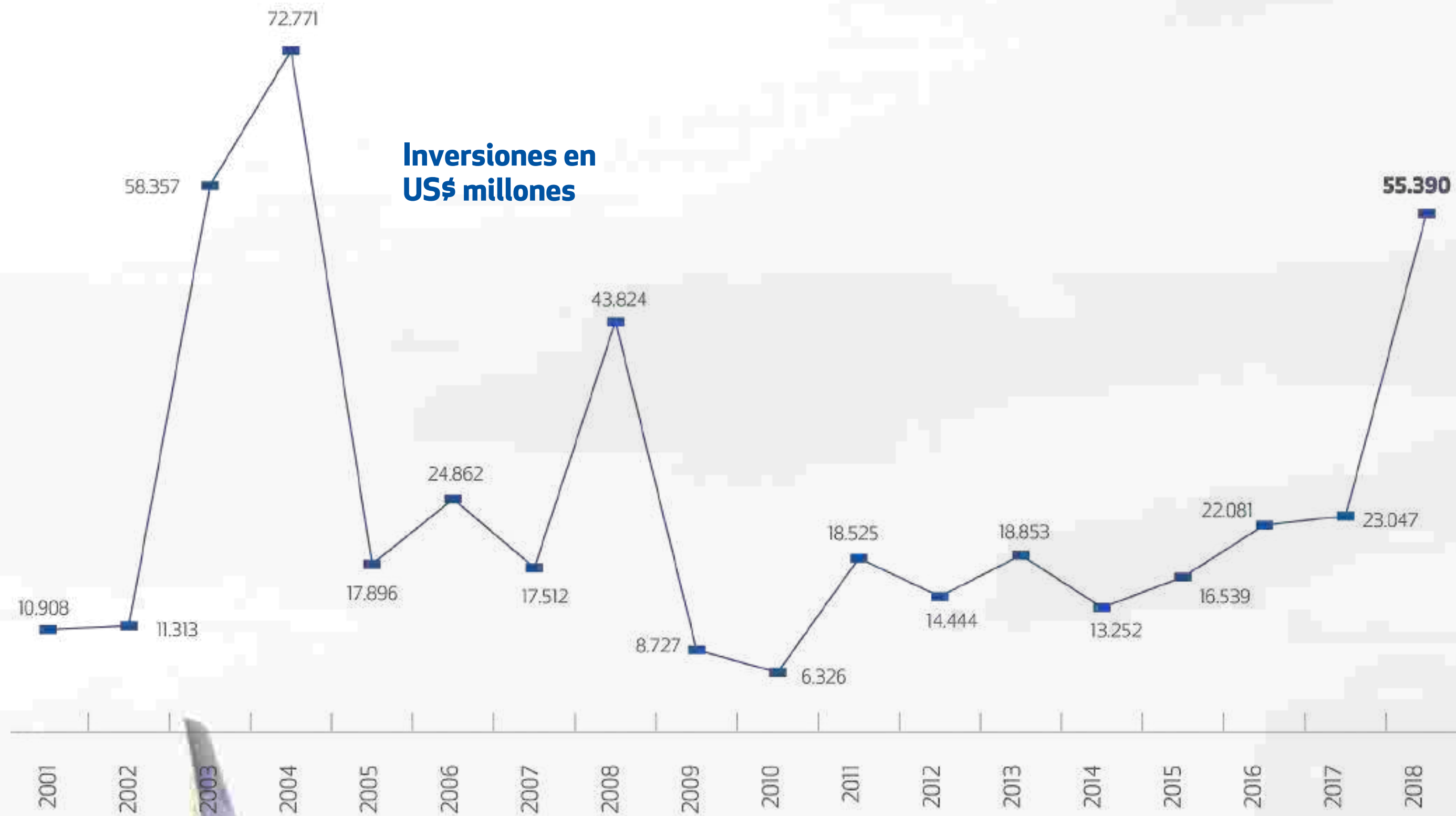
Las inversiones del año 2018 ascendieron a US\$ 55,39 millones.

Las inversiones del año 2018 fueron financiadas con recursos propios. De esta manera, el total de inversiones desde el inicio de la Concesión alcanzó los US\$ 454,63 millones.

Inversiones (Capex)

DESCRIPCIÓN EN MILES (US\$)		TOTAL REAL 2018
Total CAPEX 2018 (US\$)		55.390
CAPEX Directo		38.574
Expansión		22.165
100	Lado Aire	20.404
000	General	1.415
400	Instalaciones para terceros	346
Existente		8.335
100	Lado Aire	3.569
600	Sistemas	3.044
200	Terminal de pasajeros	726
500	Instalaciones operacionales del aeropuerto	534
400	Intalaciones para terceros	363
300	Lado Tierra	71
000	General	28

DESCRIPCIÓN EN MILES (US\$)		TOTAL REAL 2018
Transición		7.825
200	Terminal de pasajeros	6.774
600	Sistemas	1.051
100	Lado Aire	1
Integración		249
000		249
CAPEX Indirecto		16.816
Expansión		15.687
000	Inversión Indirecta	15.687
Existente		1.129
000	Inversión Indirecta	1.129



Principales proyectos del año

PEP	NOMBRE DEL PROYECTO	REAL 2018 EN MILES US\$
A-18-D110.01	Early Design Services / Brief Design	20.055
A-18-D110.01	Gastos de personal / servicios de gerencia / Consultorías	14.479
A-16-E180.01	Paisajismo islas B, C y parte H	2.816
A-17-T210.01	Ampliación del Área de equipaje Nacional	2.788
A-16-T210.02	Ampliación del Sistema BHS Outbound	2.440
A-18-T210.01	Nuevas Salas de Embarque Nacional	1.545
A-17-D640.01	Implementación AODB, RMS, FMS y MIDDLEWA	1.051
		45.175





EL AEROPUERTO INTERNACIONAL “JORGE CHÁVEZ”

- 2.1** El principal aeropuerto del Perú
p. 22
- 2.2** Nuevos desafíos, la ampliación del aeropuerto
p. 23
- 2.3** El Hub de la región
p. 28
- 2.4** Turismo
p. 29

EL PRINCIPAL AEROPUERTO DEL PERÚ

El Jorge Chávez es el aeropuerto más importante del país, principal articulador de salidas y llegadas de pasajeros, así como de carga nacional e internacional. En LAP estamos comprometidos en convertir al AIJC en el hub más importante de la región.

25
aerolíneas internacionales

6
aerolíneas nacionales

192.694
movimientos de aeronaves

285.636 TM
carga transportada

89.140 m²
área del terminal

22,1
millones
pasajeros

15
Posiciones de migraciones
en salidas internacionales
↑ +9 E-Gate

24
Posiciones de migraciones
en llegadas internacionales
↑ +9 E-Gate

12
fajas de recojo
de equipaje
↑ 6 vuelos internacionales
↑ 6 vuelos nacionales

52
estacionamientos
de aeronaves

19
puentes de abordaje

358.000 m²
área de plataforma

NUEVOS DESAFÍOS, LA AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO

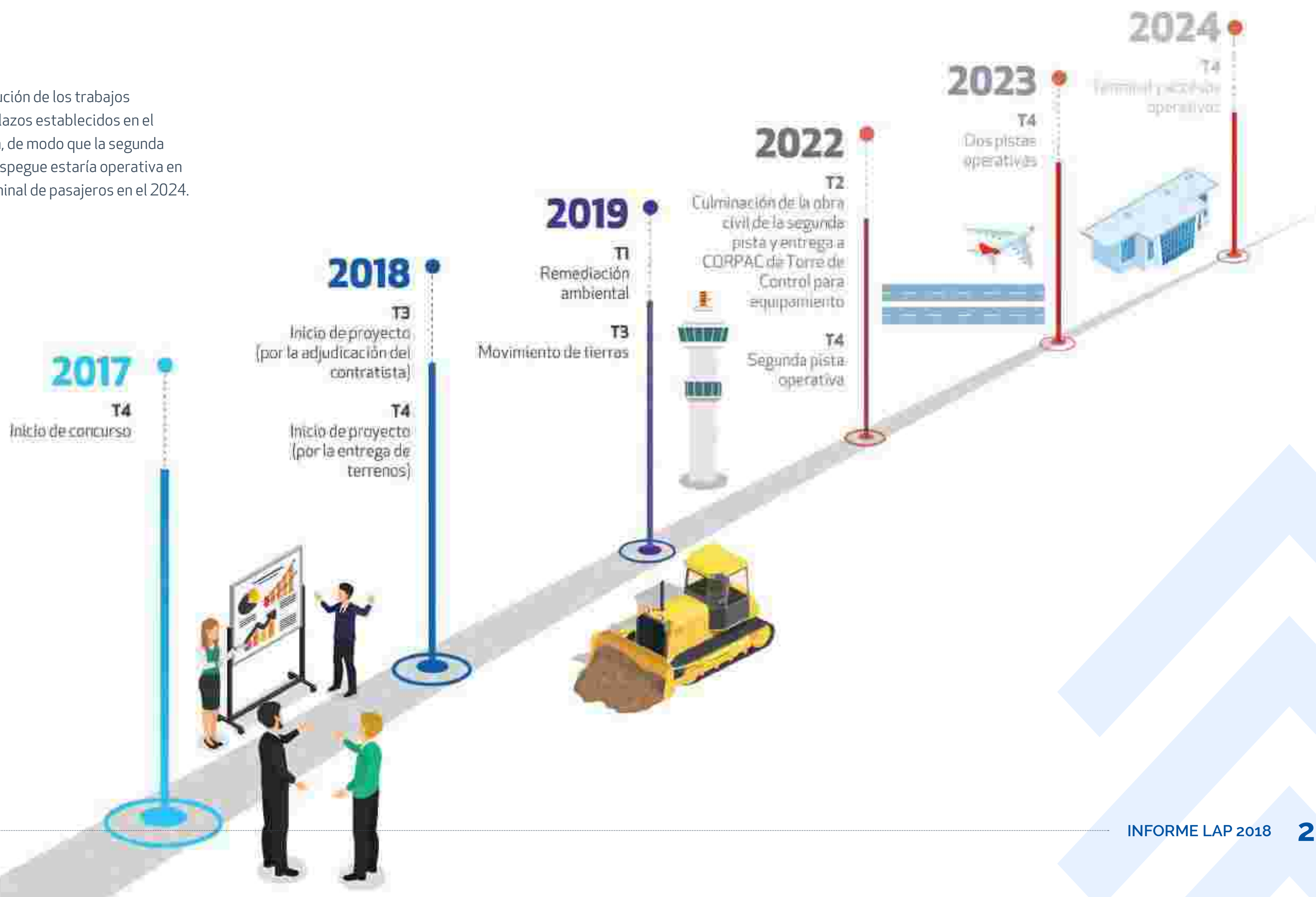
102-15, LAP 3, LAP 5, LAP 11

En el 2018 tuvieron lugar importantes hitos para el proyecto de ampliación. En setiembre, tras un exhaustivo y transparente proceso de precalificación con más de 30 empresas especializadas en construcción de aeropuertos y con amplia experiencia internacional, se adjudicó al consorcio Amancae la ejecución de las obras de ampliación. El consorcio, conformado por las empresas FCC Construcción y Salini Impregilo, cuenta con AECOM como principal líder del diseño del nuevo Jorge Chávez.

En octubre se firmó con el Estado Peruano el acta de entrega de terrenos para el inicio de los trabajos y, de este modo, iniciaron también los plazos contractuales para las obras de mejoramiento del principal terminal aéreo de nuestro país. En el mismo mes, se aprobó la Modificación del Estudio de Impacto Ambiental (MEIA), emitida por el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (SENACE).

En una primera fase, el proyecto de ampliación iniciará con trabajos preparatorios, entre los cuales se encuentra la remediación de pasivos ambientales en los terrenos destinados para la nueva infraestructura aeroportuaria. Ello, establecido en la Modificación del Estudio de Impacto Ambiental (MEIA).

El cronograma de ejecución de los trabajos permitirá cumplir los plazos establecidos en el Contrato de Concesión, de modo que la segunda pista de aterrizaje y despegue estaría operativa en el 2022 y el nuevo terminal de pasajeros en el 2024.



Todo ello será gestionado según el Plan de Desarrollo Aeroportuario, documento que establece cómo está planificado el crecimiento y zonificación del AIJC en los próximos años. Este fue aprobado por la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) y el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN).

Prevedemos finalizar en el 2019 un estudio sobre el perfil de los pasajeros en salidas y llegadas internacionales como nacionales con el objetivo de establecer los parámetros necesarios para el diseño del futuro terminal y lado tierra.



El mayor proyecto

de infraestructura aeroportuaria del país

- ↑ Una nueva pista de aterrizaje y despegue
- ↑ Un nuevo terminal
- ↑ Una nueva torre de control

x3

9 millones m²

aeropuerto tres veces más grande que el actual

↑ Área actual: 2 millones de m²



US\$ 1.500 millones

inversión en el proyecto



35 millones

Pasajeros atendidos anualmente



60

Nuevas posiciones de estacionamientos para aeronaves



17 mil familias

de las 46 localidades del área de influencia directa del proyecto, se verán beneficiadas a través de programas sociales promovidos por LAP



Mejores vías de acceso

Accesos vehiculares de entrada y salida desde el Río Rímac hasta el nuevo terminal¹

1. Cabe mencionar que el Estado Peruano deberá construir un Puente sobre el Río Rímac desde el nuevo acceso al aeropuerto que será por la avenida Santa Rosa.

Trabajos previos

En una primera fase del proyecto se llevarán a cabo trabajos previos para asegurar que la construcción se lleve a cabo con los más altos estándares técnicos, ambientales y sociales.

Estos trabajos preparatorios, comprenden:



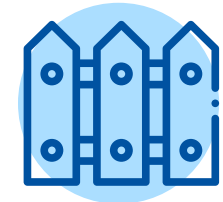
Estudios y análisis técnicos detallados del terreno como: análisis topográficos, geotecnia e hidrogeología.



Trabajos de remediación ambiental y rescate biológico



Drenaje del terreno y la instalación de un sistema de drenaje permanente



Instalación de un cerco perimétrico



LAP cederá una franja de terreno que sirva de vía de evacuación en caso de tsunami



Habilitación de un acceso vehicular por la Av. Gambetta para los vehículos que se movilen hacia la obra



Lima Airport City

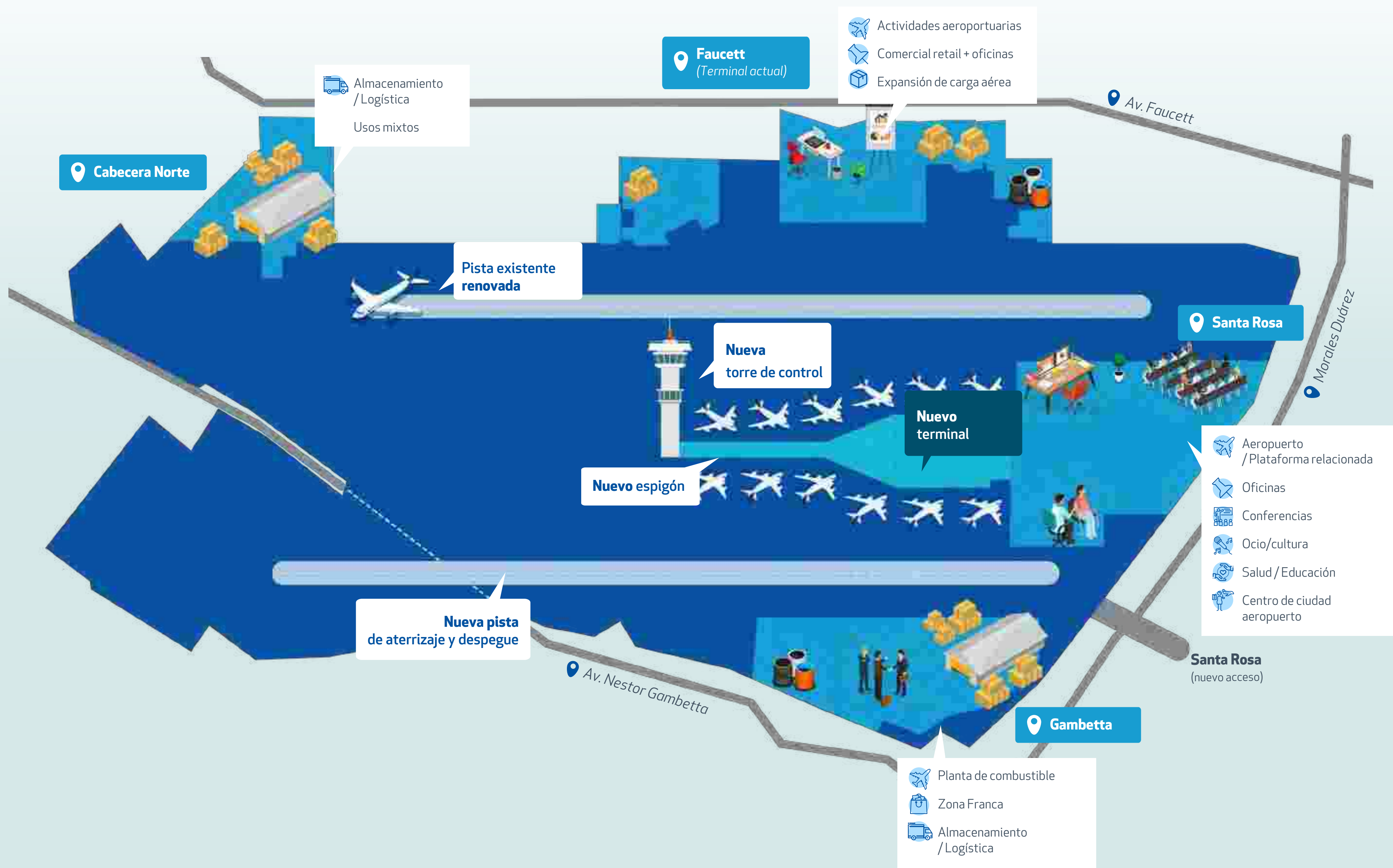
El proyecto de ampliación dará paso a desarrollar más adelante un concepto de Ciudad Aeropuerto.

Con ello, LAP creará un nexo entre la ciudad y el aeropuerto, generando nuevas actividades económicas: logística, carga, centros empresariales, zonas de transporte y zonas franca. Este proyecto prevé una inversión, en conjunto con terceros, aproximada de US\$ 600 millones.

La primera ciudad aeropuerto de la región

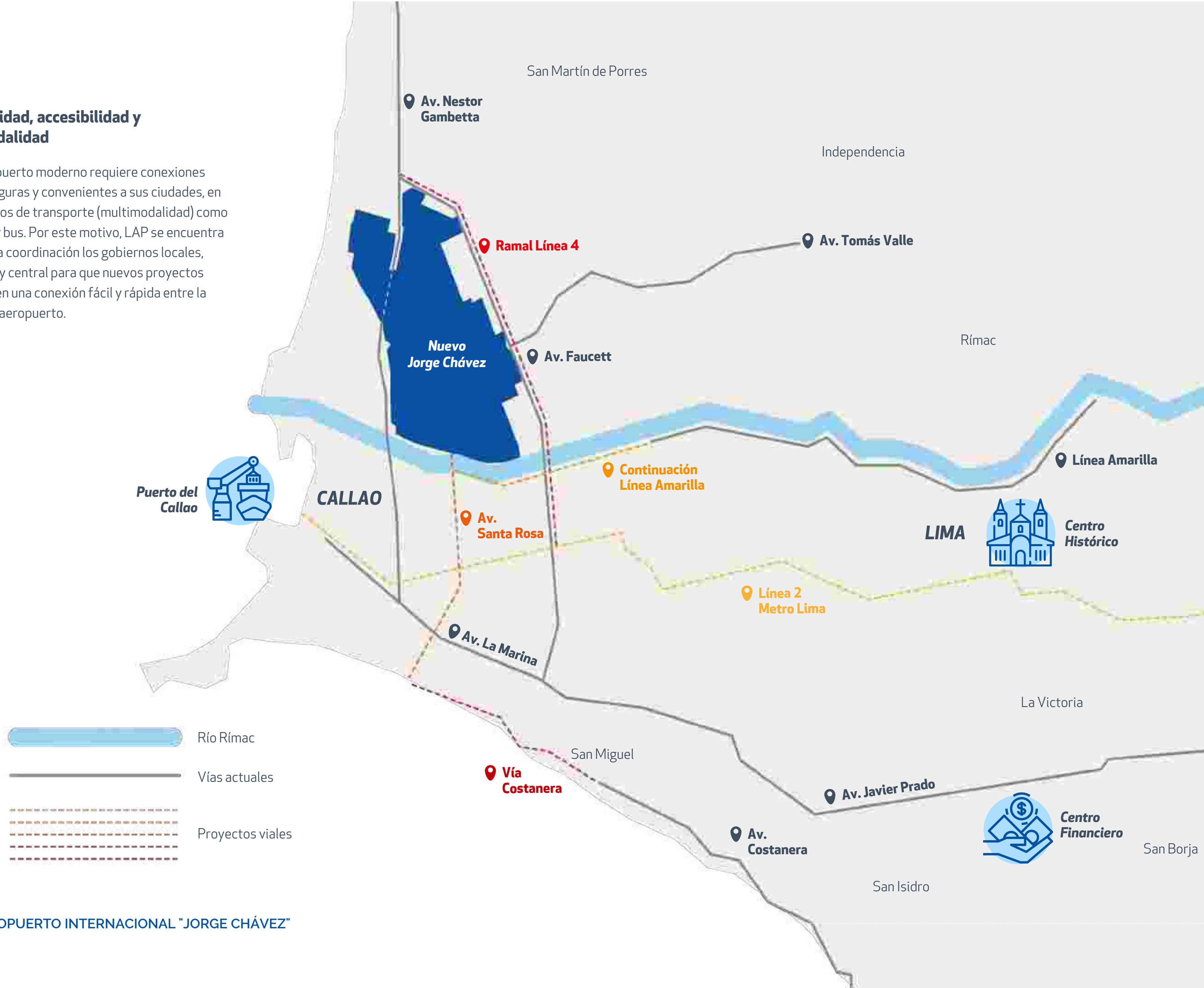
Con la ampliación del aeropuerto, desarrollaremos junto con inversionistas la primera ciudad aeropuerto de Sudamérica. Una auténtica ciudad de servicios para los pasajeros, la carga aérea y todas las empresas vinculadas a la actividad aeroportuaria, el transporte aéreo, la logística, la distribución y los negocios.

Esta nueva ciudad aeropuerto tendrá una extensión de 150 hectáreas, distribuidas en cuatro grandes parcelas Cabecera Norte, Faucett, Gambetta y Santa Rosa, a desarrollarse en las próximas tres décadas. Además el proyecto representa una oportunidad única para inversionistas locales y extranjeros.



Conectividad, accesibilidad y multimodalidad

Todo aeropuerto moderno requiere conexiones rápidas, seguras y convenientes a sus ciudades, en varios modos de transporte (multimodalidad) como auto, tren y bus. Por este motivo, LAP se encuentra en estrecha coordinación los gobiernos locales, regionales y central para que nuevos proyectos viales logren una conexión fácil y rápida entre la ciudad y el aeropuerto.



Difusión y comunicación constante

LAP 4

Al ser la ampliación del aeropuerto un proyecto de mucha importancia para el país, buscamos que las autoridades, sociedad y medios de comunicación estén constantemente informados del avance del mismo.

Las principales acciones de comunicación que se han llevado cabo incluyen:

- ↑ Conferencia de prensa en la plataforma del aeropuerto para difundir la entrega oficial de los terrenos por parte del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC) a LAP.
- ↑ Presentación del diseño preliminar de nuevo terminal a medios de comunicación, así como información importante sobre las fases del proyecto de ampliación.
- ↑ Segunda edición del taller de periodistas "Conociendo al Jorge Chávez", con la finalidad de informar sobre la operación y los avances del proyecto de ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- ↑ Campaña de información con las localidades del área de influencia directa, informando sobre los trabajos preparatorios a realizar.

EL HUB DE LA REGIÓN

El AIJC se ha distinguido por su posición estratégica en la región, lo que le permite conectar con **45 ciudades en el mundo**. Nuestro compromiso es lograr desarrollar al AIJC como el Hub internacional para vuelos de conexión en Sudamérica.

- ↑ **9.908.899 pasajeros internacionales** en el 2018 (llegadas, salidas y conexión)
- ↑ **51 destinos** directos internacionales
- ↑ **25 aerolíneas** con vuelos internacionales
- ↑ **81.194 frecuencias** internacionales
- ↑ **258.301 TM** de carga internacional transportada



51 destinos directos internacionales

Ubicación geográfica privilegiada
en el centro de Sudamérica y al nivel del mar

TURISMO

Es indiscutible la relevancia del AIJC como punto de acceso y salida de miles de turistas nacionales y extranjeros.

Según el ministro de Turismo y Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR)², en el 2018 se recibió 4.4 millones de turistas internacionales en el Perú con un crecimiento de 9,6%, en relación al año anterior. Este crecimiento conllevó a la generación de ingresos para el Perú por más de 4.895 millones de dólares.

A diciembre 2018 según MINCETUR³, las llegadas de turistas internacionales al Perú experimentaron un crecimiento de 9,6%, como resultado del buen desempeño en todas las regiones a excepción de Oceanía (-5,6%): América del Norte (+8,0%), Europa (+3,3%), América del Sur (+12,0%) y Asia (+10,2%); en conjunto estas cuatro regiones representan más del 95% del turismo internacional.

El 59% de turistas internacionales que llega al Perú proviene principalmente de América del Sur, evidenciando un alto crecimiento de viajeros venezolanos (+87,1%), uruguayos (+13,6%), colombianos (+9,3%) y bolivianos (8,4%); el 44% de turistas de esta región arriban de Chile, principal fuente de turistas internacionales, superando en 1.4 veces al número de los turistas de América del Norte y en 1.8 veces al número de turistas Europeos.

↑ 2. Fuente: <https://bit.ly/2EX89ka>, <https://bit.ly/2GstGzT>

↑ 3. Fuente: <https://bit.ly/2XyoZNm>



4.4 millones
de turistas internacionales
en el Perú

- ↑ +9,6% en relación al 2017
- ↑ 4.895 millones de dólares en ingresos para el Perú



44%
de turistas de América
del Sur provienen de
Chile

- ↑ 1.4 veces mayor al número de turistas de América del Norte
- ↑ 1.8 veces mayor al número de turistas Europeos



**95% turismo
internacional**

Proviene de 4 regiones

- ↑ América del Norte
- ↑ Europa
- ↑ América del Sur
- ↑ Asia





NUESTRA GESTIÓN 2018

- 3.1** Conducta ética y gobierno corporativo
p. 31
- 3.2** Satisfacción de nuestros clientes y pasajeros
p. 33
- 3.3** Una experiencia única
p. 40
- 3.4** Operación responsable
p. 47
- 3.5** Nuestro entorno
p. 50
- 3.6** Un equipo comprometido
p. 62

CONDUCTA ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Gestionar las operaciones del principal aeropuerto del país es una tarea de gran envergadura y debe ser realizada con integridad. Cada decisión que tomamos nos debe conducir a fortalecer nuestra competitividad y reputación a nivel mundial.



21
denuncias
recibidas y atendidas



34
auditorías
operativas



16
auditorías
internas
de procesos

Sistema de cumplimiento

102-16, 102-17, LAP 1, 205-2

Actuamos bajo un Sistema de Cumplimiento, que establece los lineamientos éticos y de autorregulación que guían a los colaboradores en sus actividades diarias. Este sistema busca prevenir la comisión de delitos, principalmente aquellos que hemos identificado como de mayor riesgo por las características de nuestras actividades: fraude, corrupción, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de competencia desleal, incumplimientos ligados a las normas de seguridad y salud ocupacional, o a la confidencialidad y protección de datos de clientes, pasajeros y personal del aeropuerto, entre otros. Nuestro Gerente General es el Oficial de cumplimiento y es el responsable del seguimiento y aseguramiento del Sistema de Cumplimiento.

- ↑ **Contamos con un código de ética**, que contiene los lineamientos para promover un comportamiento ético asociado a nuestros valores.
- ↑ Todos nuestros contratistas, prestadores de servicios y cualquier proveedor de bienes y/o servicios deben actuar en **estricto cumplimiento de la normativa vigente**, los más altos estándares de calidad y los principios establecidos en el Código de Conducta para Proveedores.
- ↑ A través de nuestro canal de denuncias, anónimo y administrado por un tercero independiente en el 2018 **se recibieron 21 denuncias que fueron investigadas y atendidas oportunamente**.
- ↑ A través de nuestra Política de Cumplimiento establecemos la **guía para mitigar riesgos de corrupción**.

La revisión de nuestras políticas y sistemas de cumplimiento es continua, por lo que en el 2019 se ha creado el área Risk & Compliance, liderada por un Oficial de Cumplimiento que reporta a la Gerencia General. Asimismo, realizaremos una Auditoría de nuestro Sistema de Cumplimiento y su adecuación al ISO 37001 y actualizaremos el Código de Conducta.

Cumplimiento regulatorio

419-1, 307-1

Al cierre del periodo de este informe no hemos recibido sanción de parte de ninguna entidad, ni multas referidas a aspectos sociales o ambientales.



Gobierno Corporativo

Nuestra estructura de gobierno está compuesta por un Comité Ejecutivo de cinco directores designados por los accionistas. Este se reúne de manera regular cada tres meses y tiene como responsabilidad aprobar las políticas generales, definir la estrategia y establecer los objetivos de la empresa, exigir el cumplimiento de las metas financieras entre otros.



Aletta von Massenbach
Presidente
Fraport

Aletta von Massenbach, abogada de profesión. Directora en LAP desde marzo del 2016, lidera el área de Global Investment and Management en Fraport, encargada de desarrollar las inversiones globales de Fraport. También es directora en los aeropuertos de Antalya, San Petersburgo y Xian (China).



Jorge von Wedemeyer
Director
Fraport

Jorge Guillermo von Wedemeyer Knigge es administrador de empresas de la Universidad de Hamburgo, Alemania. Es Presidente de LAP desde el 28 de febrero del 2008. Durante 13 años se desempeñó como representante del Dresdner Bank Lateinamerika (anteriormente Deutsch-Südamerikanische Bank) y del Dresdner Bank AG en Perú. Actualmente es Director de Euromotors S.A., Euroinmuebles S.A.C., Altos Andes S.A.C. y Comercial del Acero S.A., así como de las diversas empresas que conforman la Corporación Cervesur.



Andreea Pal
Directora
Fraport

Andreea Pal es ingeniera en electricidad de la Universidad Politécnica de Bucarest. Desde marzo del 2016 es directora de LAP y CEO de Fraport Brasil desde agosto del 2017. Se desempeñó durante 7 años como CFO en el Aeropuerto de San Petersburgo y 8 años como Vicepresidente Senior en Fraport AG.



Natalie Halich
Directora
Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés)

Natalie Halich es economista de la Universidad de Michigan e ingeniera mecánica de la Universidad de Moscú en Rusia. Directora en LAP desde marzo del 2018. Cuenta con más de veinte años de fusiones y adquisiciones corporativas e inversiones de capital privado en energía y minería, enfocadas en mercados emergentes. Además, tiene más de diez años de experiencia en varios puestos de director no ejecutivo, tanto en empresas como en entidades sin fines de lucro.



Gianfranco Castagnola
Director
Fondo de Inversión en Infraestructura, Servicios Públicos y Recursos Naturales

Gianfranco Castagnola Zúñiga es economista. Director de LAP desde marzo del 2009. Se ha desempeñado como Director del Banco Central de Reserva del Perú. Actualmente es Presidente Ejecutivo de APOYO Consultoría y Presidente del Directorio de AC Capitales SAFI y AC Pública. Además, es Presidente de la Cámara de Comercio Italiana, Presidente del Patronato de la Universidad del Pacífico y director de diversas instituciones sin fines de lucro.





SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES Y PASAJEROS

Trabajamos cada día para ofrecer un aeropuerto de categoría mundial, que contribuya a las aerolíneas y clientes comerciales a superar sus metas, y permita a los pasajeros la mejor experiencia de traslado.

En el 2018 obtuvimos la certificación de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, que exige el seguimiento de las percepciones de los clientes y mejorar el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.



2 nuevos buses para el traslado de pasajeros

- ↑ Nuevo mobiliario de apoyo para la zona de check-in

Enfocados en el cliente



Aerolíneas

LAP 7, LAP 8

Buscamos que las aerolíneas nacionales, internacionales y cargueras tengan las mejores condiciones para operar de manera eficiente y que, al mismo tiempo, contribuyan a la satisfacción de sus clientes.

- ↑ Incrementamos los movimientos comerciales internacionales en 12% en relación al 2017.
- ↑ Aumentamos las frecuencias, a cargo de las aerolíneas LATAM, Avianca, Interjet, Air Canada, Jet Smart y Viva Colombia.
- ↑ Aumentamos siete destinos, totalizando 24 nacionales directos y 51 internacionales directos.
- ↑ Las aerolíneas con vuelos nacionales fueron 6 y 25 con vuelos internacionales. Cabe resaltar que la aerolínea LATAM realiza tanto vuelos nacionales como internacionales.
- ↑ Tuvimos 16.008 movimientos de las aeronaves, entre vuelos comerciales, cargueros y otros, representando una reducción del 3,6% respecto al 2017.
- ↑ El sistema de carga nacional, que tiene como principal eje articulador al AIJC, transportó 27.335,58 TM de carga.
- ↑ Adquirimos dos nuevos buses para el traslado de pasajeros, así como nuevo mobiliario de apoyo para la zona de Check-in.
- ↑ Implementamos la segunda isla de counter (puntos de venta) en el Hall Internacional, logrando contar con dos islas de ventas de tickets y siete counters para cada una, ubicadas en el Hall Internacional y Nacional.
- ↑ Exxon Mobil (ahora TERPEL) adquirió tres carretas abastecedoras de combustible estáticas que serán ubicadas en diferentes puntos de la plataforma a fin de agilizar el proceso de abastecimiento de combustible de las aeronaves.
- ↑ Implementamos el sistema AIS (Airport Information Systems) para la optimización de la gestión y asignación de puestos de estacionamiento de aeronaves.
- ↑ Firmamos un acuerdo con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), a partir del cual se cedió un espacio del Grupo 8, colindante al aeropuerto. De esta manera, ampliaremos nuestra zona de operaciones y estacionamientos de aeronaves hasta que las obras de ampliación del AIJC culminen.



Cientes comerciales

102-6

Los clientes comerciales del AIJC son empresas que ofrecen una variada oferta comercial a los pasajeros y visitantes.

- ↑ Tenemos 51 clientes comerciales, entre tiendas duty free, tiendas de moda, accesorios, joyerías, restaurantes, así como bancos, cambio de moneda, cajeros automáticos, servicios de transporte terrestre, salones VIP, hotel y servicios de playa de estacionamiento. En el 2018 adjudicamos a 15 nuevas empresas.
- ↑ Inauguramos el nuevo Salón VIP Nacional junto con el grupo francés Newrest. Este puede recibir a más de 80 personas y ofrece un servicio diferencial que incluye duchas, zona de niños con juegos, computadoras, WI-FI de alta velocidad y servicio de guarda equipaje.
- ↑ Ampliamos la oferta gastronómica. El nuevo local de Tanta en la zona de embarque nacional nos permite potenciar el desarrollo de las marcas peruanas en el AIJC. Asimismo, en el patio de comidas se abrió La Lucha Sanguchería y Haytu, restaurante especializado en comida nikkei. Además, se inauguró un segundo local de Starbucks en las salidas nacionales y TGI Friday's inició sus operaciones.

- ↑ Incorporamos nuevos y destacados conceptos de tiendas. Se instaló un nuevo módulo de Money Exchange en la zona de salidas nacionales, obteniendo cuatro establecimientos en el aeropuerto para atender a una mayor cantidad de pasajeros. Se inauguró la tienda Be Smart! que ofrece diversos accesorios para dispositivos y Bijoux Ternier volvió al aeropuerto con una amplia oferta de accesorios de moda y viaje.
- ↑ Incrementamos el personal dedicado al servicio de limpieza de los servicios higiénicos, lo que favorece la calidad de la atención que se brinda en las zonas públicas y zonas de embarque.
- ↑ Realizamos el Workshop Co-creacional (Marketing Committee) en el que recibimos opiniones y coordinamos acciones de mejora que nos permiten desarrollar campañas de marketing más efectivas y, de esta manera, direccionar mejor nuestros esfuerzos comerciales conjuntos.



51 clientes comerciales

tiendas duty free, restaurantes, bancos, salones VIP, etc

- ↑ En el 2018 adjudicamos 15 nuevas empresas



Nuevo salón VIP

junto con el grupo francés Newrest.

- ↑ Recibe a más de 80 personas y ofrece un servicio diferencial que incluye duchas, zona de niños con juegos, computadoras, WI-FI de alta velocidad y servicio de guarda equipaje.



Ampliamos oferta gastronómica

- ↑ Nuevo local de Tanta, La Lucha Sanguchería y Haytu
- ↑ Se inauguró un segundo local de Starbucks en las salidas nacionales
- ↑ TGI Friday's inició sus operaciones



Pasajeros y visitantes

LAP 6

En LAP trabajamos de la mano de las aerolíneas y los clientes comerciales, enfocados en brindar a pasajeros un tránsito con comodidad y calidad. Buscamos que nos prefieran sobre otros tipos de transporte y que al elegir un punto de conexión, piensen en el AIJC como su mejor opción.

- ↑ Registramos nuestro máximo récord, 22,1 millones de pasajeros, 1,5 millones más que en el 2017. De estos, 12,2 millones son pasajeros nacionales y 9,9 millones, internacionales, de los cuales 1,9 millones fueron pasajeros de conexión.
- ↑ Remodelamos y ampliamos la sala VIP Club que nos permite satisfacer la demanda actual de pasajeros. Además, inauguramos el nuevo salón VIP Nacional que cuenta con un aforo para más de 80 personas.
- ↑ Colocamos asientos de espera en nuevos puntos de descanso (zona de llegadas internacionales, hall de segundo piso, entre otros).
- ↑ Habilitamos 45 m2 de servicios higiénicos adicionales.

- ↑ Aduanas mejoró la fluidez del proceso de inspección y/o verificación de equipaje, logrando reducir los tiempos de los pasajeros en los puntos de seguridad.
- ↑ Renovamos la señalética aeroportuaria para facilitar la orientación de los usuarios dentro del AIJC.
- ↑ Coordinamos continuamente con la Municipalidad Distrital del Callao, entidad que tiene la administración y control de la vía libre del estacionamiento del aeropuerto, para establecer mecanismos en el ordenamiento y descongestión de dicha vía.



22,1 millones de pasajeros

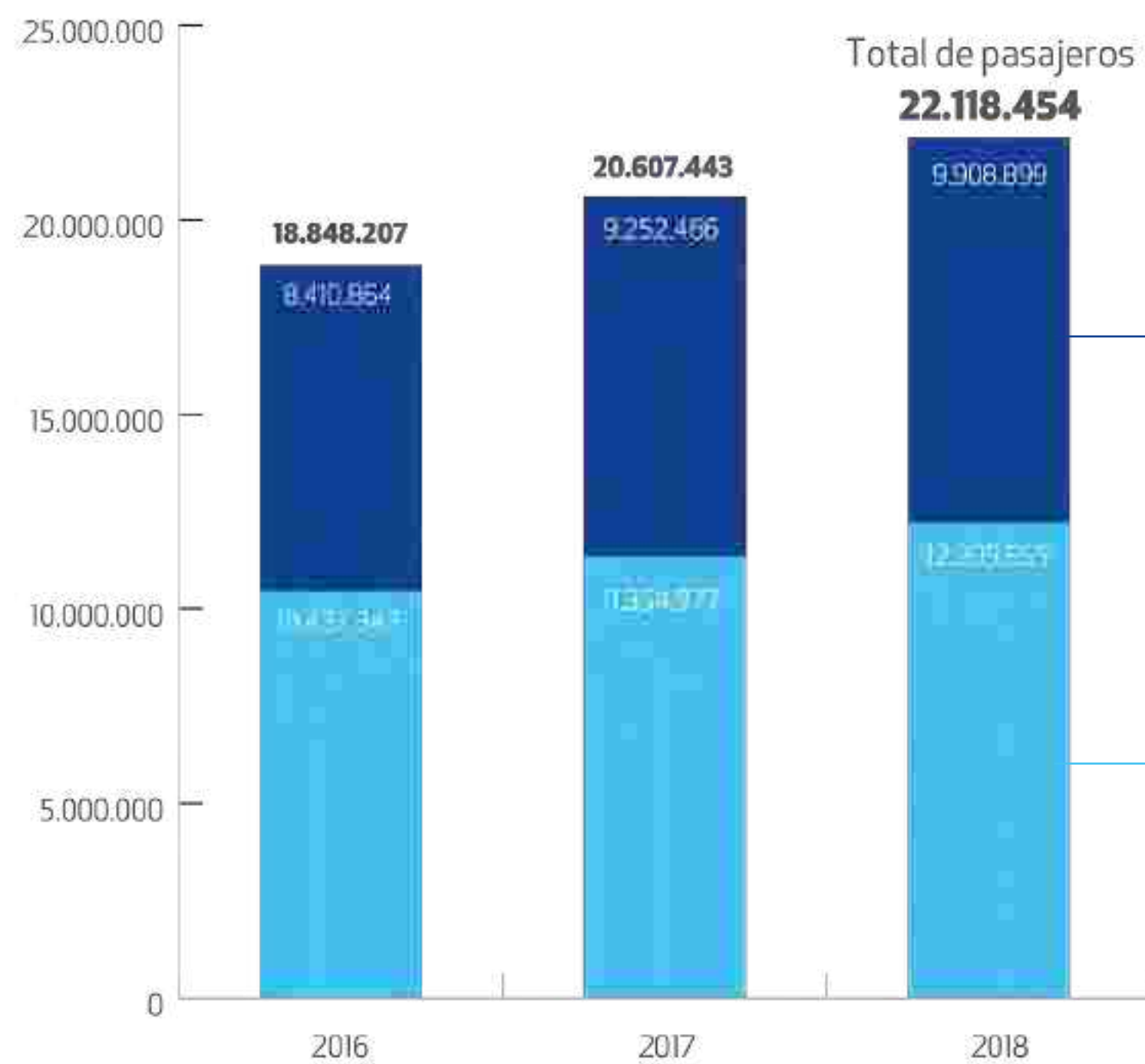
1,5 millones más que en el 2017

- ↑ 12,2 millones son pasajeros nacionales
- ↑ 9,9 millones son pasajeros internacionales



Nuevos asientos de espera en puntos de descanso

Total de pasajeros, nacionales e internacionales en los últimos 3 años



Pasajeros en 2018, según tipo





Remodelación de espacios

La zona de llegadas nacionales cuenta con dos fajas adicionales en la sala de recojo de equipaje, sumando un total de seis fajas para el recojo de equipajes. Asimismo, ampliaremos la zona de check-in con 18 nuevas posiciones de atención y construiremos cinco nuevas salas de embarque que empezarán a operar al término del primer trimestre del 2019.



Asistencia a la oferta comercial

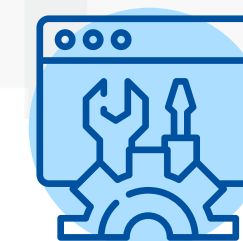
Implementamos el servicio **Shopping Assistants**, pionero en Latinoamérica, que busca brindar una atención oportuna y personalizada a los pasajeros que transitan en la zona internacional, buscando emparejar sus preferencias con la amplia gama de los productos y servicios de las principales marcas internacionales y nacionales que se encuentran presentes en el AIJC. Asimismo, se informa sobre el paso por las zonas de migraciones y seguridad, así como los pasos a seguir para el abordaje del avión, reduciendo el nivel de estrés en estos procesos.



Mayor conocimiento de la experiencia del pasajero

Llevamos a cabo un estudio de Modal Split a los pasajeros de llegadas y salidas del AIJC. Los resultados nos mostraron que el 90% de los pasajeros utilizan autos particulares y taxis para transportarse y solo el 9% se moviliza en buses privados y de transporte público; siendo este último usado por el 3% de pasajeros.

Cabe mencionar que el 2% de pasajeros del AIJC usa el bus oficial del aeropuerto, cifra alcanzada en los primeros 18 meses de operación del bus oficial. Esto demuestra que nuestros pasajeros tienen un gran interés por movilizarse en servicios de transporte confiables, sostenibles, seguros y predecibles.



Tecnología al servicio de aerolíneas y pasajeros

Establecimos una **alianza estratégica con Gtd Perú** para mejorar el sistema de navegación en el terminal aéreo. De esta forma, logramos una renovación tecnológica a través de la utilización de nuevos equipos que cuentan con un mejor desempeño; asimismo, ampliamos la cobertura a dos nuevas zonas: estacionamiento de aeronaves y el área de salida de equipajes Siberia.

Hemos establecido el compromiso de mejorar el servicio de WI-FI año a año, ampliando el tiempo de conexión. Por tanto, hemos establecido que en el 2019 la conexión se incremente de 30 minutos a 1 hora y hacia el 2021, se brinde un servicio de WI-FI ilimitado.

Óptima operatividad ante la creciente demanda

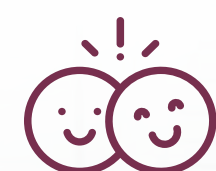
Buscamos dar continuidad a la atención frente a la creciente demanda. En base a la actual infraestructura, hemos implementado diferentes medidas que garanticen la óptima operatividad del terminal actual y desarrollado servicios adecuados para brindar una atención de calidad.

Gestión para la satisfacción de clientes

LAP 9, LAP 10



Muy satisfecho



Satisfecho



Somos responsables del mantenimiento de los estándares de calidad en los servicios que ofrecemos. Estos estándares toman en cuenta los requisitos de nuestros principales clientes, buscando ofrecerles un servicio óptimo que asegure su satisfacción.

Semestralmente realizamos encuestas de satisfacción, en las cuales priorizamos criterios relacionados a los servicios y operaciones brindados en el AIJC. Los resultados de esta medición son comunicados internamente a las áreas involucradas y externamente al OSITRAN, con el objetivo de implementar acciones de mejora para aquellos parámetros que han obtenido resultados por debajo del objetivo. Asimismo, los parámetros alcanzados en el 2018, son utilizados como metas para nuestra gestión en el 2019 ya que superamos el porcentaje obtenido en nuestra gestión del 2017.

Cabe resaltar que la evaluación de los parámetros se realiza considerando los puntajes del 1 al 5, siendo:

- ↑ 1 y 2 muy insatisfecho e insatisfecho, respectivamente (Bottom 2 Box)
- ↑ 3 ni satisfecho ni insatisfecho
- ↑ 4 y 5 satisfecho y muy satisfecho, respectivamente (Top 2 Box)

Los resultados que se muestran a continuación reflejan los valores que hemos obtenido en el Top 2 Box. En todos los segmentos evaluados hemos logrado mejoras significativas, con excepción a las aerolíneas cargueras; las que nos otorgaron puntajes del 1 al 3 respecto a su satisfacción con el AIJC. Por tal motivo, es que en este año los valores de este segmento reflejan 0%. Este resultado nos motiva a seguir trabajando para cumplir con todas las expectativas de nuestros clientes y lograr incrementar sus niveles de satisfacción con LAP y con el AIJC.

Para complementar nuestras evaluaciones, realizamos un seguimiento interno del plan de acción a fin de asegurar que la percepción del cliente mejore en cada medición.

Resultados de la encuesta de satisfacción en el 2018 (% de parámetros superados)

SEGMENTOS EVALUADOS	VALOR DEL PARÁMETRO	2017	2018	% VAR
Pasajeros y acompañantes	80% de los parámetros deben superar el valor de 3,7	82%	94%	+15%
Aerolíneas	60% de los parámetros deben superar el valor de 3,3	51%	60%	+18%
Concesionarios	75% de los parámetros deben superar el valor de 3,6	67%	69%	+3%



Aerolíneas



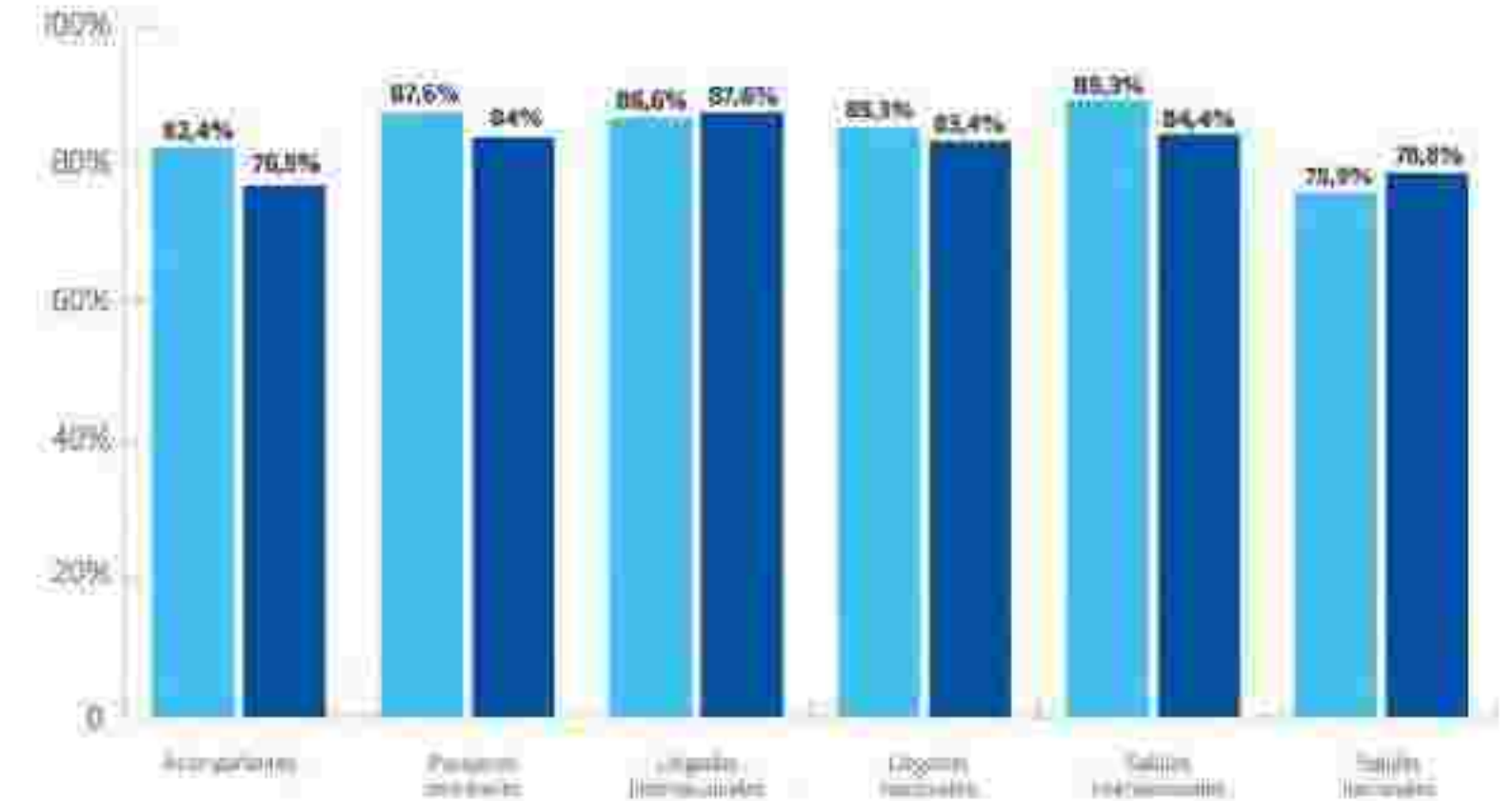
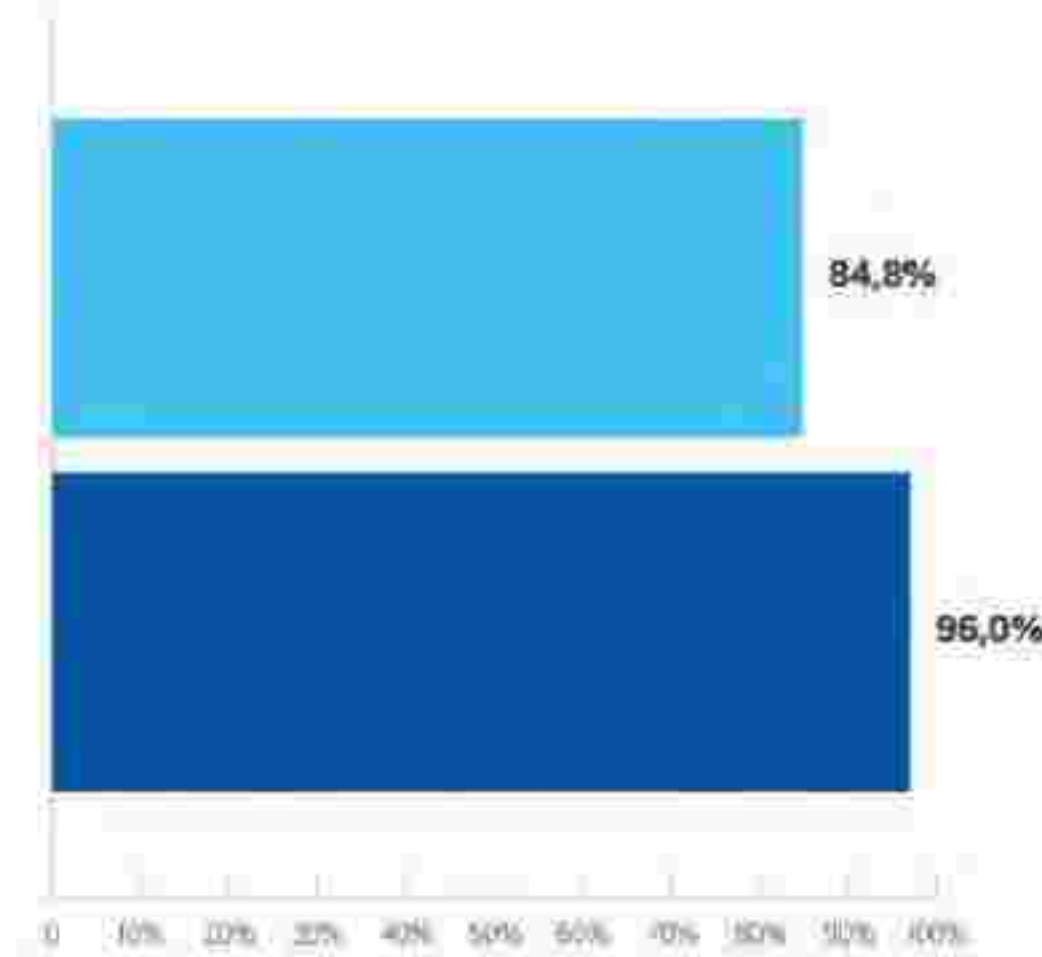
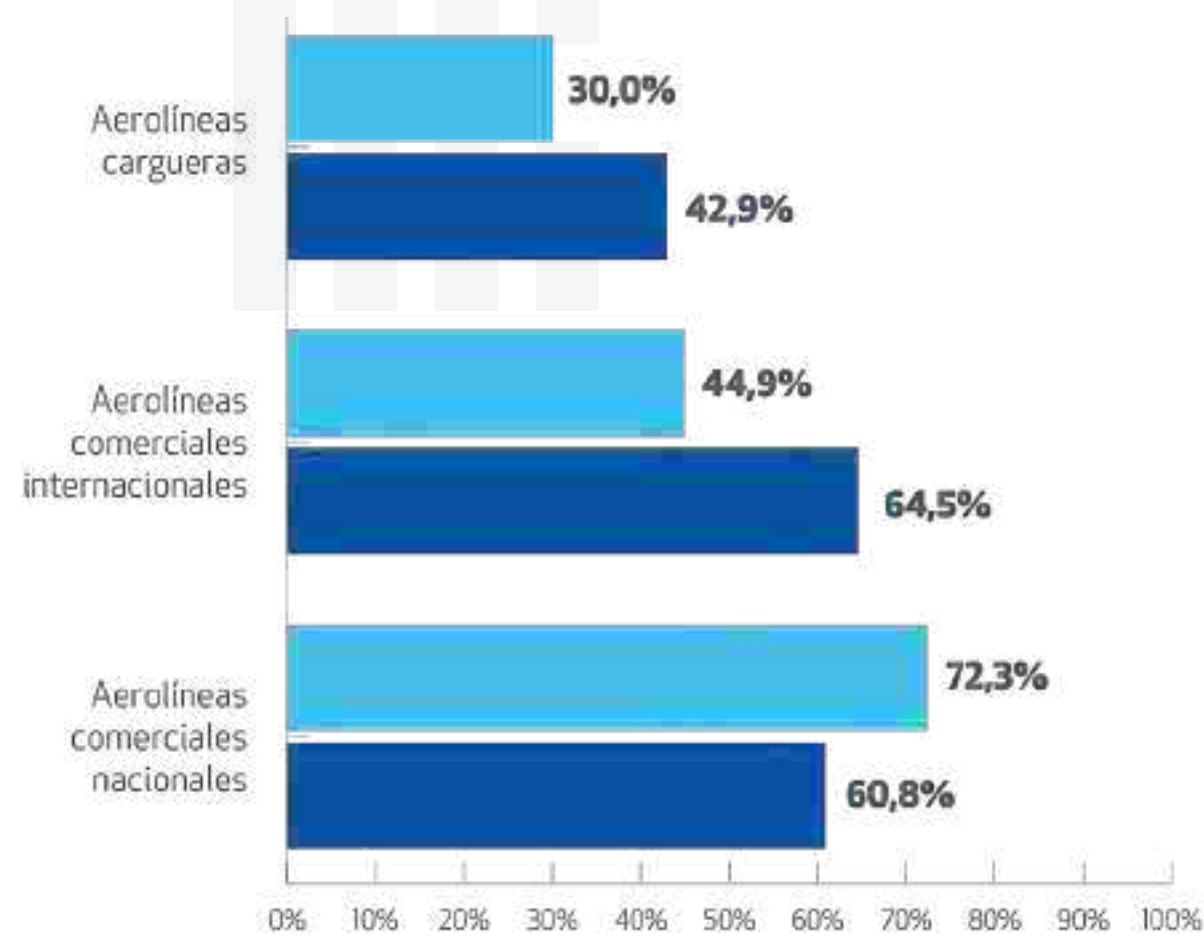
Clientes comerciales



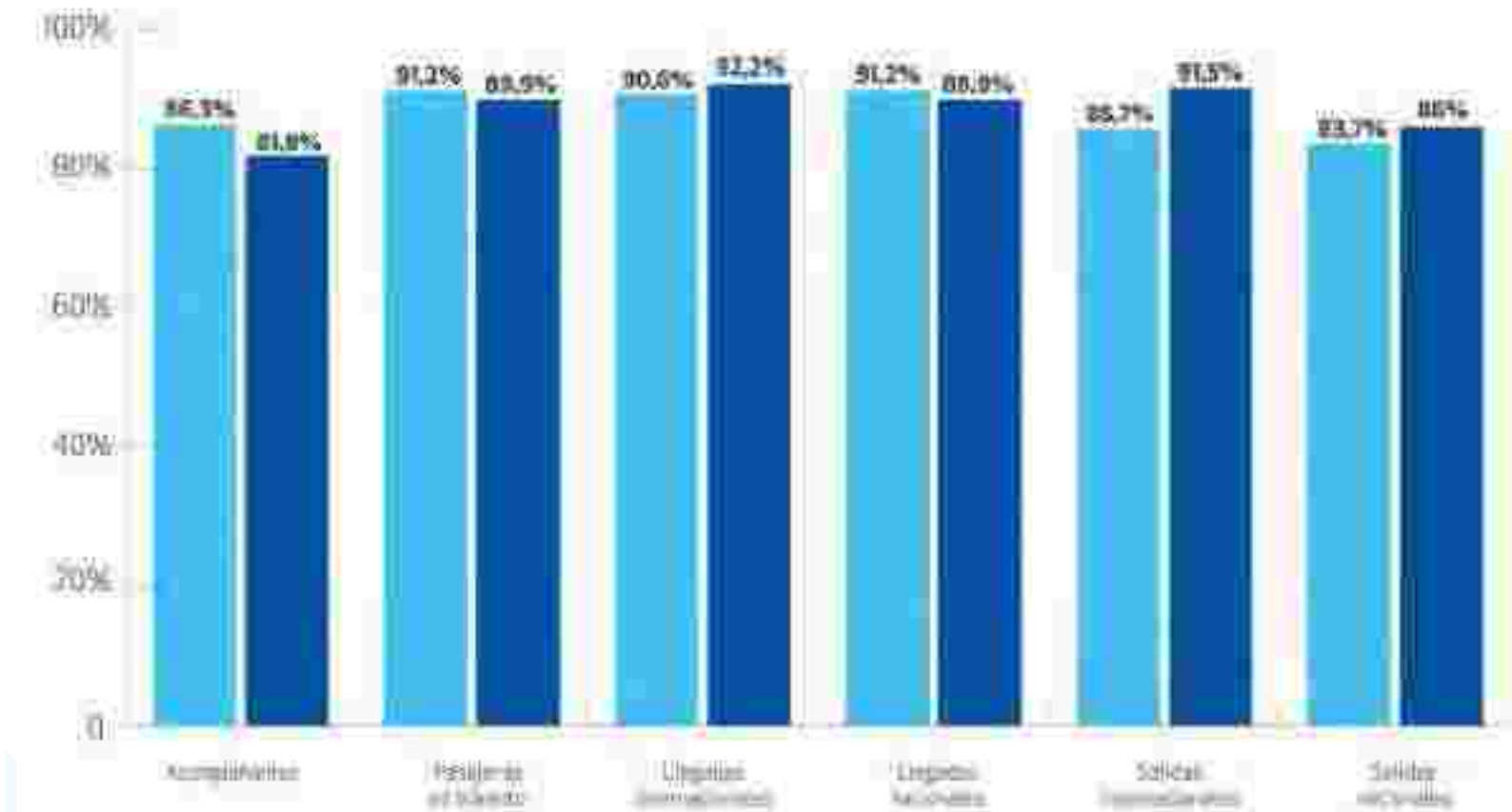
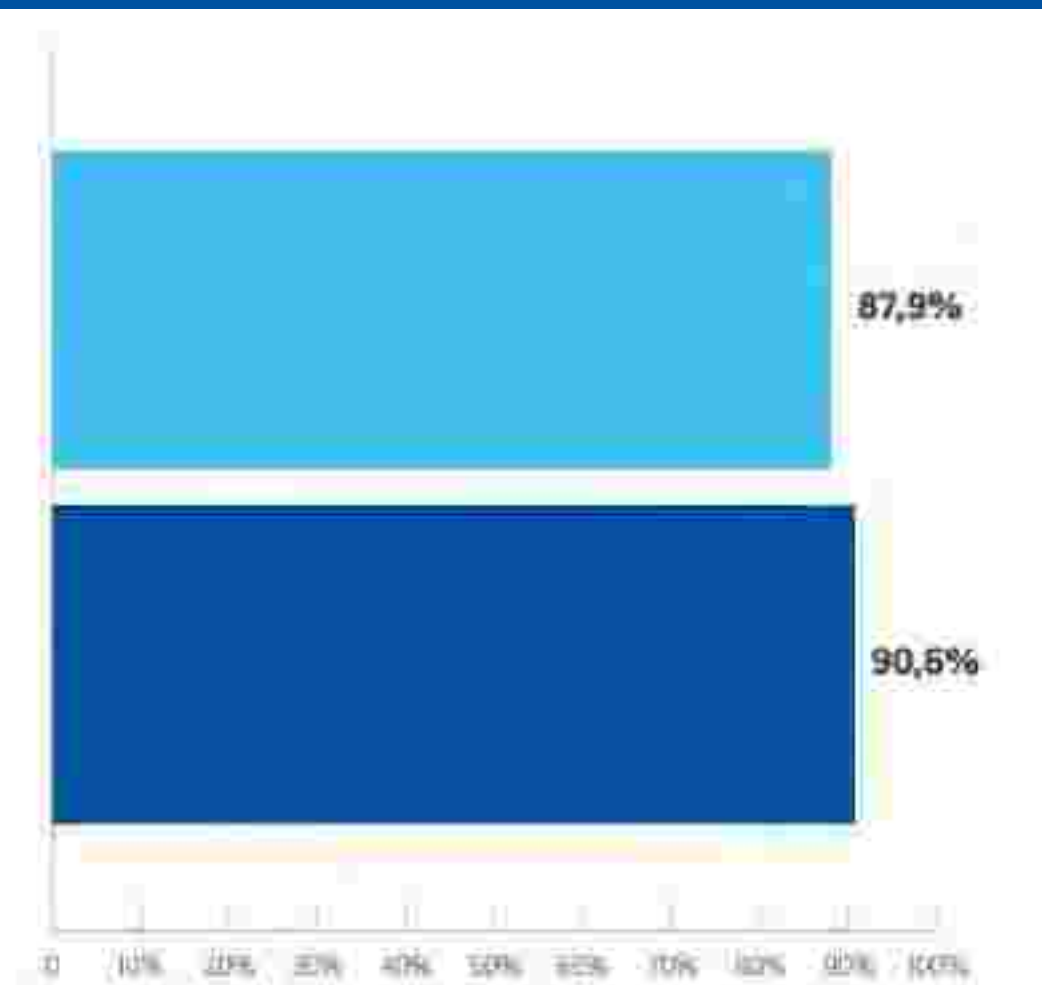
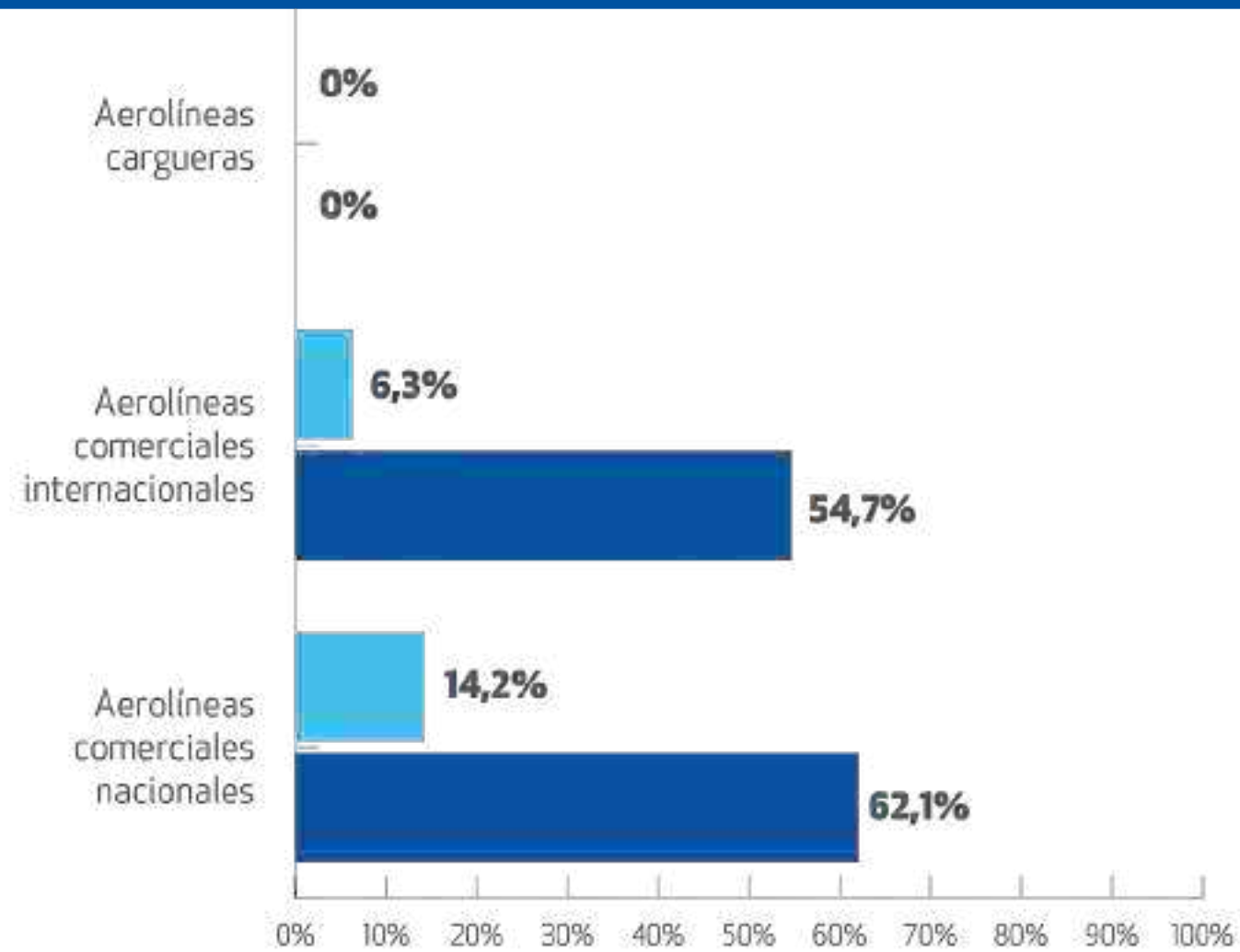
Pasajeros y visitantes

Satisfacción con la gestión de LAP⁴

↑ 4. Realizamos dos evaluaciones de satisfacción al año. La primera se lleva a cabo en Junio (2018 S1) y la segunda en noviembre (2018 S2).



Satisfacción general con el AIJC



● 2018 S1

● 2018 S2

Gestión de quejas, reclamos y sugerencias

Somos conscientes de la importancia de escuchar e incorporar las inquietudes y sugerencias de nuestros pasajeros y visitantes del aeropuerto en nuestra gestión ya que buscamos que su experiencia sea memorable. Por ello, ponemos a su disposición distintos canales presenciales y digitales que nos permiten mantener una eficiente gestión de reclamos, y atender oportunamente sus preocupaciones.

Nuestro sistema contempla seis canales de atención, a través de los que conocemos los reclamos y sugerencias de nuestros usuarios. Dichos canales están alineados a las obligaciones normativas estipuladas en los Reglamentos emitidos por el OSITRAN; los cuales son: el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público y el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias.



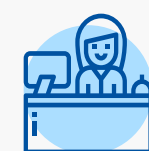
**Módulo de Atención al Cliente
(libro de reclamaciones)**



Línea Telefónica



**Enlace de reclamos existente en
nuestra página web**



Mesa de partes

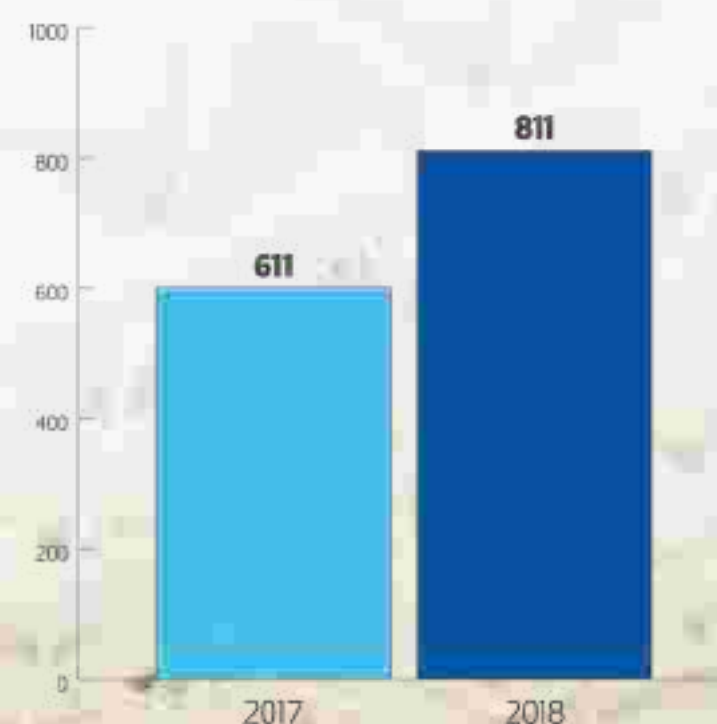


Fax



Correo electrónico

En el 2018 atendimos 811 reclamos, 35% más que en el 2017, principalmente debido al aumento de usuarios del aeropuerto. Por otro lado, respecto a nuestras redes sociales, atendimos 7.032 consultas y recomendaciones a través de nuestra bandeja de mensajes de Facebook.



**Número de reclamos
atendidos**

UNA EXPERIENCIA ÚNICA

103-1, 103-2, 103-3

La excelencia operacional es la base de nuestra gestión, por ello contamos con un modelo basado en el cumplimiento de nuestros compromisos, la aplicación de los más altos estándares de seguridad y la búsqueda continua de la eficiencia. Todo ello para que pasajeros, colaboradores y usuarios gocen de una excelente experiencia en el AIJC.

Pilares de nuestra gestión operacional



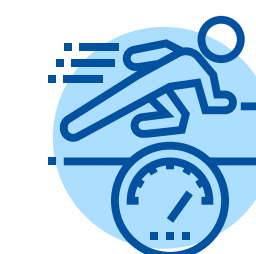
Cumplimiento

Respondemos a las exigencias de nuestro compromiso contractual y a nuestro relacionamiento con el Estado: así como a los estándares del sector, monitoreando constantemente los resultados de mediciones de tiempo en los procesos clave del flujo de pasajeros y generando mejoras para aumentar la satisfacción de nuestros clientes y pasajeros.



Seguridad

Mantenemos la operación constante del terminal al gestionar los riesgos a partir de medidas preventivas que aseguren el bienestar de nuestro personal y de terceros, sobretodo en plataforma.



Eficiencia

- ↑ Hacemos uso correcto de la infraestructura al asegurar la eficiencia de todos los procesos de nuestra operación.
- ↑ Mantenemos una coordinación constante con los terceros que son parte de la operación del terminal para asegurar la eficiencia en el uso del espacio y tiempo.

Mediciones de tiempo, en el flujo de pasajeros

Con la finalidad de velar por el cumplimiento de Requisitos Técnicos Mínimos (RTM) establecidos en el Contrato de Concesión, así como para incentivar la mejora continua de los distintos procesos de embarque y desembarque, realizamos mediciones de tiempos en las diferentes etapas del recorrido de los pasajeros por el aeropuerto. Los resultados de estos estudios son enviados a las entidades del Estado y empresas que operan en el AIJC para su conocimiento y para que puedan adoptar las medidas que consideren a efecto de poder optimizar los procesos bajo la esfera de competencia.


Estos monitoreos permiten aplicar la Medición de Cumplimiento de Nivel de Servicio Óptimo, aprobada y elaborada por la Internacional AirTransport Association (IATA), y recogida en el Anexo 14 del Contrato de Concesión (IATA 10), estándares bajo los cuales OSITRAN supervisa⁵.

Resultados de la Medición de Cumplimiento de Nivel de Servicio Óptimo en el 2018

Proceso del flujo de pasajeros	Metodología de Medición de Cumplimiento del Nivel Óptimo de Servicio de IATA		Resultados
Proceso de salida 			
Check in internacional	Tiempo promedio de atención	IATA: No tiene	✓ La aerolínea que menos demora tiene un tiempo de 2,8 minutos; mientras que la que más tarda presenta 7,0 minutos.
	Tiempo máximo de espera	20 minutos	✓ Solo trece (13) aerolíneas de las veintitrés (23) evaluadas cumplen el RTM, con tiempos entre 3,6 y 19,9 minutos.
Check in nacional	Tiempo promedio de atención	IATA No tiene	✓ La aerolínea que menos demora, presenta un tiempo de 2,7 minutos; mientras que la que más tarda 4,3 minutos.
	Tiempo máximo de espera	20 minutos	✓ Las seis (6) aerolíneas evaluadas cumplen el RTM con tiempos entre 3,9 y 8,8 minutos.
Migraciones (salida)	Tiempo promedio de atención	IATA: No tiene	✓ Se registra en 1,3 minutos
Migraciones (salida)	Tiempo máximo de espera	10 minutos	✓ Se registra en 1,1 minutos
Control de Seguridad (Internacional)	Tiempo máximo de espera	10 minutos	✓ Se registra 3,1 minutos
Control de Seguridad (Nacional)	Tiempo máximo de espera	10 minutos	✓ Se registra 3,2 minutos
Control de Seguridad (Tránsito)	Tiempo máximo de espera	10 minutos	✓ Se registra 1,1 minutos

Fuente: Informe de Mediciones de tiempo según la nueva Metodología de Cumplimiento de Nivel de Servicio Óptimo de IATA, en reemplazo de la Metodología de RTM INNOVAPUCP, setiembre de 2018. Evaluación realizada del 1 al 31 de agosto de 2018.

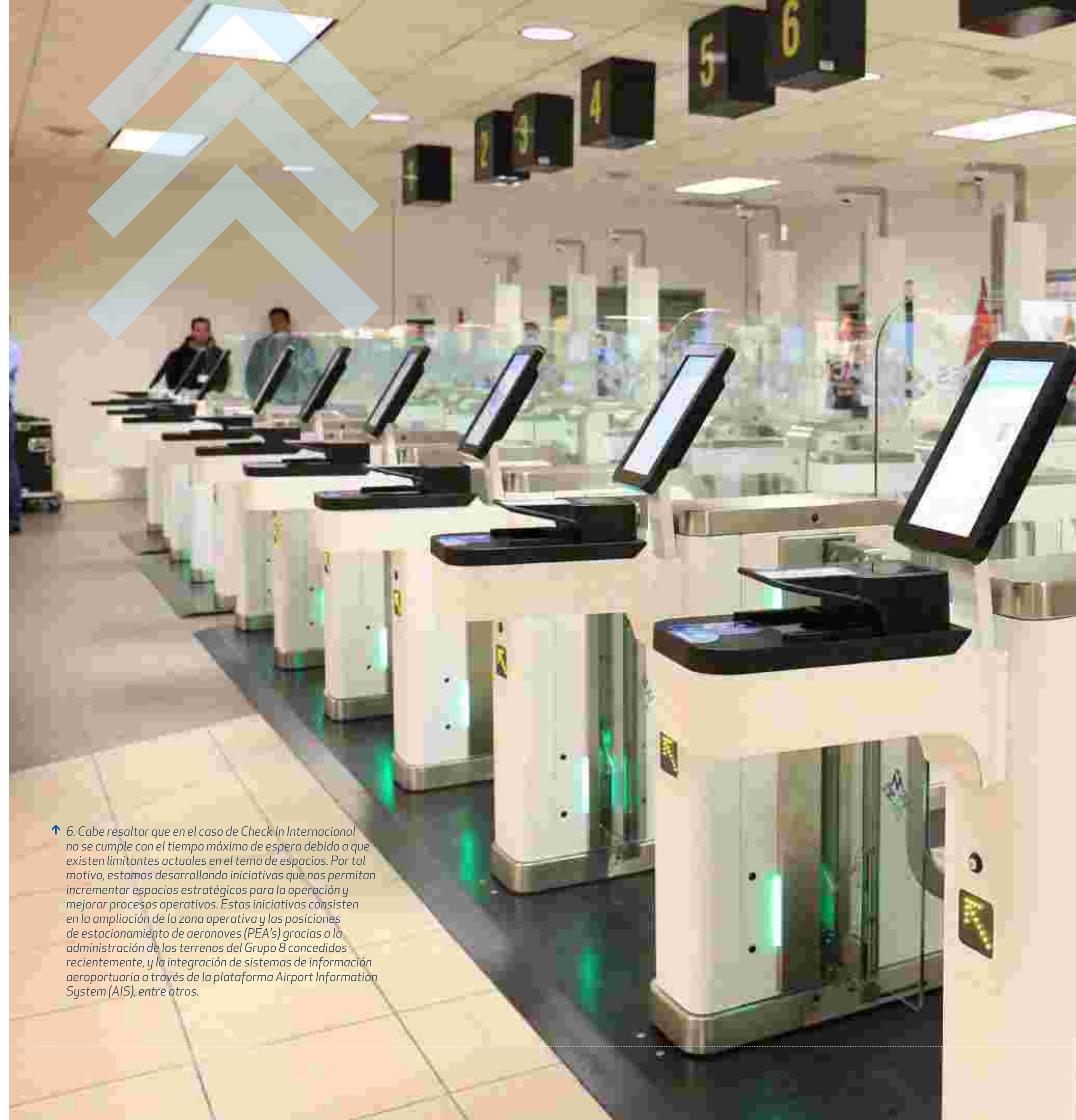
⁵ Hasta el 2018, LAP hacía seguimiento al cumplimiento de los Requisitos Técnicos Mínimos (RTM), que establecía que nosotros y terceros debíamos operar diversos flujos del aeropuerto. La metodología fue ajustada a las capacidades operativas actuales del aeropuerto, el incremento del tráfico y demanda de pasajeros, a partir de una revisión de los resultados de años anteriores.

Proceso del flujo de pasajeros	Metodología de Medición de Cumplimiento del Nivel Óptimo de Servicio de IATA		Resultados
Proceso de llegada 			
Migraciones (llegada)	Tiempo promedio de atención	IATA: No tiene	✓ En tiempo promedio de atención se registra 1,0 minutos
	Tiempo máximo de espera	10 minutos	✓ El tiempo máximo de espera es de 3,3 minutos promedio
Aduanas	Tiempo promedio de atención	IATA: No tiene	✓ Cumple con 0,8 minutos
	Tiempo máximo de espera	5 minutos	✓ Cumple con 0,4 minutos
Ocupación de faja	Tiempo promedio de atención, según aeronave	Fuselaje ancho: 25 minutos	✓ Cumple con 20,4 minutos
		Fuselaje estrecho: 15 minutos	✓ Cumple con 12,3 minutos

En base a los resultados obtenidos, identificamos que los tiempos de los procesos actuales cumplen con el estándar de tiempo de proceso y tiempo de espera en cola, a excepción del tiempo de espera en Check In Internacional⁶. Asimismo, los resultados obtenidos representan una mejoría significativa frente a lo logrado en el 2017; lo que responde a un conjunto de acciones implementadas para mejorar los procesos aeroportuarios, entre los que destacan:

- ↑ **Habilitación y asignación** de nuevos counters en la zona de Check In de acuerdo con la evolución de pasajeros y a la capacidad operativa que demandan las aerolíneas, que permite distribuir mejor las colas de espera.
- ↑ **Creación** de zona de Check In Preferencial.
- ↑ **Ampliación** del Sistema de Manejo de Equipajes (BHS, Baggage Handling System).
- ↑ **Remodelación y ampliación** de la zona de llegadas nacionales.
- ↑ **Activación** de 12 nuevos E-gates (módulos biométricos) en la zona de migraciones que se suman a los 6 existentes en la terminal.
- ↑ **Implementación** de un sistema simplificado de control aduanero mediante circuitos identificados: circuito verde (pasajeros que no tienen mercancías que declarar) y circuito rojo (pasajeros que tienen mercancías que declarar).

↑ 6. Cabe resaltar que en el caso de Check In Internacional no se cumple con el tiempo máximo de espera debido a que existen limitantes actuales en el tema de espacios. Por tal motivo, estamos desarrollando iniciativas que nos permitan incrementar espacios estratégicos para la operación y mejorar procesos operativos. Estas iniciativas consisten en la ampliación de la zona operativa y las posiciones de estacionamiento de aeronaves (PEA's) gracias a la administración de los terrenos del Grupo 8 concedidos recientemente, y la integración de sistemas de información aeroportuaria a través de la plataforma Airport Information System (AIS), entre otros.



Puertas Electrónicas (E-Gates)

Hemos dado un paso importante en la modernización de nuestros procesos con miras al 2021. En coordinación con la Superintendencia Nacional de Migraciones, realizamos la activación oficial de 18 puertas electrónicas (E-Gates).

De esta forma, el control migratorio será más ágil y seguro en las salidas y llegadas internacionales, como sucede en los aeropuertos más modernos del mundo. Esperamos que 9.000 pasajeros utilicen a diario las puertas electrónicas lo que permitirá que el 45% del control migratorio se realice en pocos segundos. Se espera que esta cifra se vaya incrementando conforme los pasajeros se familiaricen con dicha tecnología.

Seguridad operacional (SMS) y Seguridad Aeroportuaria (AVSEC)

Como LAP sentimos una profunda responsabilidad por las millones de personas que utilizan el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Nos adelantamos a cualquier situación que ponga en riesgo la seguridad de nuestros pasajeros, visitantes y colaboradores, así como todo lo que pueda afectar nuestra operación.

Tenemos el firme propósito de revisar y mejorar permanentemente nuestros estándares de seguridad, en consonancia con las medidas que se adoptan en todo el mundo y de una manera equilibrada entre el estricto control y el buen servicio al pasajero.

Nuestra gestión preventiva y proactiva se basa en dos ejes de acción:



Seguridad operacional

Gestionamos los riesgos de la operación enfocados en la seguridad operacional y de la infraestructura. La respuesta ante emergencias a través de un Plan que orienta medidas integradas en la atención a las personas y restablecer las operaciones en el menor tiempo posible.



Seguridad aeroportuaria

Contemplamos medidas con el propósito de reducir el riesgo que ocurran actos de interferencia ilícita, contando para ello con un debido sistema de control de accesos hacia las zonas restringidas del aeropuerto, así como con un riguroso control e inspección de las actividades que se llevan a cabo en el aeropuerto.



Seguridad operacional

Buscamos ser un aeropuerto donde prime la seguridad de las personas a nivel operativo, de infraestructura y circulación. En ese sentido, nuestra gestión de seguridad operacional tiene como objetivo reducir el riesgo de ocurrencia de incidentes y accidentes que pudieran afectar el desarrollo normal de las actividades del AIJC.

Somos conscientes del incremento de operaciones en el aeropuerto, por ello en el 2018 actualizamos el Manual Safety Management System, que nos permite monitorear todas las operaciones de forma permanente. A través de este manual, comunicamos el programa de trabajo del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional del aeropuerto tanto de forma interna como también con las organizaciones externas vinculadas.

↑ A pesar del alto tránsito de pasajeros y lo que implica el despliegue de nuestros colaboradores, hemos logrado reducir la cantidad total de accidentes, de 47 en el 2017 a 19 en el 2018. Con ello, hemos obtenido un ratio de accidentes de 0,99, teniendo como referencia el número total de movimientos de aeronaves.

Tipo de accidentes en el 2018

Componente	2017	2018
Número de accidentes	47	19
Accidentes operacionales	47	19
Accidentes aeronáuticos	0	0

Nota: Los accidentes operacionales tienen relación con el resto de actividades que han generado daño y que forman parte de la operación en plataforma, carga y salida de equipaje facturado. Los accidentes de aviación son aquellos que están afectos al daño a una aeronave.



0,99
ratio de accidentes





Seguridad de la infraestructura

Buscamos establecer un nivel razonable de seguridad de vida, la protección de la propiedad y el bienestar del público ante los peligros de incendios, explosiones y desastres naturales.

- ↑ Mediante las inspecciones técnicas de seguridad de la infraestructura en el terminal, se pudo establecer las acciones preventivas necesarias, las cuales han permitido reducir las ocurrencias de incendios en las instalaciones inspeccionadas durante el 2018. Este año solo tuvimos un amago de incendio, el que fue controlado inmediatamente.
- ↑ Realizamos 60 inspecciones a las instalaciones del AIJC y 50 relacionadas a la vigilancia del terminal, cifras superiores al número de inspecciones realizadas en el 2017 (91 en total). De esta manera, renovamos nuestro compromiso por mantener altos estándares de seguridad para todos los viajeros, visitantes y comunidad aeroportuaria del AIJC.
- ↑ Siendo los movimientos sísmicos el peligro de mayor exposición y escaso control, hemos realizado distintas charlas de evacuación, logrando contar con 466 participantes.



Peligro Aviario y Fauna Silvestre

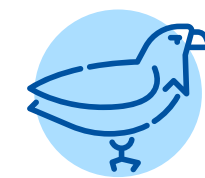
Como parte de la seguridad aeroportuaria, minimizamos el riesgo del peligro aviario y la fauna silvestre, con el fin de asegurar las condiciones que permitan un despegue y aterrizaje seguro. Difundimos una cultura de prevención entre los operadores y comunidades vecinas, evitando prácticas que atraigan a las aves, como el mal manejo de los residuos sólidos, por ejemplo.

- ↑ Contamos con 14 aves de cetrería, volando en diferentes zonas del AIJC como el centro de carga, cerca perimetral, talleres, terminales de gran techo y las parcelas de terrenos entregados por el Estado Peruano para la construcción del nuevo terminal.
- ↑ Durante el 2018, logramos reducir el número de impactos de aves con aeronaves, con respecto al total de movimientos de aeronaves; lo que refleja nuestros esfuerzos por reforzar nuestros sistemas de seguridad.

Impactos de aves por movimientos de aeronaves en el 2018

(LAP 12)

Indicador	2017	2018
Número de impactos de aves con aeronaves	7	5
Movimientos de aeronaves (miles)	186.826	192.694



14
Aves de cetrería



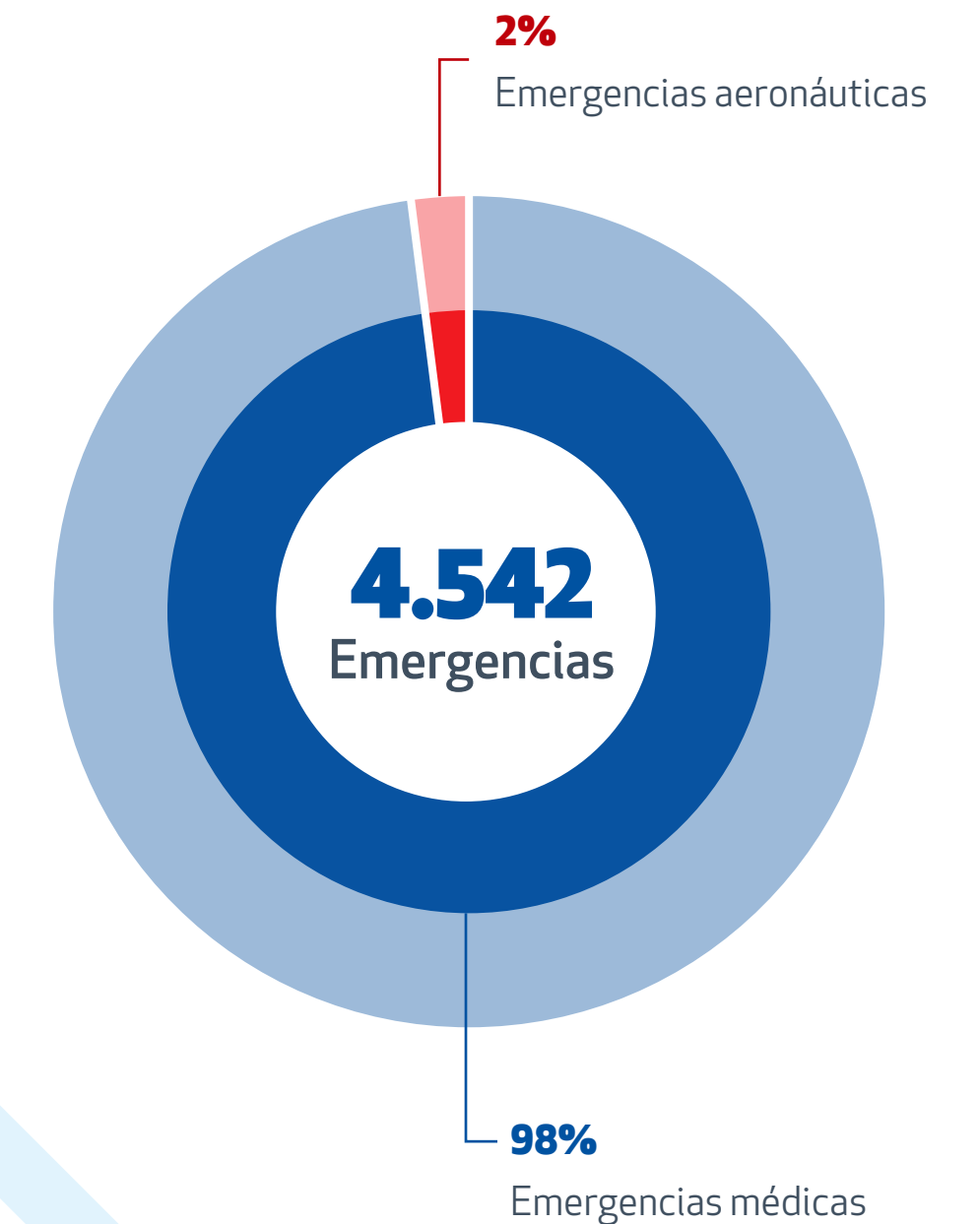
Emergencias y Rescate

Nos preparamos para actuar ante cualquier tipo de emergencia que podría suceder en el aeropuerto, sea aeronáutica, estructural, rescate vehicular, mercancías peligrosas u otras.

- ↑ En 2018, actualizamos el Plan de Emergencia que establece todos los procedimientos que debemos seguir ante una situación de crisis. De esta forma, podremos aplicar procedimientos que nos permita controlar en el menor tiempo posible las distintas emergencias que se pudieran presentar en el aeropuerto.
- ↑ Realizamos simulacros sobre diversos temas vinculados a materiales peligrosos como el derrame de combustible, incendios en talleres aeronáuticos, entre otros; lo que nos permite contar con un equipo especializado de acuerdo al tipo de emergencia.
- ↑ Tuvimos un total de 4.542 emergencias, 98% de estas fueron médicas y 2% fueron aeronáuticas. La mayoría de alertas que recibimos por emergencias aeronáuticas fueron de aeronaves que reportaron problemas técnicos que se encontraban bajo control y, por tanto, no requerían apoyo en tierra (95,91%).



Tipos de emergencia atendidas en el 2018



Proyecto Brigadistas Líderes

El apoyo de nuestros brigadistas aeroportuarios es fundamental para atender adecuadamente cualquier posible emergencia que ponga en riesgo la seguridad de nuestros colaboradores, pasajeros y acompañantes.

Por ello, estamos comprometidos con facilitarles las herramientas que les permitan llevar a cabo su labor de forma coordinada, sin necesidad de requerir supervisión directa de un miembro del Equipo SEI (Salvamento y Extinción de Incendios). En este sentido, hemos considerado necesario contar con brigadistas líderes, quienes cuentan con distintas competencias y habilidades como inteligencia emocional, autocontrol, liderazgo, entre otras.

Estamos comprometidos con el fortalecimiento del rol de los brigadistas líderes, por lo que les brindamos distintas capacitaciones para que puedan liderar a su equipo y realizar un trabajo coordinado con el Puesto de Mando Móvil (PMM) y con el Centro de Control de Operaciones.

De esta manera, buscamos impulsar el trabajo de los brigadistas ya que su rol es de mucha importancia durante una emergencia al representar el primer apoyo que podemos brindar. Estamos seguros que el trabajo en equipo facilitará el tiempo de respuesta a la emergencia y nos permitirá salvar vidas humanas.

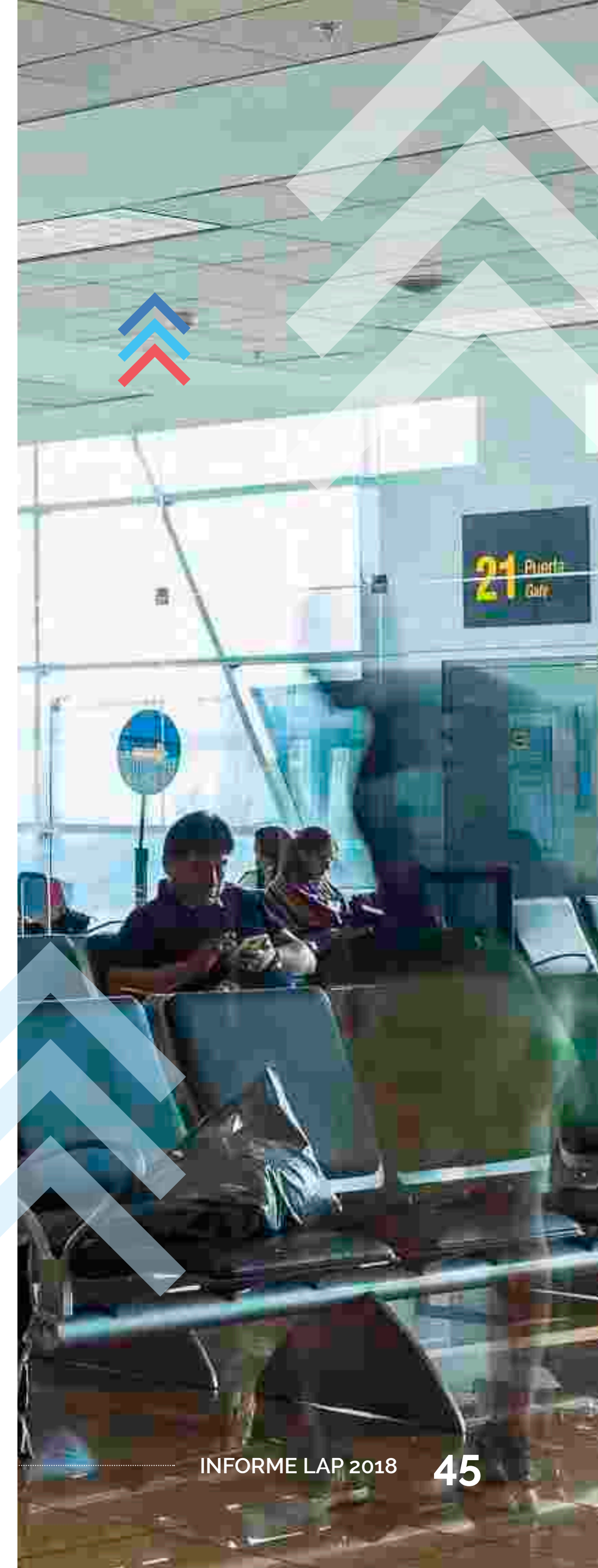


Seguridad aeroportuaria

Para nosotros es una prioridad gestionar la seguridad en cada una de las actividades desarrolladas en el AIJC, dado que nos permite reducir el riesgo que ocurran actos de interferencia ilícita.

En el 2018:

- ↑ Integramos la participación de la División de Seguridad Aeroportuaria de la Policía Nacional (DIVSAFL) en las prácticas relacionadas a la interferencia de actos ilícitos.
 - ↑ Realizamos “ejercicios controlados” para evaluar con una frecuencia mensual si nuestro sistema de seguridad detecta condiciones inseguras que se puedan presentar.
 - ↑ Desarrollamos capacitaciones anuales AVSEC (seguridad de la aviación) al personal de seguridad que realiza actividades de inspección y supervisión en el aeropuerto a fin de reforzar nuestro compromiso frente a la lucha contra actividades ilícitas.
 - ↑ Incrementamos el número de cámaras del sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), logrando cerrar el año con más de 500 cámaras que permitirán mejorar los estándares de los equipos de seguridad así como garantizar un monitoreo continuo desde el centro de control de operaciones por parte de nuestros colaboradores calificados.
- ↑ Desde el Comité Antidrogas desarrollamos una campaña de concientización a nuestros colaboradores sobre los riesgos vinculados al narcotráfico.
 - ↑ Desde el COMALIM (Comité de Aeropuerto) actualizamos el procedimiento sobre objetos no identificados, donde participa la Unidad de Desactivación de Explosivos (UDEX) de la Policía Nacional. También, se han desarrollado campañas de difusión sobre el procedimiento a nuestros colaboradores, aerolíneas y clientes comerciales.
 - ↑ Organizamos las medidas de seguridad en el AIJC, en el marco de eventos de importancia tales como la Cumbre de las Américas y participamos en el Sub Comité de Seguridad para la planificación de los próximos Juegos Panamericanos y Para Panamericanos de 2019.
 - ↑ Hemos desarrollado el cuarto ciclo de conferencias de Security and Safety, que buscó promover el intercambio de conocimientos entre nuestros colaboradores, organismos estatales e importantes expositores sobre diversos aspectos como amenazas a la seguridad, el nuevo marco normativo sobre aeródromos y AVSEC (seguridad de la aviación) de la Dirección General de Aeronáutica Civil del Perú, continuidad del negocio ante una crisis, nuestro plan de emergencia, entre otros.



Coordinación con las entidades estatales

Buscando la eficiencia en las operaciones del aeropuerto, hemos realizado acciones de coordinación con las principales entidades del Estado que conforman la comunidad aeroportuaria, entre las que destacamos:



Migraciones

Coordinamos la implementación y configuración de 12 nuevas puertas biométricas (e-gates) en los recintos de Migraciones, en el marco del "Proyecto de Control Migratorio Automatizado en el Puesto de Control PCM AIJC". Estas e-gates han sido integradas a los equipos ya existentes, haciendo un total de 18 puertas biométricas distribuidas equitativamente.



Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)

En el marco de las funciones del personal de Aduanas, brindamos acceso -al registro del movimiento de aeronaves en la plataforma del AIJC, contenido en el Sistema Aeronautical Information Services (AIS), antes denominado sistema Aircraft Operational Data Base (AODB).



Policía Nacional del Perú (PNP)

Efectuamos un Convenio con el Ministerio del Interior (MININTER) con la finalidad de garantizar la seguridad integral del aeropuerto. Se tomaron medidas como el reforzamiento y/o incremento del número de efectivos policiales para el control tanto del comercio ambulatorio al interior y alrededores del terminal, como de los vehículos que infringen las normas de tránsito en la tercera vía (o vía libre) y en la playa de estacionamiento de este aeropuerto.



Municipalidad Provincial del Callao (MPDC)

Como resultado de las solicitudes al MPDC para que se ejecuten medidas estrictas para el uso de la tercera vía, en el marco de lo establecido en el Contrato de Concesión, en el 2018 hemos conseguido que la Gerencia de Transporte Urbano de la MPDC realice operativos con mayor regularidad en la playa de estacionamiento y alrededores del terminal. A diciembre del 2018, la empresa Airport Taxi Perú, es la única empresa autorizada para brindar servicio en la tercera vía, en virtud de la Resolución General N°050-2018-MPC/ GGTU vigente hasta el 14 de febrero del 2019.

OPERACIÓN RESPONSABLE

102-9, 414-2

La gestión de nuestros proveedores y contratistas impacta en el desempeño de LAP y del aeropuerto.

Estamos comprometidos con promover procesos que aseguren la eficiencia de las operaciones, basados en prácticas éticas, seguras y que gestionen con responsabilidad su posible impacto en el ambiente y la sociedad.

Para lograrlo, en LAP monitoreamos indicadores de ahorro y tiempo de atención en compras, utilización de adquisiciones, cumplimiento de plazo de entrega y desempeño, y de aprobación del proceso de compra (Etapa 6 del Desarrollo de las Mejoras en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez). Esto último consiste en sustentar el proceso realizado para la selección del contratista o proveedor de obras, bienes y/o servicios ante el organismo supervisor (OSITRAN). Para ello, desde el área de Logística enviamos los expedientes de nuestros procesos de compra a la OSITRAN para su revisión y aprobación.



83,8%
proveedores

nacionales

↑ 89% compras totales son nacionales



92%
logro en desempeño

de proveedores

↑ 91 proveedores evaluados en la verificación del sistema SSOMA

Nuestra gestión de proveedores se alinea al Manual de Gestión de Procura de Bienes y Servicios, y al Procedimiento de Registro y Evaluación de Proveedores, que nos permite cumplir con los objetivos planteados. Adicionalmente, nos encargamos de que todos nuestros proveedores se comprometan a cumplir con nuestros estándares en temas sociales y laborales a partir de la firma de la Declaración Jurada de aceptación del Código de Conducta.

Por otro lado, realizamos auditorías internas y externas a los procesos de la Gerencia de Logística y a las instalaciones físicas con el objetivo de realizar observaciones y recomendaciones de mejora.

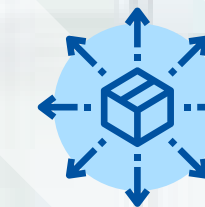
Asimismo, realizamos evaluaciones financieras y legales que garantizan que contemos con una selección de contratistas de bajo riesgo al momento de ejecutar el proyecto. Respecto a los proveedores de materiales e insumos, la Gerencia de Logística realiza la medición de tiempo de entrega de pedidos al almacén, logrando con ello el seguimiento a los materiales e insumos necesarios para la operación del aeropuerto o para la ejecución de un proyecto.

Composición de proveedores

204-1

Nuestros proveedores son nuestros socios para asegurar prácticas responsables. Su desarrollo y alineamiento a nuestros estándares es nuestra preocupación constante.

- ↑ En el 2018 trabajamos con un total de 611 proveedores, cifra superior a los 580 proveedores del 2017.
- ↑ De estos, el 83,8% fueron proveedores nacionales y representaron el 89% del monto total de compras.
- ↑ Compartimos el Código de Conducta con el 100% de proveedores. En este documento establecemos los lineamientos de actuación de acuerdo a ley, así como principios sobre temas sociales y laborales vinculados al horario de trabajo, derechos de libertad de asociación y negociación colectiva, trabajo infantil, forzado, discriminación, entre otros.



611
proveedores

en total

- ↑ El aumento de proveedores obedece a los nuevos proyectos implementados para mejoras del aeropuerto, como: upgrade del sistema de inspección de equipajes, mantenimiento de sistemas especiales y grupos electrógenos, suministro de controladores inteligentes para el sistema de información de vuelos, contratación de servicios relacionados con el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) y la Modificación al Estudio de Impacto Ambiental (MEIA), entre otros. Además, se ha implementado un análisis de gestión de stock de repuestos para sistemas críticos del aeropuerto con lo cual se han adquirido materiales y equipos nuevos.

Verificación del Sistema SSOMA

414-1, 308-1

Somos responsables de mantener altos estándares de actuación a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Por tanto, nos esforzamos por seleccionar y evaluar cuidadosamente a cada uno de nuestros proveedores.

Para lograrlo, contamos un proceso de evaluación de proveedores, conocido a nivel interno como "Verificación del Sistema SSOMA". A partir del cual, validamos si las empresas interesadas en trabajar con nosotros cumplen los estándares mínimos que solicitamos en temas éticos, de seguridad, salud ocupacional, aspectos ambientales y laborales.

Nos apoyamos en empresas verificadoras para realizar este proceso de evaluación. Durante el 2018, trabajaron con nosotros las verificadoras AENOR y MEGA. Los potenciales proveedores pueden contactar con cualquiera de ellas para participar de este proceso.

En caso que el proveedor sea aprobado, la empresa verificadora entrega el certificado correspondiente cuya vigencia es de dos años.

Proceso de Verificación del Sistema SSOMA

Proceso para inscripción como proveedor de LAP en el registro de proveedores
Aún no hay relación contractual con LAP



A fin de fortalecer la gestión de nuestros proveedores, les brindamos inducciones sobre temas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente. Asimismo, aplicamos Evaluaciones Técnicas Integrales (ETIs) con el objetivo de verificar que cada año nuestros proveedores y contratistas mejoren su gestión SSOMA.

Durante el 2018, evaluamos a 91 empresas, de las cuales el 89% aprobó el proceso de verificación SSOMA. Estas empresas fueron estimadas para postular a concursos como proveedores de LAP. Cabe mencionar que en el 2017, solo evaluamos a 41 empresas, de las cuales el 90,24% resultaron aprobadas.

Proveedores evaluados en la verificación del sistema SSOMA

Empresas verificadoras	2017		2018	
	Proveedores aprobados	Proveedores desaprobados	Proveedores aprobados	Proveedores desaprobados
MEGA	14	3	43	7
AENOR	23	1	38	3
Total	41		91	

Desempeño de proveedores

Realizamos seguimiento a la calidad del servicio recibido por parte de nuestros proveedores.

- ↑ Durante el 2018, el desempeño de los proveedores ascendió a 92%, superando la meta de 90% que se estableció desde el 2017.
- ↑ En cuanto a los proveedores de materiales e insumos, la Gerencia de Logística realiza la medición del cumplimiento de plazos de entrega. En el 2018 se recibieron 652 pedidos, de los cuales 505 (77,5%) fueron recibidos a tiempo, superando la meta establecida.
- ↑ Realizamos auditorías internas y externas a la gestión de los procesos de la Gerencia de Logística y a las instalaciones físicas durante el año, haciendo observaciones y recomendaciones de mejora sobre los mismos.
- ↑ Manejamos como mecanismo de evaluación y mejora el Panel de Gestión de observaciones de auditorías, de esta manera los procesos de la Gerencia de Logística se mantienen continuamente revisados. En el 2018 realizamos dos auditorías.

Buenas prácticas en Seguridad y Salud

308-2

Consideramos que el crecimiento en nuestra cadena de suministro inicia con el fortalecimiento de los estándares ambientales y de seguridad y salud ocupacional.

- ↑ Contamos con dos Comités de Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional (CASSO), uno está conformado por representantes de las empresas contratistas y otro por representantes de las empresas concesionarias.
- ↑ Realizamos reuniones con frecuencia mensual y trimestral, a fin de mantener una comunicación constante con los contratistas y concesionarios mediante los CASSO.
- ↑ Realizamos 18 inspecciones a las áreas y 1.891 inspecciones a los trabajos realizados por los contratistas del AIJC para verificar que se encuentran gestionando sus actividades de acuerdo a nuestros estándares.



- ↑ Realizamos Evaluaciones Técnicas Integrales (ETI) anualmente a nuestros proveedores de servicios. En dichas evaluaciones se incluyen criterios técnicos ambientales y de gestión de seguridad y salud ocupacional, necesarios para sustentar que las empresas cuentan con un sistema de gestión suficientemente maduro para mantener en control sus aspectos ambientales significativos y riesgos ocupacionales. En el 2018, evaluamos a 41 empresas (contratistas, comercial, operadores y aerolíneas) en materia ambiental y a 24 empresas (contratistas, comercial y operadores de rampa) en materia de seguridad y salud ocupacional, alcanzando el 96% y 93% de aprobación respectivamente.
- ↑ Hemos evaluado a 667 proveedores (180 fueron evaluados por el tiempo de atención en suministrar materiales y 487 por la calidad del servicio). Cabe mencionar que varios proveedores nos atienden tanto en servicios como en entrega de materiales. Los resultados de este año indicaron que 75% de los proveedores fueron aprobados en tiempo de atención (135) y un 99% aprobó la evaluación sobre la calidad del servicio (484), logrando un total de 619 proveedores aprobados.



1.891
inspecciones

a los trabajos realizados por los contratistas de AIJC

- ↑ 18 inspecciones a las áreas



96% - 93%
aprobación

a empresas en materia ambiental y seguridad y salud ocupacional respectivamente

- ↑ 41 empresas evaluadas en materia ambiental y 24 empresas evaluadas en seguridad y salud ocupacional

NUESTRO ENTORNO

LAP 5

En el marco de la ampliación del aeropuerto, en el 2018 se aprobó la Modificación del Estudio de Impacto Ambiental para la ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, a través del Servicio Nacional de Certificación Ambiental (SENACE). En este se establecen los principales compromisos que hemos asumido respecto a nuestra gestión social y ambiental. En esta línea, buscamos cumplir con los siguientes objetivos específicos:

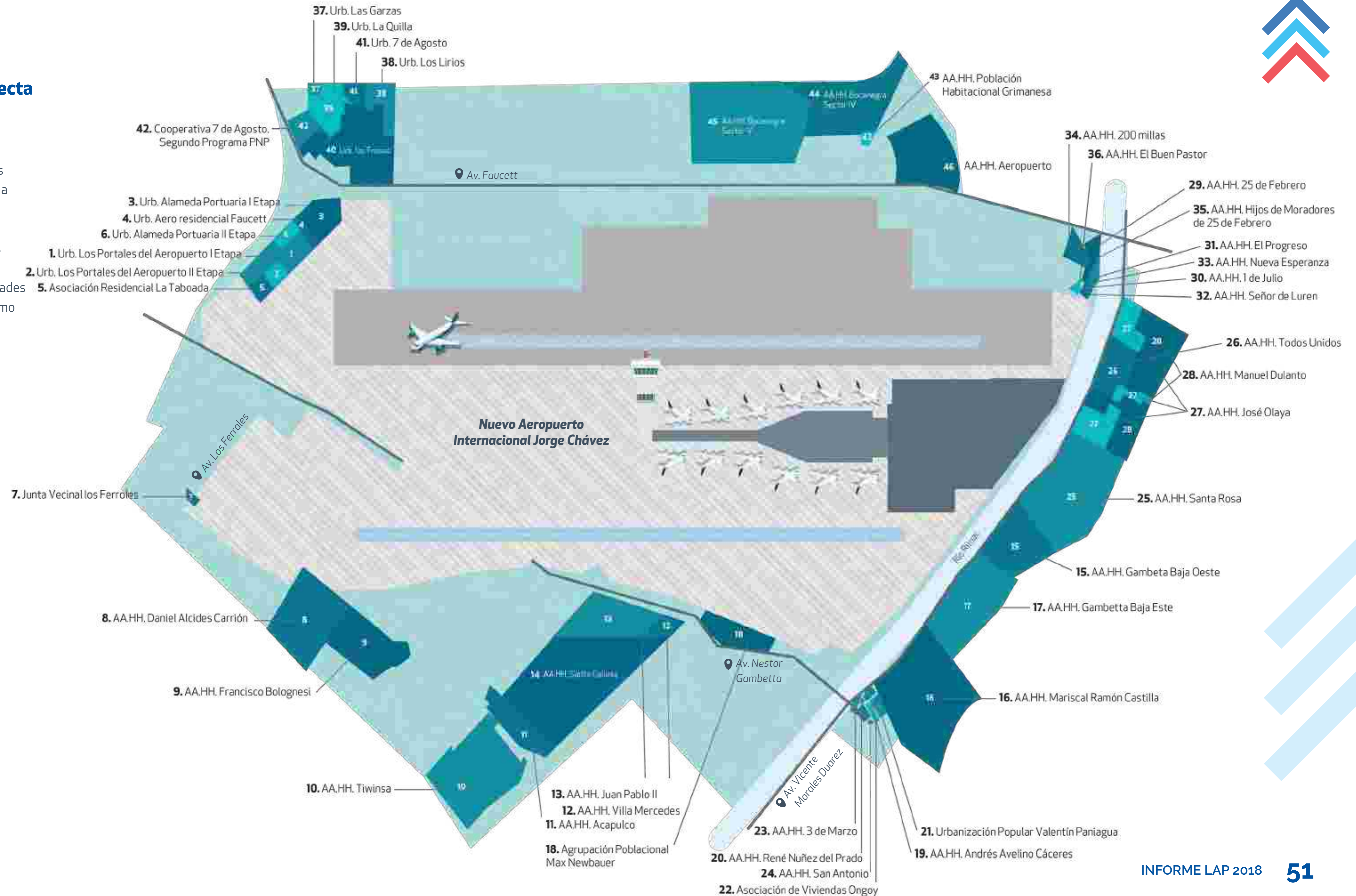
- ↑ **Gestionar** adecuadamente los impactos producidos por nuestra operación y la ampliación del AIJC.
- ↑ **Contribuir** al desarrollo de las localidades de nuestra área de influencia directa a través de los programas establecidos en el Plan de Gestión Social, a partir de los cuales se espera brindar oportunidades laborales que contribuyan a mejorar su empleabilidad y el fortalecimiento de capacidades.
- ↑ **Manejar** adecuadamente las expectativas y percepciones de la población de nuestra área de influencia directa respecto a la operación y al desarrollo del proyecto de ampliación.
- ↑ **Mantener** una comunicación frecuente y fluida con todos los actores de nuestra área de influencia directa en pro del desarrollo de los mismos.
- ↑ **Impulsar** una interacción positiva entre representantes de LAP con los actores de nuestra área de influencia directa.





Nuestra área de influencia directa

Nuestra área de influencia directa (AID) está comprendida por el área de concesión actual del AIJC, que incluye las instalaciones actuales y la ampliación proyectada; la cual se denomina Área de Influencia Directa – Concesión, en la que consideramos a las entidades del Estado, clientes comerciales, aerolíneas, proveedores y contratistas y operadores aeroportuarios. Asimismo, nuestra AID incluye a las 46 localidades contiguas al aeropuerto que se denominan como Área de Influencia Directa-Localidades.















Como parte de nuestro Plan de Gestión Social se implementarán nueve programas y subprogramas en beneficio de las localidades vecinas al aeropuerto. Estos forman parte de nuestro compromiso hasta el término de la concesión, que se estima sea en el año 2041 de acuerdo al Contrato de Concesión.

Cabe mencionar que la gestión general de estos programas iniciará en el 2019; sin embargo, desde junio del 2018 se viene interviniendo en las localidades como parte de nuestro enfoque de relaciones comunitarias en la zona de influencia con el objetivo de generar relaciones de confianza y generar espacios de diálogo con nuestros vecinos y, además, se han desplegado iniciativas como son las campañas de salud, el programa piloto de emprendimiento y el voluntariado navideño con colegios de nuestra área de influencia directa.

Entre los programas que realizaremos en el 2019 se encuentran los siguientes:

Programas del Plan de Gestión Social

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
 Mano de obra local	<p>↑ Construcción: contratar no menos del 10% de mano de obra local no calificada y se priorizará la contratación de mano de obra calificada del AID.</p> <p>↑ Operación: duplicar la contratación de mano de obra (500) del AID.</p>
 Deudas locales	Prevenir la generación de deudas de parte de los trabajadores con los posibles servicios del AID solo en la etapa de construcción.
 Adquisición de bienes y servicios locales	Realizar adquisición de bienes y servicios del AID, aquellos que cumplan con los requisitos LAP establecidos.
 Comité de Monitoreo ambiental	Conformar el comité de monitoreo y vigilancia ciudadana involucrando a pobladores del AID.
 Atención de quejas y reclamos	Recepcionar y atender las posibles quejas y reclamos del AID.
 Participación ciudadana	Establecer mecanismos que permitan la participación del AID.
 Formación de micro y pequeña empresa	Desarrollar y fortalecer capacidades en la población del AID en temas de gestión empresarial.

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
 Comunicaciones	Fortalecer el diálogo y mantener informada a los representantes del área AID.
 Educación vial y ambiental	Desarrollar y fortalecer capacidades en temas de educación vial y ambiental del AID.
 Campañas de salud	Promover la salud integral del AID.
 Formación de brigadas frente al Tsunami	Fortalecer la capacidad de respuesta de la población de la zona oeste del AID ante un eventual tsunami.
 Comité técnico de ruido	Impulsar la conformación de un comité integrado por diferentes entidades vinculados al problema del ruido.

A partir de todas estas iniciativas y acciones buscamos garantizar relaciones de confianza con nuestros diversos grupos de interés que se encuentran en nuestra área de influencia social, favoreciendo a nuestra reputación.

Gestión Social “Crezcamos Juntos”

413-1, 413-2

Actualmente somos considerados como el principal centro de conexión logístico de Sudamérica, ello implica una gran responsabilidad ya que debemos atender a un mayor número de usuarios. Por tal motivo, hemos iniciado el proyecto de ampliación del AIJC que nos permitirá seguir creciendo y desarrollar todo nuestro potencial comercial.

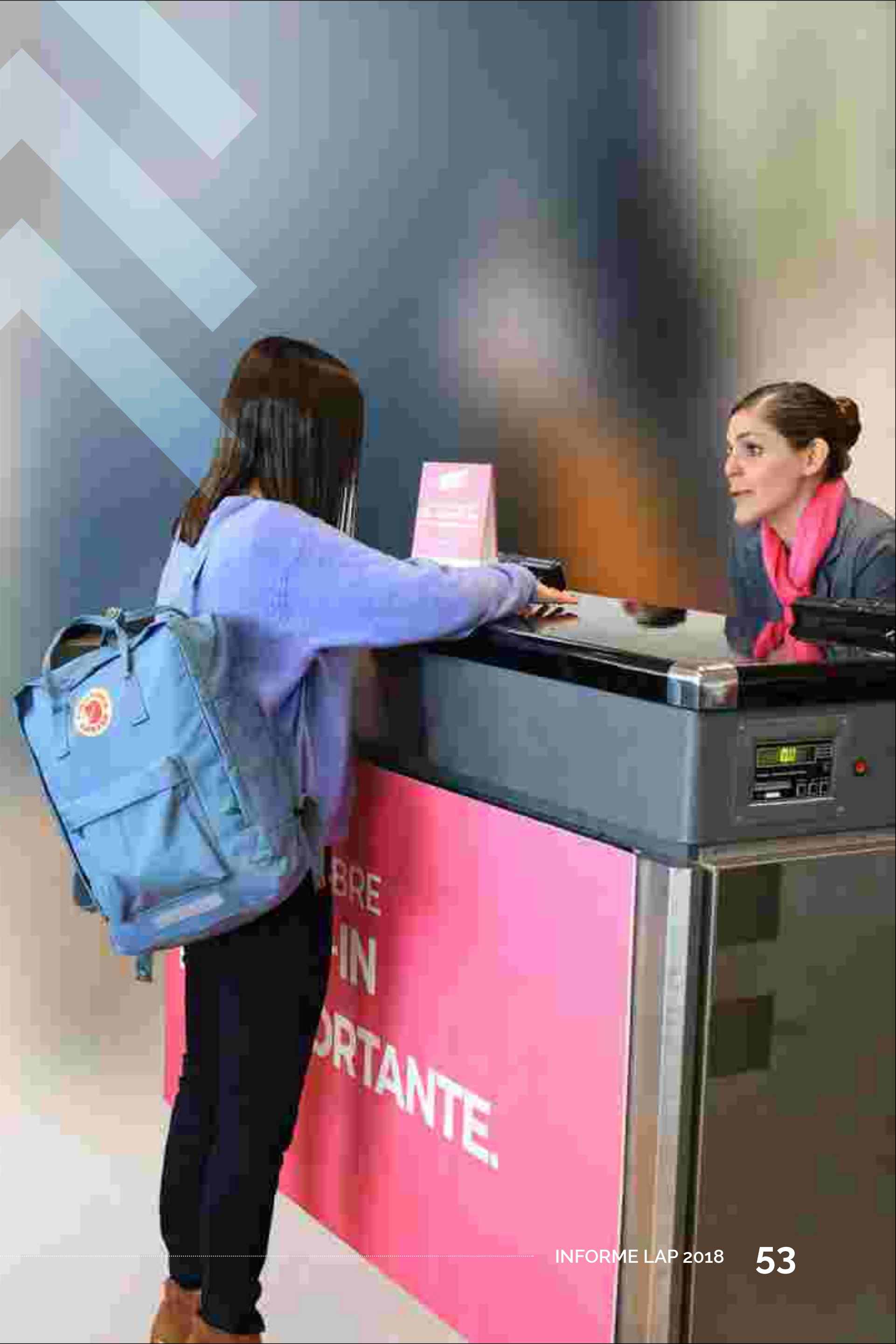
Este proyecto ha implicado diversos cambios en nuestra operación, incluyendo nuestra gestión social. Buscamos que este nuevo enfoque social refleje nuestro compromiso de generar desarrollo en las localidades vecinas, impulsando un crecimiento conjunto. Para llevar a cabo nuestros compromisos, nuestro Plan de Gestión Social busca alinear los intereses y acciones de nuestros grupos de interés con nuestra visión y objetivos; lo que contribuye a garantizar una relación armoniosa con la población, de acuerdo al enfoque de responsabilidad social y desarrollo sostenible que nos guía.

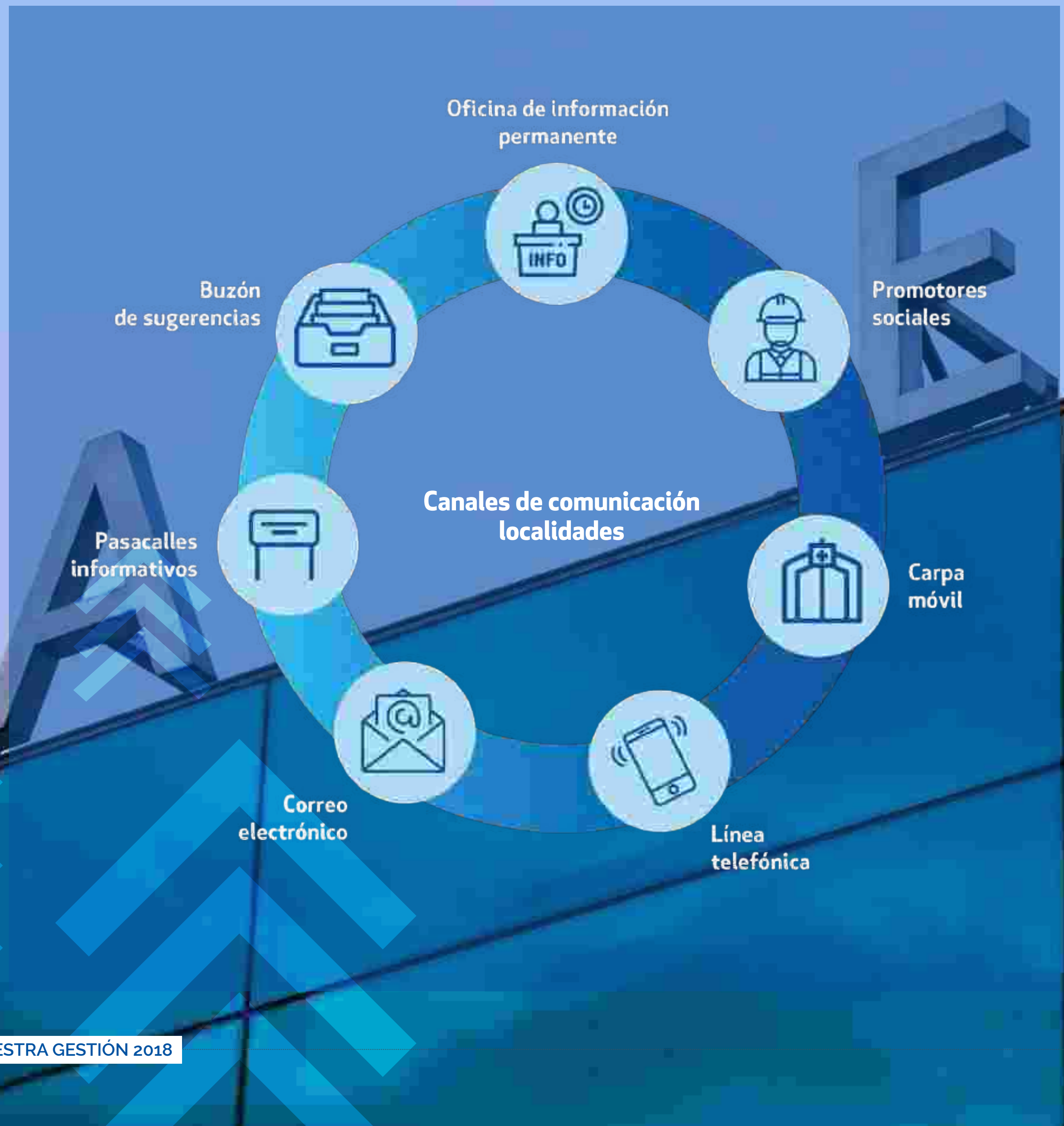
El área de influencia directa Concesión

El primer nivel de nuestra área de influencia está conformado por el área de concesión actual del AIJC, que incluye las instalaciones actuales y la ampliación proyectada; aquí encontramos, como grupo de interés, principalmente a la comunidad aeroportuaria.

- ↑ Organizamos el “X Ciclo de Conferencias – Gestión Integral” que busca reunir a toda la comunidad aeroportuaria para abordar temas como Responsabilidad Social Empresarial, Seguridad y Salud Ocupacional y Calidad con especialistas del sector.
- ↑ Formamos parte de la importante campaña “Que vuelvan a casa”, iniciativa del diario El Comercio que busca difundir las alertas de niñas, niños y jóvenes desaparecidos en nuestro país. Gracias al apoyo de JC Decaux, difundimos imágenes de los niños desaparecidos en pantallas digitales que están ubicadas en el patio de comidas. De esta forma, se mostraron fotografías y datos de los menores al menos 900 veces al día.
- ↑ Nos unimos a la cruzada nacional que realiza la Clínica San Juan de Dios, la Teletón, en apoyo a los miles de niños y jóvenes con discapacidad física. A esta iniciativa se sumaron algunas empresas concesionarias como Taxi Green y Taxi Directo, quienes colocaron a disposición sus vehículos para la Pintatón.

- ↑ Lideramos la campaña “El otro check-in”, para difundir la importancia de realizarse un autochequeo para prevenir el cáncer de mama. Para ello, activamos un counter para que una especialista de “La Liga contra el Cáncer” explique a los pasajeros y colaboradores de LAP la mejor forma de realizarse el autochequeo. Para esta actividad, contamos también con el apoyo de aerolíneas como Avianca, Peruvian Airlines y Viva Air.
- ↑ Realizamos el primer evento de confraternidad “I Campeonato Comunidad Aeroportuaria: Copa Jorge Chávez”, con el objetivo de integrar y mejorar la comunicación entre las empresas que forman parte del AIJC. El evento contó con la participación de 14 empresas que compitieron en las disciplinas de fútbol y vóley mixto.
- ↑ Hemos destinado un espacio importante dentro del terminal para promover y difundir la cultura peruana a través de la exposición de piezas artísticas de renombrados artistas nacionales. Durante el 2018 se realizaron 4 exposiciones: Joan Alfaro con “Surrealismo Andino”, Marina García Burgos con “Iglesiwachay”, Federación Peruana de Fútbol (FPF) con el “Selección peruana al mundial” y Gabriela Pinto con “Paucartambo”.





El área de influencia directa – localidades vecinas

Dada la diversidad de actores que conforman las localidades vecinas, hemos desarrollado una estrategia de relacionamiento diferenciada en las que ponemos a disposición nuestros medios y canales establecidos, como los buzones de sugerencias, correo electrónico y la línea telefónica, entre otros. Asimismo, realizamos reuniones periódicamente para recoger impresiones sobre la gestión de los programas de gestión social.

Para reforzar nuestra comunicación con las localidades vecinas, contamos con promotores sociales, quienes serán responsables de realizar visitas mensuales a los pobladores de nuestra área de influencia. Asimismo, los promotores estarán ubicados permanentemente en la zona para facilitar el diálogo y la comunicación de forma presencial; lo que fortalecerá su rol como nexo entre las localidades y LAP.

También, instalaremos buzones de sugerencias que estarán ubicados en zonas estratégicas de fácil alcance para las poblaciones de las localidades vecinas.

Además, a través de nuestros pasacalles, informaremos sobre las actividades y campañas que realizamos, indicando las fechas, lugares y horas de las mismas. Estos pasacalles serán colocados en puntos estratégicos.

Finalmente, contamos con otros canales como la línea telefónica y un correo electrónico que nos permiten recibir comentarios, preguntas, sugerencias o reclamos oportunamente.

Durante el 2018 ya hemos implementado algunas iniciativas de comunicación:

- ↑ Instalamos un módulo móvil y una oficina de información permanente que busca brindar información oportuna a toda la población de nuestra área de influencia sobre las acciones, etapas y programas sociales en el marco del proyecto de ampliación del AIJC.
- ↑ Llevamos a cabo diversas reuniones de coordinación tanto con las entidades competentes, así como los dirigentes de las localidades del área de influencia directa.
- ↑ Además, realizamos 28 talleres participativos y 6 audiencias públicas, en los que asistieron más de 4.000 vecinos. Todo ello en el marco de la Modificación del Estudio de Impacto Ambiental (MEIA). En los cuales hemos dado a conocer las principales funciones y responsabilidades de LAP, información sobre el estado actual del entorno ambiental y social del AIJC, información sobre los distintos compromisos asumidos por la empresa y por último poder aclarar dudas y recoger opiniones sobre la ampliación del aeropuerto.

Por otro lado, en el 2018 destacamos nuestras acciones de beneficio a la comunidad:

Conociendo el Jorge Chávez

Durante la época navideña, los niños de los colegios Fernando Belaúnde Terry, N° 5048 Ramón Castilla Marquesado, N° 172 de 200 millas y N° 4011 de la Taboada de las Fresas del Callao pudieron conocer las instalaciones del AIJC. Esta actividad forma parte de nuestro programa de voluntariado corporativo y se realizó en alianza estratégica con las aerolíneas Avianca y LATAM Airlines. De esta manera, logramos beneficiar a 130 niños.

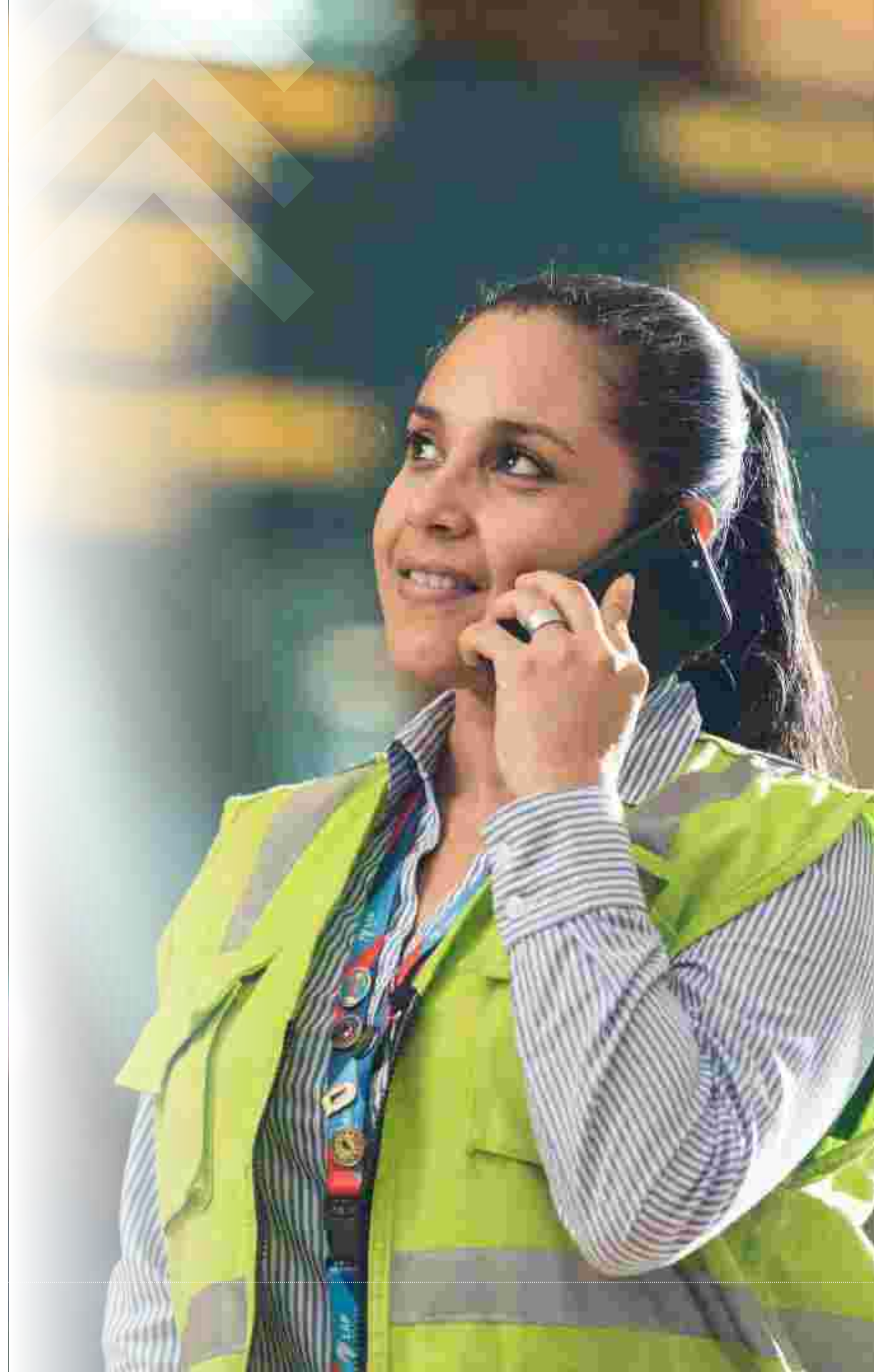
Aldeas Infantiles SOS Perú

Continuamos apoyando económicamente a la sede Callao de la Asociación Aldeas Infantiles SOS Perú, a través del dinero recaudado de un total de cinco ánforas ubicadas en las zonas restringidas dentro del AIJC. El fondo recolectado es usado para la manutención o atención de los niños que ampara la organización.

Donaciones

Brindamos ayuda humanitaria al asentamiento humano Tiwinza frente al incendio ocurrido en la localidad, donamos un total de 4.480 víveres y productos no perecederos, con el fin de solventar las necesidades de las familias afectadas. Asimismo, apoyamos a Aldeas Infantiles SOS Perú con 121 productos compuestos por equipos audiovisuales, juguetes, entre otros para los diversos programas que gestiona la organización en beneficio de los niños.

También, contribuimos a la labor que realiza la ONG Rehabilitación de Marginados – REMAR por el bienestar social de las familias en extrema pobreza y víctimas de violencia a través de la entrega de 30 monitores de 42 pulgadas. Finalmente, donamos 500 sudaderas a la Asociación Comunidad Promoción Desarrollo y Liberación – COPRODELI, que tiene como objetivo contribuir al desarrollo integral de los sectores urbano-marginales en el distrito del Callao. Las camisetas entregadas formaron parte de la indumentaria deportiva que se brindó a los asistentes a la maratón 5K que convocó a organizaciones y pobladores de las localidades de nuestra área de influencia.



Reconocimiento “Constructora del Futuro”

Desde el año 2014, colaboramos con la ONG “Aldeas Infantiles SOS” con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los cientos de niños que se encuentran en las aldeas.

Esta colaboración consiste en la instalación de ánforas recolectoras de dinero en diferentes zonas del aeropuerto. De esta forma, los pasajeros pueden dejar sus donativos; los que son utilizados en proyectos de salud y nutrición para los niños de la organización.

Gracias a este trabajo hemos sido reconocidos como empresa “Constructora del Futuro”; lo que nos motiva a seguir esforzándonos por tener una gestión social que genere valor compartido.



Acciones de beneficio a la comunidad

Durante el 2018 ya hemos iniciado la implementación de algunas acciones de nuestro Plan de Gestión Social, como son los siguientes:

Talleres de emprendimiento con la Pontificia Universidad Católica del Perú: "CREA" y "CRECE"

El programa CREA está dirigido a quienes han decidido iniciar un negocio y desean hacerlo con criterios de inversión sostenibles en el tiempo; mientras que CRECE busca fomentar el fortalecimiento de las capacidades de aquellos empresarios que se encuentran en crecimiento, con el objetivo de acompañarlos en el proceso de expansión de sus oportunidades.

Impulsamos el desarrollo de capacidades sobre emprendimiento y consolidación de negocios de las localidades. 87 personas de las localidades de la zona sur-colindante al AIJC y la zona Oeste participaron del programa CREA y CRECE de la Pontificia Universidad Católica del Perú, al término de los talleres recibieron un certificado por su participación.



Campaña de salud

Realizamos tres campañas de salud en beneficio de los pobladores del distrito del Callao, las que fueron ejecutadas por la Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales (ADRA). La primera campaña se dirigió a los asentamientos humanos Sarita Colonia y Juan Pablo II; mientras que la segunda estuvo dirigida a los pobladores residentes de los asentamientos humanos Tiwinza y Acapulco, beneficiando a un gran número de niños, niñas, adolescentes, adultos mayores. Finalmente, la tercera campaña se dirigió a pobladores del asentamiento humano Mariscal Ramón Castilla. Gracias a estas campañas, logramos atender a 5.000 personas de estas localidades.

Gestión ambiental

102-11

En LAP reafirmamos nuestro compromiso con el ambiente, mitigando el impacto ambiental de nuestras operaciones actuales y futuras. Para lo cual, nos aseguramos de mantener una adecuada gestión ambiental que nos permita identificar y prevenir oportunamente los potenciales impactos ambientales que se puedan generar.

De esta manera, logramos tener una operación más eficiente y responsable con el ambiente.

- ↑ Desde el 2003, contamos con un Sistema de Gestión Ambiental que se encuentra certificado bajo el estándar internacional ISO 14001. Aseguramos nuestro compromiso ambiental a través de procesos, procedimientos e iniciativas que nos ayuden a identificar, prevenir, minimizar y controlar los impactos negativos de nuestras actividades.
- ↑ Asimismo, cumplimos con los compromisos ambientales asumidos en nuestro Estudio de Impacto Ambiental (EIA). Por ello en el 2018, se llevaron a cabo todos los monitoreos ambientales en los puntos clave del AIJC, establecidos en el EIA.
- ↑ Adicionalmente, se llevó a cabo el Plan de Control de Emisiones de Gases, que establece inspecciones a las unidades vehiculares y equipos motorizados que circulan en el aeropuerto y verifican una serie de parámetros de los gases que producen.
- ↑ Promovemos la participación de nuestros colaboradores en iniciativas ambientales y fomentamos que tanto las empresas usuarias del AIJC como las que nos prestan servicios cumplan con nuestros estándares ambientales.



Huella de carbono

305-1, 305-2, 305-3, 305-5

Medimos la huella de carbono del AIJC, de acuerdo al cumplimiento de los principios de la Norma ISO 14064, así como las orientaciones y principios del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Dicho protocolo es el estándar internacional más ampliamente aceptado a nivel global y se basa en los principios de relevancia, precisión, integridad, transparencia y consistencia.

Cabe resaltar que, tal como lo señalamos en el Informe de Sostenibilidad 2017, los resultados se comparten con un año de dilación, por lo que presentamos los últimos resultados disponibles del 2017.

Los resultados de la medición evidenciaron que el inventario de gases de efecto invernadero (GEI) para el 2017 fue 7.119 t CO₂e. Hemos logrado reducir las emisiones alcanzadas en 2016 que ascendían a 12.794.

La huella de carbono per cápita de LAP es de 15,40 t CO₂e.



15,40 t CO₂e

Huella de carbono per cápita de LAP en el 2017



7.119 t CO₂e

Inventario de GEI para el 2017

↑ 12.794 emisiones de GEI en el 2016



Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

		2017
Emisiones totales de GEI ⁷	t CO ₂ e	7.119
Alcance 1	t CO ₂ e	385,62
Alcance 2	t CO ₂ e	6.733,39
Alcance 3		No fue medido

↑ 7. Medición de emisiones CO₂, CH₄, y N₂O

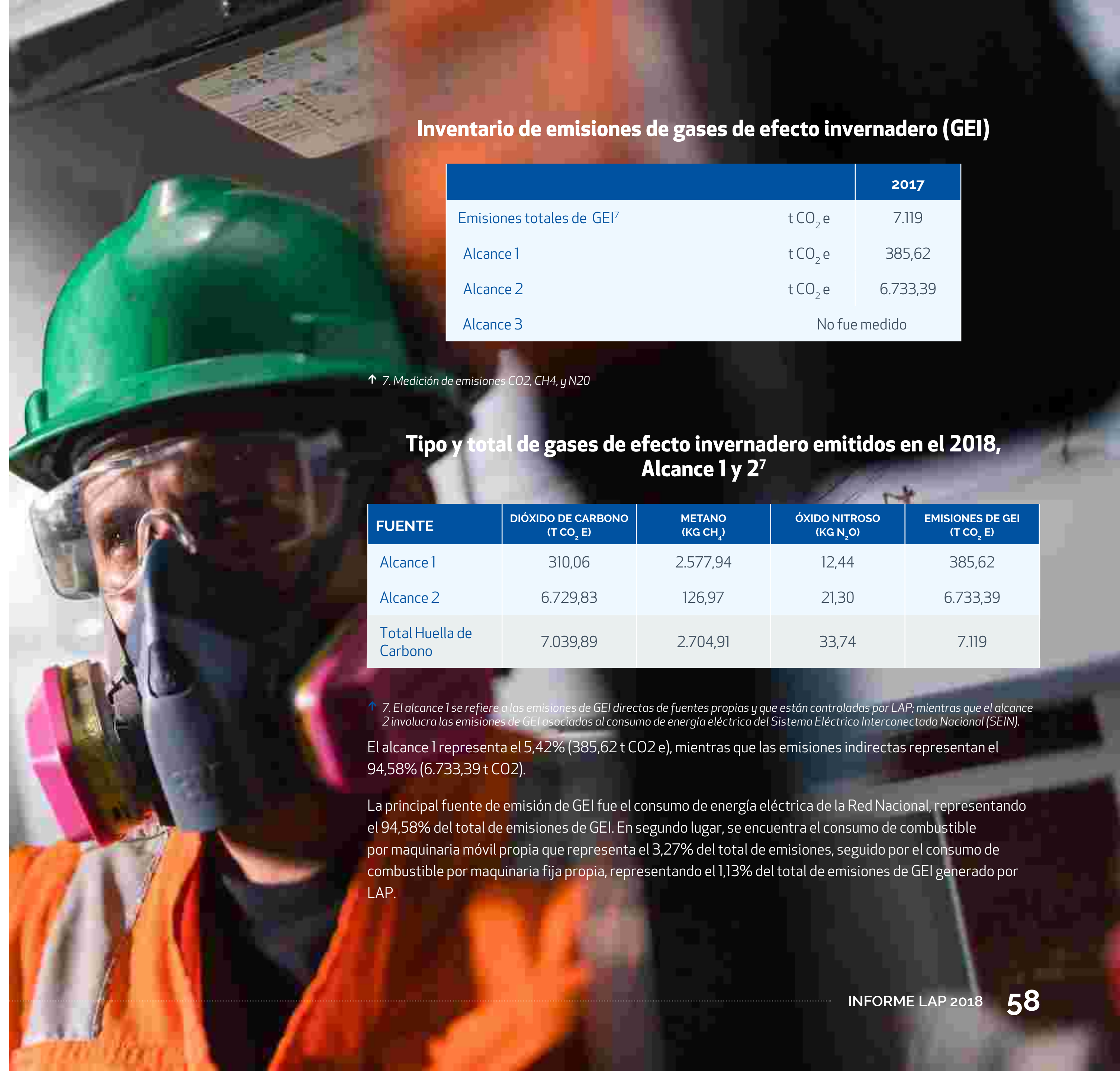
Tipo y total de gases de efecto invernadero emitidos en el 2018, Alcance 1 y 2⁷

FUENTE	DIÓXIDO DE CARBONO (T CO ₂ E)	METANO (KG CH ₄)	ÓXIDO NITROSO (KG N ₂ O)	EMISIONES DE GEI (T CO ₂ E)
Alcance 1	310,06	2.577,94	12,44	385,62
Alcance 2	6.729,83	126,97	21,30	6.733,39
Total Huella de Carbono	7.039,89	2.704,91	33,74	7.119

↑ 7. El alcance 1 se refiere a las emisiones de GEI directas de fuentes propias y que están controladas por LAP; mientras que el alcance 2 involucra las emisiones de GEI asociadas al consumo de energía eléctrica del Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN).

El alcance 1 representa el 5,42% (385,62 t CO₂e), mientras que las emisiones indirectas representan el 94,58% (6.733,39 t CO₂e).

La principal fuente de emisión de GEI fue el consumo de energía eléctrica de la Red Nacional, representando el 94,58% del total de emisiones de GEI. En segundo lugar, se encuentra el consumo de combustible por maquinaria móvil propia que representa el 3,27% del total de emisiones, seguido por el consumo de combustible por maquinaria fija propia, representando el 1,13% del total de emisiones de GEI generado por LAP.



Consumo energético

302-1

Para asegurar el cumplimiento de los Límites Máximos Permisibles (LMPs), definidos por la autoridad competente, implementamos medidas de monitoreo y control de las emisiones vehiculares que generamos. Al respecto, en este año evaluamos 94 unidades, de las cuales tres superaron los LMPs.

Asimismo, contamos con un Plan de Manejo Ambiental, establecido como compromiso en nuestro EIA, donde se contempla el monitoreo semestral de la calidad del aire para controlar el cumplimiento de los estándares ambientales definidos por las autoridades competentes.

En el 2018 logramos reducir el consumo total de energía a 36.755.291,40 kWh, gracias al esfuerzo de todos nuestros colaboradores que han participado del proyecto de ahorro de energía, liderado por IBM (International Business Machine). Adicionalmente, se desarrolló la campaña "Patrulla Verde" y se difundieron boletines informativos a través de nuestro intranet Kantay, impulsando el consumo responsable de este recurso.

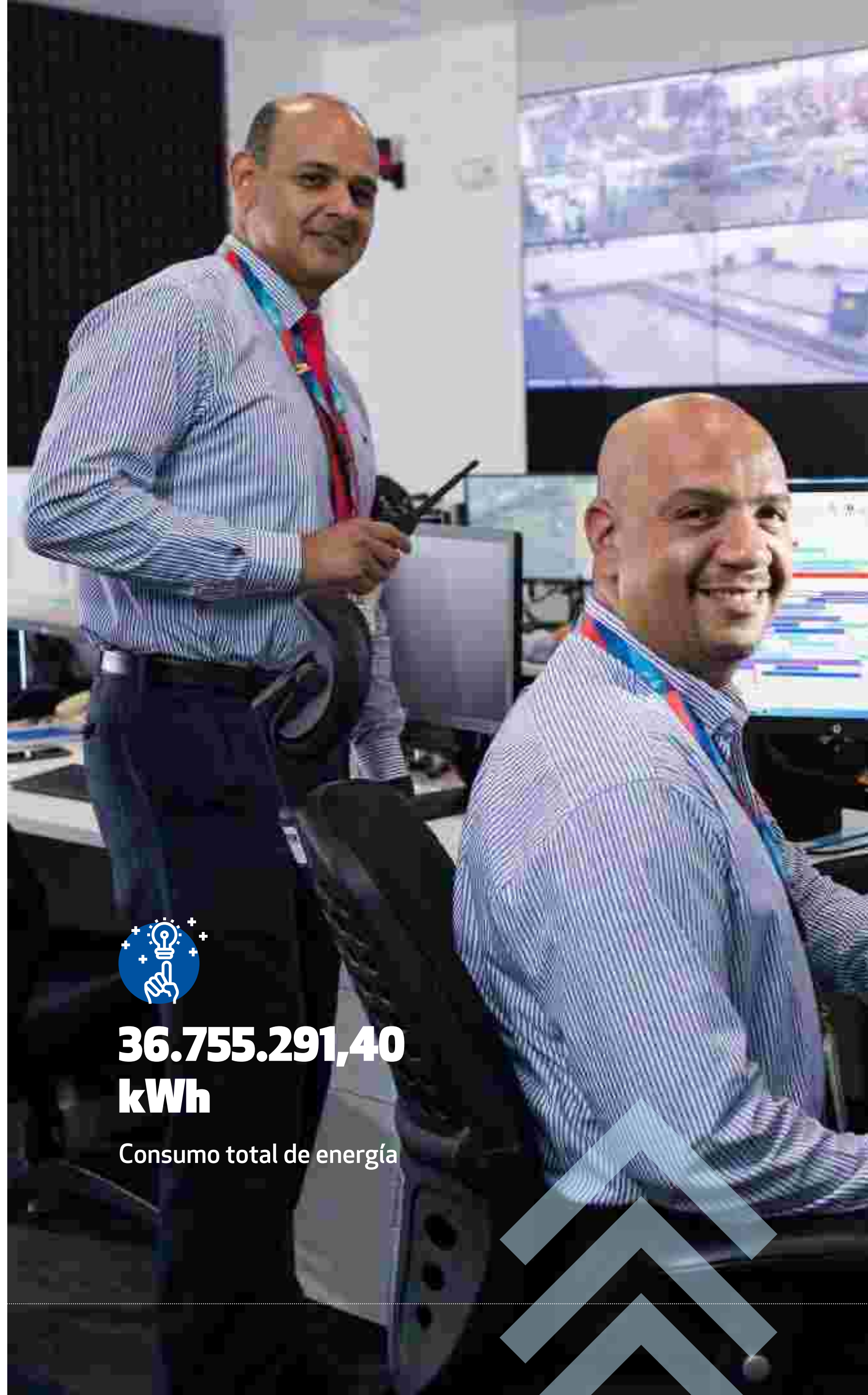
Energía consumida en el AIJC⁸ durante el 2018

AÑO	CONSUMO (KWH)		CONSUMO TOTAL (KWH)
	HFP	HP	
2017	32.388.254,70	7.079.242,60	39.467.497,30
2018	30.253.646,40	6.501.645,00	36.755.291,40

↑ 8. Se reporta únicamente consumo total de energía.

HFP: Energía en horas fuera de punta

HP: Energía en horas punta



36.755.291,40
kWh

Consumo total de energía

Proyecto de ahorro de energía

En el marco de nuestro compromiso por promover un consumo responsable de los recursos naturales en todas nuestras actividades y procesos, hemos desarrollado un proyecto en coordinación con IBM (International Business Machines) para monitorear y medir distintos circuitos de energía.

Gracias a este proyecto, contamos con un gestor energético permanente que presenta un Reporte de Gestión Energética mensual, el cual contiene recomendaciones identificadas y proyecciones en términos de consumo de energía y costo.

Este proyecto, además, involucra el desarrollo de concursos internos que promuevan un cambio de cultura en nuestros colaboradores. A partir de estos concursos, se realiza un seguimiento semanal del consumo de energía por cada piso de nuestras oficinas a fin de reconocer los esfuerzos de aquellas áreas que generan mayores ahorros, impulsando una actitud más responsable con el uso de los recursos.

Gracias a este tipo de iniciativas, en 2018 logramos reducir el consumo total de energía en el AIJC.

Gestión de residuos sólidos

306-2, 306-4

Somos responsables de la correcta segregación y disposición de los residuos generados en el terminal, oficinas administrativas, vuelos nacionales e internacionales, entre otros espacios del AIJC. Cabe señalar que el tratamiento de los residuos es diferenciado entre aquellos que son residuos peligrosos y no peligrosos.



4,7 mil toneladas

Recolección total de residuos

- ↑ 465 toneladas son residuos recuperables o reprovechables
- ↑ 2,7 mil toneladas son residuos no recuperables
- ↑ 1,4 mil toneladas son residuos peligrosos

Tipos de residuos sólidos que se gestionan en el AIJC

TIPO DE RESIDUO	DEFINICIÓN	TRATAMIENTO
 Residuos peligrosos	Residuos tóxicos, corrosivos, reactivos, inflamables, explosivos, radioactivos e infecciosos como los materiales contaminados con hidrocarburos, aceite vegetal usado, grasa de trampa de cocina, combustible usado entre otros.	Son almacenados temporalmente en el bloque sanitario bajo condiciones seguras y medidas preventivas. Posteriormente son transportados a un relleno de seguridad.
 Residuos potencialmente peligrosos	Residuos provenientes de los vuelos internacionales (potencialmente biocontaminados).	Su tratamiento es realizado en el autoclave*. Esta clase de residuos puede contener patógenos que afecten la seguridad sanitaria y trasladar potenciales enfermedades a la población. Para su adecuada disposición y eliminación de riesgos, estos residuos son esterilizados y luego trasladados al relleno sanitario.
 Residuos no peligrosos	Residuos del aeropuerto como plástico, papel, vidrio, entre otros. Por sus características, pueden ser destinados a reciclaje o no.	Se segregan en el bloque sanitario considerando si son de plástico, papel, vidrio, entre otros. Aquellos que puedan ser reciclados, son enviados a una planta de reciclaje. El resto de residuos, como los de barrido, envolturas, de los servicios higiénicos y vuelos nacionales, se transportan a rellenos sanitarios autorizados

*Autoclave: Equipo que permite trabajar a alta presión para realizar una reacción industrial, una cocción o una esterilización con vapor de agua.

Generación por tipo de residuo (Tn)

(306-2)

TIPO DE RESIDUO		2017	2018
No peligroso	No recuperable	2.553,24	2.798,37
	Recuperable	412,15	465,34
Peligrosos		1.362,5	1.443,73
TOTAL		4.327,9	4.707,44

Cabe mencionar que de acuerdo a nuestro sistema de seguridad, en el punto de control de pasajeros se retienen líquidos, aerosoles y geles (LAGs) y objetos corto punzantes, que son considerados como residuos desde su retención.

Acciones por el planeta

304-2

Nuestra gestión ambiental refleja nuestro compromiso de promover un uso consciente de los recursos naturales a lo largo de todos los procesos del AIJC. Para alcanzarlo, requerimos del apoyo de todos nuestros colaboradores; por ello nos esforzamos en realizar distintas actividades de sensibilización que contribuyan a generar un cambio en todos aquellos que trabajan en el aeropuerto.

Durante el 2018, hemos desarrollado las siguientes campañas ambientales:

- ↑ **Patrulla Verde:** Donde informamos a los colaboradores, mediante el intranet Kantay, sobre las Buenas Prácticas Ambientales en LAP y realizamos un concurso para impulsar que los colaboradores respondieran preguntas sobre dichas prácticas.
- ↑ **La Hora del Planeta:** Durante los días 21 y 22 de marzo, formamos parte de la campaña mundial de la “Hora del Planeta”, como aliados de la organización World Wildlife Fund (WWF). Recorrimos, en compañía del oso de la WWF, todas las áreas del edificio central y zonas públicas del aeropuerto, explicando la importancia del consumo responsable de energía y el cuidado del medio ambiente e impulsando el apagado de las luces durante esta hora, para demostrar así que cada uno de nosotros podemos tener un impacto positivo en la lucha frente al cambio climático. Asimismo, durante el día oficial de la campaña, se apagaron parcialmente las luces de ciertas zonas del aeropuerto de manera simbólica, para dar un mensaje de compromiso y responsabilidad social.

UN EQUIPO COMPROMETIDO

102-7, 102-8, 401-1, 102-41, 403-4

Nuestro equipo está conformado por más de 500 personas, quienes trabajan por y permiten el logro de los objetivos de la organización.

Junto a ellos, LAP ha iniciado uno de los más grandes proyectos de inversión del país, y que permitirá consolidar un nuevo rostro para la llegada de millones de visitantes al Perú.

Estamos orgullosos de nuestro equipo, y comprometidos con brindarles oportunidades para que su desarrollo profesional vaya de la mano con el desarrollo de LAP y del aeropuerto que juntos operamos.



555
colaboradores
35% son mujeres



98
colaboradores
nuevos



79%
nivel de satisfacción
en estudio de clima laboral conducido por el GPTW



26%
afiliados al sindicato



36%
líderes de empresa
son mujeres



18.566
horas de
capacitación
impartidas

Composición de nuestro equipo

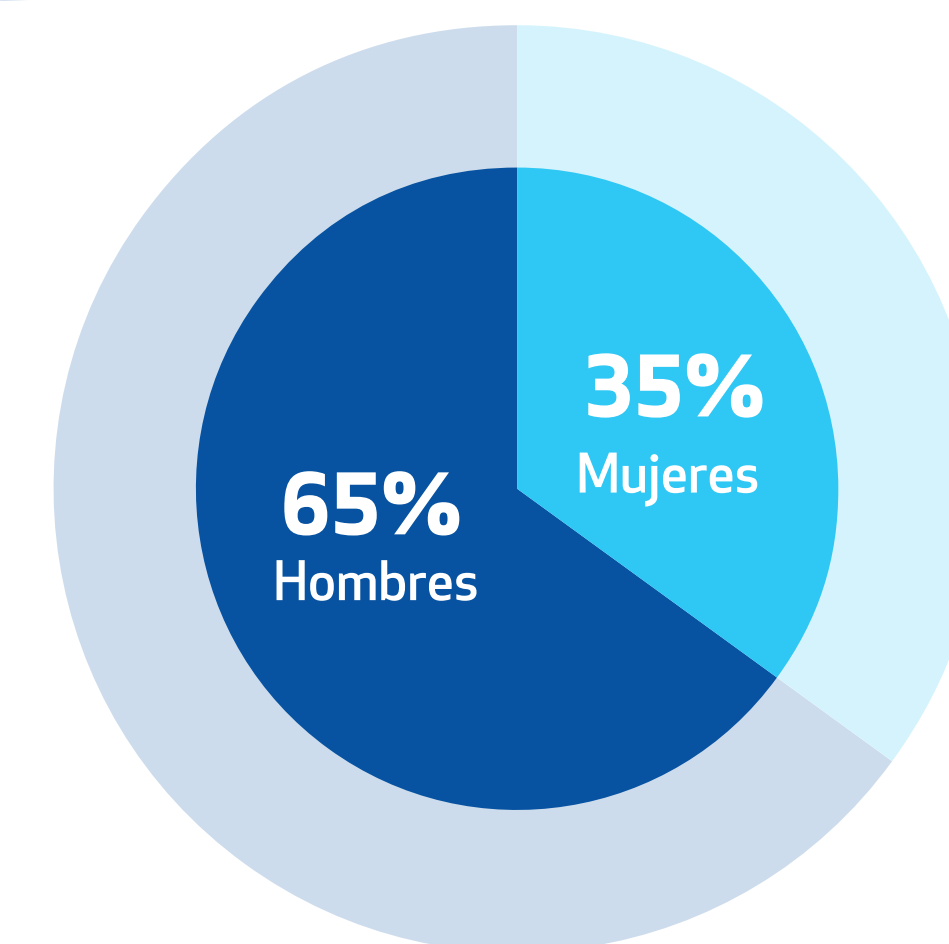
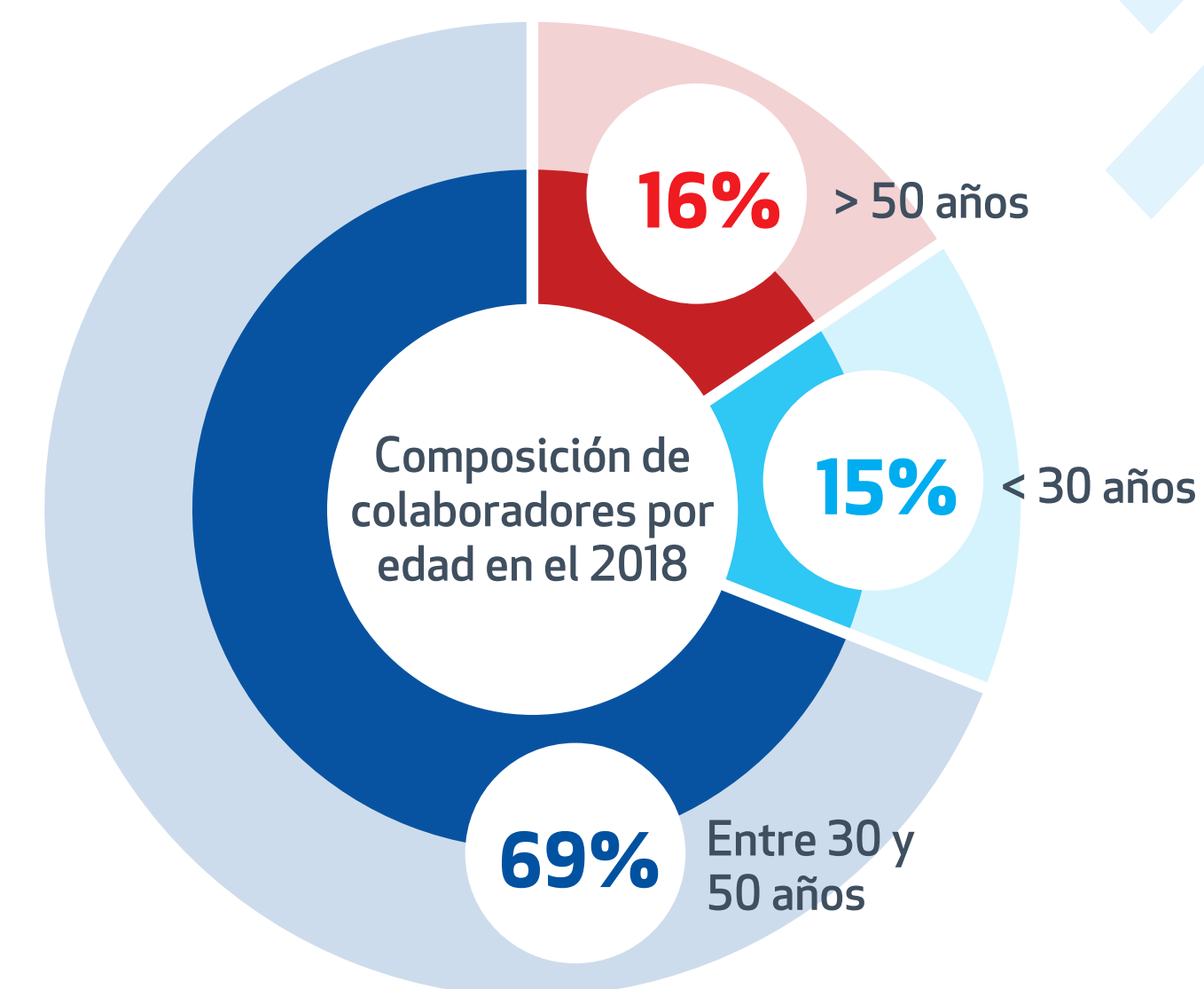
401-1

En el 2018, el 35% del personal estuvo representado por mujeres. Del total de colaboradores, 69% tiene entre 30 y 50 años de edad, seguido por el 16% de colaboradores que tienen más de 50 años. Además, la totalidad de nuestros colaboradores trabaja la jornada completa y están contratados en modalidad indefinida.

Cabe resaltar que durante este año el número de analistas incrementó de 122 colaboradores a 193. De la misma forma, se pasó de 32 a 45 practicantes.

Número de colaboradores por grupos etarios, sexo y tiempo de permanencia promedio en el 2017 y 2018

FUNCIONARIOS Y COLABORADORES	TOTAL	MENOR A 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	MAYOR A 50 AÑOS	TIEMPO DE PERMANENCIA (PROMEDIO)	HOMBRES	MUJERES
2018	555	119	354	82		355	200
Gerentes	26	0	19	7	8 años	14	12
Jefes	27	0	19	8	12 años	20	7
Supervisores	54	1	44	9	9 años	30	24
Coordinadores	58	9	43	6	6 años	30	28
Analistas	193	36	123	34	8 años	124	69
Asistentes	152	30	104	18	5 años	113	39
Practicantes	45	43	2	0	1 años	24	21
2017	493	117	299	77		318	175
Gerentes	20	0	16	4	8 años	11	9
Jefes	23	0	16	7	13 años	17	6
Supervisores y Coordinadores	37	1	27	9	7 años	23	14
Analistas	122	26	88	8	7 años	74	48
Asistentes	259	60	150	49	7 años	178	81
Practicantes	32	30	2	0	1 año	15	17



En el ejercicio, el índice de rotación fue 5,50%, lo que representa una gran mejoría respecto al nivel de rotación alcanzado en 2017 que ascendió a 11%. Esto es producto de nuestros esfuerzos por garantizar un ambiente laboral donde todos nuestros colaboradores puedan desarrollarse. Asimismo, 98 nuevos colaboradores se sumaron a nuestro equipo; cifra superior a los 67 nuevos ingresos del 2017. Este incremento se debe a que estamos preparándonos para los nuevos retos que incluyen la construcción del nuevo terminal, así como el compromiso de mantener la efectividad de la operación en el terminal existente.

Rotación de colaboradores e ingreso de nuevos colaboradores en el 2018

TIPO	ROTACIÓN DE COLABORADORES	INGRESO DE NUEVOS COLABORADORES	
	%	N°	%
Total	5,5	98	100
Menores de 30 años	0,8	35	35,7
Entre 30 y 50 años	2,9	58	59,2
Mayores de 50 años	1,8	5	5,1
Hombres			
Hombres	4,1	42	57,1
Mujeres			
Mujeres	1,4	56	42,9



Relaciones laborales

102-41, 403-4

Respecto de las relaciones laborales, buscamos cumplir con las obligaciones laborales vigentes y garantizar que nuestros colaboradores tengan la libertad de afiliarse al Sindicato Único de Trabajadores (SUTRALAP).

- ↑ Durante el 2018, el 26% de los trabajadores perteneció al SUTRALAP, este sindicato es minoritario y conformado principalmente por personal de los equipos operativos.
- ↑ En el 2017 firmamos un convenio colectivo que tiene una vigencia de dos años, hasta el 13 de abril de 2019. A partir del cual, se acordó un incremento general por cada año, mejora de la sobretasa por trabajo nocturno del personal operativo, bonificación por el Día del Trabajo y el Día de la Aviación Civil, mejora de la canasta navideña, adelanto en el pago de utilidades y un bono especial para los trabajadores que laboran el 24 y 31 de diciembre por la noche.

Protección de los derechos humanos

En LAP, nos comprometemos a cumplir los estándares internacionalmente aceptados sobre derechos humanos y normas laborales. En ese sentido, integramos los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y las normas laborales fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a nuestro sistema de gestión.

Así, existen beneficios sociales que respaldan a nuestros colaboradores como la asignación familiar, descanso semanal obligatorio, días de enfermedad, sueldo vacacional, bonificación extraordinaria (Ley 30334), participación de utilidades, vacaciones y gratificaciones trunca, descanso físico y vacacional no gozado y, finalmente, feriado especial y no laborable.

Seguridad y Salud Ocupacional

403-3

Estamos comprometidos en impulsar la seguridad integral a lo largo del AIJC ya que consideramos que es uno de los cinco principios que direcciona nuestro negocio hacia un desarrollo sostenible. Por tal motivo, aplicamos distintas normas de seguridad y salud en el trabajo así como la implementación de medidas preventivas frente a accidentes de trabajo.

Para asegurar una adecuada gestión, hemos establecido tres objetivos en este ámbito:

- ↑ Prevenir lesiones y enfermedades ocupacionales mediante la implementación de medidas de control efectivas,
- ↑ Fortalecer la cultura de Seguridad y Salud Ocupacional mediante la participación activa de los trabajadores, y
- ↑ Fomentar que las empresas que prestan servicio a LAP, cumplan con la Ley N° 29783 y su reglamento.

En base a las auditorías internas y externas realizadas en el año, reformularemos nuestros objetivos 2019 a fin de continuar disminuyendo el índice de frecuencia y severidad de los accidentes.

- ↑ Durante el 2018 definimos indicadores de medición en cuatro aspectos: 1) reducción de riesgos "Altos", 2) cumplimiento del programa de campañas y comunicaciones, 3) participación de los trabajadores en campañas de seguridad y salud ocupacional, y 4) evaluación periódica del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de las empresas contratistas de LAP.
- ↑ Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional certificado desde el año 2013 (OHSAS 18001:2007) a fin de garantizar una adecuada gestión en esta materia. En la búsqueda constante de mejorar nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, hemos decidido migrar a la nueva versión de la norma OHSAS 18001 que es la norma ISO 45001; la cual esperamos certificar en el año 2020.
- ↑ En 2018 tuvimos nueve (09) accidentes laborales, cifra menor a los trece (13) accidentes reportados en 2017. Asimismo, no se produjo ninguna víctima mortal a lo largo de las operaciones en el AIJC.

Indicadores de salud y seguridad

403-2

COMPONENTE	2017	2018
Días de ausentismo	3.913	4.331
Tasas de enfermedades laborales	0	0
Índice de severidad	250,2	148,5
Índice de accidentabilidad	2,92	0,98
Índice de frecuencia de accidentes totales	11,7	7,68
N° de accidentes totales	13	9
Leve	0	2
Incapacitante (Descanso médico mayor a un día)	13	7
Índice de frecuencia de accidentes serios y graves	11,7	5,98
N° de víctimas mortales	0	0
% de reducción de riesgos	25,61%	10%

Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

403-1

Contamos con un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (COSSO) que tiene vigencia hasta el 2020. Este comité se encuentra conformado por cinco representantes de la empresa (designados por el Gerente General) y cinco representantes de los colaboradores (nombrados mediante elecciones, en las que participan los colaboradores y representan el 0,98% del total). En setiembre del 2018, realizamos el proceso para la elección de nuevos representantes del COSSO, que fue exitoso debido a que contó con la participación del 81% de nuestros colaboradores.

Principales acciones desplegadas por el comité:

- ↑ Realizó doce reuniones ordinarias continuas, de carácter mensual y dos reuniones extraordinarias. Asimismo, y en cumplimiento del Programa Anual de Seguridad y Salud Ocupacional 2018, los miembros del COSSO participaron de seis inspecciones planificadas (Caza Fuerza, Talleres ADECCO, Obra de Construcción, Cuarto de Bombas, Gran Techo y Planta de Tratamiento de Aguas Residuales) y tres inspecciones inopinadas (Oficinas de Piso 5 y 6, Oficinas de Terminales y Seguridad, y Pisos 1 y 7).
- ↑ Investigó todos los eventos reportados el 2018 (09 accidentes de trabajo y 19 incidentes con atención de primeros auxilios), a fin de plantear acciones correctivas y preventivas frente a sucesos de accidentes de trabajo e incidentes.

- ↑ Gestionó la adquisición de protectores solares para las casetas portátiles de seguridad de nueve puestos ubicados en el cerco perimétrico, asimismo se realizaron mejoras en la iluminación de los puestos de seguridad, así como se instaló luminarias externas en la zona de control vehicular y, además, se reforzó con las líneas áreas, el traslado seguro de sillas de ruedas en el aeropuerto, entre otras actividades de prevención.
- ↑ Se logró la actualización de las Matrices de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER) y los Mapas de Riesgo de las distintas áreas de trabajo.



10 personas conforman el comité

5 representantes de la empresa y cinco representantes de los colaboradores

Sanitarios Higiénicos
Reclamos

Capacitación y sensibilización en seguridad y salud ocupacional

La seguridad y salud ocupacional es responsabilidad de todos los que trabajamos en el aeropuerto, por ello, constantemente capacitamos al equipo en prácticas que aseguren su protección, integridad y bienestar. Para ello, contamos con un Programa Anual de Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional.

- ↑ Realizamos cuatro capacitaciones obligatorias para todos los colaboradores de LAP en: condiciones de seguridad en oficinas, fatiga laboral, Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional y Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (COSSO).
- ↑ Desarrollamos siete capacitaciones específicas en manejo defensivo, ergonomía en los puestos de trabajo, espacios confinados, trabajos en caliente, funciones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, gestión Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA) de contratistas en terminales y normas de Seguridad y Salud en el Trabajo vigentes y estándares.
- ↑ Realizamos "Pausas Activas y el "Reto de la Balanza", cuyo objetivo fue promover hábitos saludables entre nuestros colaboradores.
- ↑ Desarrollamos diversos programas vinculados a la protección de salud de nuestros colaboradores que se enfocaron en la prevención de lesiones osteomusculares, conservación auditiva, protección a la trabajadora gestante, entre otros.

- ↑ Monitoreamos los siguientes agentes ocupacionales: stress térmico, iluminación día y noche, agentes biológicos, ruido por dosimetría, gases, partículas respirables y compuestos orgánicos volátiles, fibra de vidrio y radiación ionizante, logrando cumplir con el 100% del programa de monitoreo anual.
- ↑ Realizamos la evaluación ergonómica de nuestros colaboradores.
- ↑ Implementamos auditorías internas con la participación de todas las áreas de LAP, y una auditoría externa liderada por TÜV Nord para revisar el cumplimiento de los requisitos relacionados a las normas ISO 9001:2015 e ISO14001:2015 y OHSAS 9001: 2015 con el fin de certificar las nuevas versiones de las normas de calidad y medio ambiente, y recertificar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001:2007).



4 capacitaciones obligatorias

Condiciones de seguridad en oficinas, fatiga laboral, reglamento interno de seguridad y salud ocupacional

Formación y desarrollo

404-2

Sabemos que para lograr los mejores resultados, nuestros colaboradores deben contar con las herramientas adecuadas para generar y desarrollar su talento. Nuestros programas de formación se ven materializados en el Plan de Capacitación, que busca potenciar las habilidades y conocimientos de nuestro equipo para alcanzar y superar los objetivos planteados.

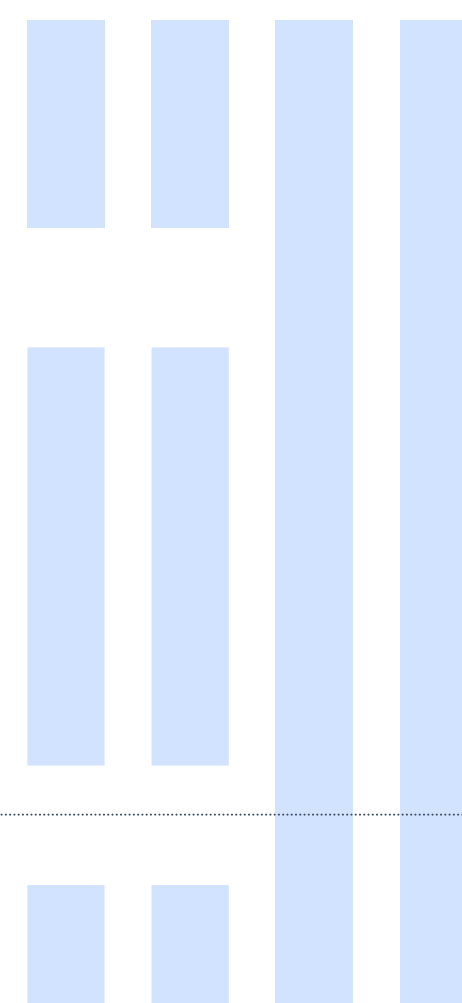
- ↑ La Academia LAP ha brindado 17 módulos a 280 colaboradores aproximadamente. Destacan los talleres de desarrollo humano, inglés, programas de servicio, dirección de proyectos, cambio organizacional, entre otros.
- ↑ Durante el 2018, cumplimos con el Plan de Capacitación en un 93%.
- ↑ Se desplegaron 18.566 horas de capacitación, lo que significa un promedio de 56 horas de capacitación de nuestro equipo para alcanzar y superar los objetivos planteados.

Horas promedio de capacitación por sexo y categoría laboral en el 2018

404-1

FUNCIONARIOS Y COLABORADORES	HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN			HORAS DE CAPACITACIÓN			PARTICIPANTES DE CAPACITACIÓN		
	Promedio Total*	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Promedio Total*	Hombres	Mujeres
Gerentes	61	55	70	2.301	1.324	977	34	22	12
Jefes	72	93	44	3.013	2.221	792	43	26	17
Supervisores	51	47	55	4.722	1.965	2.757	100	50	50
Analistas	46	40	52	3.384	1.504	1.880	146	68	78
Asistentes	66	96	31	5.008	3.919	1.089	193	160	33
Otros	15	10	22	138	51	87	19	11	8
Total	56	63	48	18.566	10.984	7.582	535	337	198

Total de horas de capacitación / total de colaboradores.





Equipo capacitado para el proyecto de ampliación

LAP 2

El éxito del proyecto de ampliación del AIJC depende en gran medida del equipo que lo gestione. Por tanto, estamos enfocados en contratar a los mejores profesionales y capacitar a nuestros colaboradores para que puedan desempeñarse en nuestro gran proyecto, que requiere experiencia y conocimiento específico dado su envergadura.

Para ello, se ha creado el área de gestión del proyecto llamada Airport Development Project, con nuevos profesionales o de rotación interna, con perfiles adecuados para cumplir con los objetivos del proyecto. Se ha desplegado un Plan de Capacitación y sesiones de desarrollo, entre las que se ha incluido:

- ↑ Clases de Inglés.
- ↑ Diploma Virtual Dirección de Proyectos.
- ↑ Implementación del estándar de aislamiento sísmico para la funcionalidad continua en proyectos con protección sísmica.
- ↑ Programa de Liderazgo y Gestión del Cambio.
- ↑ Financial Management.
- ↑ Programa Especializado en Administración Estratégica de Negocios.
- ↑ Congreso Internacional de Derecho de la Construcción.

Evaluación de desempeño

Realizamos evaluaciones de desempeño para medir el nivel de competencias organizacionales de nuestro equipo, así como el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. El resultado de las mediciones nos permite encontrar oportunidades de mejora que se formulan en planes de acción.

En el 2018, continuamos las actividades del programa "Vuela+", orientado a la evaluación de líderes y colaboradores, según competencias específicas:

Evaluación para líderes	Nuestros líderes y supervisores son evaluados en competencias de liderazgo
Evaluación de los jefes	Nuestros empleados reciben la retroalimentación sobre su desempeño por su propio jefe.
Cumplimiento de los objetivos del año	Nuestros colaboradores tienen el reto de establecerse objetivos anuales alineados a los principios de LAP.

Se elaboraron los informes de Evaluación y se generó una reunión de feedback entre el líder y el colaborador para conversar y poder concluir en un Plan de Acción que le permita al colaborador o líder reforzar las conductas que tenía como oportunidades de mejora e incrementar la satisfacción de los puntos positivos.

Además, fueron evaluados 78 líderes. El nivel de satisfacción de competencias de liderazgo durante el 2018 fue de 85%. En 2018, logramos evaluar a 440 colaboradores; lo que nos permite obtener información valiosa sobre su desempeño para implementar acciones de mejora continua.



78
líderes evaluados
85% de satisfacción de competencias de liderazgo



440
colaboradores evaluados

Colaboradores evaluados en el 2018

404-3

CATEGORÍA	2017			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Promedio Total*	Hombres	Mujeres
Gerentes	26	18	8	25	15	10
Jefes	24	18	6	27	21	6
Supervisor general	20	14	6	17	12	5
Supervisor	6	0	6	29	14	15
Coordinadores	61	32	29	75	40	35
Analistas	116	86	30	42	26	16
Asistentes	183	130	53	211	156	55
Otros	2	1	1	14	7	7
Total	438	299	139	440	291	149

Clima laboral

En el marco del proyecto de ampliación del aeropuerto, nuestra cultura y clima laboral se ha convertido en un objetivo estratégico; lo que nos demanda posicionar nuestra forma de hacer las cosas a lo largo de toda la operación ya que, de esta manera, promovemos productividad, confianza y colaboración por parte de nuestros colaboradores.

- ↑ Realizamos el estudio de Clima Laboral a cargo de la empresa Great Place to Work Institute Perú, logrando una participación voluntaria del 80% de colaboradores en la resolución de la encuesta. Obtuvimos un nivel de satisfacción del 79%.
- ↑ Llevamos a cabo la encuesta del Barómetro, por encargo de nuestra matriz Fraport, que busca evaluar el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores con la organización. Logramos obtener una puntuación favorable de 2 puntos, en una escala del 1 (más favorable) al 6 (menos favorable).
- ↑ Obtuvimos la recertificación ABE por tercera vez y que es válida por dos años. Esta recertificación se logró luego de una auditoría externa a cargo de la empresa SGS sobre nuestros procesos relacionados a la gestión de personas, en la cual obtuvimos un puntaje de 300/300.
- ↑ Llevamos a cabo ocho charlas sobre acoso sexual laboral dirigidas a todos los trabajadores; con la finalidad de concientizar sobre la importancia de ser una empresa libre de violencia, con una cultura basada en el respeto y la empatía. La política sobre acoso laboral se encuentra en nuestra plataforma institucional Kantay.

- ↑ Como parte de nuestro programa de beneficios "Club LAP", en el 2018 consolidamos el beneficio de Flextime para los colaboradores de turno administrativo; el cual se lanzó como piloto en el 2017. En este año, logramos beneficiar a 150 colaboradores que tuvieron la oportunidad de contar con horarios de trabajo flexibles para realizar otras actividades personales. Además, realizamos una mini encuesta sobre el uso de este beneficio, así como sus implicaciones para evaluar su viabilidad.
- ↑ Continuamos con las capacitaciones a los líderes de LAP en diferentes temas como presentaciones efectivas, inglés, proyectos ágiles con el software Scrum, Lego serious play & sesión de trabajo, entre otros.
- ↑ Desarrollamos acciones vinculadas a la clasificación de Perú a la Copa del Mundo, las que incluyeron activaciones, concursos, una polla, el acondicionamiento de pantallas, entre otros.



28 charlas acerca de cultura organizacional

La transformación de nuestra cultura

La cultura LAP se ha ido transformando de acuerdo a las demandas o necesidades del proyecto de ampliación del AIJC. Por ello, desde nuestras distintas áreas hemos implementado nuevos sistemas, programas y políticas que se adecuen al crecimiento del aeropuerto.

En este sentido, lanzamos nuestra Cultura de Cumplimiento. Al respecto, realizamos 18 talleres interactivos a fin de sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de mantener una empresa transparente, mitigando riesgos y generando valor.

Asimismo, llevamos a cabo 28 breves charlas acerca de nuestra cultura organizacional, con el objetivo de que nuestros colaboradores identifiquen y comprendan sus principales elementos. Para ello, aprovechamos la realización de los talleres de integración en cada área de LAP.

Club LAP

El programa Club LAP ha sido diseñado para ofrecer oportunidades y beneficios con los que se pueda mejorar la calidad de vida personal y profesional de nuestros colaboradores.

Este se estructura en categorías de beneficios:

- ↑ Beneficios de ley: consideramos primordial el respeto y cumplimiento de los beneficios que establece la legislación laboral vigente como son las vacaciones, asignación familiar, licencias por paternidad, seguro de vida, entre otros.
- ↑ Beneficios financieros: ponemos a su disposición beneficios que representan ahorros o ayuda económica en situaciones especiales, los que incluyen servicios de movilidad, descuentos especiales en locales comerciales del aeropuerto, programa de adelantos de las remuneraciones, bonos por matrimonio, entre otros.
- ↑ Beneficios de salud y bienestar: nos enfocamos en darte seguridad, orientación y educación preventiva. Por tanto contamos con seguro de atención médica, seguros de vida en los que se pueden incluir a otros beneficiarios que no sean derechohabientes legales, asesorías nutricionales y otros beneficios.
- ↑ Beneficios de tiempo libre: promovemos el equilibrio de la vida laboral con la vida personal de nuestros colaboradores a través de brindar tardes libres los viernes, asignar dos días libres por matrimonio, canje de turnos para atender temas personales, entre otros.
- ↑ Beneficios de camaradería: creamos espacios para que puedan compartir momentos felices

y de integración con sus compañeros como las olimpiadas LAP, organizamos una gran fiesta infantil por Navidad, visitas de los familiares al AIJC, entre otras actividades de integración.

- ↑ Beneficios de desarrollo personal y profesional: estamos seguros que nuestro éxito radica en la capacidad, liderazgo y talento de todos nuestros colaboradores. Por tanto, contamos con la Academia LAP a partir de la cual se brindan capacitaciones voluntarias; asimismo, desarrollamos programas de liderazgo.
- ↑ Beneficios corporativos: contamos con la tarjeta de beneficios CLUB LAP para que los colaboradores tengan acceso a descuentos en distintos establecimientos dentro y fuera del país. Este beneficio se extiende a las familias.



ACERCA DE ESTE REPORTE

[102-49](#), [102-50](#), [102-54](#)

Principios para la elaboración del reporte

Nuestro Informe Integrado 2018, ha sido elaborado según la metodología planteada por los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en su modalidad esencial, reportando los asuntos considerados más relevantes para la gestión sostenible de nuestra organización. Del mismo modo incorporamos y ratificamos nuestro compromiso por el cumplimiento de los diez principios del Pacto Global a los que nos encontramos adheridos, los cuales incorporan temas de derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Proceso de materialidad

La elaboración de este informe ha partido de la definición de los temas más importantes para nuestra gestión en los ámbitos sociales, ambientales y de gobernanza. Estos asuntos han sido actualizados para este proceso considerando el proyecto de ampliación del AIJC. Por este motivo, es que para establecer las prioridades estratégicas de LAP en materia de sostenibilidad, se realizó un análisis respecto a la relación entre la relevancia de temas clave para la gestión de la empresa y el impacto que dichos temas tienen sobre sus grupos de interés (GI).

El proceso de materialidad se realizó en tres etapas:

↑ **Análisis del entorno e identificación de los asuntos relevantes, oportunidades y riesgos, en sostenibilidad**

Analizamos el entorno e identificamos los asuntos relevantes, oportunidades y riesgos en sostenibilidad a partir de entrevistas con las principales Gerencias y dos talleres con líderes de las áreas clave de LAP y de ADP.

↑ **Recopilación de percepciones, expectativas e intereses de los grupos de interés.**

Realizamos espacios de diálogo en donde se recogió información con una metodología determinada en función al perfil y dimensión de cada uno de los grupos de interés.

↑ **Valoración de la relevancia de cada asunto identificado.**

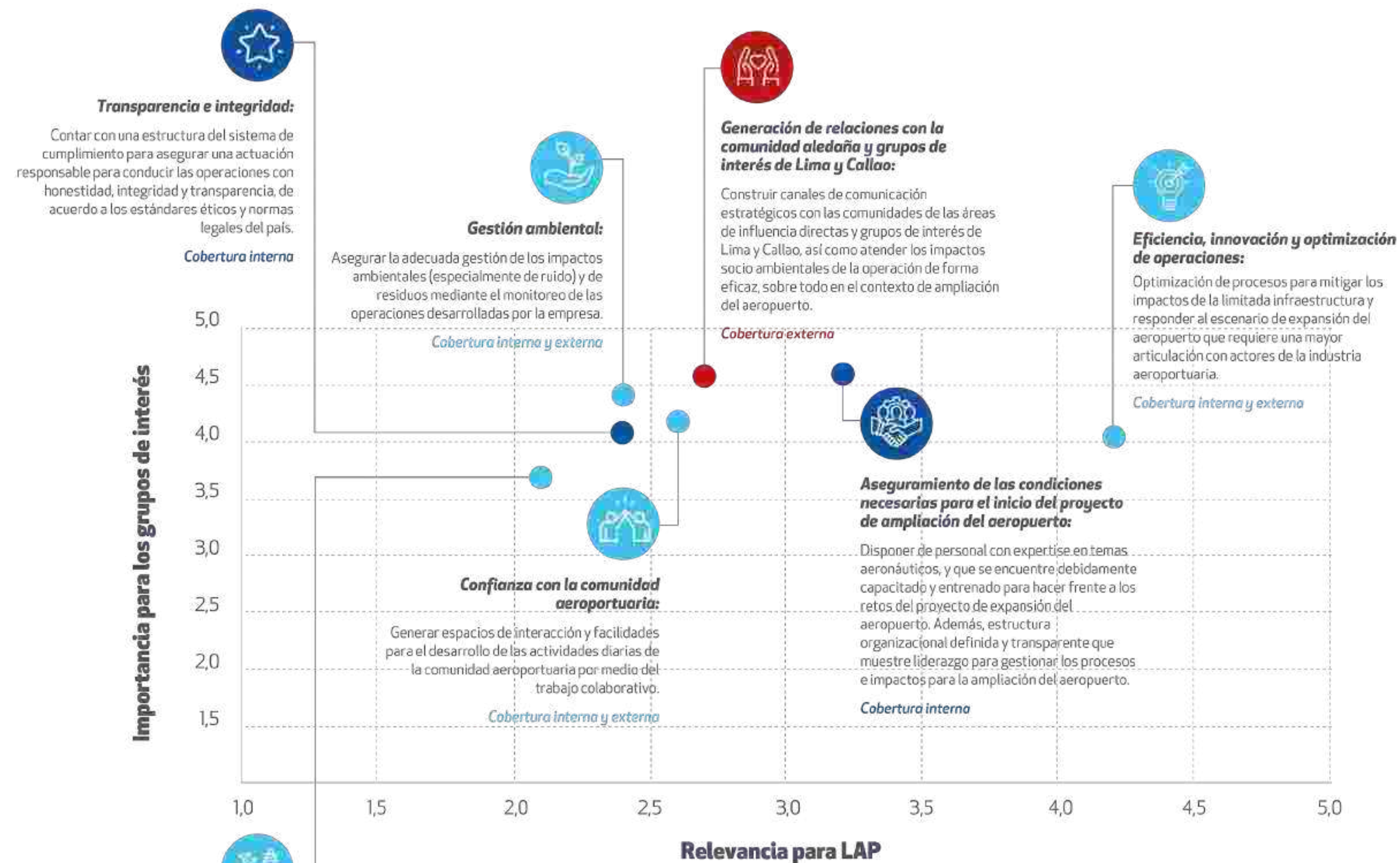
Priorizamos y determinamos los temas materiales a partir de la valoración de relevancia para la empresa y los grupos de interés. Además realizamos una revisión, tanto de las tendencias del sector a partir del índice Robecosam para el rubro de Transporte e Infraestructura, como de los temas materiales de Fraport.

Como resultado, se elaboró el Informe Integrado 2018 que desarrolla el enfoque de sostenibilidad, logrando exponer la gestión corporativa de LAP y dar a conocer las prácticas y acciones con nuestros principales grupos de interés.

MATERIALIDAD DE ESTE INFORME

102-46, 102-47

Este informe muestra los resultados de nuestra gestión de acuerdo a nuestros temas materiales. La definición de dichos temas gira en torno a los aspectos prioritarios identificados por los líderes de la empresa, así como la retroalimentación recibida de nuestros grupos de interés, en especial de la comunidad aeroportuaria. Así, se definió siete temas materiales:



Matriz de temas materiales de LAP 2018

CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DETALLE	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Contenidos Generales			
Perfil de la organización	102-1: Nombre de la organización	Lima Airport Partners	
	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	Página 7	
	102-3: Ubicación de la sede	Avda. Elmer Faucett S/N, Callao, Lima, Perú	
	102-4: Ubicación de las operaciones	Página 7	
	102-5: Propiedad y forma jurídica	Lima Airport Partners es una sociedad de responsabilidad limitada	
	102-6: Mercados servidos	Página 34	
	102-7: Tamaño de la organización	Páginas 14 y 62	
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	Páginas 62	Principio 1 Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 5 Principio 6
	102-9: Cadena de suministro	Páginas 47	
	102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hemos tenido ningún cambio significativo en este periodo	
	102-11: Principio o enfoque de precaución	Página 57	
	102-12: Iniciativas externas	Estamos suscritos a los Principios del Pacto Mundial desde el 2016	Principio 7
	102-13: Afiliación a asociaciones	Página 13	Principio 3

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DETALLE	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Estrategia	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 4	
	102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades	Página 23	
	102-16: Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Página 31	Principio 1 Principio 2
Ética e integridad	102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Página 31	Principio 3 Principio 4 Principio 5 Principio 6 Principio 10
Gobernanza	102-18: Estructura de gobernanza	Página 7	
	102-40: Lista de grupos de interés	Páginas 12	
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	Páginas 62 y 64	Principio 3
Participación de los grupos de interés	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	Páginas 11 y 12	
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	Páginas 11 y 12	
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	Páginas 11 y 12	
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Lima Airport Partners S.R.L	
	102-46: Definición de los contenidos de los reportes y las coberturas del tema	Página 73	
	102-47: Lista de temas materiales	Página 73	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DETALLE	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Participación de los grupos de interés	102-48: Re expresión de la información	No se ha re expresado la información en este reporte	
	102-49: Cambios en la elaboración de reportes	Página 72	
	102-50: Periodo objeto del reporte	Página 72	
	102-51: Fecha del último reporte	2017	
	102-52: Ciclo de elaboración de informes	Anual	
	102- 53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	María Alejandra Chirinos mchirinos@lima-airport.com	
	102-54: Declaración de elaboración de informe de conformidad con los Estándares GRI	Página 72	
	102-55: Índice de contenidos GRI	Página 74	
	102-56: Verificación externa	No contamos con políticas vigentes con respecto a la verificación externa del informe	
Eficiencia, innovación y optimización de operaciones para un servicio de calidad a clientes y usuarios del aeropuerto			
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Página 33	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
Desempeño económico	201-1: Valor económico directo generado y distribuido.	Página 14	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DETALLE	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Indicador Propio	LAP 6: Número total de pasajeros al año, desglosado por vuelos internacionales, nacionales; por origen y destino, incluyendo los pasajeros de tránsito.	Página 35	
	LAP 7: Número total de movimientos de aerolíneas (incluye todos los vuelos: comercial, cargos y otros)	Página 33	
	LAP 8: Número total de toneladas de carga	Página 33	
	LAP 9: Políticas y lineamientos para la atención y los servicios a clientes (pasajeros, acompañantes, aerolíneas y clientes comerciales)	Página 38	
	LAP 10: Nivel de satisfacción de los clientes (pasajeros, acompañantes, aerolíneas y clientes comerciales)	Página 38	
Aseguramiento de las condiciones necesarias para el inicio del proyecto de ampliación del aeropuerto			
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Página 23	Principio 1
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
Formación y enseñanza	404-1: Media horas de formación al año por empleado	Página 67	
	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Página 67	
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página 69	
Indicador propio	LAP 2: Perfil del equipo y funciones asignadas para la gestión de la ampliación (ADP)	Páginas 9 y 68	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DETALLE	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Empleo	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	Páginas 62 y 63	
	LAP 3: Número y tipo de cambios en la infraestructura	Página 23	
Indicador propio	LAP 4: Comunicación de la ampliación y su gestión a los stakeholders	Página 30	
	LAP 5: Procesos internos (nuevos o modificados) para la gestión de la ampliación	Página 23 y 50	
Generación de relaciones con la comunidad aledaña y grupos de interés de Lima y Callao y atención de impactos socio ambientales			
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 50 - 61	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
Prácticas de adquisición	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	Página 47	
Cumplimiento socioeconómico	419-1: Incumplimiento de leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Página 35	
Cumplimiento socioeconómico	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Páginas 53 - 56	
	413-2: Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales-en las comunidades locales	Páginas 53 - 56	
Evaluación social de los proveedores	414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Página 48	Principio 1 Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 5
	414-2: Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas	Página 47	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DETALLE	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Confianza con la comunidad aeroportuaria			
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 27 y 53	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
Indicador propio	LAP 1: Número de reclamos anual por tipo y por estado del reclamo	Página 31	
Gestión ambiental			
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Página 57 - 61	Principio 7 Principio 8 Principio 9
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
Energía	302-1: Consumo energético dentro de la organización	Página 59	
Biodiversidad	304-2: Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Página 61	
Emisiones	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 58	
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 58	
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Página 58	
	305-5: Reducción de las emisiones de GEI	Página 58	
Efluentes y residuos	306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	Páginas 60	
	306-4: Transporte de residuos peligrosos	Páginas 60	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DETALLE	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Cumplimiento ambiental	307-1: Incumplimiento de la legislación y la normativa legal	Página 31	
Evaluación ambiental de los proveedores	308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo a los criterios ambientales	Página 56	Principio 1 Principio 2 Principio 7 Principio 8 Principio 9
	308-2: Impactos negativos de la cadena de suministro y medidas tomadas.	Página 49	
Transparencia e integridad			
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Página 31	Principio 10
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
Anticorrupción	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Durante el 2018 no se han evaluado operaciones respecto a riesgos relacionados con la corrupción	
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 31	
	205-3: Casos de corrupción firmados y medidas tomadas	No se han confirmado casos de corrupción	
Gestión de la infraestructura			
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Página 23	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
Indicador propio	LAP 11: Inversiones y proyectos de LAP que contribuyan al mejoramiento de la congestión y flujo del aeropuerto	Página 23	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DETALLE	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Salud y seguridad en el trabajo			
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura		Principio 1 Principio 3
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 65 - 66	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
	403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	Página 66	
	403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Página 65	
	403-3: Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Página 65	
	403-4: Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Página 62 y 64	
Salud y seguridad en el trabajo			
Indicador propio	LAP 12: Número total de impactos de aves por 10.000 movimientos aéreos	Página 44	



Más información en:
www.lima-airport.com

Síguenos en:

 **Aeropuerto Internacional
Jorge Chávez**

 **Aeropuerto Jorge Chávez**

 **Lima Airport Partners SRL**

