

RUMBO AL

GRAN CAMBIO

INFORME DE SOSTENIBILIDAD Y MEMORIA ANUAL 2019

Informe de Sostenibilidad y Memoria Anual 2019
Lima Airport Partners S.R.L.

Lima, Mayo de 2020

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



CONTENIDO

**EL MEJOR AEROPUERTO
DE SUDAMÉRICA**
p.04

**MENSAJE DEL GERENTE
GENERAL**
p.06

**PRINCIPALES HITOS
DEL AÑO 2019**
p.08

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA
p.09

SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)
p.10

EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ
p.18

NUESTRO DESEMPEÑO
p.26

ÉTICA Y GOBIERNO
CORPORATIVO
p.27

SERVICIOS DE
EXCELENCIA
p.30

OPERACIÓN EFICIENTE
Y RESPONSABLE
p.41

CREZCAMOS
JUNTOS
p.58

PROTEGEMOS NUESTRO
ENTORNO AMBIENTAL
p.63

NUESTRO EQUIPO
HACE LA DIFERENCIA
p.73

**ALINEAMIENTO
A ESTÁNDARES**
p.85

ACERCA DE ESTE REPORTE
p.86

NUESTRA MATERIALIDAD
p.87

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
p.88

PACTO MUNDIAL
p.98

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

▲ 102-7



UBICACIÓN GEOGRÁFICA PRIVILEGIADA
EN EL CENTRO DE SUDAMÉRICA Y AL NIVEL DEL MAR



EXCELENTES CONDICIONES CLIMÁTICAS
TODO EL AÑO.



CIFRAS DEL AÑO

▲ 102-7

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

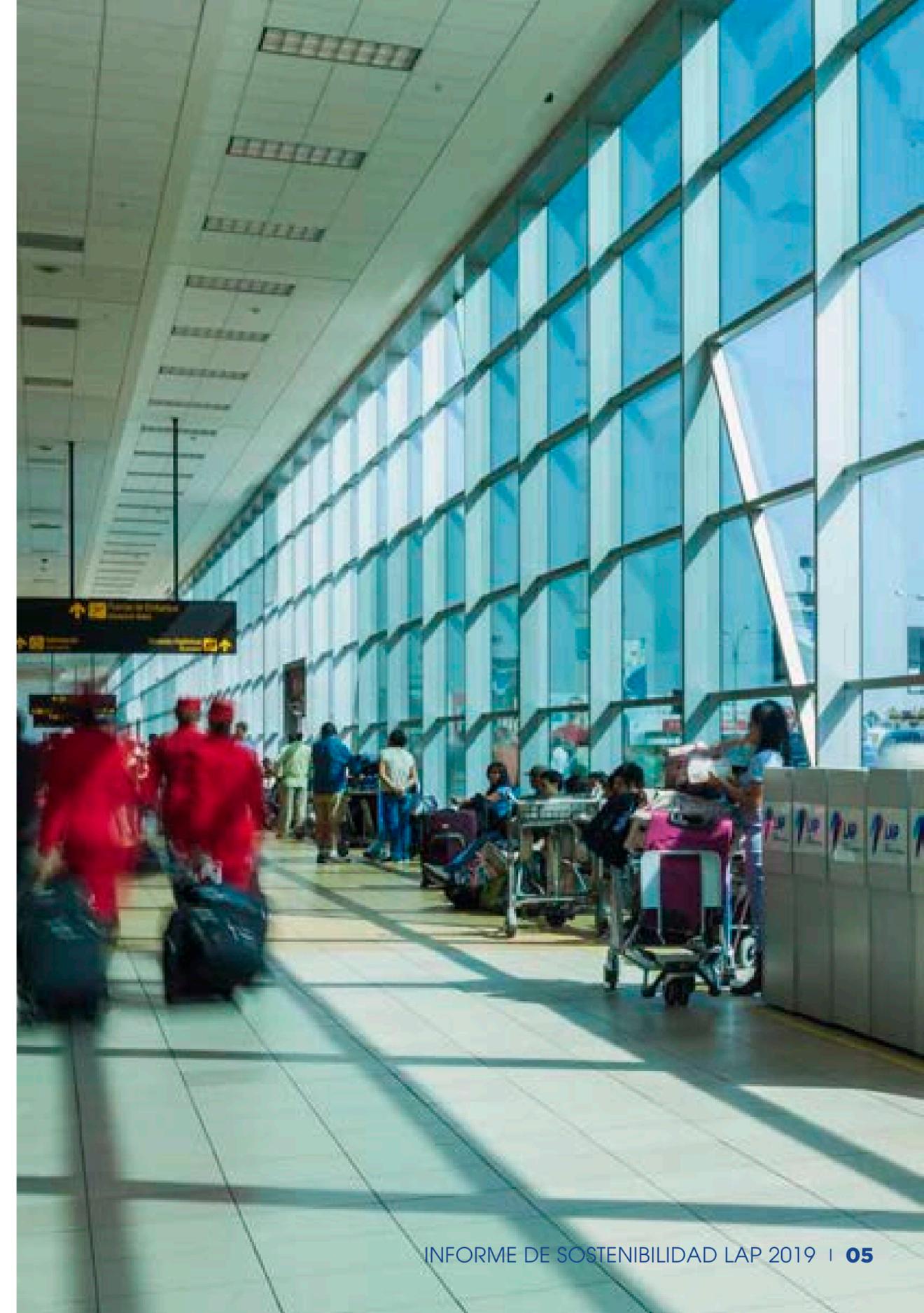
LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES



(*) Cifras actualizadas al mes de diciembre de 2019. Incluye operaciones de British Airways.
(**) Teniendo en cuenta empleados directos e indirectos.
(***) Cifras de colaboradores no incluyen practicantes.



EL MEJOR AEROPUERTO
DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL
GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS
DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN
EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO
A ESTÁNDARES

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

▲ 102-14

Estimados,

Desde que se nos adjudicó la concesión del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, en el 2001, la historia de Lima Airport Partners empresa operada por Fraport AG; ha sido de un fuerte crecimiento en todas las actividades aeroportuarias: hemos trabajado para dar a todos los pasajeros y clientes un servicio de calidad.

Durante el 2019, nuevamente, superamos nuestro crecimiento anual, alcanzando 23.6 millones de pasajeros. Lo anterior, significa un aumento del 6.8% respecto al 2018. Este crecimiento está acompañado de nuevas dinámicas en el aeropuerto e importantes cambios en el modelo de negocio: el aumento de pasajeros nacionales y la expansión del modelo *low cost carrier* (aerolíneas de bajo costo).

Estos cambios ocurren en un escenario desafiante para nuestra gestión como operadores de la infraestructura concesionada, ya que nos encontramos en la etapa inicial del proyecto de ampliación del aeropuerto, debido a una serie de retrasos en el proceso de expropiación y liberación de interferencias

de los terrenos. Finalmente, en marzo de este año y luego que el Estado nos entregara los terrenos en octubre de 2018 en cumplimiento del Contrato de Concesión, dimos inicio a las actividades de remediación ambiental en los terrenos de la ampliación, con miras a cumplir nuestro compromiso con el Perú.

El proyecto apunta a convertir a Lima en el principal *hub* aéreo de Sudamérica, generando mayor conectividad para millones de pasajeros y carga. De esta manera, se ofrecen nuevas oportunidades de desarrollo para el país. Será un punto de partida para beneficiar el entorno y actuar como elemento integrador entre la empresa, el Estado y la sociedad civil.

Para el 2022, tendremos listo el lado aire: contaremos con una segunda pista de 3,480 metros de largo y una nueva torre de control con un sistema de navegación de última generación. Esto permitirá incrementar la frecuencia de vuelos. Para el 2024, estará listo el lado tierra: un nuevo terminal de pasajeros con un diseño modular para responder rápidamente a la demanda futura.



Desde LAP, mantenemos la promesa de cumplir con los plazos programados, pero no somos los únicos actores en este proceso. Sabemos que este proyecto tiene una importancia significativa para el país, el desarrollo del sector, de las industrias de turismo y comercio, y estamos trabajando a la altura que el Perú merece.

Ante este escenario de transformaciones, así como el reto que significa la operación de la infraestructura actual, afianzamos nuestro compromiso en ser un referente de excelencia. Sabemos que no es tarea fácil y somos conscientes de que se presentarán incomodidades para los pasajeros y a la comunidad aeroportuaria durante esta transición. Esto implica mayor coordinación con todas las entidades que participan del aeropuerto y sobre todo con las autoridades del Estado.

En este sentido, desde el 2019, el Aeropuerto está operando bajo la categoría Nivel III de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA); lo que nos permite mantener una alta prioridad en la coordinación

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

▲ 102-14

con aeropuertos del mundo y en la asignación de slots para movimientos de aeronaves".

Además, para atender la creciente demanda, desplegamos a lo largo del año, iniciativas de mejora en la infraestructura como la ampliación de la zona de llegadas nacionales, la renovación del patio de comidas y salones VIP, el incremento del número de checking counters y el aumento de capacidad del estacionamiento de aeronaves (PEA), cuya capacidad, desde 2001, creció en más del triple (233%).

Estas mejoras se suman a otras que hemos desplegado en estos 19 años, logrando que el área de nuestro terminal se haya duplicado (128%), la plataforma haya crecido en más del doble (144%), y el movimiento de aeronaves haya aumentado en 174%.

En estos 19 años, hemos alcanzado los US\$2,685 millones en transferencias directas al Estado Peruano.

Además, hemos invertido US\$560.37 millones en modernización del aeropuerto. Durante 2019, se obtuvo ingresos por US\$ 388.46 millones, 4.8% más que en el 2018, principalmente, en ingresos aeronáuticos. Estas cifras demuestran nuestra sólida gestión financiera y garantizan la sostenibilidad de nuestro negocio en el largo plazo.

Motivados por una gestión más transparente, en el 2019, creamos el área de Riesgos y Cumplimiento. Por ello, hemos iniciado el proceso de alineamiento para las certificaciones en las normas ISO 31001 e ISO 37001. Durante el año, no hemos sido objeto de sanción alguna por parte de las entidades regulatorias, demostrando nuestro compromiso con el cumplimiento de la ley y la excelencia de nuestra gestión. Además, reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento de los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Queremos que el país se sienta orgulloso de su aeropuerto.

La seguridad es la esencia de nuestra actividad y

debe ser garantizada cada día. Desde 2018, el AIJC es considerado Activo Crítico Nacional, lo que nos permite coordinar con el Estado la prevención y protección de las instalaciones. Uno de los grandes hitos del 2019, que exigió alcanzar máximos estándares de seguridad y servicio, fueron los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, durante los cuales recibimos a cerca de 8,000 atletas.

Mantenemos una gestión sostenible y responsable que considera nuestro impacto social y ambiental. Durante 2019, hemos desplegado talleres de emprendimiento y campañas de salud, educación ambiental y vial a nuestras zonas de influencia, invirtiendo US\$650,000. Además, cumplimos en conformar el Comité técnico de mitigación de ruido aeronáutico, del que participan autoridades nacionales y locales, y aerolíneas.

Aprovecho estas líneas para agradecer a la comunidad aeroportuaria por todos los esfuerzos

que venimos realizando juntos, haciendo posible atender la alta demanda de pasajeros y visitantes a nuestras instalaciones. También, felicito el compromiso de las líneas aéreas en seguir creciendo y haciendo posible que nuestro país esté cada vez más conectado con el mundo. Son nuestros más de 600 trabajadores, y todas las personas que cumplen actividades en el aeropuerto, quienes hacen de este lugar el mejor aeropuerto de Sudamérica (Skytrax 2019) y la mejor puerta de ingreso al Perú.

Puedo decir, con orgullo, que el Aeropuerto Jorge Chávez es el aeropuerto de todos los peruanos.

Juan José Salmón
Gerente General

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

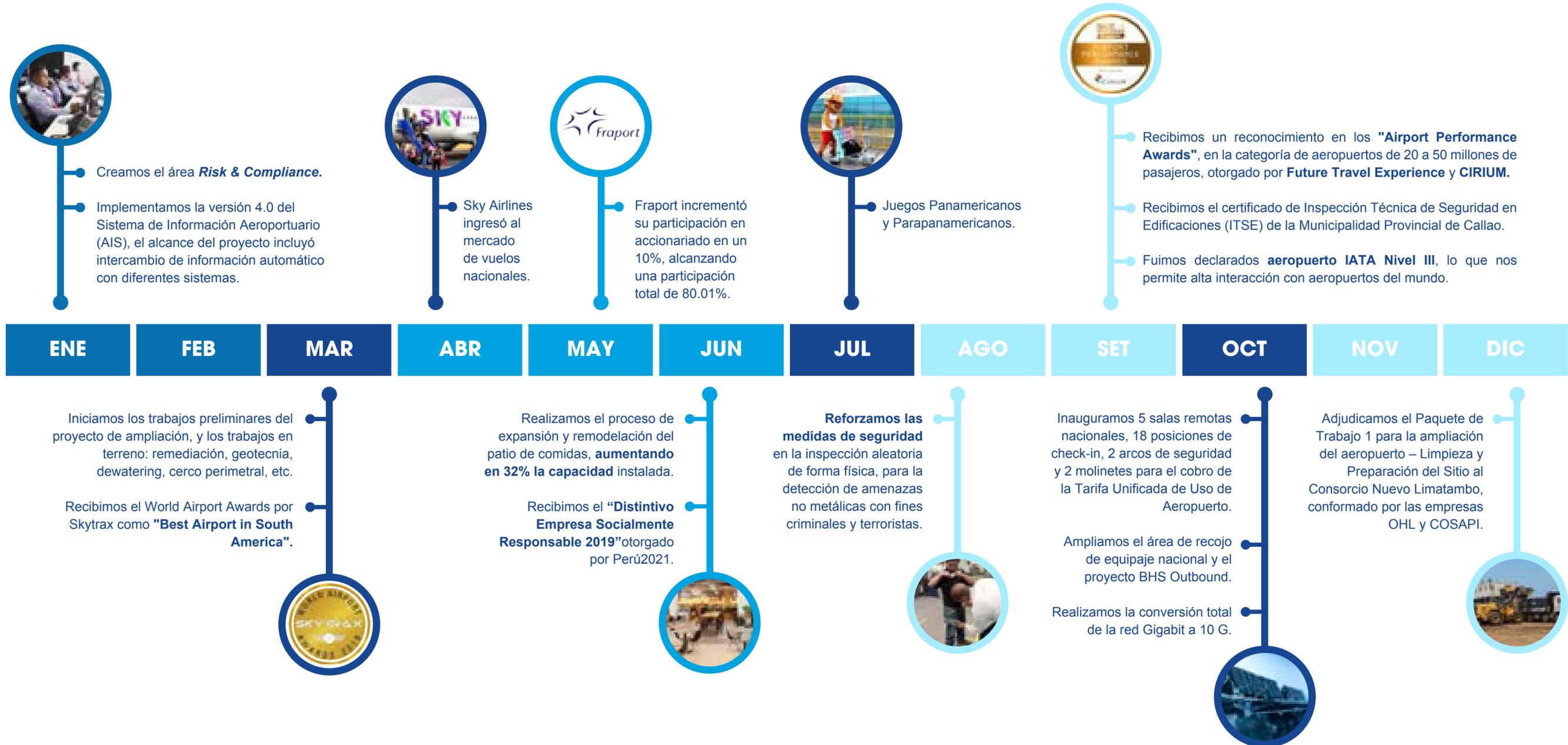
MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES





LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

En LAP, trabajamos cada día para lograr que el Perú se posicione como el mejor punto de conexión de Sudamérica. Es nuestro compromiso llevar al Aeropuerto Jorge Chávez a su gran transformación.

SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

NUESTRA EMPRESA

▲ 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-16, 102-45

Somos Lima Airport Partners S.R.L. (en adelante LAP), concesionario del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), en virtud del Contrato de Concesión suscrito entre LAP y el Estado Peruano para la construcción, mejora, conservación y explotación del AIJC, situado en la Provincia Constitucional del Callao, Perú. Operamos desde el 2001 y tenemos la concesión por un plazo de vigencia de 40 años.

NUESTRA VISIÓN

Ser un aeropuerto innovador y comprometido con su entorno. Creador de la mejor experiencia de Latinoamérica para el mundo. Ser una empresa inspiradora y exitosa donde todos los peruanos sueñen trabajar.

NUESTRA MISIÓN

Gestionamos el AIJC, ofreciendo servicios de excelencia a nuestros usuarios. Al mismo tiempo, construimos un nuevo aeropuerto con el fin de consolidar al Perú como el mejor *hub* aerocomercial de Sudamérica.



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

NUESTROS VALORES



UNIDAD



COMUNICACIÓN



EMPATÍA



CORAJE



IMPACTO

NUESTROS PRINCIPIOS



CALIDAD DE SERVICIO



SEGURIDAD INTEGRAL



INNOVACIÓN Y EFICIENCIA



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL



SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

NUESTRO ACCIONARIADO

▲ 102-10

En mayo de 2019, Fraport AG incrementó su participación en un 10%, mediante la adquisición del porcentaje de participación que mantuvo el Fondo de Inversión en Infraestructura, Servicios Públicos y Recursos Naturales por más de 10 años. Actualmente, nuestro accionariado tiene la siguiente composición:



NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

▲ 102-2, 102-7

CONECTAMOS PERSONAS Y EMPRESAS QUE DISFRUTAN DE UNA EXPERIENCIA MEMORABLE.

La calidez de nuestra gente, la calidad de nuestro servicio y nuestra innovadora oferta comercial, nos permiten ser el mejor aeropuerto de Latinoamérica. Estas las reflejamos en todas nuestras actividades y en la relación con nuestros grupos de interés. También, las transmitimos a través de nuestra cadena de valor, en los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que brindamos a aerolíneas, concesionarios comerciales, pasajeros, visitantes y acompañantes.



Durante el 2019, afianzamos en nuestra gestión, enfocados en los conceptos de negocio, equipo y procesos. A partir del análisis de nuestros riesgos y la constante mirada de los estándares internacionales, elaboramos las prioridades estratégicas 2020 – 2024, que guiarán nuestra gestión durante los próximos años.

Propuesta de valor

SOMOS MÁS QUE UN AEROPUERTO

Conectamos personas y empresas que disfrutan de una experiencia memorable. La calidez de nuestra gente, la calidad de nuestro servicio y nuestra innovadora oferta comercial, nos permite ofrecer el mejor aeropuerto de América Latina.

Prioridades estratégicas



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

▲ 102-48, 201-1

Durante el 2019, los ingresos que generamos impactaron positivamente en los grupos de interés, al compartir con ellos el valor generado. Nuestro compromiso con el desarrollo del aeropuerto, también, se observa en las inversiones que realizamos.

EL MEJOR AEROPUERTO
DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL
GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS
DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN
EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT
PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO
INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO
A ESTÁNDARES

EN MILLONES US\$	2017	2018	2019
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO			
Ingresos de operación precedentes de servicios aeronáuticos y no aeronáuticos ¹	346.71	373.38	388.46
Servicios aeronáuticos	252.80	271.72	279.15
Servicios no aeronáuticos	93.91	101.66	109.31
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO			
EGRESOS TOTALES			
Costos operativos: pagos a proveedores de bienes y servicios ²	26.26	25.77	30.67
Salarios y beneficios sociales para los empleados: pagos totales realizados a los empleados y contribuciones sociales. No incluye compromisos ni pagos futuros.	16.35	18.54	21.48
Pagos a proveedores de capital: todos los pagos financieros a los proveedores de capital de la organización ³	29.68	0.18	1.22
Pagos a gobiernos: pagos por retribución de la concesión, servicios prestados por el Estado Peruano, tasas e impuestos pagados	204.17	225.14	234.57
Inversiones en la comunidad: aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad (incluidas donaciones) ⁴	0.07	0.77	0.65
VALOR ECONÓMICO RETENIDO ANTES DE INVERSIONES	70.18	102.97	99.87
EN MILLONES US\$			
Mejoras / inversiones en el aeropuerto	23.05	54.76	105.20
▲ 102-7			
EN MILLONES US\$			
Total pasivo	72.01	87.13	100.11
Total patrimonio	317.57	409.49	503.83

¹ No incluye ingresos por construcción considerados en los estados financieros en aplicación de la Norma Contable CINIIF 12.

² Respecto al 2017, el monto corresponde principalmente a la cancelación anticipada de las notas (entonces vigentes hasta junio 2022) y pago de dividendos.

³ Incluye los pagos realizados a CORPAC, en cumplimiento del contrato de colaboración empresarial.

⁴ La variación corresponde a los gastos de la implementación de la Modificatoria al Estudio de Impacto Ambiental (MEIA).

NUESTRA GESTIÓN SOSTENIBLE

OPERAMOS UN AEROPUERTO SOSTENIBLE Y RESPONSABLE.

Entendemos que la sostenibilidad es la forma de gestionar nuestro negocio. Por ello, garantizamos que, el espacio de conexión del Perú con el mundo sea responsable en el ámbito económico, social y ambiental. De este modo, consolidamos nuestro liderazgo en la región y fortalecemos nuestras ventajas competitivas.

Asimismo, priorizamos la generación de oportunidades sociales y ambientales en el entorno, y ayudamos a mitigar los impactos producidos por la operación e infraestructura.

En el 2019, identificamos siete asuntos de relevancia en la gestión de sostenibilidad, que han

guiado nuestra gestión durante el año. Nuestras prioridades serán actualizadas en el 2020 con la finalidad de alinearse a nuestro nuevo plan estratégico. De esta manera, contaremos con objetivos y metas que nos permitirán medir nuestra contribución.



**EFICIENCIA, INNOVACIÓN
Y OPTIMIZACIÓN DE OPERACIONES**



**ASEGURAMIENTO DE LAS CONDICIONES
NECESARIAS PARA EL INICIO DEL PROYECTO
DE AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO**



**GENERACIÓN DE RELACIONES CON
LA COMUNIDAD ALEDAÑA Y GRUPOS
DE INTERÉS DE LIMA Y CALLAO**



**CONFIANZA CON LA
COMUNIDAD AEROPORTUARIA**



GESTIÓN AMBIENTAL



TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD



GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

EL MEJOR AEROPUERTO
DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL
GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS
DEL AÑO 2019

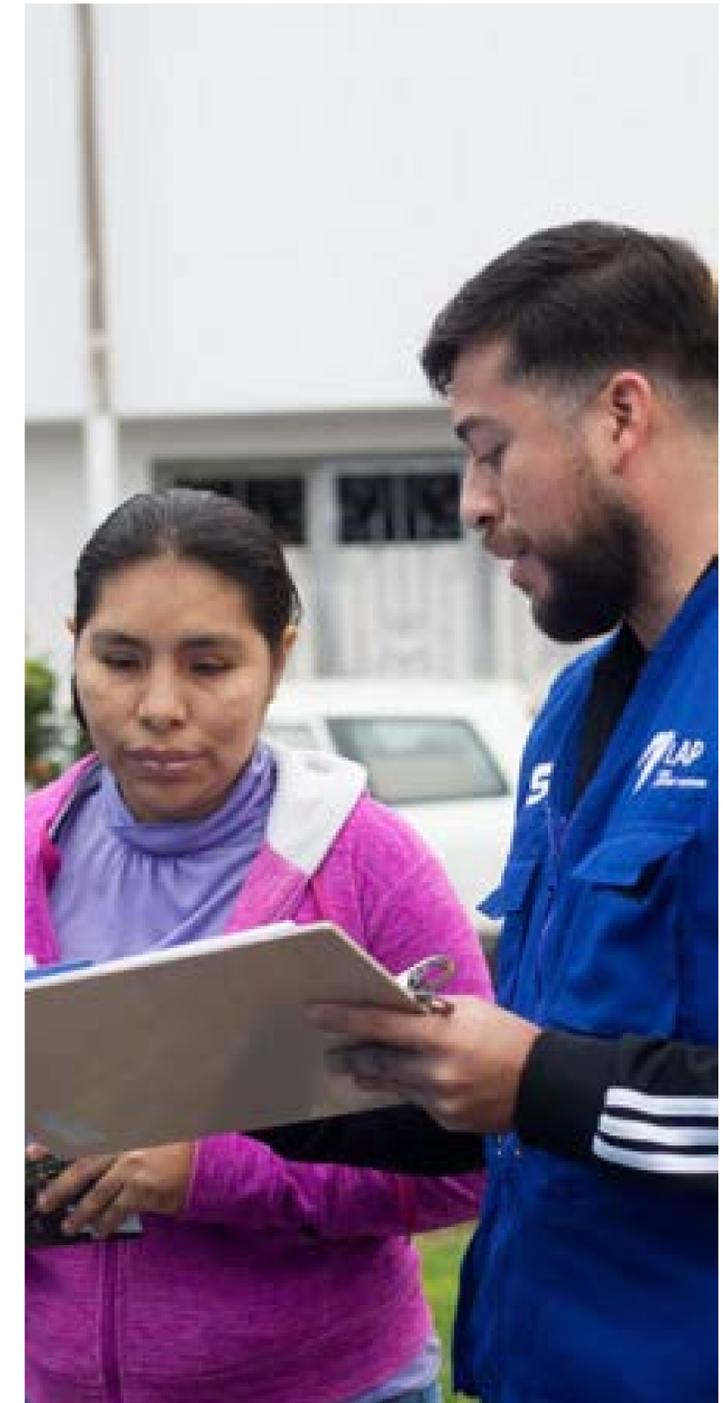
LA TRANSFORMACIÓN
EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT
PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO
INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO
A ESTÁNDARES



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

▲ 102-40, 102-42, 102-43, 102-44 /
103-1, 103-2, 103-3 Relaciones con la comunidad
y grupos de interés
103-1, 103-2, 103-3 Comunidad Aeroportuaria

Desde el inicio de nuestra operación, identificamos los grupos y subgrupos de interés para LAP y el AIJC. En esta etapa de la concesión, que nos lleva al inicio de las obras para la ampliación del aeropuerto, la Modificación del Estudio de Impacto Ambiental (MEIA) nos ha permitido actualizar nuestro mapa de grupos de interés, y plantear nuevos espacios y dinámicas de relación.

Cada día, reafirmamos nuestro compromiso por mantener un diálogo constante, genuino y transparente acerca de los avances del proyecto y de nuestras operaciones. Sabemos que esto nos aproxima a nuestros grupos de interés y nos permite responder a sus expectativas.

Es importante destacar a las organizaciones que conforman la comunidad aeroportuaria, aquellas que realizan operaciones en el aeropuerto, que soportan las operaciones aeroportuarias, así como las actividades comerciales. Con estas organizaciones compartimos el día a día del aeropuerto, y sumamos esfuerzos para lograr la mayor satisfacción de pasajeros y visitantes. Además, gestionamos de manera cercana, los asuntos de seguridad, impactos ambientales y sociales, que le competen al aeropuerto.

RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	ASUNTOS DE INTERÉS	FRECUENCIA	MECANISMO DE RELACIÓN Y CONSULTA
 ESTADO	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Proyecto de ampliación ▲ Cumplimiento regulatorio, que incluye los compromisos y obligaciones de la MEIA ▲ Ética y transparencia ▲ Resultados financieros 	De acuerdo a necesidad	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN): presentación de proyectos, sustentación tarifaria y coordinaciones ▲ Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC): coordinaciones de slots, acuerdos bilaterales, potenciales nuevas operaciones y reuniones de coordinación sobre temas normativos-aeronáuticos ▲ Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC): reuniones de coordinación sobre diversos temas relacionados con el proyecto de ampliación y la operación actual en el AIJC ▲ Ministerio de Economía y Finanzas (MEF): reuniones de coordinación y seguimiento de los avances del proyecto de ampliación ▲ Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN) y Municipalidad Provincial del Callao (MPC): específicamente, relacionados al proyecto de combustible.
 OPERADORES AEROPORTUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Proyecto de ampliación 	De acuerdo a necesidad	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Reuniones personales ▲ Visitas de supervisión ▲ Comité del Aeropuerto de Lima (COMALIM) ▲ Reuniones con operadores ▲ Reuniones de trabajo con mantenimiento y operadores ▲ Reuniones con potenciales nuevos operadores ▲ Inspecciones a las áreas de los operadores
 AEROLÍNEAS	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Proyecto de ampliación ▲ Regulación del aeropuerto 	De acuerdo a necesidad	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Reuniones personales ▲ Comité del Aeropuerto de Lima (COMALIM) ▲ Llamadas telefónicas ▲ Comunicados de trabajos y novedades ▲ Workshops (counters, buses y combustible) ▲ Correos electrónicos ▲ Reunión Routes Americas ▲ Reunión World Routes ▲ Reuniones Cute Club ▲ Reuniones con Gerentes de Estación ▲ Reuniones con las áreas de planeamiento de las principales líneas aéreas ▲ Reuniones con potenciales nuevas líneas aéreas ▲ Reuniones de negociación por actualización de tarifas reguladas ▲ Reuniones de trabajo con mantenimiento y aerolíneas

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

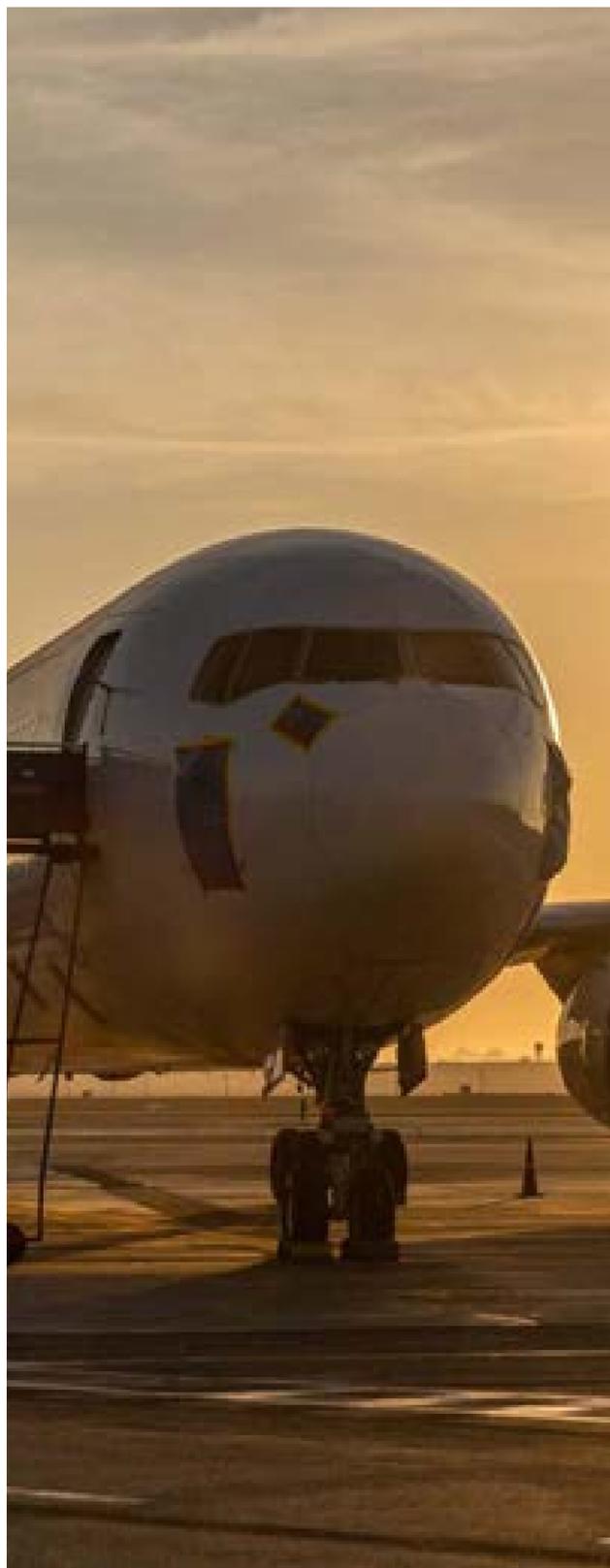
LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES



GRUPO DE INTERÉS	ASUNTOS DE INTERÉS	FRECUENCIA	MECANISMO DE RELACIÓN Y CONSULTA	
 PROVEEDORES / CONTRATISTAS	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Proyecto de ampliación ▲ Operaciones en el terminal actual ▲ Presentación de servicios o materiales que ofrecen ▲ Homologación y debida diligencia ▲ Mejoras en el desempeño ▲ Negociación 	A solicitud del comprador o proveedor	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Reuniones personales ▲ Boletín Lima Airport News ▲ Página web ▲ Comité Antidrogas ▲ Llamadas telefónicas ▲ Correos electrónicos ▲ Comité de Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional (CASSO) ▲ Consultas en la página web de LAP 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Registro como proveedor de LAP 	Con cada proveedor nuevo para su registro	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Página web ▲ Evaluación 	
 COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Noticias LAP: hitos, beneficios, eventos, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Diaria ▲ Boletín cada dos meses ▲ Murales semanales 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Relación ▲ Workplace ▲ Boletín Fraport World ▲ Pantallas 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Murales ▲ Consulta ▲ Encuesta de clima
 COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Proyecto de ampliación ▲ Programas Sociales (salud, mano de obra, bienes y servicios, y ruta de evacuación) 	Diaria	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Página web ▲ Redes sociales ▲ Oficina de información permanente 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Llamadas telefónicas ▲ Correos electrónicos ▲ Módulo Móvil ▲ Promotores sociales (visitas y reuniones)
 SOCIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Proyecto de ampliación ▲ Gestión de recursos ▲ Resultados financieros 	De acuerdo a necesidad	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Memoria anual ▲ Informes mensuales de reporte de accidentabilidad ▲ Junta de socios 	
 PASAJEROS Y ACOMPAÑANTES	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Infraestructura y servicios del aeropuerto 	Diaria	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Pantallas de información ▲ Módulo de atención ▲ Buzón de sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Encuesta de satisfacción ▲ Redes sociales
 CLIENTES COMERCIALES	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Proyecto de ampliación ▲ Infraestructura y servicios del aeropuerto 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ De acuerdo a necesidad ▲ Boletín cada dos meses 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Reuniones de trabajo ▲ Boletín Lima Airport News ▲ Comité Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional (CASSO) ▲ Encuesta de satisfacción del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Comité de marketing ▲ Medios de comunicación ▲ Concursos o negociaciones directas ▲ Presentación de resultados
 INVERSIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Proyecto de ampliación ▲ Lima Airport City 	De acuerdo a necesidad	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Página web ▲ Páginas oficiales de LAP en redes sociales ▲ Reuniones de presentación 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Reuniones de trabajo ▲ Concursos

NUESTRO COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Alineados a la gestión que realizan nuestros socios (Fraport AG y IFC), buscamos contribuir a los ODS. Principalmente, aportamos a los siguientes objetivos:

OBJETIVOS	ACCIONES	GRUPOS DE INTERÉS
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Salud y seguridad ocupacional. ▲ Calidad de aire. ▲ Gestión del ruido. 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Colaboradores, comunidad, pasajeros y acompañantes.
 <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Iniciativa de ahorro de agua en las zonas de mayor consumo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Pasajeros y acompañantes, y colaboradores.
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Valor económico generado hacia los grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Estado, colaboradores, comunidad, clientes comerciales.

OBJETIVOS	ACCIONES	GRUPOS DE INTERÉS
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Airport Information System (AIS). Red 10G. 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Colaboradores y comunidad aeroportuaria.
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Desarrollo local desde el cumplimiento de la MEIA. 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Comunidades.
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Recuperación de residuos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Pasajeros y acompañantes, clientes comerciales, colaboradores
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Alianzas con instituciones públicas ONG's, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Colaboradores, comunidades y Estado.

AFILIACIONES

▲ 102-12, 102-13



Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)



Cámara de Comercio e Industria Peruano-Alemana



Latin America and Caribbean Airports (ACI-LAC)



IATA - Internacional Air Transport Association (IATA)



Pacto Mundial (afiliados desde 2016)

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

EL AEROPUERTO

POSICIÓN ESTRATÉGICA PARA CONECTAR AL MUNDO.

El Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC) se inauguró hace 55 años, en diciembre de 1965. Ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, representa mucho más que un terminal aéreo: se trata de la puerta del Perú, la conexión de nuestro país con el mundo.

Por ello, desde el 2001, año en que la concesión del Jorge Chávez fue entregada a LAP, asumimos,

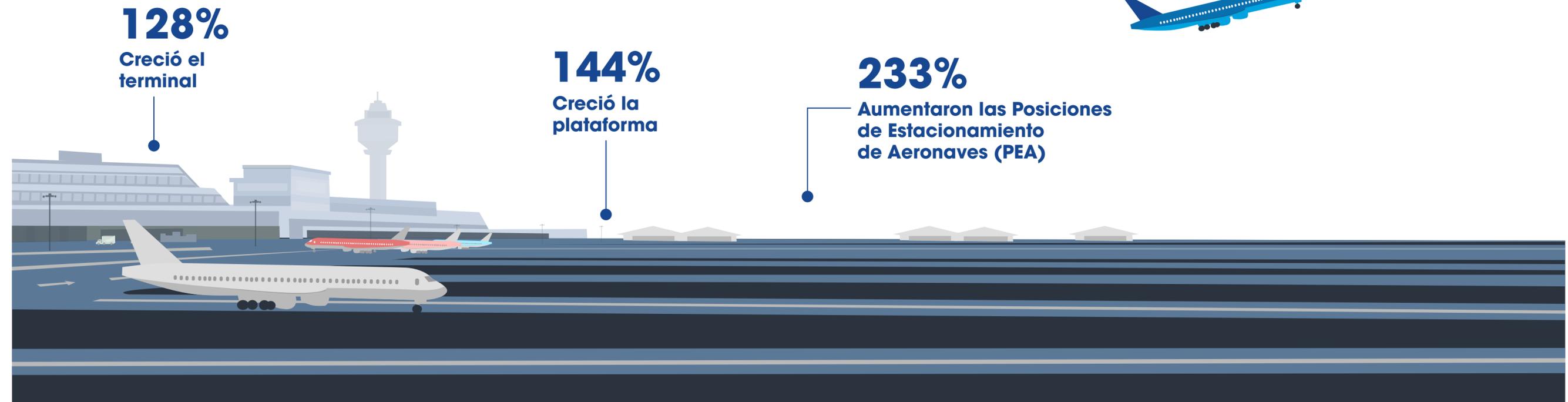
como tarea principal potenciar su ubicación estratégica, en medio de la costa oeste de América del Sur, y articular a sus diversos actores para convertirlo en el hub de Sudamérica. Así, buscamos crear la primera y última mejor impresión de Latinoamérica para el mundo.

Al 2019, operamos sobre un área de 2.51 millones de m², que comprende una pista de aterrizaje de 3,508 m de largo, una plataforma de operaciones

de 402,600 m², 60 posiciones de estacionamiento de aeronaves (PEAs), un terminal de pasajeros de 90,150 m² de área techada, 44 salas de embarque, 19 puentes de abordaje y 142 *counters* para el proceso del *check-in* de pasajeros.

Luego de años de espera, y tras recibir los terrenos por parte del Estado peruano, en el 2019 iniciamos

los primeros trabajos de remediación ambiental en toda el área del Proyecto de Ampliación, continuando de manera paralela con el desarrollo de la ingeniería conceptual, y el diseño del Lado Aire y Lado Tierra.



Datos acumulados de 2001 año al 2019.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

El proyecto de ampliación comprende:



UN NUEVO TERMINAL

Con un área total de 260,000 m², con aproximadamente 120 posiciones de *check-in*, más de 60 puertas de embarque (fijas y remotas) y con capacidad para atender 35 millones de pasajeros por año, una vez puesta en operación la nueva infraestructura.



SEGUNDA PISTA DE ATERRIZAJE Y DESPEGUE.



NUEVA TORRE DE CONTROL.



NUEVAS ZONAS DE MANTENIMIENTO PARA AERONAVES.



LA PRIMERA "CIUDAD AEROPUERTO" DE SUDAMÉRICA.

Con esto, demostraremos nuestro compromiso con el Perú, los millones de pasajeros y las localidades vecinas, que serán beneficiadas con oportunidades de desarrollo.

¿CÓMO CONTRIBUYE EL AEROPUERTO AL DESARROLLO ECONÓMICO?

El AIJC representa un dinamizador económico para el Perú. No solo permite el acceso de millones de turistas a la oferta cultural del país, sino también es una puerta de ingreso a recursos que promueven la producción nacional y de salida hacia el mercado de exportación.

▲ De acuerdo a la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), el transporte aéreo genera **341,000 empleos**, contribuye en **US\$5 mil millones en valor agregado bruto** a la economía del Perú y representa el **2.6% del producto bruto interno (PBI)**.

▲ En los últimos años, el sector turismo se ha consolidado como un agente de desarrollo destacado. Actualmente, en el Perú, representa el **3.9% del PBI**, según el reporte del **World, Travel & Tourism Council (WTTC)**.

▲ Destinos populares como Machu Picchu o la Reserva Nacional de Paracas han experimentado un crecimiento más significativo, el segundo alcanzando en el 2019: un **8.1% más de visitantes que en el 2018**. Este aumento de afluencia de visitantes beneficia notablemente a la economía peruana. Solo el turismo interno genera **1.4 millones de empleos** en distintas regiones (Prom Perú, 2019).

Para el 2020, el Perú apunta a atraer a 4.85 millones de turistas extranjeros. Para lograr este objetivo, es clave tener la infraestructura adecuada. Desde LAP, tenemos el compromiso de brindar infraestructura de clase mundial que siga contribuyendo al desarrollo económico del país.

EL PROYECTO DE AMPLIACIÓN

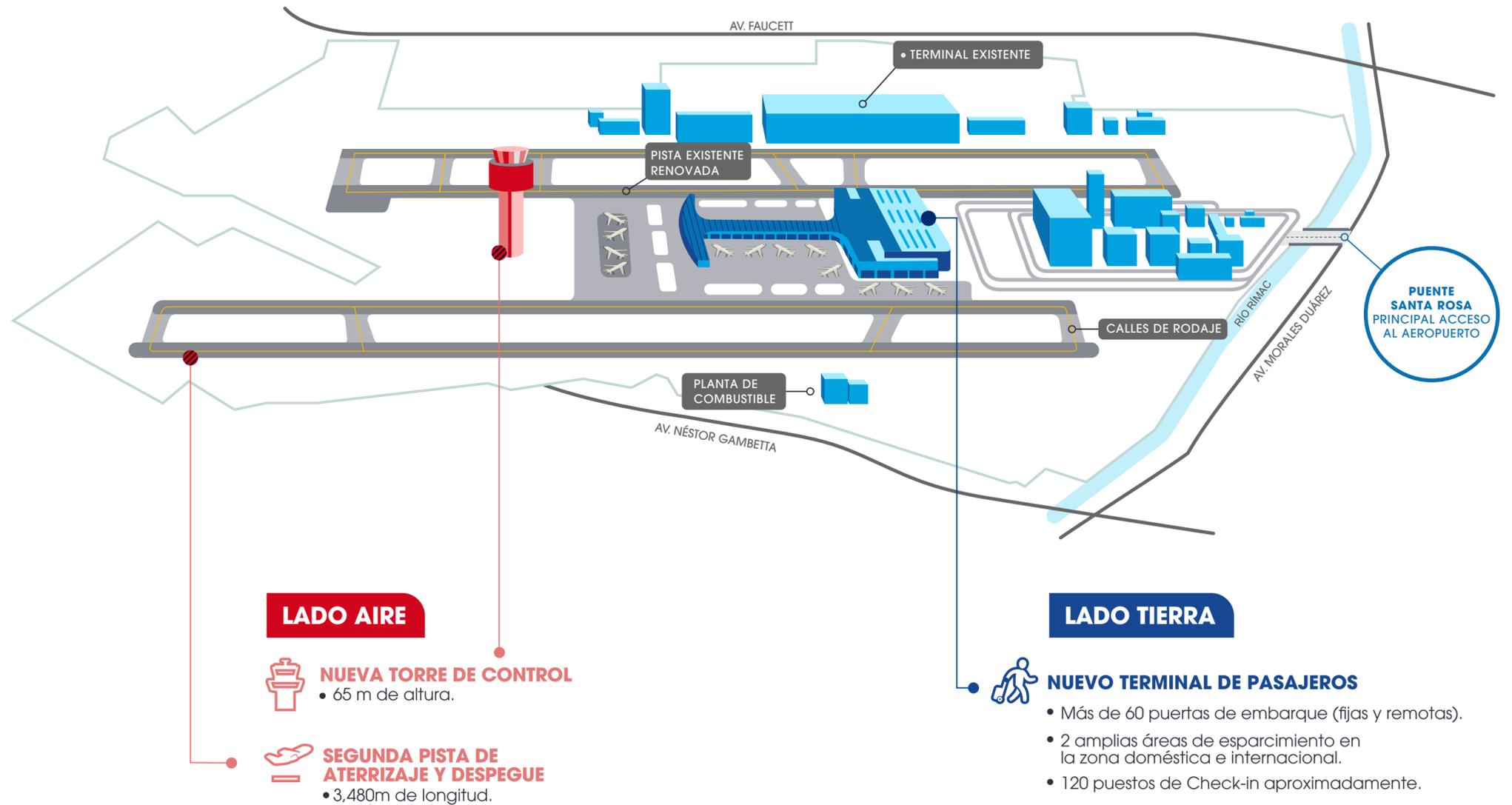
▲ 102-10, 103-1, 103-2, 103-3 Condiciones necesarias para el proyecto de ampliación
103-1, 103-2, 103-3 Gestión de la infraestructura

LA AMPLIACIÓN DEL AIJC: UNO DE LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA MÁS IMPORTANTES DEL PAÍS.

Con el proyecto de ampliación, triplicaremos el tamaño actual del aeropuerto. La infraestructura y la mayor capacidad nos permitirán recibir muchos más pasajeros y aerolíneas que deseen llegar al Perú, mejorando, a la vez, la conectividad en el país y con el mundo. Además, será una fuente de trabajo importante que dinamizará el sector aeroportuario y las localidades aledañas, generando oportunidades de desarrollo para todos los actores involucrados.

La ampliación del Jorge Chávez se desarrollará sobre un área de, aproximadamente, 6.76 millones de m², conforme lo establece el Contrato de Concesión. Entre otros componentes, considera la construcción de una segunda pista de aterrizaje y despegue, una nueva torre de control y un nuevo terminal de pasajeros. También, ampliaremos el lado aire, lado tierra y promoveremos el desarrollo de la primera ciudad aeropuerto de la región, Lima Airport City.

MAPA DEL PROYECTO DE AMPLIACIÓN



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

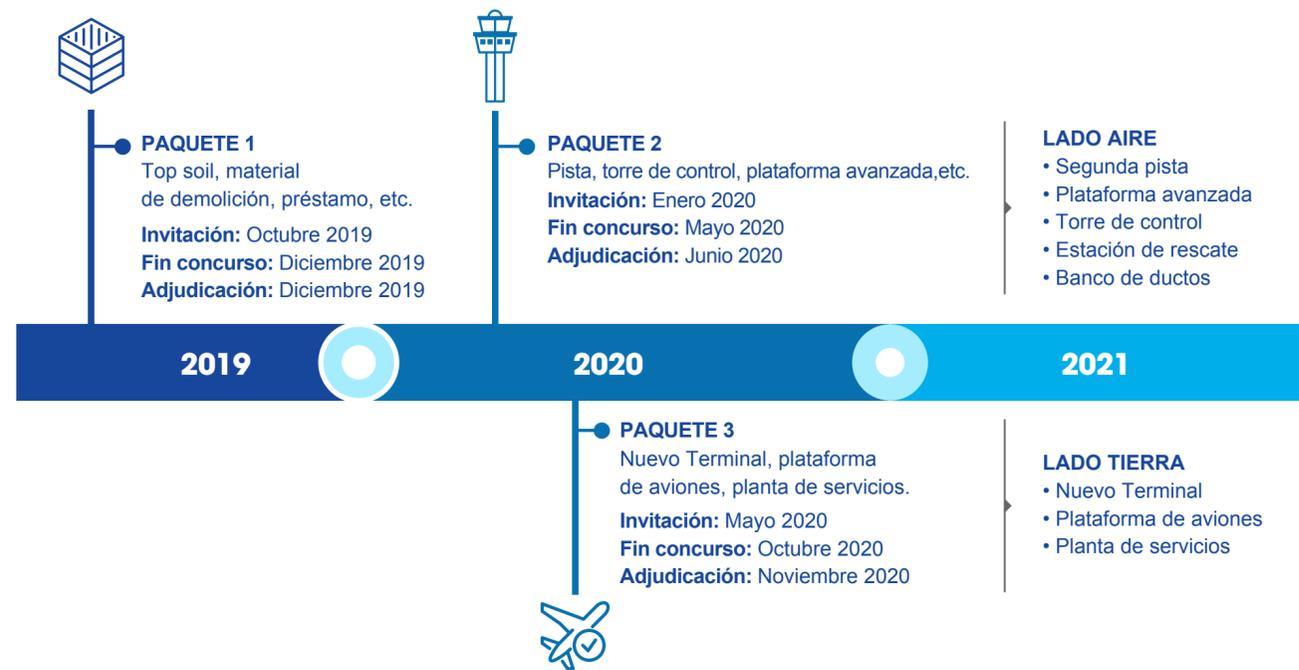
NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

El proyecto de ampliación está dividido en tres paquetes de trabajo para avanzar con las obras de manera más eficiente y ágil.

- ▲ Los paquetes 1 y 2 (lado aire) comprenden labores de preparación de los terrenos (remediación ambiental, desbroce) así como construcción de la nueva torre de control y la segunda pista de aterrizaje y despegue.
- ▲ El paquete 3 (Lado Tierra) comprende la construcción del nuevo terminal de pasajeros.

ETAPAS Y COMPONENTES DEL PROYECTO DE AMPLIACIÓN



Durante el 2019, trabajamos el diseño del proyecto con Aecom, empresa norteamericana con 25 años de experiencia en el rubro. Ha participado en megaobras internacionales como el aeropuerto de Abu Dhabi (Emiratos Árabes) y Schiphol (Amsterdam). Por otro lado, después de un riguroso concurso, en el que se evaluaron las propuestas de ocho empresas constructoras nacionales e internacionales,

a finales de 2019 adjudicamos el primer paquete de obras, Lado Aire al consorcio Nuevo Limatambo, conformado por las empresas OHL y COSAPI.

Al 2020, finalizaremos la adjudicación de los paquetes y continuaremos con la ampliación. El lado aire culminará en el 2022 y el lado tierra será entregado el 2024.

PRINCIPALES AVANCES

Desde marzo del 2019, iniciamos la ejecución del proyecto con trabajos preliminares o preparatorios a las obras principales, entre los que se incluyeron los siguientes:

- ESTUDIOS DEL TERRENO:** Estudios detallados del terreno como topografía, geotécnica e hidrogeología.
- REMEDIACIÓN AMBIENTAL:** Trabajos de limpieza, remediación y/o disposición de pasivos ambientales, por cuenta y cargo del Estado Peruano.
- ACCESO A LA AVENIDA GAMBETTA:** Habilitación de un acceso exclusivo para el desplazamiento de los vehículos hacia la obra.
- AGOTAMIENTO (DEWATERING):** Drenaje temporal de pozas de agua para mitigar los afloramientos en el área de construcción con el fin de dar paso al drenaje definitivo del proyecto (sobre terrenos expropiados por el MTC).
- CERCO PERIMÉTRICO:** Instalación de un cerco perimétrico provisional, así como la fase inicial de la construcción del campamento de obra.
- RUTA DE EVACUACIÓN:** Habilitación de una franja de terreno que servirá de ruta de evacuación, en caso de tsunami, para las localidades de la zona oeste.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

LIMA AIRPORT CITY

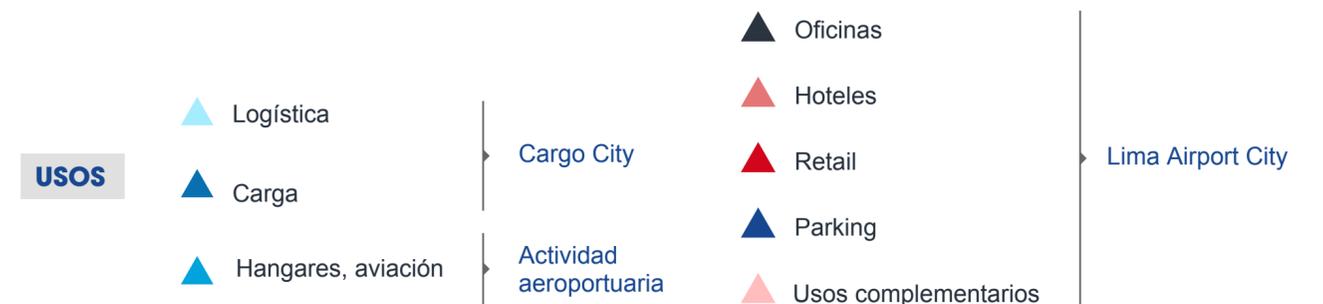
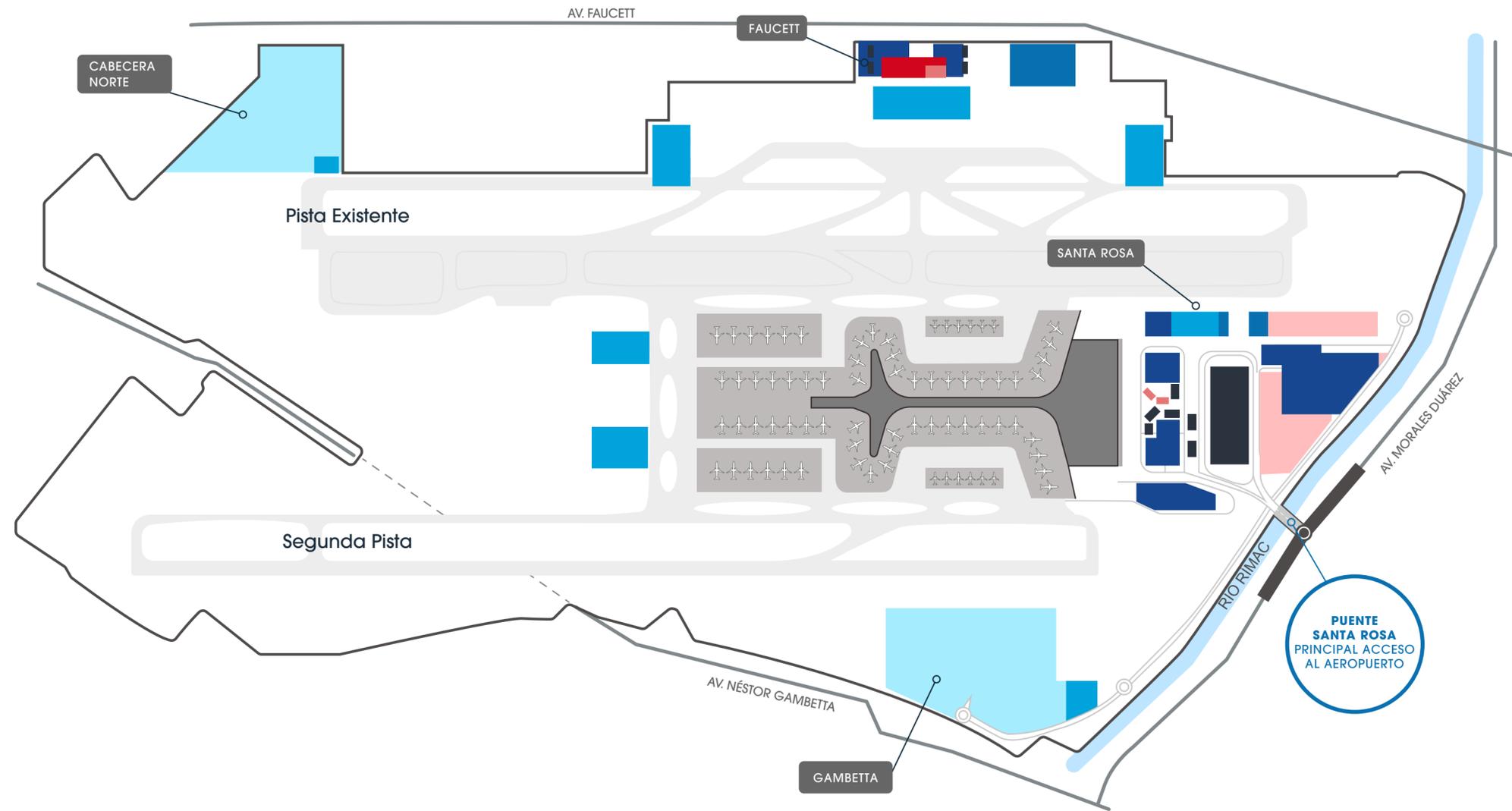
En LAP tenemos una visión clara de desarrollo del aeropuerto de Lima basada en el concepto de Ciudad Aeropuerto, al que llamaremos Lima Airport City. Estimamos que se implementará en 110 hectáreas en un período de tres décadas y será el primer proyecto de su tipo en aeropuertos en Sudamérica; el que estará integrado por cuatro mega parcelas que actualmente llevan por nombre: Cabecera Norte, Faucett, Santa Rosa y Gambetta.

Para la industria aeroportuaria, un aeropuerto moderno es más que el lugar donde se embarcan o desembarcan pasajeros o carga aérea: un aeropuerto es una ciudad moderna que ofrece una estancia breve pero agradable. Alberga a una gran variedad de empresas y servicios, que aprovechando la plataforma de conectividad del aeropuerto, ofrecen diversas plataformas de negocios para el Perú y el mundo; es una ciudad donde todos son bienvenidos; y, es un lugar que opera 24 horas al día, los 7 días a la semana. Es una comunidad dinámica de compañías, en la que operadores, empleados y proveedores se congregan, cada día, para ofrecer un servicio de calidad a todos los usuarios.

Este modelo de desarrollo está presente en numerosos aeropuertos en el mundo. En el aeropuerto de Frankfurt, por ejemplo, se ha establecido con éxito desde hace más de una década. Así, el nuevo Jorge Chávez será más que un aeropuerto: será una ciudad moderna y vibrante con pistas de aterrizaje y despegue a su alrededor. Será un hub

internacional con una amplia oferta de formas de transporte para personas y carga.

Además, comprenderá numerosas instalaciones destinadas para actividades aeronáuticas y no aeronáuticas, como área logística y de carga, hangares, oficinas, almacenes, estacionamientos, hoteles, tiendas, entre otros. Se convertirá en una plataforma de intercambio comercial que estará perfectamente integrada con la ciudad y permitirá revalorizar la Provincia Constitucional del Callao.



Sujeto a cambios, dependiendo de la demanda de terceros (inversionistas) y las necesidades futuras del aeropuerto.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

CONECTIVIDAD, ACCESIBILIDAD Y MULTIMODALIDAD

El éxito del nuevo Jorge Chávez también depende de la conectividad, accesibilidad y los medios de transporte multimodales disponibles (auto, tren y bus). En un aeropuerto nuevo, moderno y eficiente, es indispensable que los pasajeros, visitantes y trabajadores puedan llegar y salir de este de forma rápida y fácil.

Por este motivo, nos encontramos en estrecha coordinación con los gobiernos locales, regionales y el gobierno central para que nuevos proyectos viales se concreten y permitan una conexión adecuada y ágil, entre la ciudad y el aeropuerto. Para el logro de estas importantes obras viales son vitales el respaldo y compromiso de las entidades responsables de su construcción y puesta en marcha.

Comparado con otros aeropuertos de la región, como El Dorado (Bogotá), Arturo Benítez (Santiago) o Guarulhos (São Paulo), el AIJC demanda una mayor multimodalidad y un enfoque en soluciones de transporte masivo como trenes y sistemas integrados de buses.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES



CONECTIVIDAD Y ACCESIBILIDAD

Son 8 proyectos de infraestructura alguno de ellos en etapa de planteamientos para una mejor conectividad al nuevo Jorge Chávez desde Lima y Callao.

- 1 **Vía Costanera (continuación Lima)**
- 2 **Vía Costanera (continuación Callao) hasta Av. Santa Rosa**

Interconectarán La Punta con Chorrillos en tan solo 25 minutos

- 3 **Av. Santa Rosa (acondicionamiento)**
- 4 **Av. Santa Rosa (autopista elevada)**

Permitirán tener la primera autopista del aeropuerto a la ciudad

- 5 **Línea Amarilla (continuación hasta Av. Néstor Gambetta)**

Se contará con una 2da autopista hacia el aeropuerto desde el este de Lima Metropolitana

Se podrá llegar hasta el puerto del Callao y favorecer el transporte logístico de carga

- 6 **Intercambio Av. Faucett y Av. Morales Duárez**

Permitirá mayor fluidez vehicular hacia el nuevo terminal desde la Av. Faucett

- 7 **Intercambio Av. Néstor Gambetta y Av. Morales Duárez**

Permitirá mayor fluidez vehicular entre Av. Néstor Gambetta y Av. Morales Duárez

- 8 **Intercambio Av. Néstor Gambetta y Av. Morales Duárez**

Incrementarán la multimodalidad hacia un modo de transporte masivo y eficiente



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACCESO TERRESTRE AL AEROPUERTO

Las vías de acceso al aeropuerto sirven a vehículos que transportan pasajeros y visitantes, empleados de las líneas aéreas y otros operadores e inquilinos del aeropuerto, así como para la carga aérea, correo y entrega de bienes y servicios, mantenimiento, operaciones y construcción del aeropuerto.

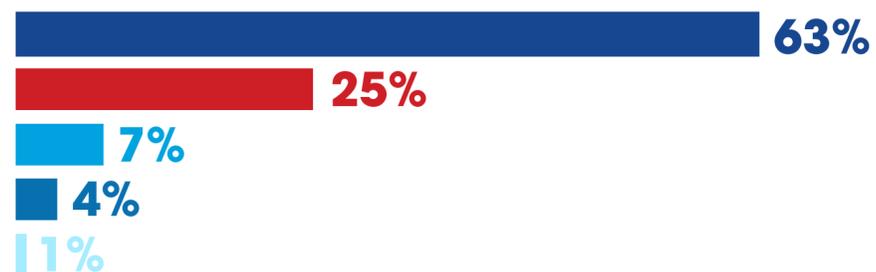
De estas vías, depende gran parte del funcionamiento total del aeropuerto. Por ello, que las operaciones viales sean eficientes y seguras es crítico para el éxito del aeropuerto, especialmente cuando el volumen de pasajeros y visitantes continúe aumentando.

En LAP brindamos el servicio de Airport Express. Este es un servicio de bus seguro y confiable que une al aeropuerto, cada hora del día, con los distritos de Miraflores y San Isidro. En 18 meses de operación, este servicio capturó casi 2% del reparto modal del Jorge Chávez.

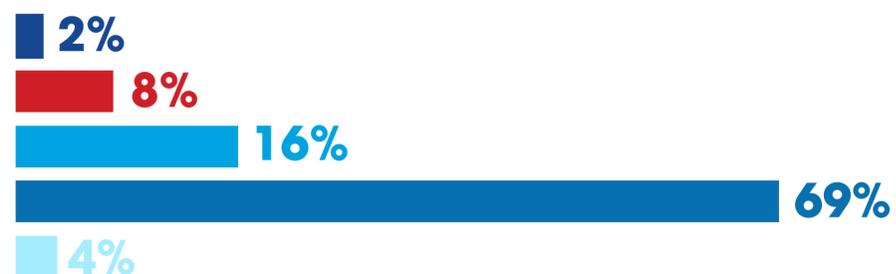
¿Cómo se transportan nuestros pasajeros y trabajadores? Modal Split ⁽¹⁾



PASAJEROS DE LLEGADAS Y SALIDAS



TRABAJADORES DE LA COMUNIDAD AEROPORTUARIA



- ▲ TAXI
- ▲ AUTO PARTICULAR
- ▲ BUS PRIVADO
- ▲ BUS PÚBLICO
- ▲ OTROS



NUESTRA ESTRATEGIA

Colaboramos con las autoridades para lograr mejores vías de acceso desde y hacia Lima y el Callao. Apuntamos a alcanzar una multimodalidad de transporte para vehículos, buses y futuros trenes o metros, que beneficien a los pasajeros, usuarios, acompañantes y empleados de la comunidad aeroportuaria.

Estimularemos la expansión de servicios de transporte eficiente y masivo para asegurar la sostenibilidad del aeropuerto de todos.



⁽¹⁾ Estudio "Medición de Variables relacionadas al Modal Split en el AIJC", elaborado por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), 2019. Los resultados se muestran como un agregado de medios de transporte para llegar al AIJC y salir del AIJC.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

01 SOMOS LIMA AIRPORT PARTNERS (LAP)

02 EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES



NUESTRO DESEMPEÑO

En el 2019, continuamos trabajando con miras a la ampliación del Jorge Chávez, sin descuidar la gestión eficiente de las operaciones y la calidad de nuestros servicios.

ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

La ética e integridad en nuestras operaciones conforman el eje fundamental de la transparencia que demostramos a nuestras partes interesadas. Buscando que cada una de nuestras decisiones contribuya a fortalecer nuestra competitividad y reputación a nivel mundial, hemos logrado:



Creación del área de Riesgos y Cumplimiento



100% de denuncias atendidas oportunamente



19 inspecciones regulatorias



0 sanciones recibidas



99% de participación de colaboradores en el *e-learning* sobre el sistema de cumplimiento

GESTIÓN DE RIESGOS Y SISTEMA DE CUMPLIMIENTO

▲ 102-16, 205-1, 205-2
Pacto Mundial NNUU – Principio 10
103-1, 103-2, 103-3 Transparencia e integridad

La operación del aeropuerto conlleva una gran responsabilidad. Cada decisión que tomamos debe contribuir al logro de los objetivos y optimizar el desempeño, siempre considerando los valores que nos representan y el cumplimiento irrestricto de la normativa. La gestión de riesgos nos permite dar soporte a una mejor toma de decisiones, cumplir con las exigencias de gobierno de nuestros accionistas Fraport AG y el IFC, y alinearnos bajo los principios establecidos en el Código de Ética en el Negocio, respecto a temas riesgosos como: corrupción, fraude, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, competencia desleal y tratamiento indebido de datos personales.

En este sentido, en enero de 2019, creamos el área de Riesgos y Cumplimiento, designando un *Compliance Officer* de dedicación exclusiva. Esto nos permitió fortalecer nuestra gestión y decantar el control interno en el resto de áreas. Además, elaboramos las políticas de gestión de riesgos y del sistema de cumplimiento, lo que nos permite alinearnos al ISO 31001 e implementar un modelo de prevención, según la

normativa peruana (Ley N°30424, que regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas).

Además, actualizamos el "Manual Integrado de Gestión de Riesgos" y el "Inventario de Procesos". De manera análoga, desarrollamos la primera versión de la "Matriz de Riesgos y Controles". En paralelo, en julio de 2019, iniciamos el proceso de adecuación del Sistema de Cumplimiento a la ISO 37001 (Gestión Antisoborno) y el proceso de identificación de Riesgos de Cumplimiento y sus respectivos controles en diecinueve áreas de LAP y en el proyecto de ampliación. Dado el contexto del proyecto de ampliación del aeropuerto, realizamos el proceso de debida diligencia a las empresas y consorcios postores.

Sabemos que, para asegurar la adecuada implementación de este sistema, los trabajadores deben conocer, compartir y actuar según nuestros lineamientos éticos. Por ello, trabajamos en capacitarlos con el fin de que cumplan, en todo momento, las políticas asociadas a la gestión de riesgos y cumplimiento.

Durante el año realizamos lo siguiente:

Risk

- ▲ Inducciones sobre temas de gestión de riesgos y control interno a los nuevos colaboradores.
- ▲ Capacitaciones específicas presenciales a los colaboradores próximos a pasar la auditoría ISO, respecto a las nuevas matrices de riesgos y controles trabajadas para sus procesos.
- ▲ Capacitación al personal de Protocolo sobre temas de control interno.

Compliance

- ▲ El primer curso virtual sobre el sistema de cumplimiento con un 99% de participación de los colaboradores.
- ▲ Capacitaciones específicas de Cumplimiento a áreas sensibles.
- ▲ Inducciones sobre el Sistema de Cumplimiento a los nuevos colaboradores.
- ▲ Talleres de aprendizaje vivencial del Sistema de Cumplimiento.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Durante el 2019, se realizó la difusión de nuestro canal de denuncias y se implementó capacitaciones virtuales relacionados al Sistema de Cumplimiento. El alcance de las comunicaciones fue el siguiente:

COLABORADORES	COMUNICADOS EN TEMAS ANTICORRUPCIÓN*
Total de empleados	604
Porcentaje	100%
Gerentes	26
Jefes	41
Supervisores / Coordinadores	144
Analistas / Asistentes	141
Colab. Áreas Operativas	252

*Que han recibido comunicación sobre temas anticorrupción

Continuando con el proceso de adecuación a la norma ISO 37001, para la segunda mitad del año 2020, se planea realizar comunicaciones, sobre nuestro Sistema de Cumplimiento, con nuestros socios de negocio y miembros del Directorio.

Canal de denuncias

El cumplimiento de leyes vigentes y de nuestros lineamientos internos es sumamente importante. En ese sentido, alentamos a nuestros colaboradores y terceros a comunicar cualquier incumplimiento, a través de nuestro canal de denuncias. Para ello, contamos con un sistema anónimo de reporte, en línea y disponible para todos nuestros stakeholders

- ▲ Corrupción
- ▲ Robo
- ▲ Fraude, estafa o engaño
- ▲ Violación de la ley de protección de datos e incumplimiento del deber de confidencialidad
- ▲ Incumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional
- ▲ Incumplimiento de valores y/o principios de LAP
- ▲ Otras violaciones a leyes
- ▲ Delitos contra la propiedad

Formas alternas de comunicar una denuncia o alguna duda de carácter ético, se pueden realizar a través de correo electrónico, carta u otro medio dirigido hacia el *Compliance Officer*. Durante el 2019, se investigaron dieciocho denuncias realizadas por medio del canal de denuncias y presenciales, las cuales fueron atendidas oportunamente.

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

▲ 103-1, 103-2, 103-3 Transparencia e integridad

Nos encargamos de la administración de una infraestructura de uso público. Por ello, hemos asumido compromisos con el Estado peruano bajo la supervisión del OSITRAN, en virtud de lo establecido en el Contrato de Concesión. En el caso de no cumplimiento, OSITRAN será el organismo encargado de iniciar un procedimiento sancionador y determinar la imposición de una multa.

Buscamos sensibilizar a los colaboradores respecto al cumplimiento del Contrato de Concesión. Por ello, hemos impulsado el uso del Sistema de Cumplimiento para mantener una trazabilidad en los registros de ingreso, flujos de aprobación y salida de documentos, vinculados a nuestras obligaciones frente al regulador,

así como la relación con el MTC y demás entidades del Estado.

Durante el 2019, no se generó ninguna sanción de parte de OSITRAN, demostrando nuestro compromiso con el cumplimiento de la ley. En el marco de su función supervisora, el organismo regulador realizó diecinueve inspecciones para verificar el cumplimiento de nuestras obligaciones. En comparación al año anterior, se realizaron tres inspecciones adicionales, enfocadas en los temas ambientales, los que concuerdan con los compromisos asumidos en la MEIA. Las diecinueve inspecciones abarcaron lo siguiente:

- ▲ Inspecciones de seguridad: cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad aeroportuaria.
- ▲ 4 inspecciones de mantenimiento: conservación y ejecución de actividades de mantenimiento en la Infraestructura aeroportuaria, cumplimiento de los Requisitos Técnicos Mínimos (RTM) y normativa vigente.
- ▲ 4 inspecciones de operaciones: prestación de servicios clasificados como Operaciones Principales y No principales, TUUA, y servicio de aterrizaje y despegue.
- ▲ 6 inspecciones de ambiente: cumplimiento del Plan de Medio Ambiente y gestiones realizadas para el cumplimiento de requisitos ambientales por parte de terceros.
- ▲ 4 inspecciones de mantenimiento: conservación y ejecución de actividades de mantenimiento en la Infraestructura aeroportuaria, cumplimiento de los Requisitos Técnicos Mínimos (RTM) y normativa vigente.

En el 2019, se atendieron 204 requerimientos de OSITRAN, adicionales a las obligaciones establecidas en la matriz de cumplimientos, los cuales fueron difundidos a las áreas correspondientes. Asimismo, se ha coordinado el proceso de integración de plataformas digitales con el organismo regulador, lo cual nos permitirá enviarles documentos a través de su Mesa de Partes Digital.

Por otro lado, hemos iniciado la coordinación interna para el desarrollo de una política de cumplimiento y prevención.

GOBIERNO CORPORATIVO

▲ 102-18

Somos parte del grupo Fraport AG y nuestras actividades y operaciones se gobiernan bajo los lineamientos y estándares del grupo, que incluyen el código de buen gobierno corporativo. Contamos con un Comité Ejecutivo que está compuesto por cuatro directores designados por los socios: la Sra. Aletta von Massenbach, quien se desempeña como presidente del Comité Ejecutivo, la Sra. Andreea-Diana Pal, el Sr. Jorge von Wedemeyer Knigge y la Sra. Natalie Halich.

Aletta von Massenbach
Presidente
Fraport

Abogada de profesión y Directora en LAP desde junio de 2016. Es Presidente del Comité Ejecutivo de LAP desde marzo de 2018. Lidera el área de Global Investment and Management en Fraport. Está 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

Administrador de empresas de la Universidad de Hamburgo (Alemania). Fue Presidente del Comité Ejecutivo de LAP, desde febrero de 2008 hasta marzo de 2018. Durante 13 años, se desempeñó como representante del Dresdner Bank Lateinamerika (anteriormente DeutschSüdamerikanische Bank) y del Dresdner Bank AG en Perú. Actualmente, es Director de Euomotors S.A., Euroinmuebles S.A.C., Altos Andes S.A.C., Comercial del Acero S.A, y otras diversas empresas que conforman la Corporación Cervesur.

Andreea Pal
Directora
Fraport

Ingeniera en electricidad de la Universidad Politécnica de Bucarest. Desde junio de 2016, es Directora de LAP y CEO de Fraport Brasil, desde agosto de 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 tiene un MBA en la Wharton School. Es directora de LAP desde marzo de 2018. La Sra. Halich es Directora de Inversiones de la IFC y tiene más de veinte años de experiencia en capital privado en energía, infraestructura y minería, centrada en los mercados emergentes. También es directora de Pacific Midstream Ltd., Colombia, y forma parte del Comité de Inversiones del grupo de Capital Riesgo de la IFC.

El equipo de alta dirección de la empresa lo conforma el Sr. Juan José Salmón Balestra, Gerente General; la Sra. Pilar Vizcarra Albarracín, Gerente Central de Administración y Finanzas; el Sr. Turgay Kircar, Gerente Central de Operaciones; y el Sr. Norbert Onkelbach, Gerente Central Comercial.

Para cumplir con las obligaciones previstas en el Contrato de Concesión, contamos con 20 áreas especializadas, incluyendo LAP Proyecto, a cargo del proyecto de ampliación del AIJC.



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

SERVICIOS DE EXCELENCIA

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Nos preocupamos por construir relaciones sólidas con nuestros clientes e implementar un diálogo abierto y continuo con ellos, con el fin de brindar servicios que aseguren los mayores estándares de calidad y que excedan sus expectativas.

- ▲ 23.6 millones de pasajeros atendidos.
- ▲ 5 nuevas salas remotas para vuelos nacionales y 9 counters dobles de *check-in*.
- ▲ Recuperamos la vía libre bajo administración de LAP, para mayor fluidez vehicular.
- ▲ 85 locales comerciales, de los cuales 3 son nuevas adjudicaciones.
- ▲ 32% de mayor capacidad instalada en el *food court*.

DIVERSOS CLIENTES, MISMA EXCELENCIA

▲ 102-6 / 103-1, 103-2, 103-3 Eficiencia, innovación y optimización

Nuestros clientes son muy diversos entre sí: aerolíneas nacionales e internacionales, pasajeros nacionales e internacionales, acompañantes, concesionarios y operadores aeroportuarios. Estamos trabajando para que el AIJC les brinde la mejor experiencia y les permita potenciar sus negocios y hacer crecer sus oportunidades.

En LAP buscamos medir, de forma constante, la satisfacción de nuestros clientes. También, trabajamos en colaboración con nuestros grupos de interés para realizar acciones de mejora y el seguimiento respectivo. Esto se sustenta en el cumplimiento de los Requisitos Técnicos Mínimos (RTM), establecidos por OSITRAN, en atención a nuestros compromisos con el Estado Peruano.



Pasajeros y visitantes nacionales, internacionales y en conexión



Aerolíneas nacionales e internacionales



Concesionarios retail



PASAJEROS Y VISITANTES

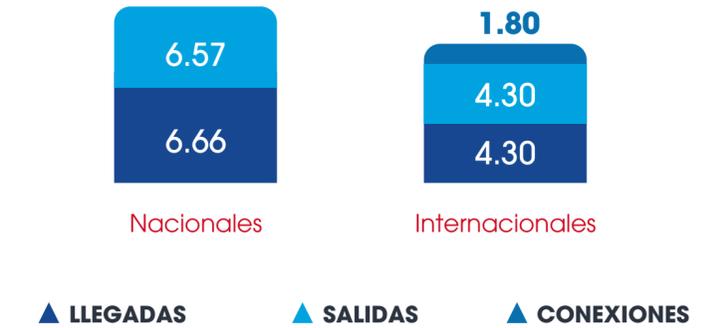
▲ 103-1, 103-2, 103-3 Gestión de la infraestructura

En LAP buscamos garantizar la satisfacción de los pasajeros y visitantes, y mejorar su experiencia de forma continua. En el 2019, superamos nuestro récord de pasajeros, alcanzando un total de 23.6 millones, lo cual representa un aumento de 6.5% con respecto al 2018. El incremento se refleja, principalmente, por los pasajeros nacionales y la explosión del modelo *low cost carrier* (LCC) o de aerolíneas de bajo costo, transformando la dinámica del aeropuerto.

NÚMERO DE PASAJEROS 2016 - 2019 (EN MILLONES)



DISTRIBUCIÓN DE PASAJEROS EN 2019 (EN MILLONES)



Este crecimiento de pasajeros significa una continua adaptación y reformulación de nuestros procesos con el objetivo de gestionar la infraestructura actual y mantener la calidad de nuestros servicios. Siendo uno de nuestros principales retos la administración del espacio, para lo cual estamos trabajando de manera sostenida en el proyecto de ampliación.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

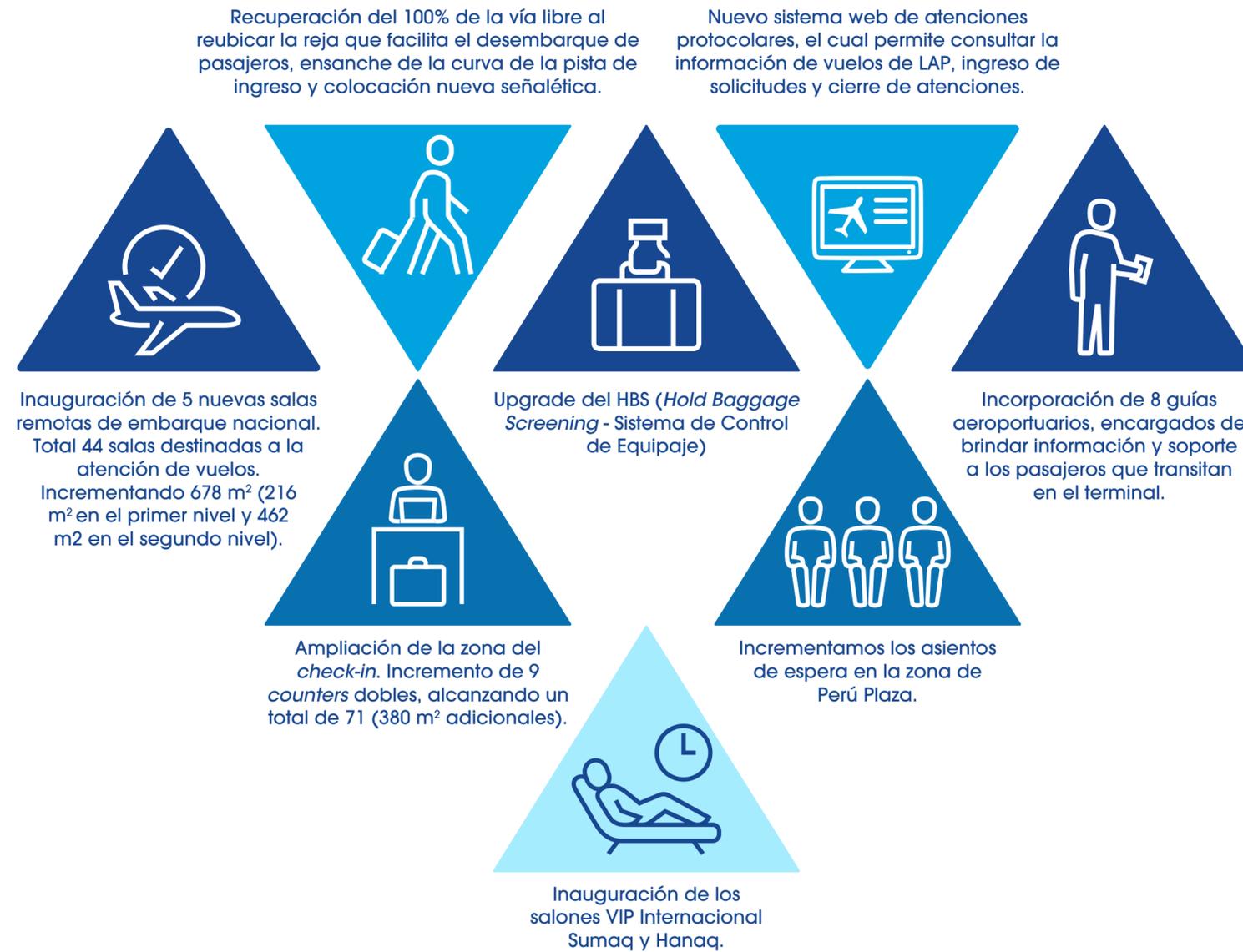
08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

PASAJEROS Y VISITANTES

En septiembre de 2019, el AIJC, ha sido declarado aeropuerto IATA Nivel III⁽¹⁾. Ello permite al aeropuerto mantener una constante interacción con aeropuertos del mundo para asegurar la adecuada coordinación y controles rigurosos. Dichas coordinaciones, nos permiten asegurar que la asignación de espacios de operación aeroportuaria (*slots*) se gestionen en conjunto y no de manera independiente.

Estamos trabajando y hemos invertido en una serie de mejoras en la infraestructura que nos permitirá ofrecer un mejor servicio:



En este contexto, recibimos 44,603.13 m² de área en la plataforma de la Fuerza Aérea del Perú (FAP). Esta zona fue habilitada para su operación, con 8 nuevas posiciones para estacionamiento de aeronaves, debidamente marcadas e iluminadas. Asimismo, invertimos en un *Refueler* y en una segunda isla de recarga lo que permiten agilizar el abastecimiento de combustible a las aeronaves, lo que se traduce en menor tiempo para el embarque de pasajeros.

Adicionamos un nuevo *Jet Aircraft Refueler* para el abastecimiento de combustible a los aviones. Ahora, contamos con tres camiones *refuelers* y una segunda isla de recarga que agilizan el abastecimiento de aeronaves.

Se inició el Proyecto ACDM (*Airport collaborative decision making*) 1^a etapa, para una coordinación inmediata con aerolíneas, hacer más ágil el manejo de operaciones de aterrizaje y despegue, estacionamiento, y otras.

Integramos 44,603.12 m² de la Plataforma de la FAP, al aeropuerto. Se implementaron 8 nuevas posiciones de estacionamiento de aeronaves con sistemas de iluminación y circuito cerrado de televisión (CCTV).

Nos importa cumplir con los requisitos técnicos mínimos (RTM) los mismos que son evaluados por OSITRAN. Usamos como base para la medición los parámetros de nivel de servicio recomendados por la IATA.

⁽¹⁾Nivel III - Coordinador: La demanda de infraestructura aeroportuaria supera la capacidad del aeropuerto durante algunos periodos de operación y la ampliación de la capacidad es inviable en el corto plazo.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

AEROLÍNEAS

La experiencia del pasajero es un diferenciador clave y, cada vez, un factor más competitivo para las aerolíneas. Esto significa que, en los últimos años, están más dispuestas a la innovación: brindan procesos digitalizados más simples y modelos de viaje personalizados a gusto del cliente. Para poder acompañarlas en este proceso de transformación,

desde LAP, trabajamos en recoger las necesidades de cada aerolínea y brindamos los recursos necesarios para un servicio de calidad óptimo. También, nos mantenemos al tanto de las tendencias, en el marco de una gestión transversal, para su adecuada operación en el aeropuerto.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

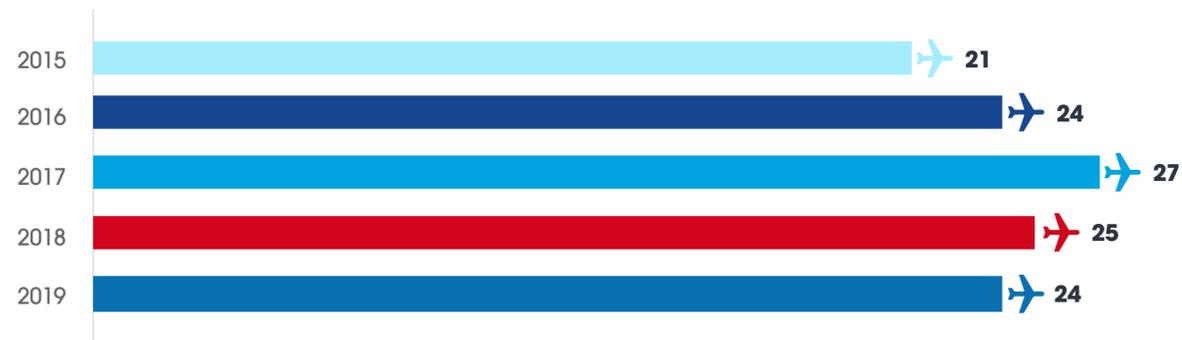
06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

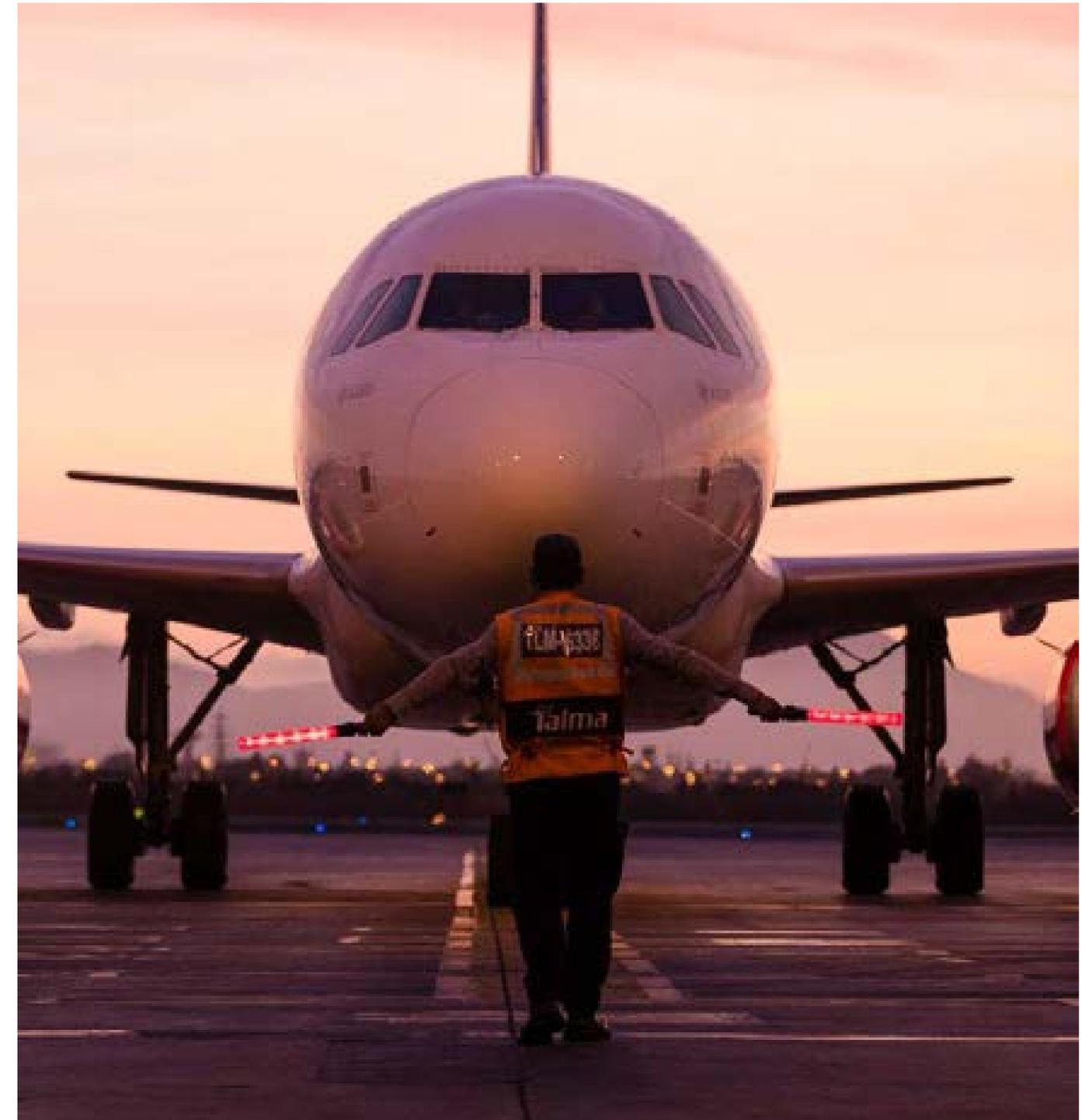
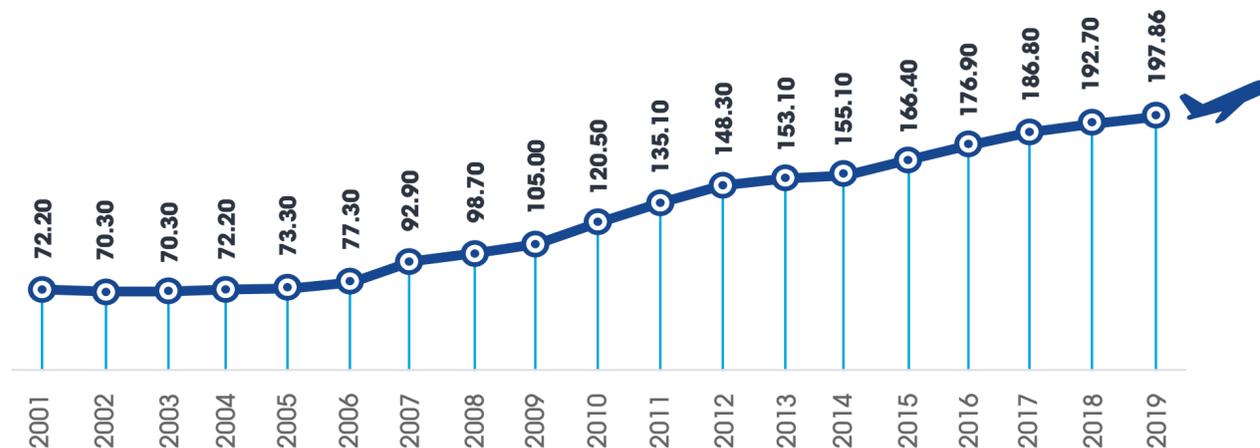
08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

NÚMEROS DE AEROLÍNEAS NACIONALES E INTERNACIONALES 2015 - 2019



NÚMEROS DE MOVIMIENTO DE AERONAVES HISTÓRICO 2001 - 2019 (EN MILES)



Algunas acciones claves y lineamientos que tenemos para la gestión de aerolíneas

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES



Desarrollo y propuesta de casos de negocio de nuevas rutas potenciales, en base en la demanda del mercado.



Seguimiento durante el inicio de operaciones en el AIJC, a nivel comercial y regulatorio.



Gestión de eventos para la inauguración de rutas.



Gestión, seguimiento y negociación de los contratos comerciales y regulados.



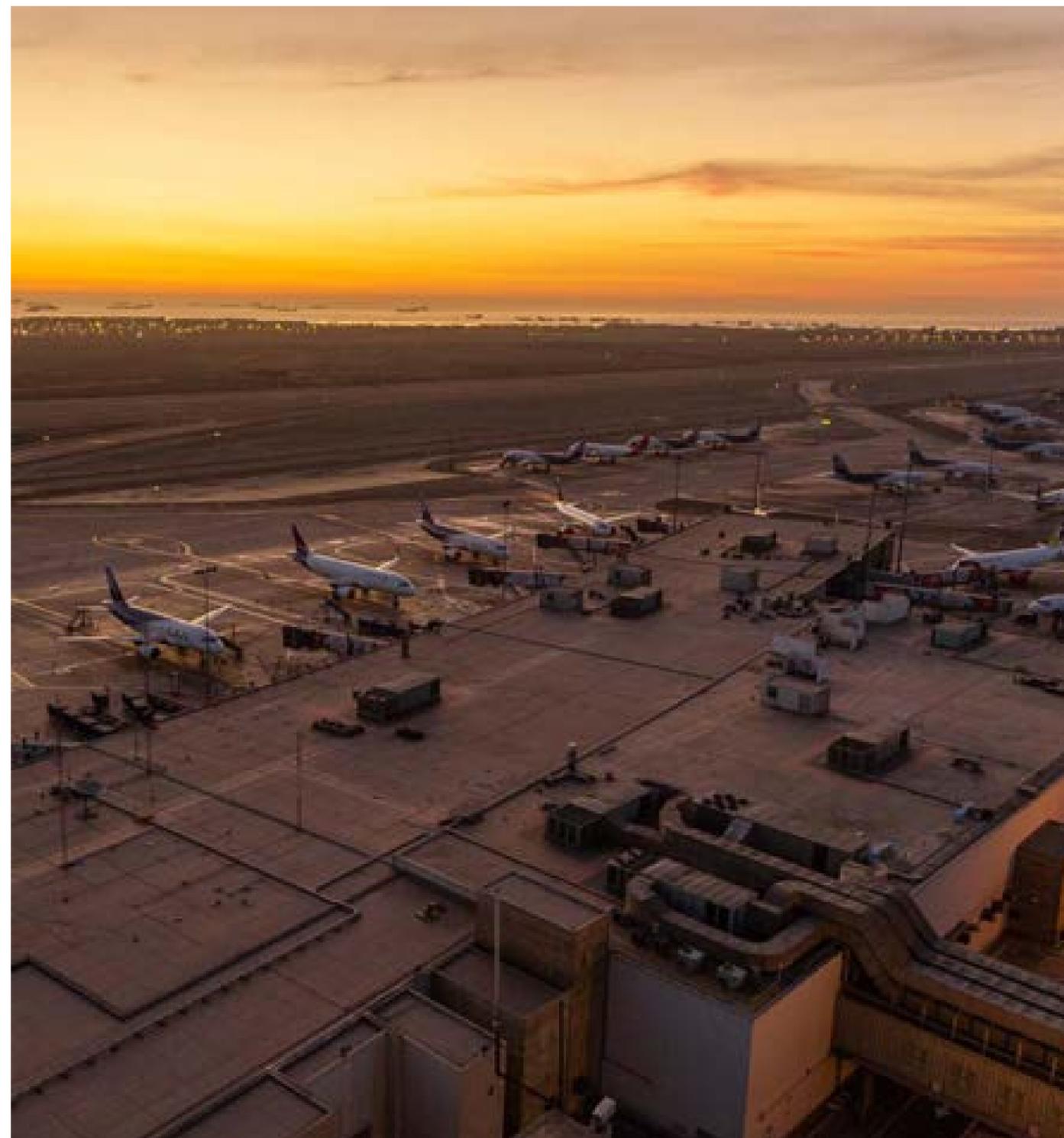
Seguimiento y acompañamiento a la estrategia comercial y de marketing.



Participación en gestión del plan de crecimiento de la aerolínea, involucrando a los grupos de interés adecuados (Operaciones LAP y Coordinador de Slot - DGAC).



Gestión comercial de los procesos de mejoramiento de los flujos de pasajeros dentro del aeropuerto.



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

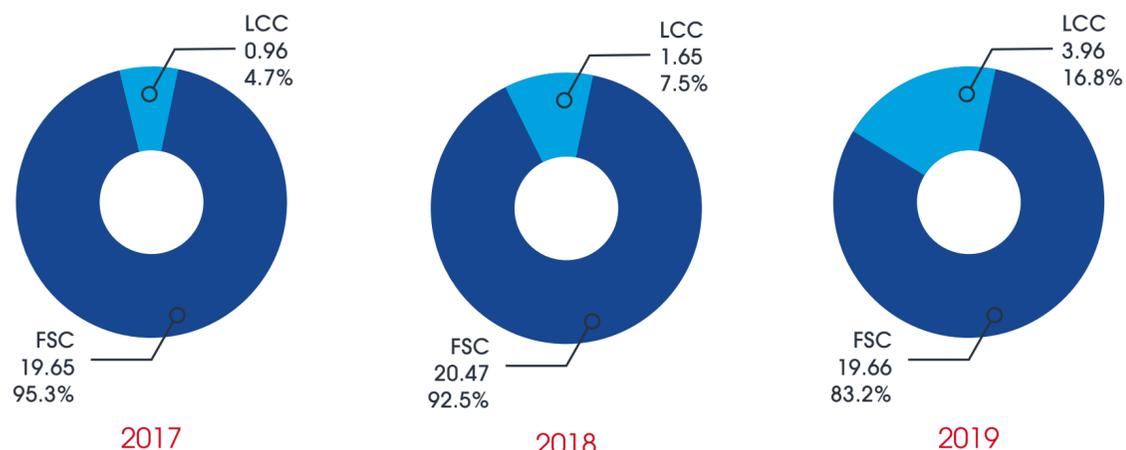
08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

En el 2019, presenciamos un importante incremento del modelo *low cost carrier*. Al finalizar el año, estas aerolíneas transportaron 4.0 millones de pasajeros en total, creciendo más del doble (140%) frente a los 1.7 millones de pasajeros del 2018. Esta rápida expansión tuvo mayor penetración en el mercado local, lo que permitió

su posicionamiento como el segundo grupo más grande en la operación nacional, con un 21% de la participación mientras que, en el caso del mercado internacional, alcanzaron los 1.2 millones de pasajeros transportados (un 39% más que en el 2018).

EVOLUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE LAS LCC



Modelo de servicio tipo *Full Service Carrier (FSC)*: generalmente, son aerolíneas que ofrecen un servicio completo al pasajero, es decir, en el valor del ticket aéreo el pasajero paga el catering, la maleta, el entretenimiento, etc.
Modelo de servicio tipo *Low Cost Carrier (LCC)*: generalmente, los servicios adicionales se venden de manera independiente. Se pagan el precio base y el adicional por la maleta de bodega, el catering, etc.

Las nuevas tendencias y preferencias de los pasajeros han impactado en las operaciones de las aerolíneas. Para algunas fue una oportunidad de crecimiento, mientras que otras han debido cesar sus operaciones o disminuir las rutas ofrecidas. En el AIJC, durante el 2019,

se dieron importantes cambios en los vuelos nacionales, internacionales y cargueros, modificaciones en las rutas, ingresos y salidas de aerolíneas.

VUELOS NACIONALES

CAMBIO EN RUTAS

- ▲ Reducción del 70% de la operación de Avianca. Avianca canceló todas las rutas del mercado local excepto LIM-CUZ (abril).
- ▲ Sky Airlines inició operaciones hacia Iquitos, Tumbes y Ayacucho.
- ▲ Viva Air inició operaciones a Tacna (abril), Cajamarca (abril) y Juliaca (julio).
- ▲ Star Perú abrió operaciones a Chiclayo, (mayo), y reanudó la ruta Cajamarca (marzo).
- ▲ LATAM inició operaciones a Ilo (marzo).

INGRESO Y SALIDA DE AEROLÍNEAS

- ▲ Entrada de SKY (abril) con seis destinos.
- ▲ Cese de operaciones de Peruvian Airlines (octubre).



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

CAMBIO EN RUTAS

- ▲ LATAM apertura 5 nuevas rutas: Cali (enero), Calama (julio), Brasilia (noviembre), Porto Alegre y Montego Bay (diciembre).
- ▲ Avianca canceló su operación en seis destinos internacionales: Mendoza (febrero), Orlando (junio), La Habana, Cali, Medellín y Santa Cruz (noviembre).
- ▲ LATAM incrementó capacidad hacia 3 de los 6 destinos que dejó de servir Avianca: Cali, Medellín y Santa Cruz.
- ▲ Interjet abrió la ruta Lima – Cancún (junio)
- ▲ Viva Air inició operaciones hacia Cartagena (junio).
- ▲ JetSmart inauguró la ruta Lima – Concepción (diciembre).
- ▲ Spirit aumentó su operación diaria de 4 meses al año en el 2018, a 6 meses en 2019.
- ▲ Importantes incrementos hacia Europa:
 - Iberia incrementó tres frecuencias adicionales, llegando a diez diarias hacia Madrid,
 - Air France incrementó dos frecuencias para la temporada de invierno (noviembre - marzo).
 - LATAM mejoró la oferta de asientos en un 32% hacia Madrid, debido al cambio de avión de B767-300 a B787-900.

INGRESO Y SALIDA DE AEROLÍNEAS

- ▲ Tame cerró la estación en Lima, culminó operaciones (abril).
- ▲ GOL entró al mercado peruano, con la ruta São Paulo (diciembre).

CAMBIO EN RUTAS

- ▲ Avianca reduce 58% de su tráfico de carga en el mercado nacional, lo que guarda relación con la reducción de las operaciones comerciales.
- ▲ LATAM continúa reduciendo su operación de aeronaves cargueras para migrar al modelo de carga en operación comercial.

INGRESO Y SALIDA DE AEROLÍNEAS

- ▲ Implementación del negocio complementario de carga de Viva Air desde febrero, principalmente, hacia los destinos de Iquitos, Arequipa y Cuzco.
- ▲ DHL inició operaciones de carga (marzo).



ALIADOS COMERCIALES

En el AIJC, los clientes comerciales forman parte de la experiencia de viaje de los pasajeros y acompañantes. Por ello, también exigimos estándares que respondan a sus necesidades y ofrecemos servicios de calidad para que sus negocios crezcan.

CIFRAS DE LOS CLIENTES COMERCIALES AL 2019



Al 2019, contamos con 85 locales comerciales, de los cuales, 3 fueron adjudicados a nuevas empresas:



Rosatel
Euroretail abrió su tienda "Rosatel", ubicada en la zona pública del hall de llegadas internacionales.

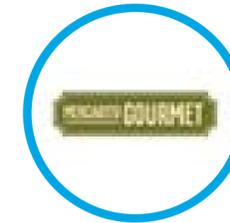


Juicy Lucy
Premium Burger abrió su local "Juicy Lucy", ubicado en zona pública del corredor de *mezanine*.



Safe Bag
Empresa dedicada al embalaje de maletas, cuenta con 2 módulos ubicados en la zona pública del *check-in*.

Adicionalmente, se abrieron 4 nuevos locales comerciales:



Entre abril y junio de 2019, realizamos la remodelación del food court, incrementando su capacidad instalada en un 32.1%, de 420 a 555 asientos. Se implementó un diseño moderno, mejorando significativamente la organización, el

orden y la calidad de los servicios, lo que nos permitió ofrecer una mejor experiencia al pasajero y sus acompañantes, brindándoles un ambiente cálido y acogedor antes de partir a sus destinos.



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En LAP nos preocupamos por ofrecer una óptima calidad de servicios a nuestros clientes y por lo que semestralmente, realizamos encuestas para conocer las oportunidades de mejora y ejecutar planes de acción. Los tres clientes que encuestamos son pasajeros y acompañantes,

aerolíneas y concesionarios.

Durante el 2019, realizamos modificaciones al cuestionario de satisfacción, para que sea más sencillo, logrando los siguientes resultados.

OBJETIVO	2018	2019
 Pasajeros y acompañantes: 80% de los parámetros deben superar el valor de 3.7.	93.5%	90.3%
 Aerolíneas: 60% de los parámetros deben superar el valor de 3.3.	60.1%	67.5%
 Concesionarios: 75% de los parámetros deben superar el valor de 3.6.	65.6%	80.0%

Nota: Los clientes califican del 1 al 5 sobre su satisfacción, donde el Top 2 Box corresponde a 5 "muy satisfecho" y 4 "satisfecho".



Satisfacción de las aerolíneas

La satisfacción de las aerolíneas aumentó, significativamente, aproximadamente 7.4%, entre el primer y segundo semestre. Los ítems mejor puntuados fueron: la ubicación de almacenes de mantenimiento, cantidad de mostradores asignados a la operación en *check-in*, ubicación de almacenes de equipo rezagado y gestión de supervisor de terminales.

Las aerolíneas coinciden en la mejora del servicio prestado por CORPAC. Las nacionales e internacionales también coinciden en que existe una mayor disposición de LAP por atender requerimientos del cliente, y una mejora en la gestión del *Duty Manager*. Por otro lado, las internacionales y de carga están de acuerdo con la mejora del servicio brindado por terceros.

SATISFACCIÓN DE LAS AEROLINEAS CON LA GESTIÓN DE LAP

COMPONENTE	2018	2019
Aerolíneas comerciales nacionales	18.6%	89.9%
Aerolíneas comerciales internacionales	43.5%	91.7%
Aerolíneas de carga	40.0%	100.0%

Satisfacción de los concesionarios

En la encuesta de satisfacción del 2019, la calificación de los concesionarios hacia la gestión de LAP y el AIJC cayó entre el primer y el segundo semestre. Para mejorar nuestra gestión hemos

reforzado las coordinaciones con la empresa que está a cargo de la limpieza de los servicios higiénicos y en octubre, iniciamos mejoras en el flujo de información de expedientes.

SATISFACCIÓN ACERCA DE LA RELACIÓN QUE MANTIENEN CON LAP

COMPONENTE	2018	2019
	S1	S2
Concesionarios	93.5%	91.8%

SATISFACCIÓN GENERAL CON AIJC

COMPONENTE	2018	2019
	S1	S2
Concesionarios	87.1%	82.0%

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Satisfacción de los pasajeros y acompañantes

Se observa una mejora en los resultados de la categoría acompañantes en los aspectos de atención brindada por el personal, información proporcionada y tiempo de espera en ser atendido. Sin embargo, observamos una ligera disminución en la satisfacción de los otros usuarios. Esto se explica por los aspectos de facilidad para encontrar asientos, iluminación dentro de la playa de estacionamiento y presencia de control policial. En respuesta a esto,

medimos la iluminación, en la playa de estacionamiento y en las vías peatonales, con lo que cumplimos con los requerimientos regulatorios. Salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios actualmente no limita a adicionar asientos. Por último, logramos tomar acciones en conjunto con la Policía Nacional del Perú (PNP) para mantener mayor frecuencia policial en la zona.

SATISFACCIÓN GENERAL CON AIJC

COMPONENTE	2019	
	S1	S2
Salidas nacionales	82.7%	82.4%
Salidas internacionales	85.3%	87.9%
Llegadas nacionales	90.9%	88.9%
Llegada internacionales	93.8%	87.0%
Pasajeros en tránsito	89.6%	89.3%
Acompañantes	81.4%	84.0%

Reclamos

Con el fin de continuar mejorando nuestra gestión, cumplimos con los procedimientos normativos dispuestos por OSITRAN y brindamos un servicio de excelencia en el viaje de nuestros clientes. Por ello, consideramos sus sugerencias y/o inquietudes. Con el fin de lograrlo, contamos con los siguientes seis canales de atención:



Durante el año, mejoramos la página web para que los usuarios tengan acceso más sencillo y directo al formulario de reclamos virtual. En el 2019, registramos un total de 843 reclamos, de los cuales 66 fueron declarados fundados y gestionados.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Iniciativas con nuestros clientes

Con el objetivo de tener al pasajero y al cliente en el centro de nuestras decisiones, en mayo de 2019 se puso en marcha el PAX Monitor, estudio de monitoreo continuo del perfil demográfico, comercial y de satisfacción del pasajero a cargo de Ipsos Perú, donde se encuestaron más de 4,700 pasajeros anualmente. También, se optimizó el estudio semestral de cliente incógnito para tener resultados accionables.

A la vez, trabajamos 5 campañas a lo largo del año para consolidar la relación con nuestros clientes comerciales:

Sorprende a Mamá

- Campaña por el Día de la Madre, alcanzó a más de 800 mil personas en redes sociales y contó con la participación de 72 de los establecimientos comerciales. LATAM Airlines fue aliado clave en la comunicación de la campaña.

Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019

- Como país anfitrión de los juegos, buscamos convertir al AIJC en un lugar de bienvenida, con un ambiente festivo y de orgullo. La campaña alcanzó a más de 1.8 millones de personas en redes sociales.

Golden Ticket

- Campaña de premios instantáneos, con la cual buscamos incrementar el ratio de compradores en salidas internacionales. Participó un total de 9,200 pasajeros y contamos con KLM como aliado en la comunicación.

Check-in Gastronómico

- Buscamos desarrollar la primera campaña BTL que contribuya a incrementar las transacciones de los establecimientos de alimentos. La campaña fue desplegada en redes sociales como “Almuerzo Aeropuerto” y alcanzamos a más de 3 millones de personas.

Navidad es Compartir

- Campaña que buscó mejorar la experiencia del pasajero y aprovechar el ambiente festivo de fin de año. Contamos con la participación de 27 clientes comerciales; un video emotivo, que alcanzó a más de 1.5 millones de personas; y, una alianza con LATAM Airlines, para la comunicación y el sorteo de pasajes.

Trabajamos en fortalecer nuestros canales de comunicación con nuestros clientes y en generar sinergias entre las diferentes unidades de negocio de LAP:



Organizamos dos “Comités de Marketing” y lanzamos el “Boletín de Noticias” a nuestros clientes de retail. Estas iniciativas fomentaron el intercambio de ideas y nos permitieron compartir información relevante a nuestros socios estratégicos.



Integramos los negocios Retail y Servicios de Aviación de manera estratégica, incorporando en las promociones de retail a las aerolíneas. Así, tenemos los sorteos, en conjunto, con KLM y LATAM Airlines.

Finalmente, con el objetivo de ser una marca más cercana y directa, iniciamos cambios y eficiencias en la forma de acercarnos a nuestras diferentes audiencias y grupos de interés, siendo los más importantes los siguientes:

▲ *Lima Airport Shopping*: extensión de marca del negocio retail que fue absorbida por Lima Airport Partners, marca que, ahora, será la que administre la oferta comercial del aeropuerto.

▲ Consolidamos nuestros activos digitales en Facebook e Instagram: gracias a ello, incrementamos el alcance en más de 70.0%. Lo anterior, nos permite seguir construyendo una estrategia coherente e integrada en todas las plataformas.

OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Nuestras operaciones son gestionadas cuidadosamente con el fin de ofrecer una experiencia de primera calidad dentro de un aeropuerto hub en Latinoamérica, cumpliendo con la normativa vigente, estándares exigentes y asegurando el bienestar de todas las personas que trabajan en nuestras instalaciones.



89.13% de los proveedores aprobaron la verificación SSOMA



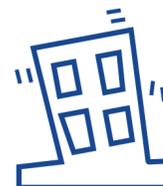
21 inspecciones de infraestructura más con respecto al 2018



US\$388.46 millones en ingresos por operación



0 accidentes de aviación por responsabilidad del aeródromo



3 simulaciones de evacuación en caso de sismo en el terminal del AIJC



0.40 ratio de impacto de aves

ESTÁNDARES DE CLASE MUNDIAL

▲ 103-1, 103-2, 103-3 Eficiencia, innovación y optimización

Aspiramos a alcanzar la excelencia en nuestras operaciones y ser una empresa confiable para nuestros pasajeros, acompañantes y aliados estratégicos. Por este motivo, hemos establecido pilares transversales que nos permitan operar de forma eficiente y segura, cumpliendo con la regulación y compromisos vigentes.

PILARES	DESCRIPCIÓN
 EFICIENCIA	Hacemos un uso correcto de la infraestructura al asegurar el seguimiento de todos los procesos durante la operación. Mantenemos una coordinación constante con los <i>stakeholders</i> que son parte de la operación del aeropuerto.
 CUMPLIMIENTO	Respondemos a las exigencias de nuestro compromiso contractual, los requerimientos con el Estado y los estándares del sector. Monitoreamos, constantemente, los resultados de mediciones de tiempos, en los procesos claves del flujo de pasajeros y generamos mejoras para incrementar la satisfacción de nuestros grupos de interés.
 SEGURIDAD	La seguridad no es transable para nosotros; identificamos, gestionamos y mitigamos los riesgos a fin de asegurar una operación ininterrumpida, buscando cuidar la integridad de todos los integrantes de la comunidad aeroportuaria, infraestructura y equipos.

Si bien estamos certificados con la norma OHSAS 18001, como estándar vigente de Salud y Seguridad Ocupacional, apuntamos a la mejora continua. Nos encontramos en plena transición hacia la norma ISO 45001. Para el 2020, apuntamos

a contar con la certificación trinorma: ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente) e ISO 45001 (Seguridad y Salud Ocupacional).

USO DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y SEGURIDAD

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Las tecnologías de la información (TI) son un soporte fundamental en la gestión de las operaciones de un aeropuerto de envergadura como el AIJC, que opera 24x7 los 365 días del año; así como para el desarrollo de los negocios y gestión de la infraestructura.

En los últimos años, con el crecimiento de las operaciones, LAP ha continuado invirtiendo en Tecnología y digitalización para hacer más ágiles y sencillos los procesos de soporte de las Operaciones, brindar un mejor servicio a aerolíneas, pasajeros y usuarios y garantizar la seguridad e integridad de nuestros sistemas críticos y comunicación. Asimismo, para brindar soporte eficiente a los procesos administrativos. Se ha brindado apoyo tecnológico a 38 servicios y se han diseñado e implementado más de 50 proyectos de innovación (*Master Plan - Information Communications and Technology*).

Las principales implementaciones que llevamos a cabo durante el 2019 fueron las siguientes:

EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

AIRPORT INFORMATION SYSTEM (AIS)	SISTEMA TUUA (E-GATES)	SISTEMA META4 - PEOPLENET	APLICACIÓN MÓVIL PARA PASAJEROS
<p>Permite automatizar la integración de los principales procesos operacionales y de negocio: planificación, control y asignación eficiente de recursos (puertas de embarque, fajas de maletas, <i>counters</i> de <i>check-in</i> y buses) para la atención de vuelos. AIS intercambia información automáticamente con los sistemas FIDS, PAS, TUUA, página Web, sistema AFTN de CORPAC y la mensajería Tipo-B de aerolíneas y socios aeroportuarios, ello implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ Data precisa, confiable y actualizada que mejora la eficiencia de la facturación ▲ Intercambio automatizado de datos reduce tareas manuales y mejora la calidad ▲ Acceso rápido a la información permite una gestión efectiva de las operaciones ▲ Disponibilidad temprana de datos soporta una mejor planificación y uso de recursos 	<p>Con el fin de acelerar el flujo de pasajeros en el aeropuerto reducir las filas para ingresar al área de salida, instalamos 2 puertas electrónicas dobles en la zona de control TUUA en <i>mezanine</i> y 1 puerta electrónica doble en la zona de control Norte. Asimismo, se ha instalado y está en prueba 1 puerta electrónica doble en la zona de pasajeros de transferencia. En total los equipos instalados suman 16. El sistema nos brinda lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ Mayor comodidad al pasajero y menor tiempo en cola ▲ Conteo preciso de pasajeros ▲ Mayor seguridad, al validar los rangos establecidos en el <i>boarding pass</i> 	<p>Se implementó el sistema Meta4 PeopleNet con el fin de contar con el proceso de capacitaciones de forma automatizada. Además, el mismo sistema cuenta con la información que integra la gestión de datos para dinamizar la interacción con colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ Automatiza y agiliza todo el ciclo de vida del colaborador dentro de la empresa ▲ Brinda una interfaz amigable que facilita su uso para trámites internos ▲ Fideliza a los usuarios, proporcionándoles un contacto más cercano con la empresa ▲ Con la funcionalidad integrada de sus módulos, promueve el talento 	<p>Se implementó dos aplicaciones móviles de geolocalización para pasajeros: App LIMA AIRPORT y App SÍGUEME (para pasajeros con discapacidad visual). Ambas apps están disponibles para los usuarios y pueden instalarse desde Internet.</p> <p>Estas permitieron a nuestros distintos perfiles de visitantes lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ Disfrutar de una experiencia más grata y mejor guiada del aeropuerto ▲ Ubicar con facilidad servicios y establecimientos comerciales

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

EN INFRAESTRUCTURA, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD:

INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS

- ▲ Se convirtió toda la Red Gigabit a 10G con la instalación de 112 nuevos equipos CISCO.
- ▲ Implementamos una Red de Emergencia para mantener operativos los sistemas críticos del aeropuerto (CUTE, Migraciones, RQ, FIDS) en caso de contingencia.
- ▲ Instalación de nuevas Centrales Telefónicas Cisco y Panasonic con mayor capacidad y nuevos servicios de mensajería unificada.
- ▲ Renovamos 300 Computadoras y Laptops HP.

IMPACTOS PRINCIPALES

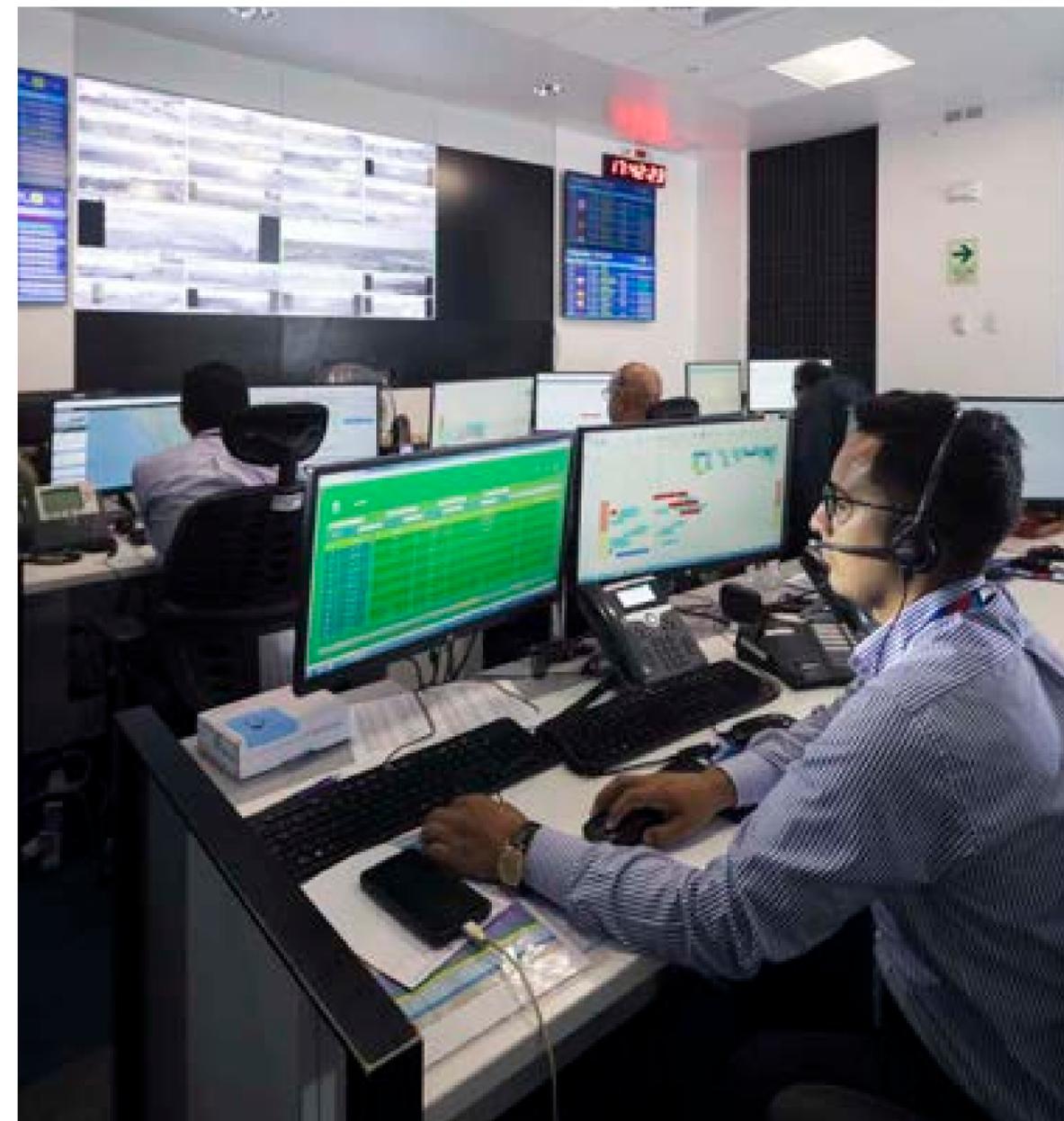
- ▲ Intercambio de información entre LAP y otras empresas más seguro.
- ▲ Acceso seguro a los datos.
- ▲ Evita pérdidas de información.
- ▲ Reduce paradas de servicio.

ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD DE TIC

- ▲ Virtualización de aplicaciones y escritorios: implementamos un nuevo sistema para acceso de forma remota y directa a los aplicativos internos de la empresa manteniendo la seguridad.
- ▲ Renovación de Firewall perimetrales secundarios: instalación, configuración y puesta en marcha de dos nuevos Firewalls en alta disponibilidad.
- ▲ Renovación de VPN SSL: realizamos la instalación y configuración de dos nuevos VPN SSL en alta disponibilidad.

IMPACTOS PRINCIPALES

- ▲ Mayor velocidad de transferencia de datos.
- ▲ Menor tiempo de respuesta a los procesos digitales.
- ▲ Mayor velocidad en los procesos digitales.
- ▲ Incremento de eficiencia operacional.
- ▲ Reducción de paradas.



RESULTADOS FINANCIEROS

Desde el inicio del Contrato de Concesión, nos propusimos a través de un manejo serio y prudente de nuestros recursos, brindar los mejores servicios a nuestros clientes y pasajeros, a la vez de cumplir

nuestros compromisos con el Estado, invirtiendo en una infraestructura segura y eficiente para el desarrollo de nuestras operaciones.

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Desde el inicio de la concesión hasta el 2019, hemos transferido al Estado peruano US\$2,685.32 millones, comprendidos por la retribución de la Concesión, las transferencias a CORPAC, la tasa

regulatoria de OSITRAN e impuestos. Dichos fondos son administrados por el Estado para el desarrollo de la actividad aeroportuaria al interior del país.

Hemos cumplido siempre con todos los hitos de inversión requeridos en el Contrato de Concesión. Asimismo, desde el 2009 en adelante, hemos invertido en mejorar y modernizar la infraestructura del aeropuerto. La inversión total al cierre de 2019 ascendió a US\$ 560.37 millones.

De acuerdo con el Contrato de Concesión, garantizamos el fiel cumplimiento de nuestras obligaciones a través de una carta fianza en favor del Estado por un valor de US\$16.00 millones.

Adicionalmente, mantenemos nuestras pólizas de seguro por responsabilidad civil de aviación y terrorismo, Seguro de todo riesgo, Póliza de guerra y Seguro de responsabilidad civil general y patronal.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

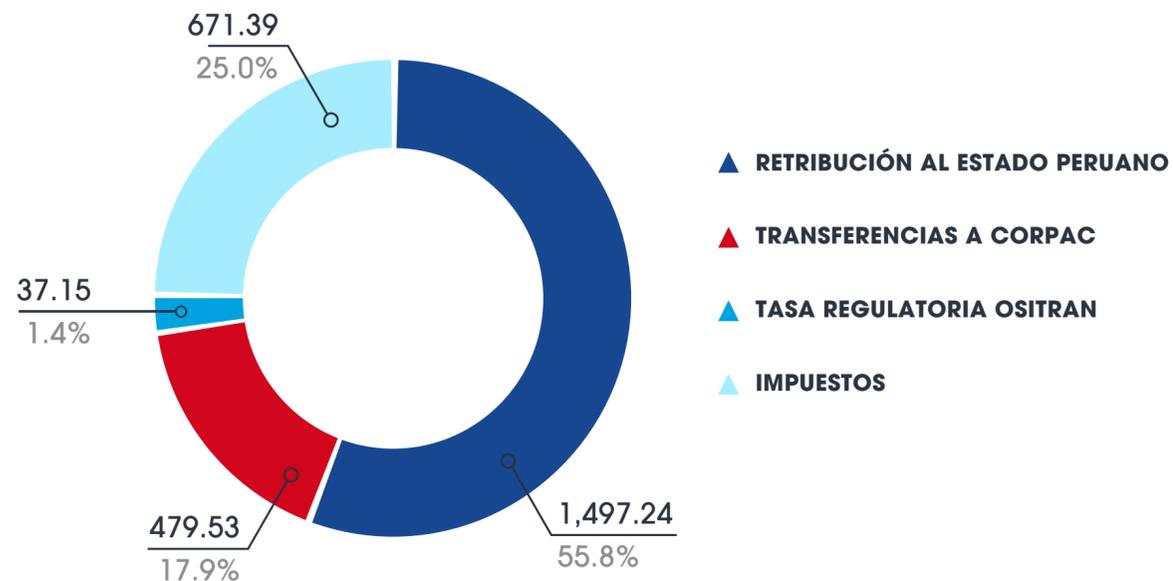
06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

COMPOSICIÓN DE LAS TRANSFERENCIAS AL ESTADO PERUANO EN MILLONES DE US\$ 2001-2019

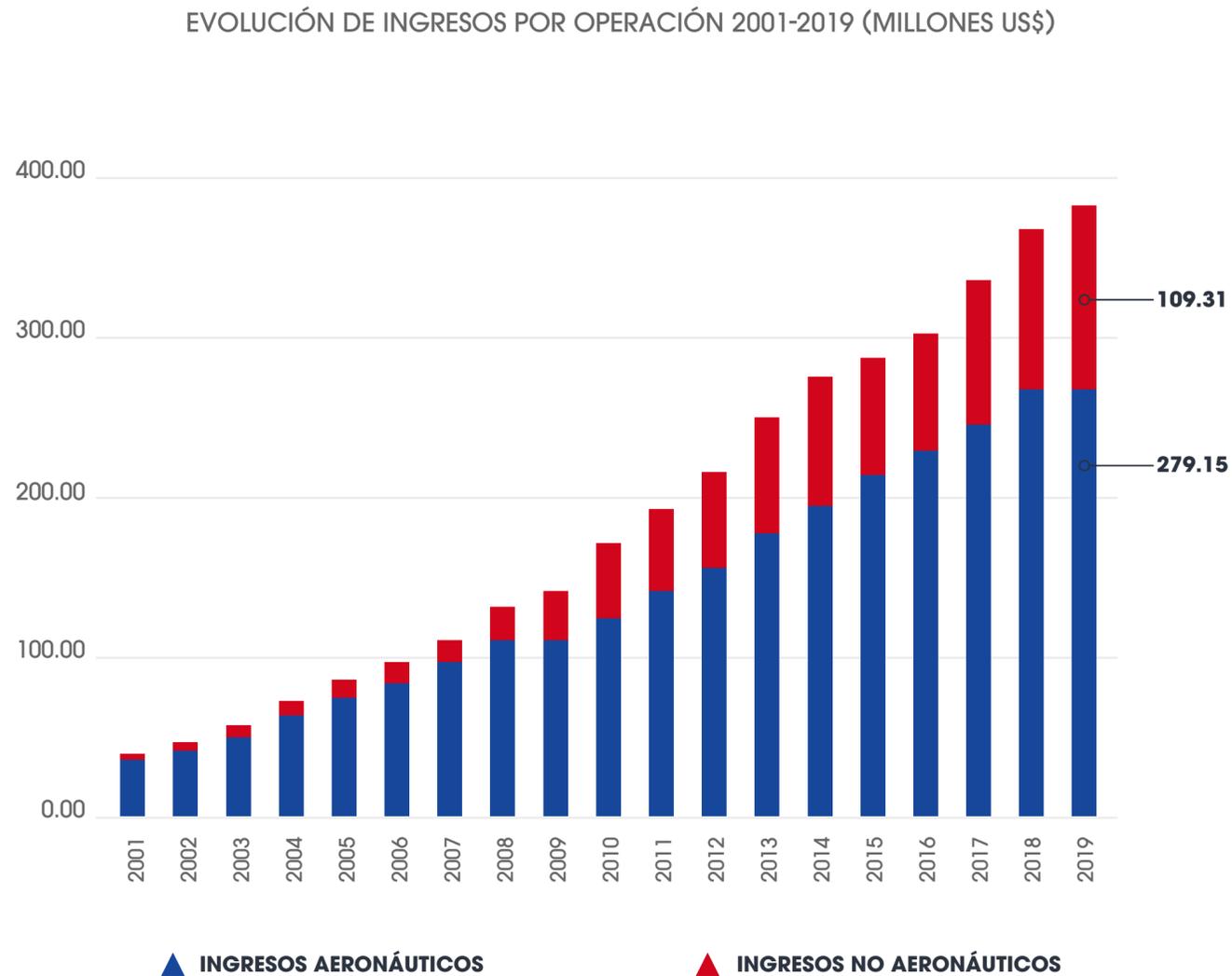


Retribución de la Concesión al Estado peruano corresponde al 46.51% sobre los ingresos por operación.
Transferencias a CORPAC: 20% del TUUA internacional más el 50% de los ingresos de aterrizaje y despegue.
Tasa regulatoria OSITRAN representa el 1% del total de los ingresos.



INGRESOS

Nuestros ingresos por operación en el 2019, ascendieron a US\$388.46 millones², lo que representa un crecimiento de 4.0% en comparación al 2018.



Ingresos aeronáuticos

En relación a los ingresos aeronáuticos alcanzaron los US\$279.15 millones, representan el 71.9% del total de ingresos por operación y registrando un crecimiento de 2.7%, en relación al 2018³.

Los ingresos aeronáuticos están compuestos por (i) TUUA (pasajeros de salida nacional e internacional), (ii) aterrizaje y despegue (A/D), (iii) estacionamiento de aeronaves, (iv) servicio

de inspección de equipaje, (v) puentes de embarque (PLB), (vi) carga, (vii) peaje de combustible y (viii) servicios de rampa, todas las tarifas están reguladas por OSITRAN, a través de un mecanismo de precios tope⁴.

DETALLE DE LOS INGRESOS AERONÁUTICOS (MILLONES DE US\$)

EN MILLONES (US\$)	2018	2019
INGRESOS AERONAUTICOS	271.71	279.14
Ingresos de Aviación	210.04	215.14
TUUA	162.42	165.97
Aterrizaje y despegue	43.83	44.68
Estacionamiento de aeronaves	3.59	3.65
Servicio de seguridad de equipaje	0.20	0.84
Ingresos de Infraestructura	50.82	52.53
Puentes de embarque	16.72	17.63
Carga	6.78	6.36
Peaje de combustible	27.32	28.54
Servicios de rampa	10.85	11.47

² No incluye ingresos por construcción considerados en los estados financieros en aplicación de la Norma Contable CINIIF. En 2019, se provisionaron US\$9.09 millones para reflejar el efecto de los pagos realizados en exceso por LATAM durante el periodo de 2013 a 2019, debido a que la aerolínea declaró pasajeros de salida a pasajeros de transferencia doméstica que están exonerados de la TUUA. Este pedido de devolución está en proceso de evaluación y verificación. Sin la referida provisión, los ingresos por operación hubieran sido de US\$397.55 millones y el crecimiento anual de 6.5%.

³ Sin la provisión del reclamo de LATAM, los ingresos aeronáuticos hubieran alcanzado los US\$228.24 millones, 6.1% más que en 2018

⁴ Que consiste en la aplicación de la fórmula: RPI (inflación de Estados Unidos) menos el factor de productividad X definido como las ganancias de productividad de LAP en relación con las ganancias de productividad de la economía peruana en su conjunto. El Factor X actual calculado por OSITRAN es de 3.26%.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

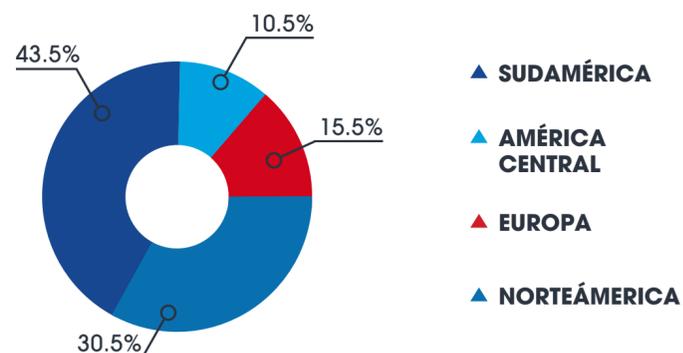
ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Respecto a los ingresos por TUUA:

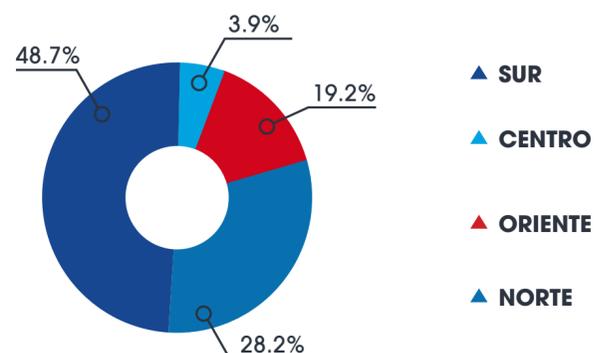
▲ Los ingresos por TUUA Internacional fueron US\$110.94 millones, 8.1% por encima de 2018, que se explica principalmente por el incremento de 9.2% en pasajeros de salida internacional. El crecimiento de pasajeros por regiones fue: (i) 9.1%, en Sudamérica (ii); 9.5%, Norteamérica; (iii) 10.3%, Europa; y, (iv) 6.0%, Centro América.

▲ Los ingresos por TUUA Nacional fueron de US \$55.04 millones (7.9% por debajo de 2018)⁵. Los pasajeros de salida nacional registraron un incremento anual de 6.4%. La intensa competencia de precios ha beneficiado a las líneas aéreas de bajo costo como Viva Air y Sky. Otras, como LC Perú y Peruvian Airlines, se retiraron del mercado, en noviembre 2018 y octubre 2019 respectivamente, mientras que Avianca redujo sus operaciones. LATAM permanece como líder del mercado con 61% de participación del mercado, seguido de Viva Air con un 13%, Sky con un 9%, Avianca con 4% y Star Perú con 3%.

TUUA INTERNACIONAL POR REGIÓN



TUUA NACIONAL POR REGIÓN DEL PERÚ



⁵ Sin el efecto de la provisión de LATAM, los ingresos por TUUA Doméstica serían de US\$64.13 millones, registrando un crecimiento anual de 7.3%.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Por su parte, los ingresos por aterrizaje y despegue (A/D) alcanzaron los US\$44.68 millones y se han incrementado 1.9% respecto al 2018. Esto es consecuencia de 197,870 movimientos (crecimiento de 2.7% respecto del 2018), con un total de 17.46 millones de MTOW⁶ (5.7% de crecimiento sobre el 2018), que compensaron la variación negativa de 2.1% en las tarifas respecto al 2018.

DETALLE DE LOS INGRESOS DE A/D INTERNACIONALES Y NACIONALES⁷

INGRESOS DE A/D INTERNACIONALES

En el 2019, los ingresos ascendieron a un total de US\$32.14 millones. En comparación al 2018, esto representa un aumento del 1.2%, generado por 78,376 movimientos de aeronaves (crecimiento del 2.2%) y 9.13 millones de MTOW (crecimiento del 3.4%).

Los ingresos por puentes de embarque (PLB) ascendieron a US\$17.63 millones y mostraron un crecimiento anual de 5.4%. En total, se registraron 65,114 operaciones con PLB (4.8% más en comparación al 2018), con 111,899 horas de uso (3.5% más en comparación al 2018) o un promedio de 1.72 horas de uso por operación.

Los ingresos por peaje de combustible fueron de US\$28.54 millones y crecieron 4.4% en comparación con el 2018. Esto se relaciona a los 337.70 millones

INGRESOS DE A/D NACIONALES

En el 2019, ascendieron a US\$9.92 millones y aumentaron 7.0%, en comparación con 2018. Estos fueron generados por 106,885 movimientos de aeronaves (crecimiento del 3.4%), con un total de 7.44 millones de MTOW (crecimiento del 10.6%).

de galones de combustible despachados en el periodo, un incremento de 4.4% respecto al 2018.

Los ingresos por servicios de rampa ascendieron a US\$11.47 millones y crecieron anualmente 5.7%, producto de 98,929 operaciones (2.7% más en comparación al 2018).



⁶ El peso máximo al despegue, también conocido por sus siglas en inglés MTOW (Maximum Take-Off Weight), es el máximo peso de una aeronave con el cual el piloto tiene permiso para despegar. La unidad de medida correspondiente es toneladas.

⁷ Adicionalmente la Compañía registra ingresos por operaciones de carga y otros por US\$2.6 millones

Ingresos no aeronáuticos

Los ingresos no aeronáuticos alcanzaron US\$109.31 millones en el 2019 y representan el 28.1% de los ingresos de la operación, con un crecimiento de 7.5% respecto al año anterior.

Los ingresos comerciales que tienen mayor participación son las ventas de retail que representan el 19.0% de los ingresos por operación.

DETALLE DE LOS INGRESOS NO AERONÁUTICOS (MILLONES DE US\$)

EN MILLONES (US\$)	2018	2019
INGRESOS NO AERONAUTICOS	101.66	109.31
Ingresos Comerciales	83.57	88.39
Estacionamiento de vehículos	9.42	9.45
Inmuebles	4.89	5.23
Renta fija	2.08	2.25
Servicios básicos	2.81	2.98
Retail	69.26	73.71
<i>Shopping</i>	35.21	36.88
Publicidad	4.23	4.65
<i>Services</i>	29.83	32.19
Servicios de aviación	16.59	18.22
Otros ingresos	1.50	2.69

Los ingresos por retail crecieron 6.4%, en comparación al 2018. El aumento se explica, principalmente, por los siguientes rubros:

SHOPPING		SERVICIOS	
DUTY FREE	VENTAS MINORISTAS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	SALAS VIP
Los ingresos ascendieron a US\$26.85 millones, 5.2% más con respecto al 2018 debido a mejores en las condiciones contractuales.	Los ingresos ascendieron a US\$10.02 millones, 3.6% más respecto al 2018. Esto se explica por el mejor desempeño que han tenido algunos concesionarios.	Los ingresos ascendieron a US\$13.45 millones, 8.9% más en relación con el 2018. El crecimiento se explica por el ingreso de nuevos operadores y un mejor desempeño que han tenido algunos concesionarios.	Los ingresos ascendieron a US\$10.27 millones, creciendo en 11.3%. El crecimiento se debió al incremento del área de operación como consecuencia de la apertura del Salón Hanaq en agosto 2018; y Sumaq en mayo 2019 así como a mejores condiciones contractuales.

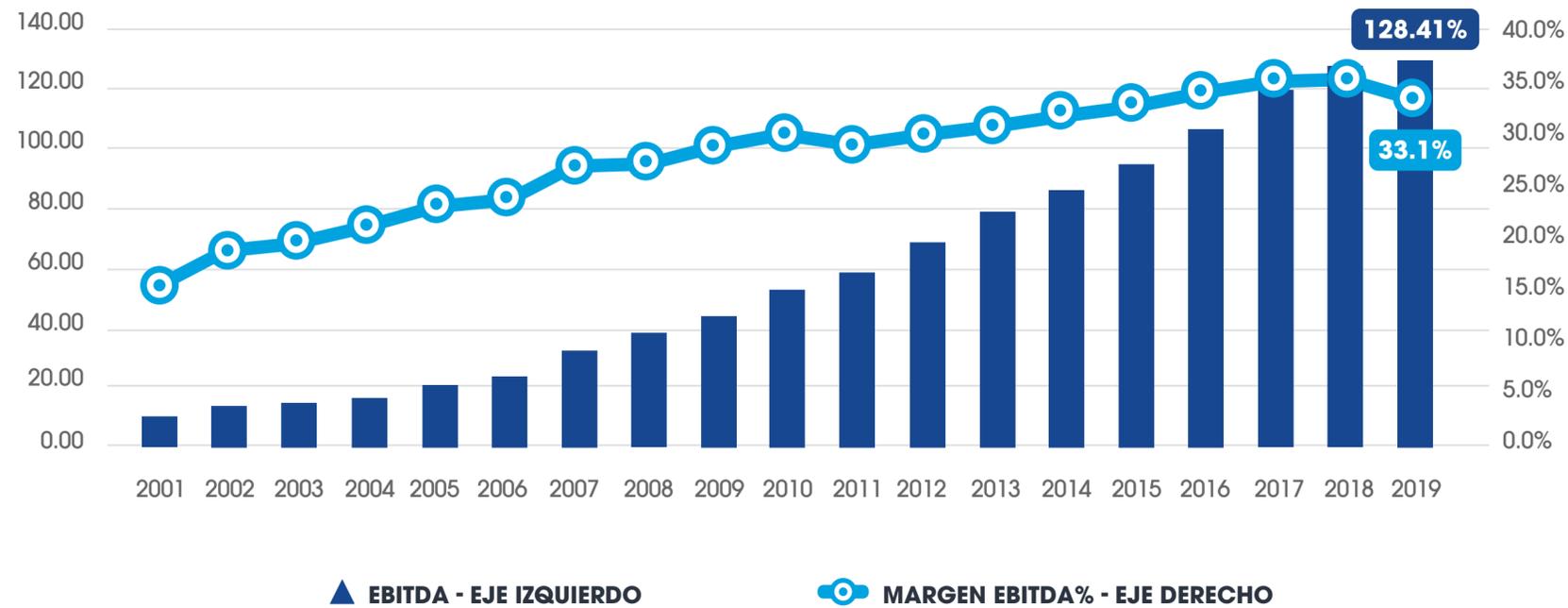
Los ingresos de servicios de aviación ascendieron a US\$18.22 millones, mostrando un incremento de 9.8%, con relación al 2018. Esto se explica por el buen desempeño de catering, almacenamiento y servicios de equipos periféricos (alquiler equipos de recarga eléctrica para aeronaves).

Por otro lado, la retribución al Estado peruano por la concesión ascendió a US\$ 158.53 millones y la retribución a CORPAC, a US\$ 44.53 millones, con lo que los Ingresos netos de LAP ascendieron a US\$ 185.40 millones o 47.7% del total de ingresos. Los costos operativos fueron de US\$ 56.99 millones (una variación positiva de 16.0% respecto al 2018).

EBITDA

El EBITDA alcanzó US\$128.41 millones, en el 2019, con un margen de 33.1% sobre los ingresos por operación.

EVOLUCIÓN DEL EBITDA 2001 - 2019 (MILLONES DE US\$)



CÁLCULO DEL EBITDA Y UTILIDAD OPERATIVA 2018 - 2019

EN MILLONES (US\$)	2018	2019
INGRESOS POR OPERACIÓN	373.38	388.46
Ingresos por construcción	49.81	99.57
INGRESOS BRUTOS	423.18	488.03
Retribución por Concesión	-153.20	-158.53
CORPAC fees	-42.45	-44.53
Costo de los ingresos por construcción	-49.81	-99.57
INGRESOS NETOS	177.73	185.40
Gastos operativos y administrativos	-49.11	-56.99
EBITDA	128.62	128.41
Depreciación	-1.65	-1.85
Amortización	-11.46	-9.98
UTILIDAD OPERATIVA	115.51	116.58

El margen EBITDA disminuyó en 0.2% respecto al 2018 debido a tres razones: (i) aumento en los ingresos de LAP (+4.0%), impulsados por el aumento en el tráfico de pasajeros; (ii) reducción de los ingresos por efecto de las provisiones y (iii) el incremento en los gastos operativos en 16.0%, principalmente, como resultado de mayores gastos en personal, mantenimiento, gastos administrativos.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN

La depreciación y amortización del año 2019 sumaron un total de US\$11.83 millones, lo que representó una reducción de 9.8%, en comparación al año anterior. Este descenso se debió, principalmente, a que en el 2019, se cumplió el periodo de amortización de algunas inversiones como el recapeo⁸ de la pista de aterrizaje y de las calles de rodaje.

Como consecuencia de lo anterior, la Utilidad Operativa en el 2019 fue de US\$ 116.58 millones, 0.9% mayor a la del 2018.

UTILIDAD NETA

En el 2019, nuestra utilidad neta fue de US\$94.34 millones, 2.6% por encima del 2018, con un margen neto de 24% respecto a los ingresos por operación.

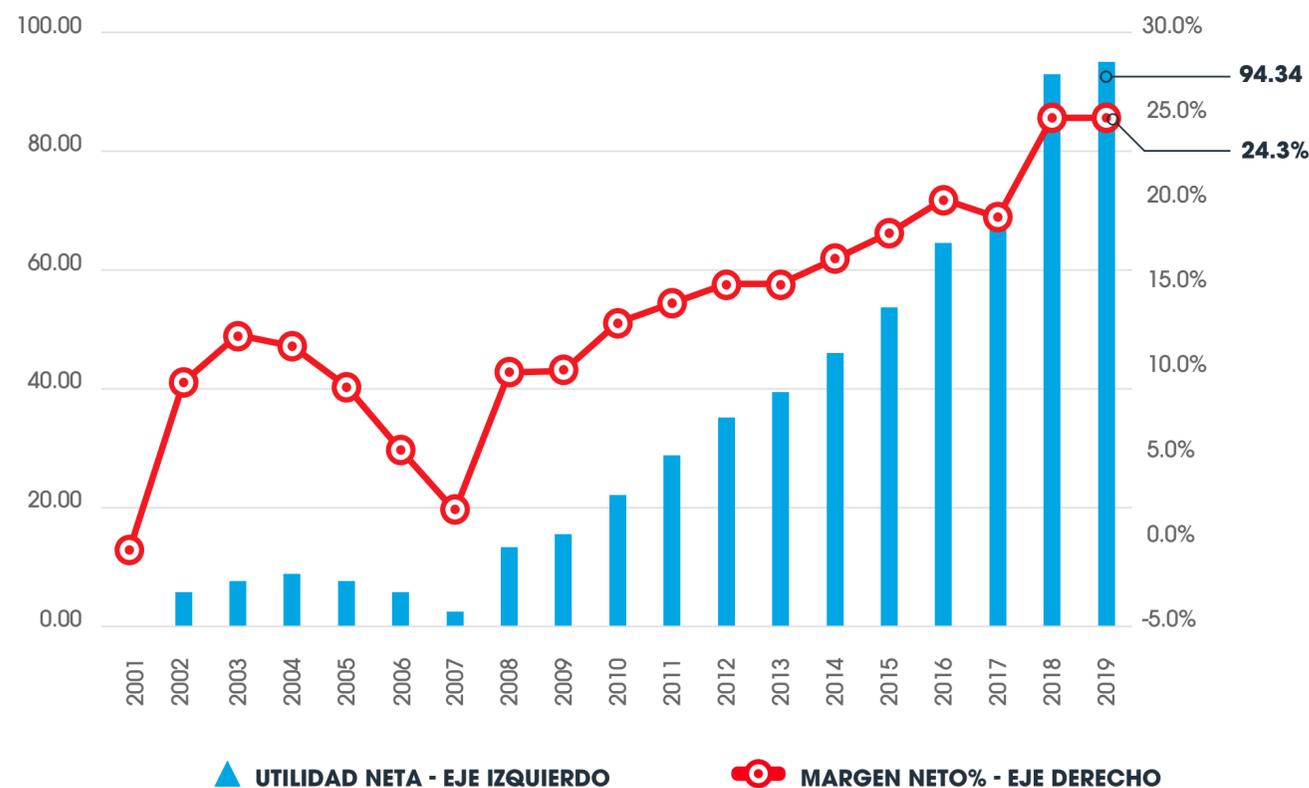
DETALLE DEL CÁLCULO DE LA UTILIDAD NETA 2018 - 2019

EN MILLONES (US\$)	2018	2019
Utilidad operativa	115.51	116.58
Ingresos financieros netos	2.24	4.57
Utilidad antes de impuestos	117.75	121.15
Impuesto a la renta	-25.83	-26.81
UTILIDAD NETA	91.92	94.34

⁸Reforzamiento integral con capa asfáltica o cemento de la pista de aterrizaje.

⁹Realizamos un mayor pago del impuesto a la renta por el ejercicio del año 2018, efectuado en marzo de 2019.

EVOLUCIÓN DE LA UTILIDAD NETA 2001 - 2019 (MILLONES DE US\$)



FLUJO DE CAJA

El flujo de caja operativo, generado en el año 2019, ascendió a US\$104.15 millones, US\$8.46 millones menos que en 2018, debido, básicamente, a variaciones en el capital de trabajo⁹.

El flujo de caja utilizado en inversiones en 2019, fue de US\$105.93 millones, US\$59.93 millones más que en 2018, debido, principalmente, a las inversiones en el proyecto de ampliación (US\$86.75 millones en 2019 vs US\$36.43 millones en 2018).

En los años 2018 y 2019, no hubo flujos de caja de financiamiento debido a que no se pagaron dividendos, ni se obtuvieron ni pagaron préstamos.

Consecuentemente, el resultado de los movimientos de caja, en el año 2019, fue negativo en US\$1.78 millones y se obtuvo como resultado un saldo final de caja de US\$179.37 millones.

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

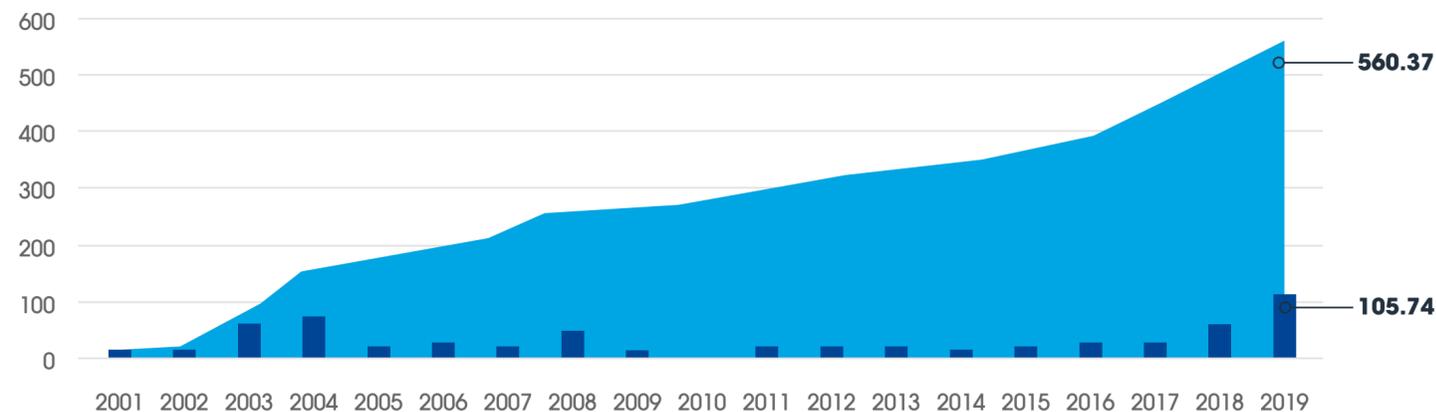
08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

INVERSIONES (CAPEX)

▲ 103-1, 103-2, 103-3 Gestión de la Infraestructura

Al 2019, el total de inversiones, desde el inicio de la concesión, alcanzó los US\$560.37 millones. Estas se distribuyen en activos fijos (bienes muebles y otros) por US\$33.22 millones e intangibles (obras en la infraestructura de la concesión) por US\$527.15 millones.

EVOLUCIÓN DE LAS INVERSIONES (MILLONES DE US\$)



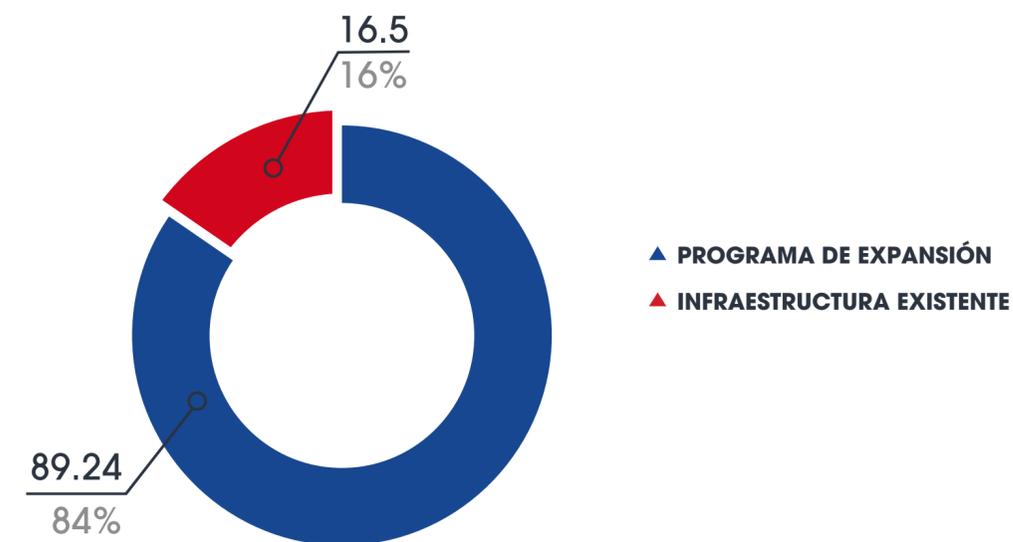
■ INVERSIONES ACUMULADAS

▲ INVERSIONES

Las inversiones del año 2019 ascendieron a US\$105.74 millones, las cuales fueron financiadas con recursos propios. De estos, US\$89.24 millones corresponden al proyecto de ampliación (diseño, *early works*, gastos indirectos, servicios de gerencia y consultorías) y, US\$16.50 millones, a inversiones

en la infraestructura existente (Nuevas salas remotas nacionales, BHS outbound, Integración de la plataforma de la FAP, Mejora Red Gigabit 10 G, Implementación AODB, RMS, FMS y Middleware, ampliación del área de recojo de equipaje nacional, entre otros).

COMPOSICIÓN DE LAS INVERSIONES 2019 (MILLONES DE US\$)



GESTIÓN DE PROVEEDORES

▲ 102-9, 204-1, 308-1, 308-2, 414-2
103-1, 103-2, 103-3 Condiciones necesarias para el proyecto de ampliación.

A la fecha, trabajamos con 726 proveedores en las distintas etapas de nuestras operaciones. Ante el proyecto de ampliación, este número continuará creciendo. Para nosotros es clave generar una buena relación y comunicación con todos nuestros proveedores y crecer de la mano con ellos.

Durante el 2019, los proveedores han atendido, sobre todo, los servicios requeridos por aquellas áreas que presentan mayor actividad dentro de las instalaciones del terminal, siendo las más resaltantes: Mantenimiento, Seguridad y Operaciones. Respecto a la ubicación de los proveedores de LAP, estos se encuentran, en su mayoría, en las provincias de Lima Metropolitana y Callao.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

CADENA DE SUMINISTRO DE LAP



Respecto al 2018, el número de proveedores se ha incrementado en 115 totalizando 726 en el 2019. El número de proveedores internacionales, especialmente de consultorías especializadas, es de 81 y se ha incrementado en 32. El número de proveedores nacionales es de 645 y se ha incrementado en 83.

NÚMERO DE PROVEEDORES 2017 - 2019



- ▲ NÚMERO DE PROVEEDORES INTERNACIONALES
- ▲ NÚMERO DE PROVEEDORES LOCALES (NACIONALES)
- ▲ TOTAL

MONTO TOTAL DE COMPRAS 2017 - 2019 (MILLONES DE US\$)



- ▲ MONTO TOTAL DE COMPRAS INTERNACIONALES
- ▲ MONTO TOTAL DE COMPRAS NACIONALES
- ▲ MONTO TOTAL DE COMPRAS

PORCENTAJE DE VOLUMEN DE COMPRAS ADJUDICADAS LOCALMENTE (NACIONALES) 2017 - 2019



En relación con el monto total de compras nacionales, el crecimiento en 2019 respecto al 2018 es resultado del aumento en las inversiones realizadas (Capex), así como servicios de investigación de mercado y consultorías relacionados al área comercial, gestión ambiental y relacionamiento comunitario.

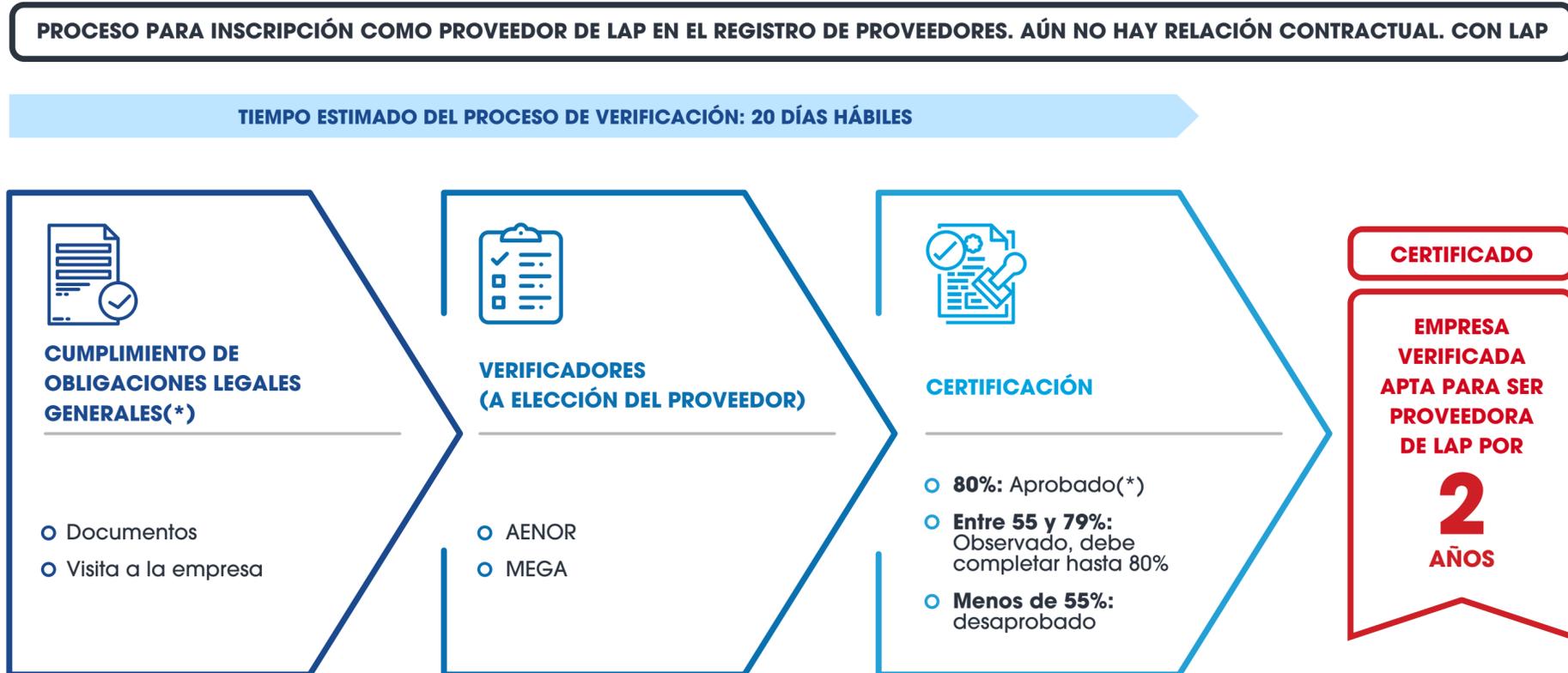
Selección de proveedores

Los proveedores son una pieza clave en nuestra cadena de valor. Por ello, somos muy rigurosos en nuestro proceso de selección. En el 2019, mejoramos la gestión de proveedores con la implementación del *Robotic Process Automation* (RPA). Este es un sistema que nos permite realizar el ingreso y revisión automática de los datos del proveedor, generando un ahorro de 2 horas 30 minutos diarios por cada proceso.

Antes de brindar sus servicios en el aeropuerto, los proveedores deben aprobar el proceso de verificación SSOMA, a través del cual, empresas especializadas revisan sus sistemas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, certificándolos por un periodo de dos años.

Entre los criterios de verificación para la acreditación SSOMA están:

- ▲ Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Actualizado (IPER): actividades rutinarias, no rutinarias, dentro y fuera de sus instalaciones.
- ▲ Plan y Programa de SST, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- ▲ Constancia de nombramiento del Representante en materia de SST por parte del empleador.
- ▲ Reglamento Interno de SSOMA debidamente aprobado.
- ▲ Procedimiento de atención e investigación de accidentes e incidentes.



(*) Se exige el cumplimiento de 5 requisitos determinados como indispensables y la aprobación al 80% de los requisitos normados



Del total de 92 proveedores que culminaron el proceso, 82 aprobaron la verificación SSOMA. Esto representa el 89.13% de proveedores. En general, el desempeño de estos fue de 96%, el cual fue considerado como muy bueno.

SEGURIDAD OPERACIONAL (SAFETY) Y SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA

La seguridad operacional y la seguridad de infraestructura son prioritarias para la continuidad de las operaciones y el bienestar de usuarios, clientes y trabajadores del AIJC.

Gestionamos los riesgos asociados a la operación, a través de un Sistema de Gestión de Seguridad

- ▲ Actualización del Manual del Sistema de Seguridad Operacional del Aeródromo acorde a la regulación, el mismo que fue aceptado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), en junio 2019.
- ▲ Ejecución de seis Comités Operativos Externos, los cuales permitieron el espacio para la gestión de riesgos y contemplar medidas de mitigación. Revisamos los avances y potenciales mejoras respecto a la seguridad operacional en conjunto con la comunidad aeroportuaria.

Operacional y un Plan de Recuperación ante Desastres, los cuales están orientados a establecer medidas integradas en respuesta a riesgos, emergencias y restablecer las operaciones en el menor tiempo posible. Durante el año, los principales avances que llevamos a cabo fueron:

- ▲ Publicación de nueve boletines con información relevante de seguridad operacional, los cuales fueron difundidos a la comunidad aeroportuaria a través de nuestros canales establecidos.
- ▲ Realización del video “Seguridad operacional y familiarización con el Aeródromo”, el cual tuvo muy buena acogida en la comunidad aeroportuaria. Se trata de un video didáctico que muestra la realidad operativa y permite que el personal que labora en el AIJC se familiarice con las áreas del aeródromo.

Además, en el 2019, ajustamos nuestros indicadores de seguridad operacional, añadiendo uno referido a los accidentes por responsabilidad del aeródromo. Ello nos permite alinearnos, adecuadamente, a los estándares establecidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

INDICADOR	2019
N° Accidente de aviación por responsabilidad del aeródromo	0
N° Movimientos	197,857
N° de Incursión de pista	4

Seguridad de la infraestructura

Como parte de nuestras operaciones para resguardar la infraestructura, realizamos inspecciones de seguridad de la infraestructura. El objetivo es detectar cualquier incumplimiento de las normas de seguridad humana en aquellas áreas o instalaciones otorgadas en alquiler a los usuarios (concesionarios, aerolíneas u otros) o cualquier condición insegura que pueda poner en riesgo la integridad de las personas. En el 2019, el programa de actividades se intensificó debido al incremento de pasajeros, creciendo 6.8%.

NÚMERO DE INSPECCIONES	2018	2019
Local comercial y no comercial	60	71
Instalaciones LAP y áreas comunes	50	60

Además, cumplimos con lo dispuesto anualmente por el Estado, al participar de forma activa en la ejecución de los simulacros de sismo y tsunami. También, estuvimos presentes en el comité de rehabilitación de Lima y Callao, y en la reunión sobre sistema de alerta temprana de terremotos y tsunamis, junto con el Instituto Geofísico del Perú (IGP), la Dirección de Hidrografía y Navegación de la Marina de Guerra del Perú (DHN), y el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI). En total, en el 2019, realizamos tres simulaciones de evacuación en caso de sismo.

Por otro lado, en colaboración con INDECI y PNUD, actualizamos el informe GARD (Aeropuertos Preparados para los Desastres). Por último, obtuvimos la certificación del terminal del AIJC, con el certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE) de la Municipalidad Provincial del Callao, en el mes de septiembre.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Peligro aviario y fauna silvestre

▲ 304-2

Como parte de la seguridad operacional, tomamos medidas de control de aves con el fin de disminuir accidentes que puedan afectar las operaciones y la seguridad de los pasajeros. Mediante el Comité Coordinador de Peligro Aviario, informamos sobre la prevención a los operadores, gobiernos locales y entidades públicas, enfatizando la importancia de evitar la generación de condiciones que atraigan a los animales, como la exposición de basura en la vía pública.

Mantenemos nuestras actividades de cetrería como una de las principales actividades de dispersión de fauna, las cuales se realizan volando en diferentes zonas del AIJC, como el centro de carga, cerco perimétrico, el gran techo del terminal y las parcelas de terrenos entregados por el Estado

peruano para la construcción del nuevo terminal. Asimismo, realizamos monitoreo de fauna para tener una mayor información del comportamiento y desplazamiento de las aves.

Durante el 2019, realizamos tres comités de peligro de aves y vida silvestre, capacitaciones a las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, inspecciones en el río Rímac y la Base de Aviación del Ejército por problemas de peligro de aves y vida silvestre, y la gestión del programa de control de vida silvestre.

Con respecto a nuestros indicadores, mantuvimos un índice menor al ratio planteado (≤ 1), lo que refleja nuestros esfuerzos por reforzar nuestros sistemas de seguridad.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	2017	2018	2019
Impacto de aves	# choque de aves	7	5	8
Número de movimientos (miles)	# movimiento de aeronaves	137,999	192,695	197,857
Ratio*	(N° de choque de aves x 10,000 movimientos) / (movimiento de aeronaves)	0.51	0.26	0.40

(*) El objetivo del ratio es ≤ 1

SEGURIDAD AEROPORTUARIA (SECURITY)



Para nosotros es prioridad gestionar la seguridad en cada una de las actividades desarrolladas en el AIJC. Por ello, contemplamos medidas de seguridad que reduzcan el riesgo de ocurrencia de actos de interferencia ilícita: contamos con un debido sistema de control de accesos y equipos de inspección y la aplicación de procedimientos relacionados con altos estándares de seguridad.

Desde el 2018, el AIJC es considerado Activo Crítico Nacional. Por eso, se ha coordinado con representantes del Estado, vinculados a la prevención y protección de las instalaciones. En este marco, hemos coordinado en el Comité de Aeropuerto de Lima (COMALIM) - 3 sesiones - con la finalidad de revisar, adoptar y ejecutar medidas de seguridad de manera coordinada con la comunidad aeroportuaria.

Desarrollamos el V ciclo de conferencias de *Security and Safety*, que tiene como objetivo promover

el intercambio de conocimientos entre nuestros colaboradores, representantes de organismos del Estado e importantes especialistas. En la conferencia, se abarcaron temas como amenazas a la seguridad, el nuevo marco normativo AVSEC (seguridad de la aviación, por sus siglas en inglés) de la DGAC, Factores Humanos (*Safety*), Plan de Recuperación ante Desastres, Auditoría USAP, OACI - DGAC, Primeros Auxilios – Soporte Básico de Vida, Manejo de Crisis, Ejercicio de mesa sobre Acto de Interferencia Ilícita, entre otros.

Asimismo, establecimos medidas de seguridad, en relación a la expansión de las nuevas salas de embarque y ampliación de la plataforma. Realizamos 9 ejercicios controlados para evaluar, con una frecuencia periódica, si el sistema de seguridad detecta condiciones inseguras y verificar el cumplimiento de los procedimientos efectuados por el personal de seguridad.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Todo lo mencionado demandó el crecimiento de nuestro personal de apoyo. Aumentamos el número de orientadores aeroportuarios como parte del proceso de inspección de pasajeros.

Además, se realizó la auditoría de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) al Estado peruano en materia de seguridad en aviación civil (AVSEC), la cual se sostuvo en el AIJC, por ser parte importante de la evaluación sobre el cumplimiento de las regulaciones vigentes en el Perú. Como resultado, dicha auditoría nos permitió evidenciar nuestro compromiso y transparentar nuestra gestión de cara a la concesión en el cumplimiento de las regulaciones y acciones de mejora continua.

Finalmente, uno de los grandes hitos del 2019, que exigió alcanzar máximos estándares de seguridad, fueron los eventos deportivos que se desarrollaron en Lima (los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos). Cerca de 8,000 atletas llegaron a Lima y fueron recibidos por nuestras instalaciones. Ello exigió un involucramiento articulado entre concesionarios, proveedores, aerolíneas y colaboradores. Con esta experiencia, logramos implementar óptimas condiciones y medidas especiales de seguridad para delegaciones de fútbol y fanáticos de la Final de Copa Libertadores (CONMEBOL), desarrollado a finales del año 2019.



Actos de interferencia ilícita

Con el objetivo de cumplir con los lineamientos del Programa de Seguridad del Aeropuerto, contamos con equipos de seguridad y personal capacitado y entrenado. Esto nos permite prevenir y evitar cualquier acto de interferencia

ilícita. Además, mantenemos una permanente coordinación con la División de Seguridad Aeroportuaria, Fluvial y Lacustre de la Policía Nacional (DIVSAFL) para establecer medidas de seguridad.

Vías de acceso

De cara a nuestra gestión actual y proyección para el nuevo aeropuerto, estamos implementando medidas para reducir el congestionamiento de las vías de acceso hacia el aeropuerto. El Ministerio del Interior (MININTER) y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) tienen un rol fundamental en la reducción de la presencia de transporte informal en el aeropuerto.

En tal sentido, realizamos operativos en conjunto con la Municipalidad Provincial del Callao, PNP y MINCETUR, logrando el retiro de taxistas informales y el internamiento de sus vehículos en el depósito (por el incumplimiento a la normativa vigente). Esta labor de coordinación y su ejecución continuarán en el 2020.

Lucha contra el terrorismo y narcotráfico

A partir de agosto de 2019, reforzamos medidas de seguridad en la inspección aleatoria de forma física para la detección de amenazas no metálicas con fines criminales y terroristas (por ejemplo, explosivos plásticos). Asimismo, se continúa con la

notificación inmediata a las autoridades competentes sobre posibles amenazas relacionadas al narcotráfico y contrabando en sus diferentes modalidades.

EQUIPO DE SALVAMENTO Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS

Estamos preparados y entrenados para actuar ante cualquier tipo de emergencia que podría suceder en el aeropuerto, sea aeronáutica, estructural, médica, rescate vehicular, mercancías peligrosas u otra. En el 2019, como parte de nuestro sistema de mejora continua, actualizamos el Plan de Emergencia, el cual establece todos los procedimientos que se deben seguir ante una situación de crisis. De esta forma, podremos aplicar procedimientos que nos permitan controlar las distintas emergencias que se pudieran presentar en el AIJC.

En ese sentido, realizamos simulacros sobre diversos temas vinculados a materiales peligrosos como el derrame de combustible, incendios en talleres aeronáuticos, entre otros. Esto nos permite contar con un equipo especializado de acuerdo al tipo de emergencia. También, tuvimos cuatro comités de emergencia en donde participaron todas las organizaciones y entidades que forman parte del Plan de Emergencia. Asimismo, realizamos la capacitación de bomberos aeronáuticos, que incluyó una práctica de fuego vivo para la atención de emergencias de aeronaves.

Durante el 2019, tuvimos un total de 4,614 emergencias médicas y 94 emergencias aeronáuticas. De las cuales, la mayoría se relacionó con las aeronaves que reportaron problemas técnicos, pero que se encontraban bajo control. Las emergencias médicas se incrementaron en un 4.0%, respecto al 2018. Esto se explica, principalmente, por el aumento de pasajeros.

TIPO DE EMERGENCIAS	2017	2018	2019
Emergencias médicas	3,818	4,437	4,614
Emergencias de aviación	151	105	94



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

CREZCAMOS JUNTOS

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Al ser la responsabilidad social un eje transversal a nuestra gestión, buscamos contribuir al crecimiento de las localidades aledañas, generando impactos positivos en nuestra área de influencia directa e indirecta.



5 campañas de salud, con más de 1,500 beneficiarios



14 talleres de emprendimiento, con más de 300 beneficiarios



Conformación del Comité de monitoreo y vigilancia ciudadana (CMVC)



45 instituciones educativas participantes del programa de Educación Ambiental y Seguridad Vial



Comunicación constante a través de los principales canales de comunicación:

- o 1 oficina de información permanente
- o 1 módulo móvil de información
- o Redes sociales
- o 12 promotores sociales realizando trabajo de campo

ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA

▲ 413-1

En el marco del proyecto de ampliación, asumimos un serio compromiso con las localidades vecinas al aeropuerto. Por ello, en el 2019, establecimos distintas iniciativas enmarcadas en pilares de relación como educación, medio ambiente, desarrollo económico y ayuda humanitaria, con énfasis en el trabajo con grupos vulnerables (niños y jóvenes). A la vez, buscamos mantener a la población constantemente informada del alcance de

cada uno de los programas y su cronograma de ejecución.

Durante el año, la inversión realizada en desarrollo local fue de US\$0.65 millones. Cabe destacar que todos los compromisos iniciados comprenden tanto la etapa de construcción como las operaciones de la nueva infraestructura.



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Nuestra área de influencia directa está compuesta por 46 localidades ubicadas alrededor del AIJC, agrupado en 6 zonas: norte frente, norte colindante, centro, sur colindante, sur frente y oeste.

LOCALIDADES VECINAS

- ZONA NORTE COLINDANTE**
- 1 Urb. Los Portales del Aeropuerto I Etapa
 - 2 Urb. Los Portales del Aeropuerto II Etapa
 - 3 Urb. Alameda Portuaria I Etapa
 - 4 Urb. Aero Residencial Faucett
 - 5 Asociación Residencial La Taboada
 - 6 Urb. Alameda Portuaria II Etapa

- ZONA OESTE**
- 7 Junta Vecinal Los Ferroles
 - 8 AA.HH. Daniel Alcides Carrión
 - 9 AA.HH. Francisco Bolognesi
 - 10 AA.HH. Twinza
 - 11 AA.HH. Acapulco
 - 12 AA.HH. Villa Mercedes
 - 13 AA.HH. Juan Pablo II
 - 14 AA.HH. Sarita Colonia

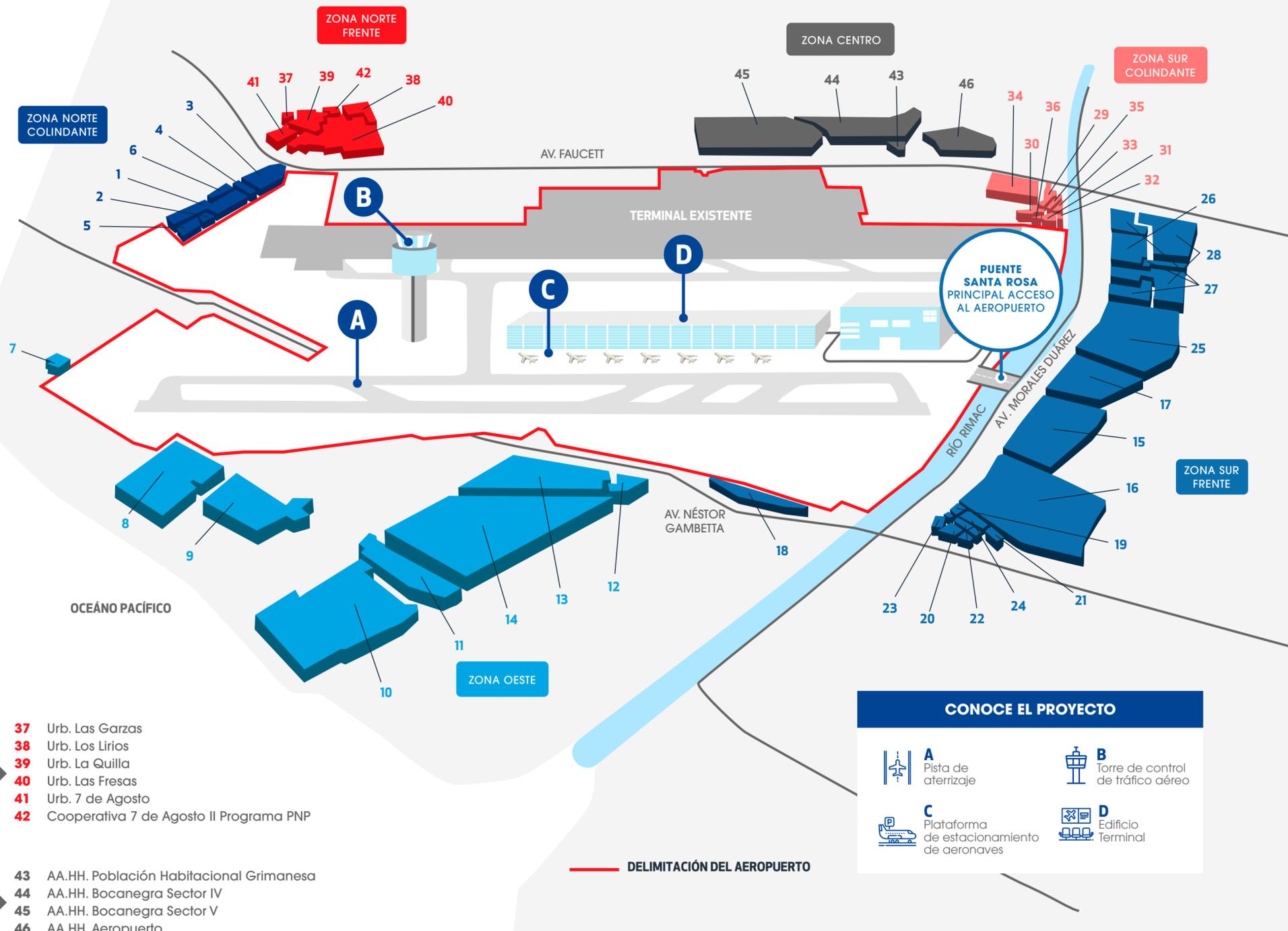
- ZONA SUR FRENTE**
- 15 AA.HH. Gambeta Baja Oeste
 - 16 AA.HH. Mariscal Ramón Castilla
 - 17 AA.HH. Gambeta Baja Este
 - 18 Agrupación Poblacional Max Newbauer
 - 19 AA.HH. Andrés Avelino Cáceres
 - 20 AA.HH. René Nuñez del Prado
 - 21 Urb. Popular Valentín Paniagua
 - 22 Asociación de Viviendas Ongoy
 - 23 AA.HH. 3 de Marzo
 - 24 AA.HH. San Antonio
 - 25 AA.HH. Santa Rosa
 - 26 AA.HH. Todos Unidos
 - 27 AA.HH. José Olaya
 - 28 AA.HH. Manuel Dulanto

- ZONA SUR COLINDANTE**
- 29 AA.HH. 25 de Febrero
 - 30 AA.HH. 1ro de Julio
 - 31 AA.HH. El Progreso
 - 32 AA.HH. Señor de Luren
 - 33 AA.HH. Nueva Esperanza
 - 34 AA.HH. 200 Millas
 - 35 AA.HH. Hijos de Moradores 25 de febrero
 - 36 AA.HH. El Buen Pastor

- ZONA NORTE FRENTE**
- 37 Urb. Las Garzas
 - 38 Urb. Los Lirios
 - 39 Urb. La Quilla
 - 40 Urb. Las Fresas
 - 41 Urb. 7 de Agosto
 - 42 Cooperativa 7 de Agosto II Programa PNP

- ZONA CENTRO**
- 43 AA.HH. Población Habitacional Grimanesa
 - 44 AA.HH. Bocanegra Sector IV
 - 45 AA.HH. Bocanegra Sector V
 - 46 AA.HH. Aeropuerto

ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA DEL PROYECTO DE AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ



CONOCE EL PROYECTO

- A** Pista de aterrizaje
- B** Torre de control de tráfico aéreo
- C** Plataforma de estacionamiento de aeronaves
- D** Edificio Terminal

GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

413-1, 413-2
103-1, 103-2, 103-3 Relaciones con la comunidad y grupos de interés

A lo largo del 2019, desarrollamos diversos programas establecidos por la MEIA, los cuales responden a diversos estudios realizados para el control y mitigación de impactos derivados por el proyecto de ampliación y la operación del AIJC. Asimismo, hemos contemplado desarrollar iniciativas propias de LAP.

En el 2019, las 46 localidades, pertenecientes a nuestra Área de Influencia Directa (AID), participaron en, por lo menos, una iniciativa o programa social de LAP.

PROGRAMAS SOCIALES EJECUTADOS EN TODAS LAS ÁREAS DE INFLUENCIA

	PROGRAMA	ACCIONES	IMPACTO
 SALUD	Campaña de salud, comedores saludables, talleres de vida saludable, y despistaje de anemia y cáncer.	5 campañas y talleres	Más de 3,000 pobladores
 APORTE AL DESARROLLO SOCIAL	Talleres de fortalecimiento de capacidades en emprendimiento, y talleres de arte y cultura.	10 talleres	Más de 300 pobladores
 EDUCACIÓN AMBIENTAL	Talleres de manejo de residuos sólidos, recuperación de áreas verdes, y cuidado de espacios públicos.	10 talleres	Más de 300 alumnos
 EDUCACIÓN VIAL	Talleres de ciudadanía y de seguridad vial.	16 talleres	Más de 600 alumnos
 OTROS	Campaña de Navidad y talleres de deporte.	2 iniciativas	Más de 7,500 alumnos

OTROS PROGRAMAS SOCIALES EJECUTADOS DURANTE EL 2019

	PROGRAMA	ACCIONES	IMPACTO
 CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Capacitamos emprendedores y los contactamos con potenciales clientes. Para ello, generamos alianzas con autoridades, incubadoras, e instituciones públicas.	Taller para potenciales proveedores	34 asistentes
 MONITOREO DE ASUNTOS AMBIENTALES	Conformamos un comité (CMVC) integrado por vecinos representantes. Son capacitados e informados sobre resultados de monitoreo y lo transmitirán a sus localidades.	2 capacitaciones y 2 monitoreos	12 participantes
 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE MITIGACIÓN DE RUIDO	Conformamos un comité técnico, donde se establecerán mecanismos para mitigar el impacto sonoro de las operaciones del aeropuerto.	10 talleres	Más de 70 participantes
 FORMACIÓN DE BRIGADAS DE ACCIÓN FRENTE A TSUNAMIS	Fortalecemos los conocimientos de los brigadistas para que conozcan sus acciones antes, durante y después de un tsunami. Identificamos rutas de evacuación y puntos de encuentro.	3 simulacros en 3 colegios	Más de 2,000 alumnos
 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Todos los vecinos pueden participar de los procesos de selección para trabajar en el proyecto. Solo deben seguir el proceso regular de selección del contratista.	2 iniciativas	46 localidades, con más de 17,500 hogares

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Comité de monitoreo y vigilancia ciudadana (CMVC)

El Programa de Monitoreo Ambiental y Vigilancia Ciudadana forma parte de los compromisos sociales que asumimos con el Estado peruano, establecidos en la MEIA. El Programa está dirigido a las 46 localidades del AID. Tiene como objetivo promover la vigilancia socioambiental en los vecinos, mantenerlos informados sobre los avances y fomentar su participación como observadores del cumplimiento de los compromisos sociales y ambientales.

El Comité consiste en un equipo ciudadano autónomo que no requiere de aprobación de entidades estatales o privadas para la toma de decisiones. No obstante, dentro de sus obligaciones, los miembros deben participar activamente en capacitaciones e inducciones en temas de monitoreo ambiental, seguridad ocupacional, fortalecimiento de las habilidades de comunicación y en temas técnicos relacionados a la gestión socioambiental del proyecto de ampliación. Nuestro papel consiste en brindar soporte logístico y técnico al Comité.

Todo ciudadano que quisiera ser miembro del Comité debía contar con los siguientes requisitos:



Tener respaldo de la autoridad de su localidad y ser elegido por los representantes de la zona a la que pertenece.



Saber leer y escribir.



Ser mayor de edad y contar con DNI vigente con dirección en una de las localidades del AID.



Tener la disposición e interés para participar en capacitaciones, reuniones, entre otros eventos relacionados a temas de gestión socioambiental.

Se definió que el Comité estaría compuesto por 6 miembros titulares y 6 alternos. Por ello, solicitamos, a cada localidad, que eligiera a sus representantes por zona. El proceso de selección inició en mayo de 2019, y, para junio, el Comité estaba conformado y cumpliendo sus obligaciones de acuerdo al cronograma de actividades.

Durante el 2019, gestionamos los siguientes indicadores:

- ▲ 4 capacitaciones en monitoreo ambiental
- ▲ 12 miembros del Comité asistieron a los monitoreos ambientales programados
- ▲ 2 reportes elaborados con los representantes del CMVC sobre actividades realizadas



Si bien desde LAP continuamos brindándoles soporte en la difusión, son ellos los responsables de manejar el canal de consultas sobre los avances del proyecto.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Buscando promover el desarrollo de las localidades aledañas, generamos alianzas con actores estratégicos: especialistas del sector privado, organizaciones no gubernamentales y actores estatales que puedan brindar sostenibilidad a largo plazo del proyecto. En total, trabajamos con los 4 aliados siguientes:



DESAFÍOS SOCIALES DE LA CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO AEROPUERTO

▲ 413-2

El proyecto de ampliación del aeropuerto conlleva una serie de desafíos en el ámbito social.

Por ello, identificamos los principales retos que se presentan en cada zona correspondiente al AID.



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

En LAP estamos comprometidos con la protección del ambiente, desde la prevención hasta la mitigación de los impactos relacionados a nuestras operaciones. Por ello, trabajamos de forma continua en la implementación de mejoras en la ecoeficiencia de nuestras actividades y servicios, así como en la sensibilización de nuestros clientes y colaboradores, respecto al consumo responsable.

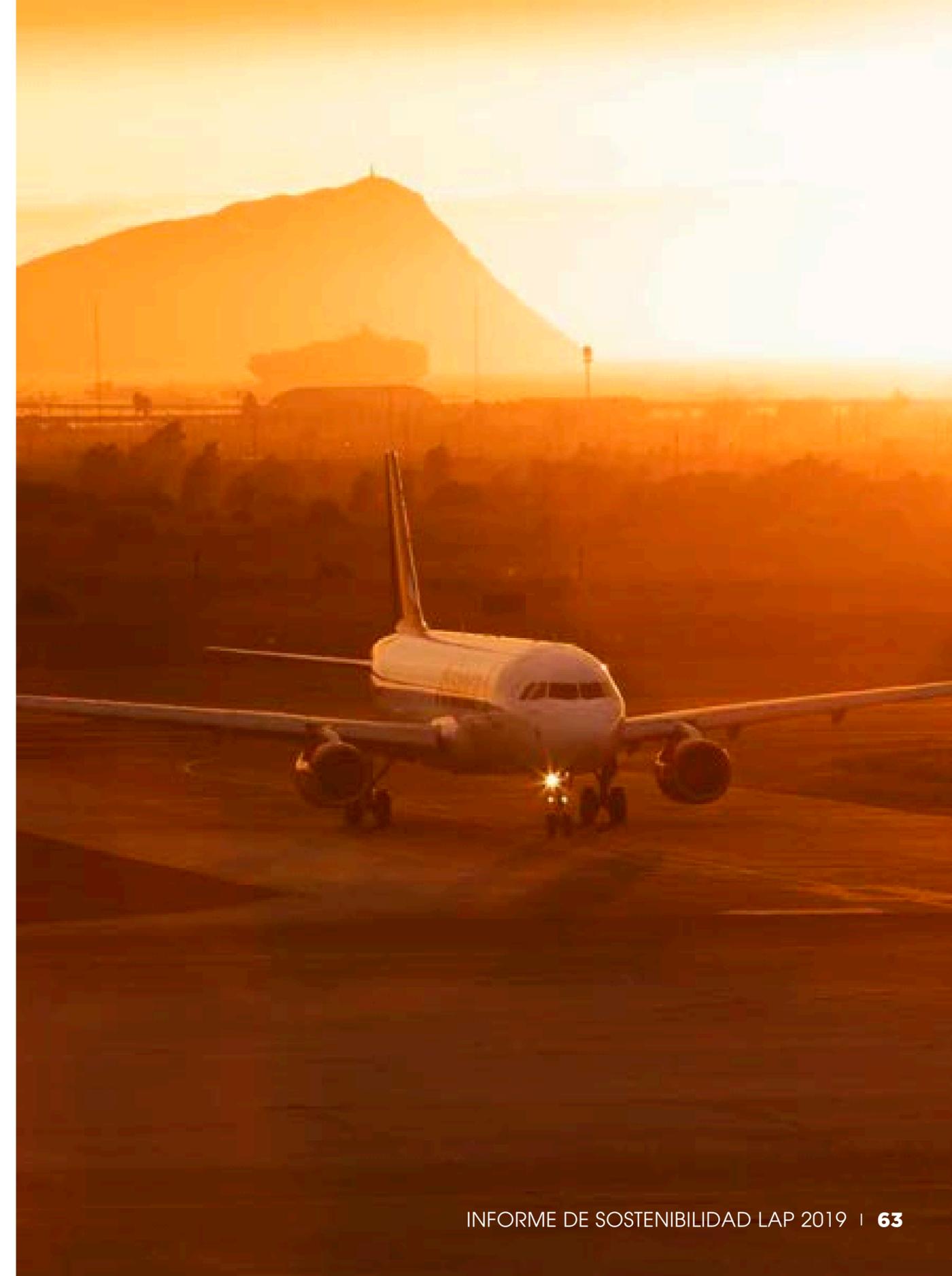
GESTIÓN AMBIENTAL

▲ 102-11
Pacto Mundial NNUU – Principios 7 y 8
103-1, 103-2, 103-3 Gestión Ambiental

Somos responsables de nuestras operaciones y conscientes del impacto ambiental que generamos. Contamos con una Política de Calidad, Responsabilidad Social y Ambiental, a través de la cual establecemos nuestros principios de contribución al desarrollo sostenible. Además, desde el 2003, contamos con un Sistema de Gestión Ambiental que se encuentra certificado bajo el estándar internacional ISO 14001:2015. Bajo este aseguramos nuestro compromiso ambiental al identificar, prevenir y mitigar posibles impactos negativos.

- ▲ 39,381,355.00 kwh de consumo total
- ▲ 5,261.75 tCO2 eq. total de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en el 2018
- ▲ 12% de ahorro en el consumo de agua en el piloto
- ▲ 16.3% de reciclaje de residuos no peligrosos, equivalente a 80 toneladas
- ▲ 222 pasivos ambientales remediados de los 301

Durante el 2019, basamos nuestra gestión en 4 grandes objetivos: promover entre el personal una cultura de protección al medio ambiente, fomentar el cumplimiento de estándares ambientales en nuestras empresas usuarias o proveedoras, mantener el consumo de agua per cápita y mantener el consumo energético en los parámetros planificados.



EDUCACIÓN AMBIENTAL

▲ Pacto Mundial NNUU – Principio 8

Buscamos transferir nuestros valores medioambientales a todos los actores de nuestra cadena de valor, a partir de acciones clave de educación y sensibilización:

Colaboradores

Promovemos en el personal una cultura de protección al medio ambiente, a través de diferentes iniciativas de educación ambiental. Por ejemplo, la Hora del Planeta, donde brindamos recomendaciones sobre cómo podemos contribuir a cuidar nuestro planeta, y la campaña de concientización Buenas Prácticas Ambientales, mediante la cual compartimos prácticas para el ahorro

Contratistas y Concesionarios

Buscamos formar constantemente a nuestros contratistas y concesionarios en temas ambientales y de seguridad en el trabajo. Por ello, desde el Comité Ambiental de Seguridad y Salud Ocupacional (CASSO), desarrollamos capacitaciones sobre buenas prácticas ambientales, manual integral de residuos (Taris), monitoreo ambiental, entre otros.

Asimismo, fomentamos que las empresas usuarias del AIJC (operadores de rampa, cocinas de vuelo, aerolíneas o concesionarios) o empresas que nos prestan servicios, cumplan con los estándares aplicables al medio ambiente. Para ello, realizamos Evaluaciones Técnicas Integrales (ETI), a través de la empresa AENOR.

En el 2019, evaluamos a 44 empresas y, el 88% de estas, obtuvieron porcentaje mayor al 90% de cumplimiento, logrando alcanzar el estándar

de agua, energía, consumo responsable de papeles, segregación de residuos y uso de productos ecológicos.

De esta manera, en el 2019, el 71% de nuestros colaboradores respondió a nuestras encuestas ambientales de modo satisfactorio, superando la meta del 70% ¹⁰.

establecido. Luego de la entrega de resultados, realizamos el seguimiento y solicitamos el levantamiento de observaciones a las empresas que no llegaron a la meta. Estas empresas, posteriormente, pasaron por un proceso de reevaluación (RE-ETI), logrando que nuestros proveedores obtengan un cumplimiento final del 100%.

Paralelamente, evaluamos que nuestros concesionarios cumplan con todos los requisitos del Reglamento Ambiental para las operaciones en el AIJC. Este reglamento establece que nos remitan información respecto a sus prácticas cada cuatro meses. Así, podamos elaborar el Reporte del Cumplimiento del Reglamento Ambiental. En el 2019, contamos con la entrega del 100% de la información correspondiente al primer y segundo reporte. Asimismo, se está recolectando la información para el tercer reporte.

RUIDO

En el marco de los compromisos establecidos en la MEIA, en el 2019, iniciamos la implementación del Sistema de Monitoreo del Ruido de Aeronaves. Este consiste en la implementación de 10 estaciones de monitoreo de ruido en las áreas de influencia directa e indirecta del AIJC, interconectándolas con un sistema de ubicación de aeronaves a tiempo real. En el 2019, instalamos 2 estaciones de monitoreo de ruido.

Este sistema se desplegará en los municipios del Callao, la Perla y San Miguel. Esto permitirá identificar el ruido producto de las aeronaves que aterrizan y despegan del AIJC. En el 2017, de acuerdo a la MEIA, estimamos que la población expuesta es de 119,000 habitantes en el periodo diurno y 498,000 habitantes en el periodo nocturno. En ese sentido, esta información alcanzada por el monitoreo podrá ser utilizada por la autoridad gubernamental respectiva para la mejora del medio ambiente en las localidades aledañas.

Asimismo, conformamos el Comité Técnico para Mitigar el Ruido a partir de nuestro Plan de Gestión Social, con el fin de abordar el tema del ruido desde diversas instituciones y establecer en conjunto medidas que contribuyan con su reducción. En el 2019, realizamos dos sesiones donde convocamos a la participación de aerolíneas y entidades del Estado.



¹⁰ 306 colaboradores encuestados sin considerar a los que son parte del proyecto de ampliación.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

CALIDAD DEL AIRE

Durante el 2019, realizamos monitoreos de calidad del aire y emisiones vehiculares, en base a la frecuencia y parámetros establecidos en el Plan de Manejo Ambiental de la MEIA. Los resultados obtenidos en estos monitoreos son reportados de manera trimestral a la Dirección General de Asuntos Ambientales (DGAAM) del MTC, en los informes de cumplimiento de compromisos ambientales. Los parámetros que monitoreamos, de acuerdo a los Estándares de Calidad Ambiental para Aire (ECA – Aire), establecidos por el Ministerio del Ambiente (MINAM), son:

PARÁMETRO	PERIODO	VALOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Dióxido de Azufre (SO ₂)	24 horas	250 µg/m ³	NE más de 7 veces al año
Material particulado con diámetro menor a 10 micras (PM ₁₀)	24 horas	100 µg/m ³	NE más de 7 veces al año
	Anual	50 µg/m ³	Media aritmética anual
Material particulado con diámetro menor a 2,5 micras (PM _{2,5})	24 horas	50 µg/m ³	NE más de 7 veces al año
	Anual	25 µg/m ³	Media aritmética anual
Monóxido de carbono (CO)	8 horas	10 000 µg/m ³	Media aritmética anual
	1 hora	30 000 µg/m ³	NE más de 1 veces al año
Dióxido de Nitrógeno (NO ₂)	Anual	100 µg/m ³	Media aritmética anual
	1 hora	200 µg/m ³	NE más de 24 veces al año
Ozono (O ₃)	8 horas	100 µg/m ³	Máxima media diaria NE más de 24 veces al año
Plomo (Pb) en PM ₁₀	Mensual	1,5 µg/m ³	NE más de 4 veces al año
	Anual	0,5 µg/m ³	Media aritmética de los valores mensuales
Sulfuro de Hidrógeno (H ₂ S)	24 horas	150 µg/m ³	Media aritmética
Benceno	Anual	2 µg/m ³	Media aritmética anual

Fuente: Decreto Supremo N° 003-2017-MINAM: Aprueban Estándares de Calidad Ambiental (ECA) para Aire y establecen Disposiciones Complementarias.
µg/m³: microgramos por metro cúbico.
NE: No exceder.

La calidad del aire, durante el 2019; se mantuvo dentro de los parámetros establecidos, con excepción del último trimestre, donde una de las cuatro estaciones monitoreadas presentó concentraciones de material particulado mayores a los ECA en mención. Las causas de esta medición están relacionadas con tráfico vehicular y los procesos mecánicos aledaños a la estación. Los resultados del monitoreo continuo demuestran que, en condiciones regulares, la calidad del aire se encuentra dentro de las concentraciones establecidas en los ECA.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

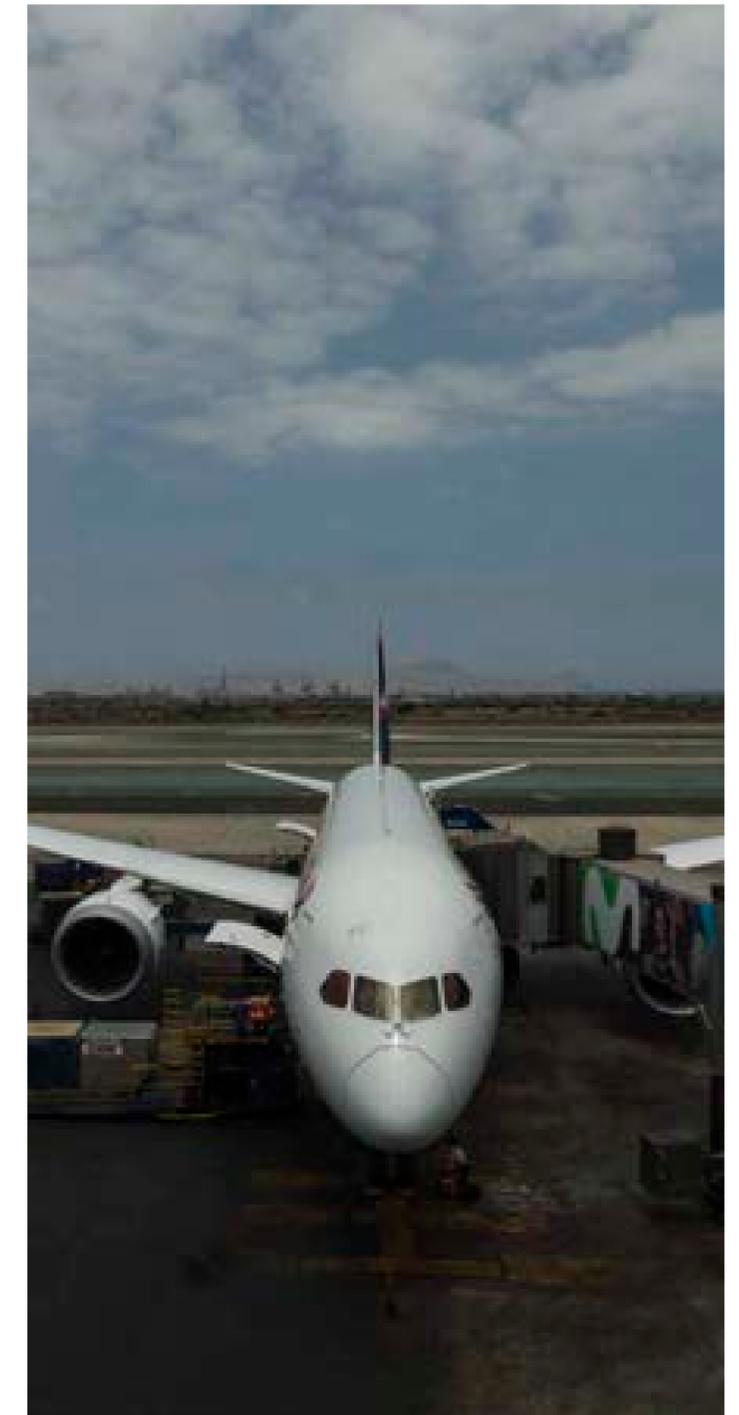
05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES



ENERGÍA Y EMISIONES

▲ 302-1
Pacto Mundial NNUU – Principio 8

Como parte de nuestras operaciones, debemos gestionar un consumo de energía eficiente, asegurando su disponibilidad y la confiabilidad de la infraestructura. Toda la energía eléctrica que utilizamos es suministrada por el concesionario eléctrico ENEL.

Nuestro consumo de energía eléctrica, en el 2019, aumentó respecto al año anterior, básicamente,

debido al sistema de aire acondicionado (HVAC), que, en el 2018, solo operaba al 80%. Al ser reparado y alcanzar su 100% de operatividad, se generó un importante aumento en el consumo energético. A lo anterior, se sumó el inicio del uso del sistema de carga de batería de aeronaves GPU 400Hz (*Ground Power Unit*).

COMPONENTE	2017	2018	2019
Consumo total en kWh	39,467,497.30	36,753,601.30	39,381,355.00
Cantidad de pasajeros	20,604,250	22,127,752	23,622,146
KPI consumo energía eléctrica / cantidad de pasajeros (kWh/Pax)	1.91	1.66	1.66

A pesar del aumento, mantuvimos el consumo energético dentro de los parámetros establecidos (línea base planificada), durante la mayor parte del año. Para determinar esta línea de base, tomamos en consideración la cantidad de pasajeros, la cantidad de días del mes y la temperatura.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

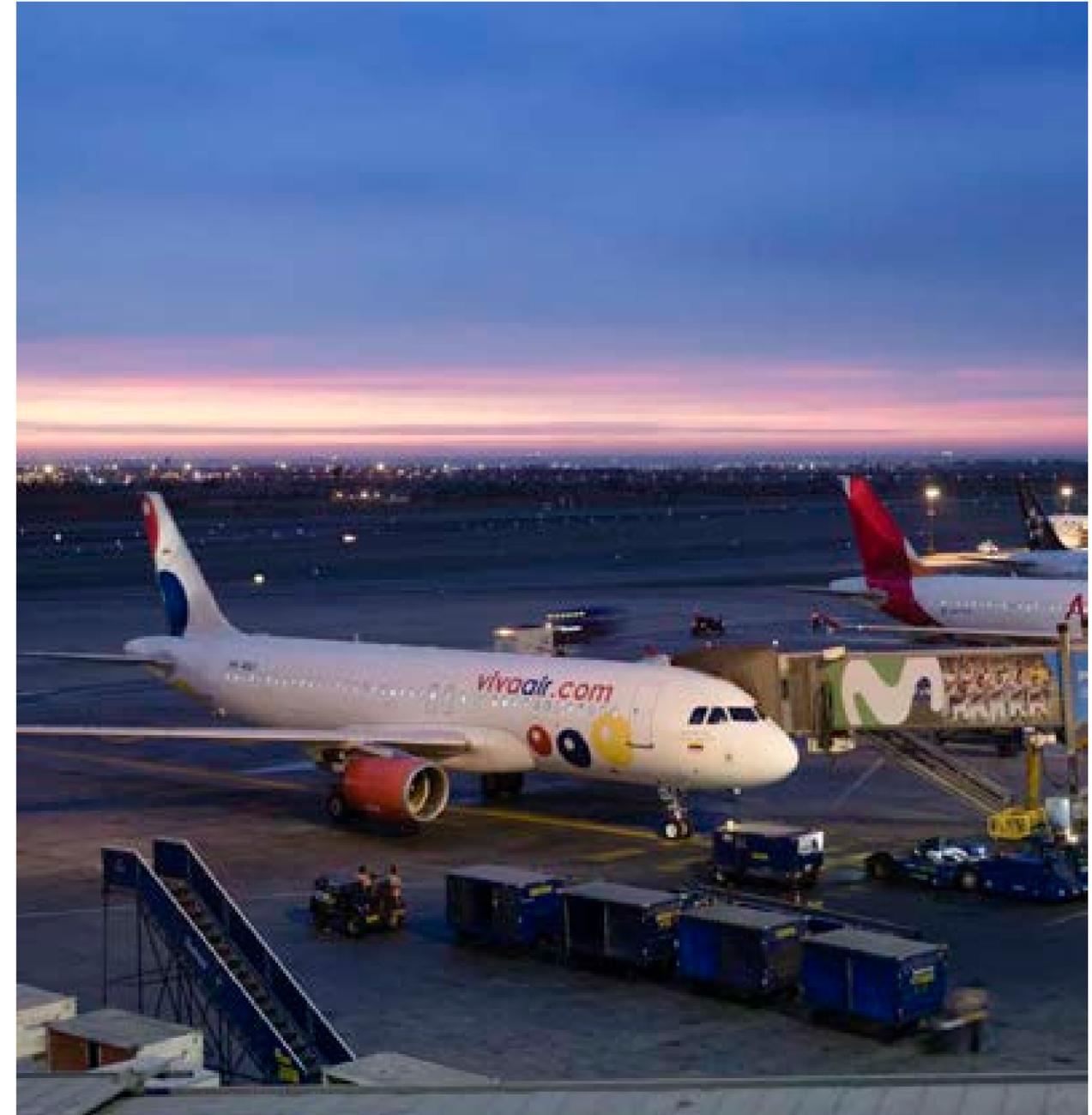
05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES



Como se refleja en el cuadro, cumplimos con la meta establecida, todos los meses del 2019, con excepción de los meses de febrero y abril. Ante estos dos casos, aplicamos de forma exitosa medidas de reducción: ahorro en el sistema HVAC y el sistema de iluminación.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

DESCRIPCIÓN	RESULTADO											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Energía Eléctrica Consumida Real (kWh)	3,863,185	3,761,323	3,898,535	3,487,253	3,246,867	2,827,249	2,936,453	2,833,024	2,833,024	3,026,312	3,137,680	3,478,044
Energía Eléctrica Línea Base Planificada (kWh)	4,009,160	3,729,934	3,932,705	3,443,306	3,392,037	3,102,626	3,140,107	2,983,986	2,996,607	3,093,601	3,145,444	3,544,915
Índice	0.9636	1.0084	0.9913	1.0128	0.9572	0.9112	0.9351	0.9670	0.9454	0.9782	0.9975	0.9811

Consumo de GLP

Actualmente, en el AIJC, el consumo de GLP es para uso de los diferentes locatarios que operan cocinas industriales y las operaciones de LAP en su sistema autoclave. Este sistema se encarga de procesar residuos provenientes de vuelos internacionales (no peligrosos) para eliminar potencial patogenicidad y volverlos inertes.

El consumo ha sido el siguiente:

CONSUMO GLP (GLN)	2017	2018	2019
Locatarios	88,829.80	112,270.20	109,652.52
Operación LAP (Autoclave)	14,861.50	15,680.0	15,630.50

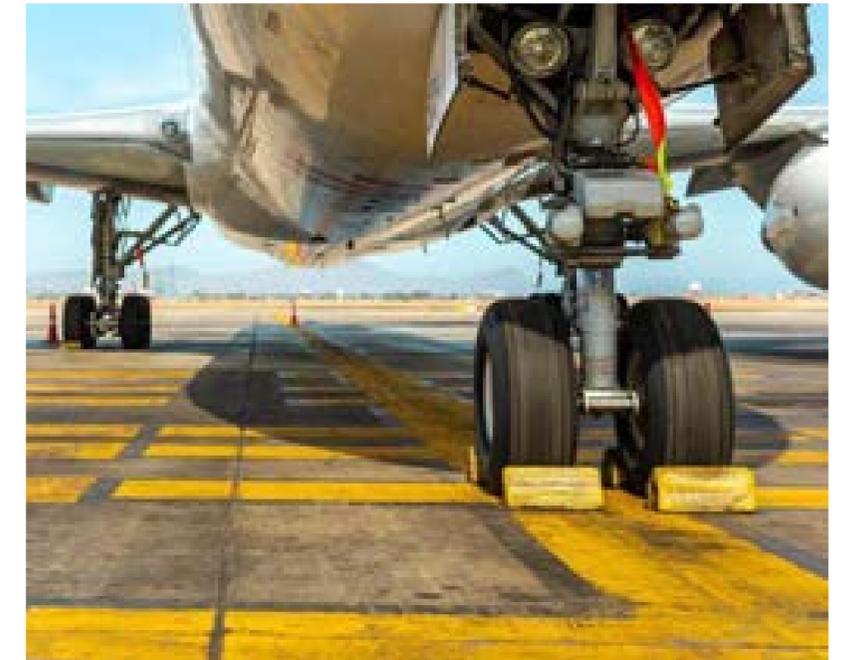
Consumo de Diesel y Gasohol

Adicional al GLP, en el AIJC se consume Diesel para el funcionamiento de vehículos operativos y de los grupos electrógenos, y Gasohol para uso de los vehículos gerenciales.

El consumo ha sido el siguiente:

CONSUMO DIESEL (GLN)	2017	2018	2019
Consumo Diesel B5-S50	2,250.75	2,238.67	2,489,583

CONSUMO GASOHOL (GLN)	2017	2018	2019
Consumo Gasohol	4,419.52	4,904.99	3,781.48



EMISIONES

▲ 305-1, 305-2, 305-3, 305-5

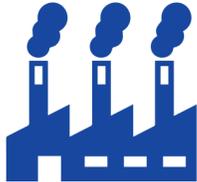
En LAP contamos con una Política de Huella de Carbono, que establece nuestro compromiso con la reducción de nuestras emisiones de GEI y la medición de nuestra huella de carbono corporativa. Todos los años, realizamos dicha medición, siguiendo los principios de la norma ISO 10464-01 y el protocolo de GEI (GHG Protocol). Los cálculos los realizamos bajo las metodologías mencionadas, en las directrices para la elaboración de inventarios nacionales del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC).

El 2018, se seleccionó como año base histórico, debido a que, si bien se viene realizando la medición de huella de carbono desde años anteriores, se generaron cambios en las fuentes de emisión consideradas en el alcance 1, así como mejoras en la disponibilidad y calidad de los niveles

de actividad. Además, se cuenta con datos verificables y representativos del año en mención.

Nuestro cálculo de la Huella de Carbono Corporativa 2018, incluye los siguientes gases: dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) y óxido Nitroso (N₂O). Las tasas del Potencial del Calentamiento Global (PCG) fueron extraídas del Quinto Informe de Evaluación del IPCC (IPCC *Fifth Assessment Report* - AR5). También, aplicamos el enfoque de control operacional para delimitar la cuantificación de GEI.

La huella de carbono corporativa de LAP, durante el 2018, fue de 5,261.75 tCO₂ eq, como se muestra a continuación:



COMPONENTE	2016	2017	2018
Total de Emisiones de GEI (tCO ₂ eq)	12,794	7,119.01	5,261.75
Alcance 1 (tCO ₂ eq)	752.17	385.62	843.98
Alcance 2 (tCO ₂ eq)	7,962.15	6,733.39	4,417.77
Alcance 3 (tCO ₂ eq)	4,079.07	----	----

Logramos disminuir el total de emisiones de gases efecto invernadero (GEI) en comparación con lo registrado en el 2017¹¹.

Respecto a emisiones biogénicas, generamos un total de 3.18 tCO₂eq por combustión de biomasa en fuentes fijas y 8.89 tCO₂eq por combustión de biomasa en fuentes móviles.

Se consideró al total de pasajeros registrados, durante el 2018 (PAX), como parámetros específicos de la organización. Por su parte, la intensidad de las emisiones de GEI estimada para el 2018 fue de 0.00026 tCO₂eq/PAX.



¹¹ Huella de Carbono referencial, tomando en cuenta que los datos no fueron verificados mediante auditoría externa.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

AGUA Y DESAGÜE

Nuestro abastecimiento proviene de agua subterránea de 2 pozos profundos con funcionamiento alternado. El volumen de consumo de los tres últimos años del aeropuerto se muestra a continuación:

	2017	2018	2019
Consumo (m ₃)	604,541.00	669,217.00	722,248.00
Pasajeros (pax)	20,604,250	22,127,752	23,622,146
Consumo por pasajero (litros/pax)	29.34	30.24	30.57

Durante el año, apuntamos a mantener el estándar de consumo de agua per cápita, midiendo los litros de agua consumidos por número de pasajeros y verificamos que no se supere el promedio mensual. Esto se cumplió de febrero a mayo, y de noviembre a diciembre.



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

DESCRIPCIÓN	RESULTADO											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Volumen de agua extraída (litros)	66,677,450	56,735,500	57,197,000	57,987,000	61,413,000	57,089,000	62,402,000	62,746,000	64,233,225	60,750,350	56,952,000	58,065,750
Pasajeros (pax)	1,911,310	1,784,584	1,845,266	1,837,146	2,022,175	1,915,591	2,127,131	2,202,498	2,002,336	2,010,738	1,958,597	1,961,228
Indicador Real (litros/pax)	34.89	31.79	31.00	31.56	30.37	29.80	29.34	28.49	32.08	30.21	29.08	29.61
Indicador Planificado (litros/pax)	30.39	32.41	31.86	31.72	30.86	27.72	28.58	25.67	30.66	28.46	31.63	30.77

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

A raíz de los resultados, en el periodo de junio a octubre 2019, procedimos a identificar el consumo de agua según sector y tipo de usuario (comerciales, no comerciales y servicios higiénicos). Con esto determinamos las zonas o usuarios de mayor consumo para poder diseñar programas de reducción. Se identificó que el mayor consumo fue en la zona Centro (Terminal y Edificio Central), el cual representa el 67% de volumen en el aeropuerto. Dentro de la zona centro se identificó el tipo de usuario con mayor consumo a los servicios higiénicos, con un promedio del 60% del consumo de agua total en el terminal.

Ante ello, implementamos un piloto de ahorro de agua, mediante el uso de griferías y accesorios de alta eficiencia en los dos servicios higiénicos de mayor afluencia (servicio higiénico N°2 y N°19). Esto significó un ahorro de, aproximadamente, el 12% en el volumen y consumo de agua, comparado con el promedio utilizado en el resto de los servicios. En base a los resultados del piloto, se proyecta implementar los accesorios de alta eficiencia para los servicios higiénicos de las zonas públicas en el 2020.

Con respecto al tratamiento de agua por la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR), en junio de 2019, culminamos con el proyecto de mejoras de la planta. Este cumple con los Valores Máximos Admisibles (VMA), según lo estipulado por la regulación. A continuación, se detallan los niveles de eficiencia real (ejecutado), comparados con la eficiencia de diseño (base):

	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
 Eficiencia real	83.00%	57.00%	69.00%	71.00%	63.00%	44.00%	60.00%
Eficiencia de diseño	31.80%	31.80%	31.80%	31.80%	31.80%	31.80%	31.80%



RESIDUOS

▲ 306-2, 306-4

Al ser el AIJC un aeropuerto de gran envergadura, nos preocupamos por contar con una gestión adecuada de residuos potencialmente peligrosos, peligrosos y no peligrosos, evitando riesgos para la seguridad sanitaria de nuestros clientes y visitantes.

TIPO DE RESIDUO	DEFINICIÓN	TRATAMIENTO
 RESIDUOS POTENCIALMENTE PELIGROSOS	Residuos provenientes de los vuelos internacionales (potencialmente bio-contaminados)	Su tratamiento es realizado en autoclave. Esta clase de residuos puede contener patógenos que afectan la seguridad sanitaria y traslada potenciales enfermedades a la población. Para su adecuada disposición y eliminación de riesgos, estos residuos son esterilizados y luego trasladados al relleno sanitario.
 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 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 los residuos, como los de barrido, envolturas, de los servicios higiénicos y vuelos nacionales, se transportan a rellenos sanitarios autorizados.

En base a lo anterior, nuestra meta es mantener la tasa de reciclaje como mínimo en 15%. En el 2019, incrementamos la tasa de reciclaje en residuos no peligrosos de 14.26% a 16.32%, lo que equivale a 80 toneladas de residuos que no fueron llevados al relleno sanitario.

En cuanto a aquellos residuos que deben ser eliminados directamente, los manejamos de acuerdo a la normativa vigente y contamos con un contrato con una Empresa Operadora de Residuos Sólidos (EO-RS) autorizada por el MINAM. En el 2019, la EO-RS transportó un total de 387.71 toneladas de residuos peligrosos de vuelos nacionales y 892.722 toneladas

de residuos peligrosos de vuelos internacionales tratados.

El total de residuos peligrosos de 387.71 toneladas fueron enviados a una empresa autorizada de recuperación de residuos. 108.45 toneladas fueron recuperadas, mientras 279.26 toneladas fueron finalmente llevadas a un relleno de seguridad.

TIPO DE RESIDUO EN TONELADAS		2017	2018	2019
No peligroso	No recuperable	2,553.24	2,798.37	2,785.32
	Recuperable	412.15	465.34	546.05
Peligrosos	Nacionales	362.35	392.52	387.71
	Vuelos internacionales	987.54	947.83	892.72
TOTAL		4,315.28	4,604.06	4611.8

En el AIJC, se manejan instructivos y procedimientos para el manejo de residuos, los cuales están publicados en nuestra página web: el instructivo para el almacenamiento primario de los residuos sólidos generados en el terminal aéreo, los procedimientos de recolección interna y externa de residuos sólidos, y de residuos provenientes de vuelos nacionales e internacionales.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

DESAFÍOS AMBIENTALES DE LA CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO AEROPUERTO

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Como parte de la ejecución de los trabajos previos a las obras principales del proyecto de ampliación, nos encontramos realizando trabajos de limpieza, remediación y disposición de pasivos ambientales, por cuenta y costo del Estado peruano.

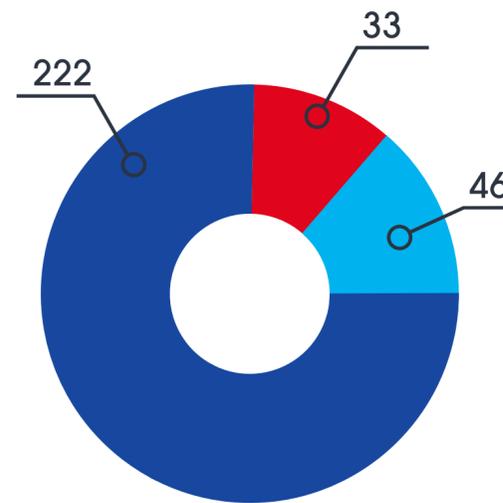
Las actividades de remediación, de acuerdo con lo dispuesto en la Auditoría Ambiental¹², aplican a 174 pasivos ambientales, asociados a 141 grupos de pasivos.

Por otro lado, en los meses de noviembre y diciembre, se reportaron 127 nuevos pasivos. Respecto a este nuevo grupo, durante el mes de diciembre, se remediaron 13 silos, 18 pozos de agua subterránea y 45 pasivos relacionados a estructuras y áreas con asbesto.

Al 2019, hemos remediado 222 pasivos ambientales, 33 se encuentran en ejecución y 46 aún no ejecutados. Asimismo, 94 pasivos ambientales cuentan con la aprobación técnica por parte de DGAAM del MTC.

En conclusión, el avance en remediación de pasivos ha sido bastante efectivo, tanto en los relacionados a batería, hidrocarburos, desechos biológicos, agua subterránea, y estructuras y áreas con asbesto. Quedaría pendiente un 26%.

AVANCE DE REMEDIACIÓN DE PASIVOS



- ▲ PASIVOS REMEDIADOS
- ▲ PASIVOS EN EJECUCIÓN
- ▲ PASIVOS NO EJECUTADOS



¹²Auditoría Ambiental, aprobada mediante Oficio N° 6966-2018-MTC/16 e Informe N° 544-2018-MTC/16.01.RST.MPPC, está incluida dentro de la Modificación del Estudio de Impacto Ambiental (Anexo 4.10) y aprobada, el 11 de octubre del 2018, por el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para Inversiones Sostenibles (SENACE), mediante Resolución Directoral No. 00036-2018-SENACE -PE/DEIN e Informe N° 00136-2018-SENACE-PE/DEIN.

NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Reconocemos la gestión humana como pieza importante para brindar servicios de excelencia, operar eficiente y responsablemente. Por ello, nos preocupamos en la atracción, retención y desarrollo de nuestro equipo.

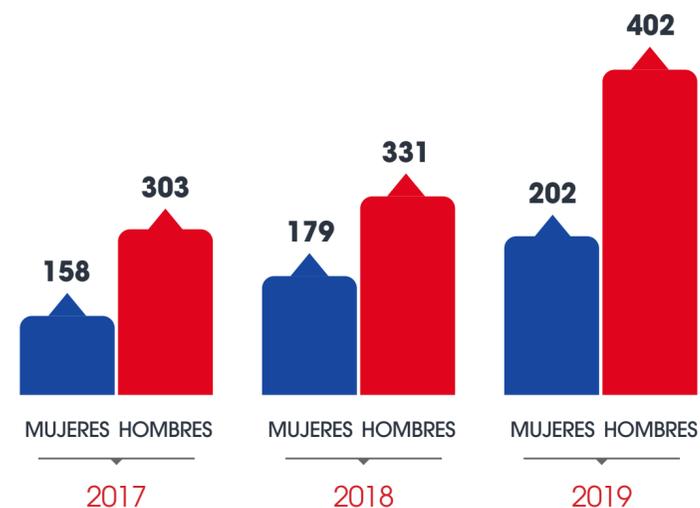
- ▲ 18% aumentaron los colaboradores, principalmente por el proyecto de ampliación.
- ▲ 0.20 índice de accidentabilidad.
- ▲ 101 temas de capacitación fueron desarrollados con un total de 18,917 horas dictadas.
- ▲ 2 campañas de voluntariado.
- ▲ 92% de cumplimiento del Plan de Capacitación 2019.
- ▲ 18% de trabajadores afiliados al Sindicato Único de Trabajadores Aeroportuarios (SUTRALAP) de Lima Airport Partners.

COMPOSICIÓN DEL EQUIPO

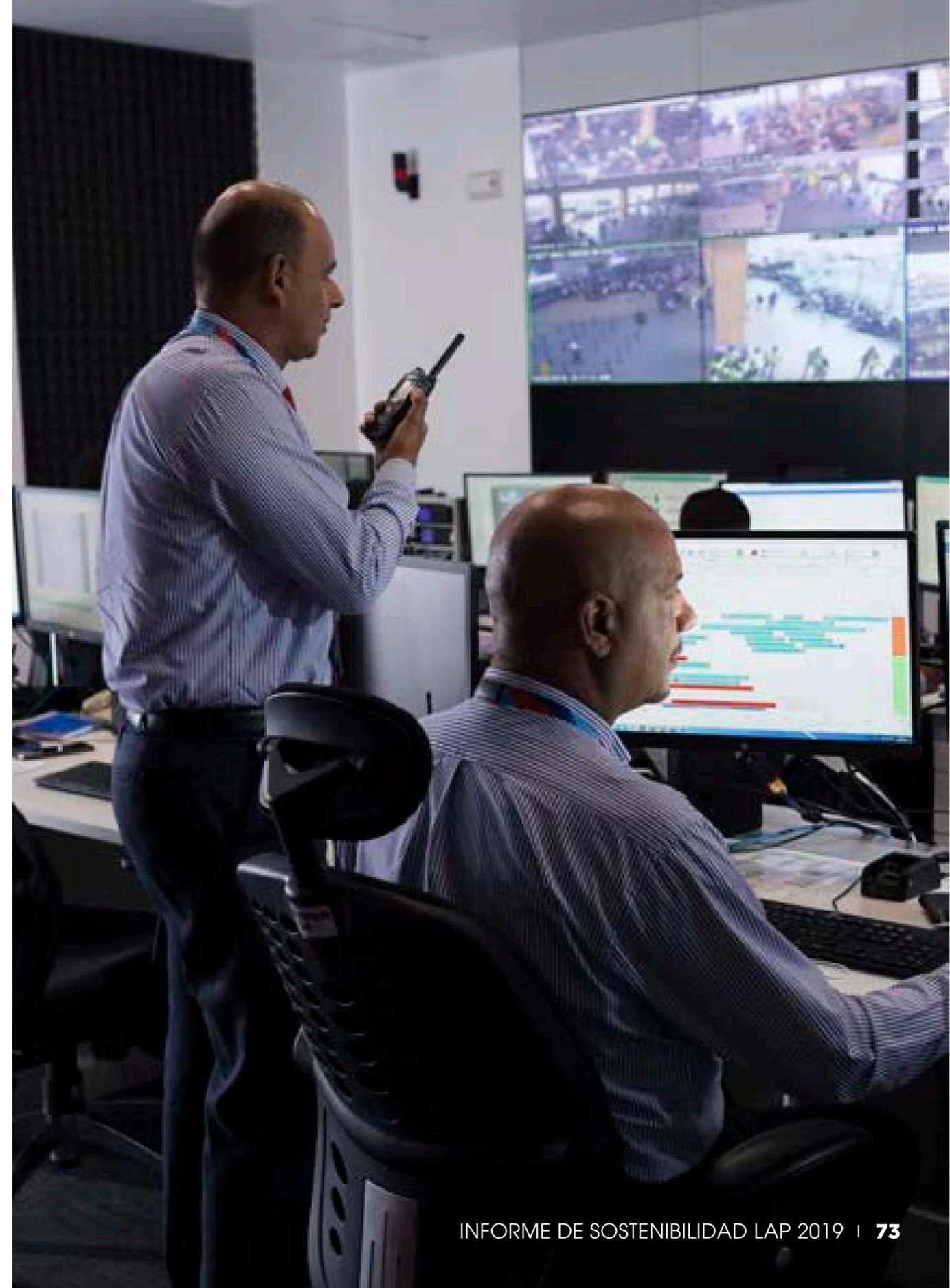
▲ 102-8
103-1, 103-2, 103-3 Condiciones necesarias para el proyecto de ampliación

En el 2019, incrementamos nuestro personal, debido a la reorganización del equipo de mantenimiento, el refuerzo de equipos operativos para atender el crecimiento de pasajeros en el terminal actual, y la conformación del equipo a cargo del proyecto de ampliación del aeropuerto.

COMPOSICIÓN DEL EQUIPO POR GÉNERO 2017 - 2019



Nota: El total de empleados pertenecen a la planilla de LAP (contratados a jornada completa).



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

En cuanto a nuestra composición de funcionarios y colaboradores, el 33% son mujeres y el 71% de ellos se encuentra entre los 30 y 50 años. Adicionalmente, el 100% de nuestros empleados trabaja jornada completa.

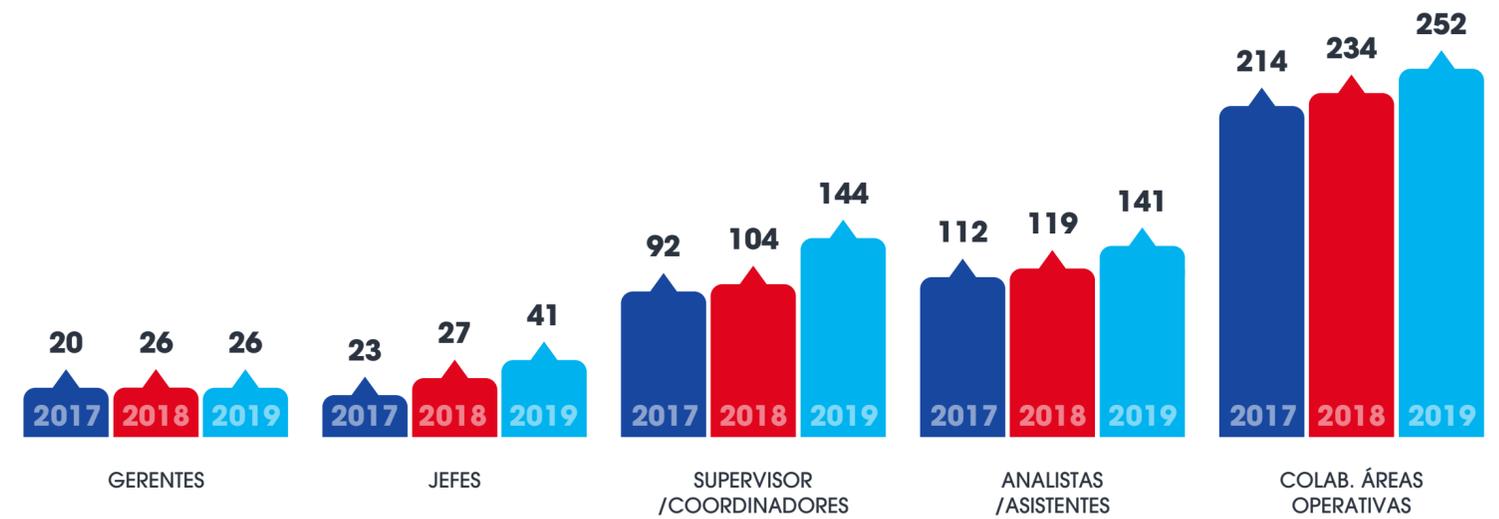
En relación a la reestructuración del área de mantenimiento, incorporamos 32 técnicos a nuestra planilla. Esto significó redefinir la matriz de riesgos ocupacionales, realizando una evaluación detallada a inicios de 2019. Así, definimos controles que minimizarán el riesgo

de accidentes e incidentes del personal, logrando 0 eventos registrados en el año.

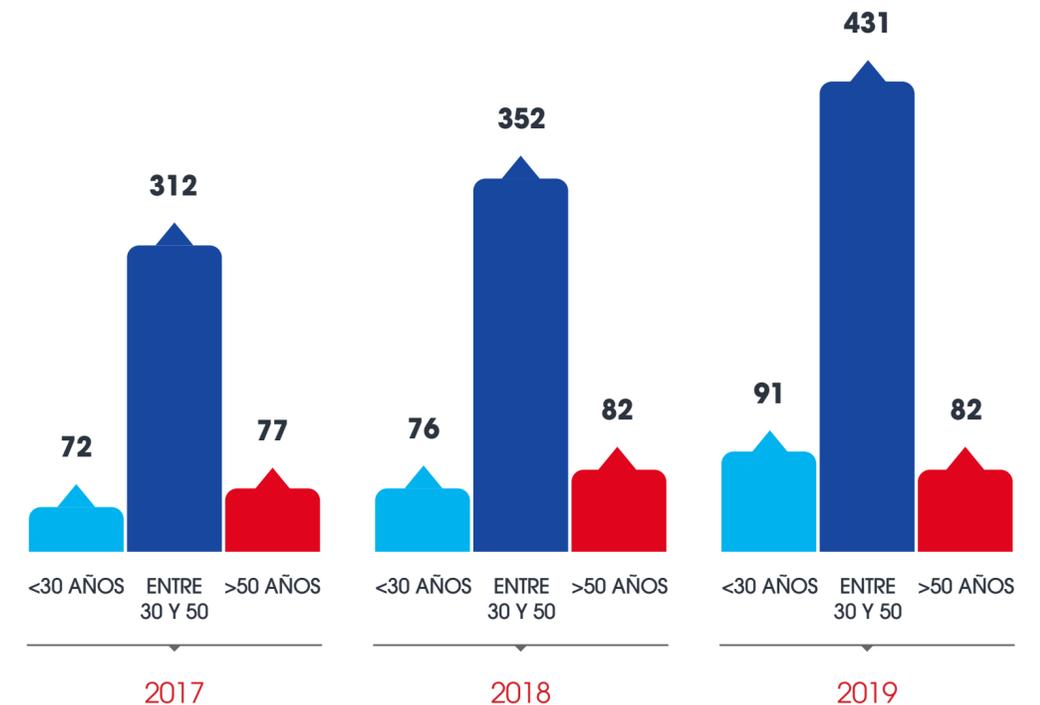
El equipo conformado para la gestión del proyecto de ampliación del aeropuerto pasó a denominarse LAP Proyecto. Dicho equipo se viene reforzando con profesionales altamente especializados para lo cual se han realizado búsquedas locales e internacionales. Al cierre de 2019, el equipo LAP Proyecto estuvo conformado por 120 colaboradores.



COMPOSICIÓN DE NUESTRO EQUIPO POR CARGO 2017 - 2019



COMPOSICIÓN DE NUESTRO EQUIPO POR GRUPO ETARIO 2017 - 2019



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

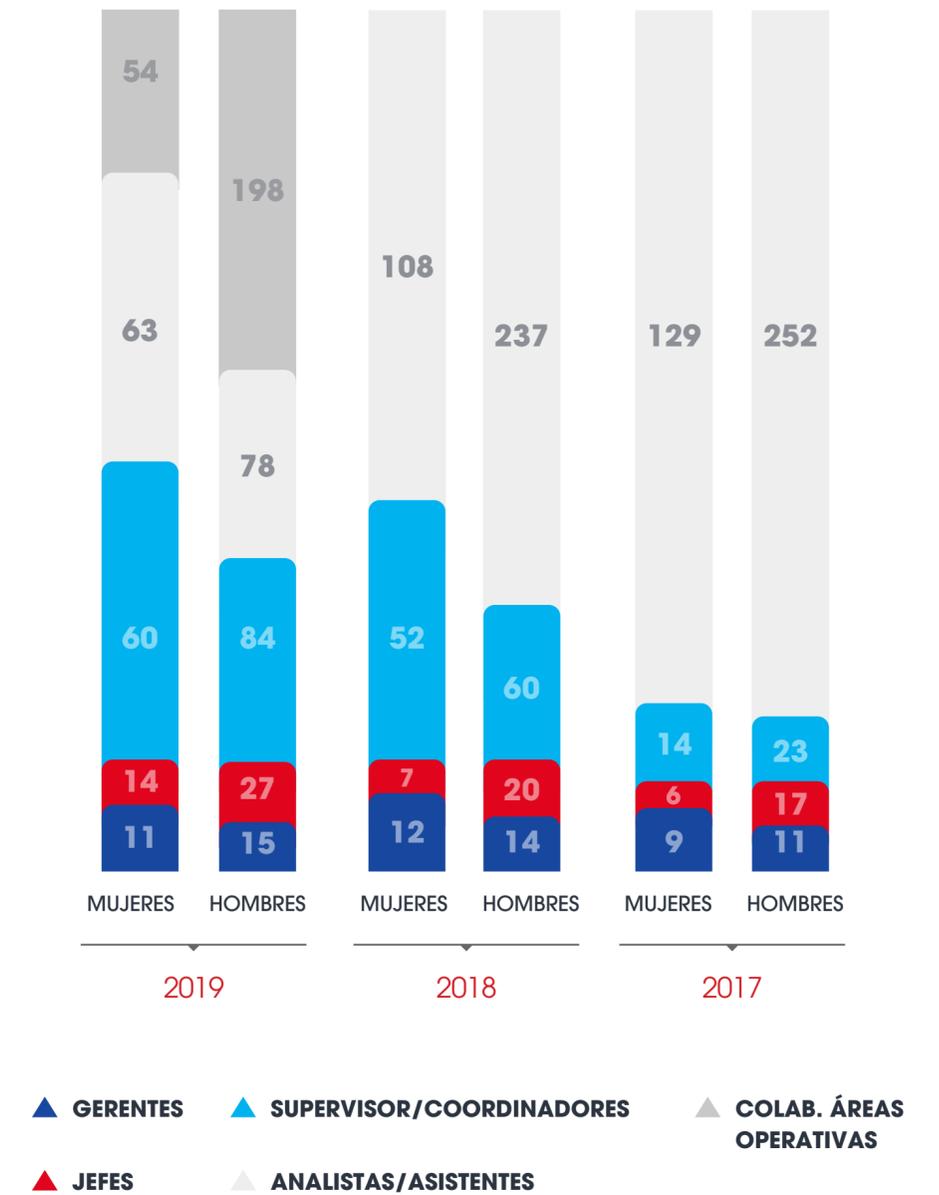
ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES



COMPOSICIÓN DE NUESTRO EQUIPO POR TIEMPO PROMEDIO DE PERMANENCIA EN AÑOS 2017 - 2019



COMPOSICIÓN DE NUESTRO EQUIPO POR CARGO Y GÉNERO 2017 - 2019



TALENTO LAP

En LAP estamos firmemente comprometidos con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores. Les brindamos, constantemente, formación en las competencias necesarias para alcanzar un servicio de excelencia y las herramientas para el crecimiento continuo.

Capacitación

▲ 404-1, 404-2

Es un proceso aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas, relativas al trabajo, nuevos retos o mayor responsabilidad. Nuestro programa de capacitación contempla las siguientes seis categorías:



1. COMITÉ DE GERENCIA

Tiene como alcance el C-level y abarcamos temas específicos de especialización.
Ejemplos: Habilidades blandas, coaching



2. DESARROLLO PROFESIONAL

Tiene como objetivo establecer planes de retención o de preparación para asumir mayores responsabilidades como programas especializados, maestría, capacitaciones fuera del país.
Ejemplo: *General Airport Management Training*



3. ESCUELA DE LÍDERES

Dirigido a gerentes y jefes, tiene como objetivo desarrollar las habilidades de liderazgo y preparar a nuestros líderes para gestionar mejor a sus equipos y afrontar los retos futuros.
Ejemplos: Manejo del tiempo, delegación, liderazgo situacional.



4. REGULAR

Tiene como objetivo cubrir las necesidades de capacitación identificadas en cada área o puesto de trabajo.
Ejemplos: Gestión y mejora de procesos, Auditoría basada en riesgos y Cultura organizacional.



5. CUMPLIMIENTO

Capacitaciones mandatorias que tienen su origen en la regulación o la legislación aplicable.
Ejemplos: Mercancías peligrosas, fraseología aeronáutica y prácticas con fuego real.



6. ACADEMIA LAP

Cursos diversos programados de manera abierta y voluntaria a los colaboradores. Buscan mejorar la productividad y habilidades de los colaboradores.
Ejemplos: Metodologías ágiles, inglés y *accountability*.



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

En el 2019, alcanzamos un total de 50 horas promedio de capacitación y 19,023 horas-hombre.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

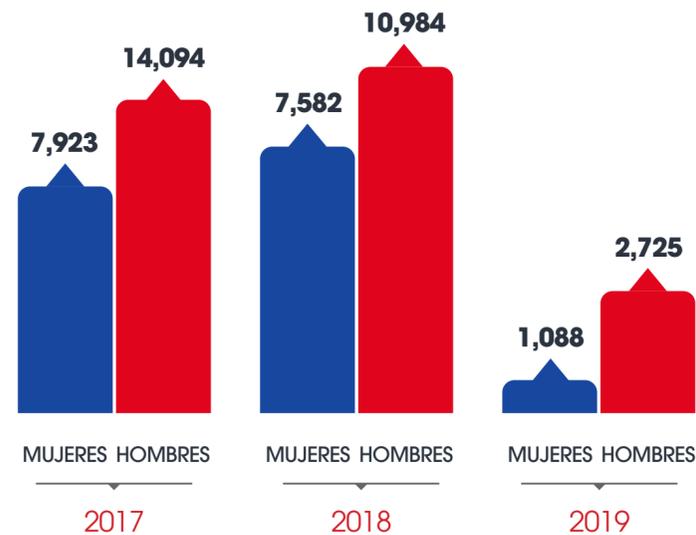
08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR CARGO 2017 - 2019



NÚMEROS DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR SEXO 2017 - 2019



HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR CARGO 2017 - 2019



En el 2019, se capacitaron aproximadamente 600 colaboradores.

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Evaluación de Desempeño

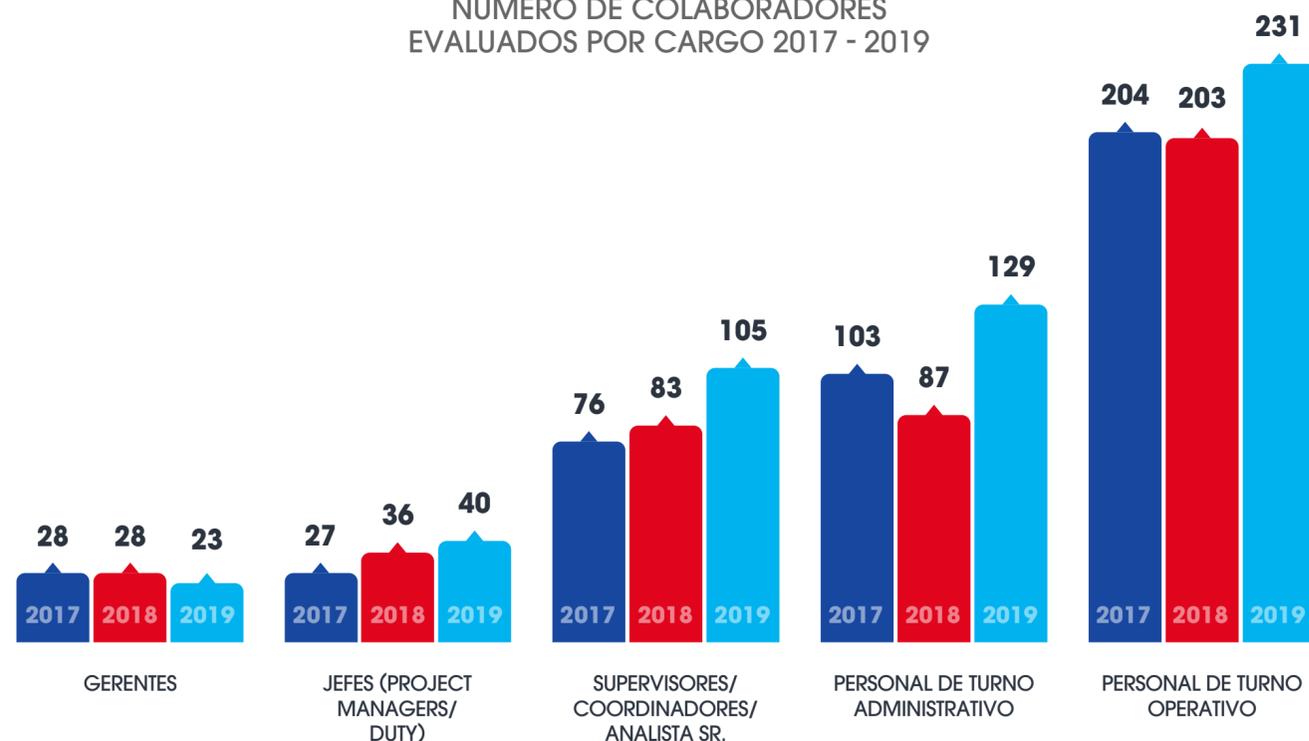
▲ 404-3

Nuestro programa de Gestión del Desempeño se llama “Vuela +”. Tiene como propósito el desarrollo de nuestros líderes y colaboradores, a través de la medición de competencias y el establecimiento y medición de objetivos. Asimismo, elaboramos informes de los resultados obtenidos para que los líderes agenden reuniones de retroalimentación con cada uno de sus colaboradores para conversar y concluir en un plan de acción que permita reforzar lo positivo e identificar oportunidades de mejora para trabajarlas.

En el 2019, por medio de nuestro Programa de gestión del desempeño “Vuela+”, evaluamos a 437 colaboradores, que representan un 90% del total de nuestra población.

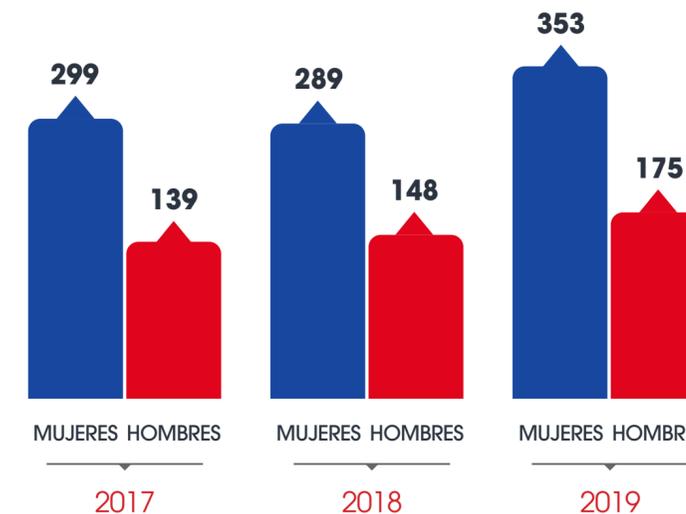


NÚMERO DE COLABORADORES EVALUADOS POR CARGO 2017 - 2019



*Número de gerentes evaluados difiere del conteo total del 2019, al ser 2 ingresos tardíos y 1 ya no trabajar en LAP
 *Número de jefes evaluados difiere del conteo total del 2019, al 1 ya no trabajar en LAP.

NÚMERO DE COLABORADORES EVALUADOS POR SEXO 2017 - 2019



Por otro lado, durante el 2019, desarrollamos una nueva versión del Programa de gestión del desempeño “Vuela+”, donde los cambios que estamos incorporando nos permitirán seguir trabajando en la identificación de talento y gestión de personas, alineándonos a nuestra nueva cultura de alto desempeño y servicio excepcional.

Rotación

▲ 401-1

Dentro de nuestros principales indicadores, medimos la tasa de rotación de nuestros colaboradores, referida a aquellos que renuncian de manera voluntaria, con el propósito de mejorar nuestra gestión del talento y aumentar los índices de retención.

ROTACIÓN POR RENUNCIAS VOLUNTARIAS 2017 - 2019

DESCRIPCIÓN	2017		2018		2019	
	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Rotación por renuncias voluntarias	18	4.0%	18	4.0%	20	3.0%
Total colaboradores	461		510		604	

ROTACIÓN POR RENUNCIAS VOLUNTARIAS POR SEXO 2017 - 2019



■ NÚMERO DE RENUNCIAS VOLUNTARIAS - EJE IZQUIERDO

● PORCENTAJE DE RENUNCIAS VOLUNTARIAS - EJE DERECHO

ROTACIÓN POR RENUNCIAS VOLUNTARIAS POR GRUPO ETARIO 2017 - 2019



■ NÚMERO DE RENUNCIAS VOLUNTARIAS - EJE IZQUIERDO

● PORCENTAJE DE RENUNCIAS VOLUNTARIAS - EJE DERECHO

Derechos Humanos

▲ Pacto Mundial NNUU - Principios 4, 5 y 6

En LAP tenemos un fuerte compromiso hacia la protección de los derechos de nuestros colaboradores. Este compromiso se refleja en nuestro Reglamento Interno de Trabajo, donde se establece una tolerancia cero hacia cualquier situación de violencia, hostigamiento, trabajo forzoso o trabajo infantil.

Al mismo tiempo, establecemos lineamientos que rigen la vinculación laboral, basados en la igualdad de trato y la no discriminación, sea por sexo, raza, religión, opinión, idioma, orientación sexual, nacionalidad, clase social, color de piel, edad, actividades políticas, discapacidad, entre otros.

ORGULLO LAP

▲ Pacto Mundial NNU - Principios 4, 5 y 6

Nos preocupa que nuestros colaboradores se sientan motivados y orgullosos de trabajar con nosotros. Por ello, tomamos en cuenta todas las oportunidades de mejora que podamos gestionar. En la última evaluación de clima laboral, a cargo de *Great Place to Work Institute*, las recomendaciones generales abarcaron los temas de capacitación, gestión de líderes y camaradería.

Durante el 2019, actualizamos el programa *Flex time*, que considera brindar a los trabajadores una flexibilidad de horarios para conciliar los aspectos profesionales y personales. Buscamos mejorar el programa incrementando los periodos de flexibilidad al ingreso y salida de los colaboradores. A la vez, reforzamos la comunicación interna a través del lanzamiento de la red social corporativa *Workplace*, que es una red privada para todos los colaboradores de LAP, donde compartimos diariamente los logros y eventos de importancia de cada área.

Adicionalmente, trabajamos en la formulación del beneficio del *home office*, adoptando una nueva forma de trabajo a distancia y buscando impactar en la efectividad y satisfacción del personal. El piloto será implementado, desde enero 2020 hasta marzo del mismo año, para luego evaluar su impacto de forma precisa.



Finalmente, este año lanzamos la Gala de Reconocimiento, vinculándolo al programa de reconocimiento Estrella LAP, en las categorías antigüedad en la empresa, mejor líder y valores LAP.

Para el 2020, el programa se reformulará, eliminando categorías que no tienen vigencia e incluyendo nuevas categorías. Esto apuntará a gestionar en los líderes el reconocimiento de sus equipos y mejorará la percepción de los colaboradores de LAP.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

▲ 403-1, 403-4, 403-5, 403-9
Pacto Mundial NNUU – Principio 1
103-1, 103-2, 103-3 Salud y seguridad en el trabajo

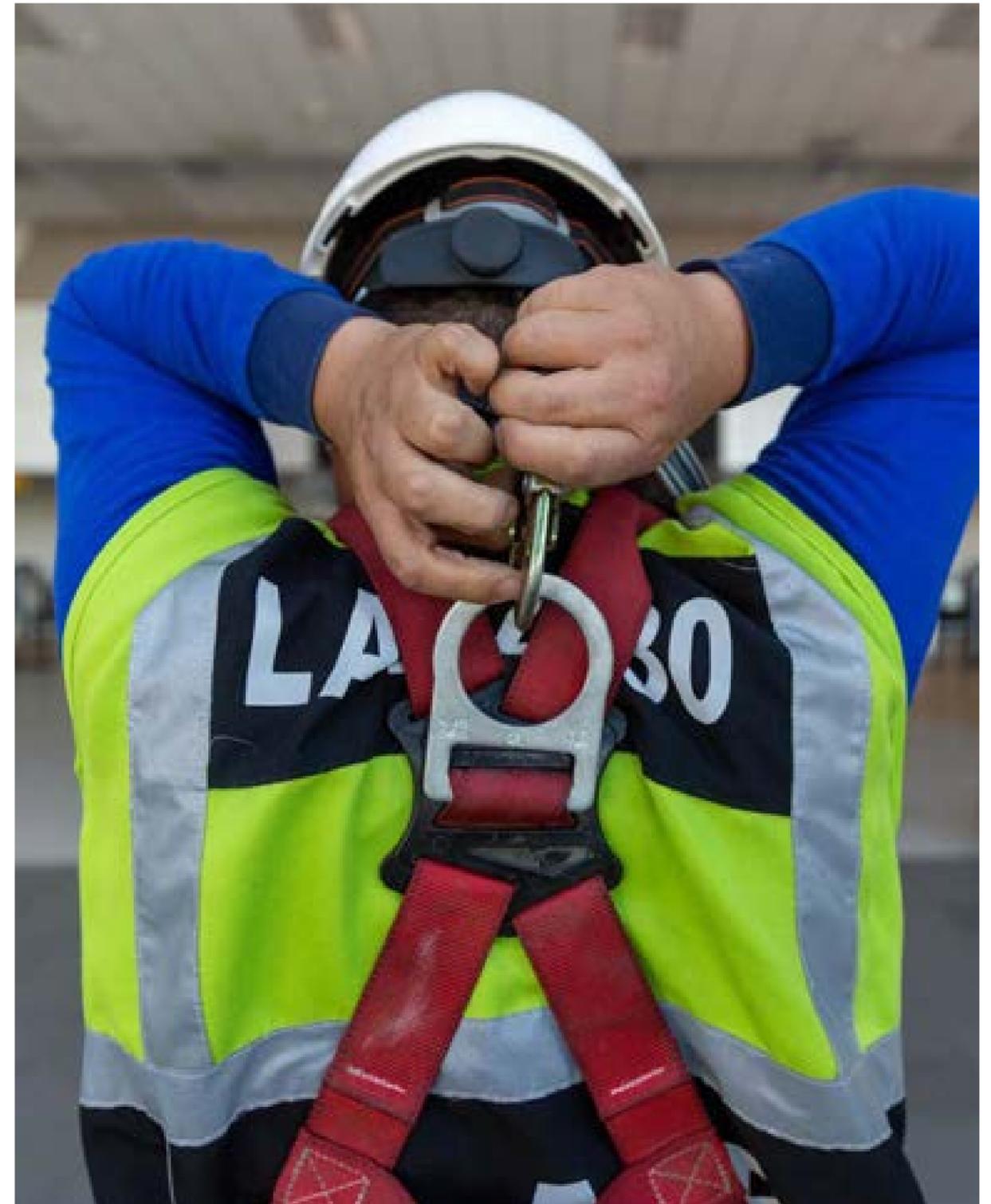
En línea con nuestro compromiso con la seguridad integral en la empresa, contamos con una serie de medidas para la prevención de riesgos en seguridad y salud de nuestros colaboradores. Buscamos disminuir la probabilidad de accidentes en el lugar de trabajo y las enfermedades ocupacionales. Al mismo tiempo, sensibilizamos continuamente a nuestro personal en cuanto a la toma de conciencia de riesgos a todo nivel y reconocemos su participación en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SGSSO).

El cumplimiento de nuestras políticas de seguridad y salud ocupacional (SSO) se encuentra distribuido en cuatro niveles:

- ▲ En el primero, nos hemos alineado y certificado a la norma OHSAS 18001.
- ▲ En el segundo, contamos con manuales operativos, procedimientos e instructivos en los que se definen responsabilidades y describen los controles aplicables frente a peligros y riesgos ocupacionales.
- ▲ En el tercero, contamos con instructivos SGSSO y otros documentos referidos a una actividad de carácter específico.
- ▲ Como cuarto nivel, tenemos los formatos y registros especificados en el SGSSO, que dejan evidencia de la ejecución de controles definidos para la reducción de riesgos ocupacionales.

Gracias a esta gestión, durante el 2019 logramos reducir los accidentes ocupacionales más recurrentes en un 20.5%, reportados por nuestro personal y contratistas. Estos accidentes fueron las caídas a un nivel más bajo, caídas a un mismo nivel y golpes por objeto.

También, logramos un impacto positivo a través de nuestras campañas de prevención y salud. De acuerdo a una serie de encuestas dirigidas a los colaboradores, el 90% comprendió los mensajes impartidos en las campañas.



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Asimismo, en el 2019, verificamos que las empresas que nos brindan servicios cumplan con la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y su reglamento. Se llegó a un 94% de cumplimiento en promedio. Finalmente, realizamos 1,812 inspecciones inopinadas de SSO a distintos grupos, como nuestros colaboradores y contratistas, para verificar las condiciones adecuadas de trabajo.

COMPONENTE	2017	2018	2019
Días de ausentismo	3,913	4,331	3,638
Tasas de enfermedades laborales	0	0	0
Índice de severidad	250.2	148.5	28.82
Índice de accidentabilidad	2.92	0.98	0.20
Índice de frecuencia de accidentes totales	11.7	7.68	7.01
N° de accidentes totales	13	9	9
Leve	0	2	0
Incapacitante (Descanso médico mayor a un día)	13	7	9
Índice de frecuencia de accidentes serios y graves	11.7	5.98	7.01
N° de víctimas mortales	0	0	0
% de desviaciones levantadas del IPER e inspecciones programadas	25.6%	10%	78.2%

IPER: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos
La información únicamente incluye la operación actual del aeropuerto.

Todo accidente o incidente de nuestros colaboradores y contratistas se comunica al Centro de Control de Operaciones (CCO). Este registra la información en el sistema IsoTools, el cual permite administrar los procesos asociados a sistemas de gestión, y es utilizado para registrar incidencias y, también, es repositorio de documentos. Después, se inicia el proceso de investigación, con el cual determinamos las causas de los accidentes e incidentes. Así, se establecen medidas preventivas y correctivas, a fin de evitar que vuelvan a ocurrir.



Comité COSSO

▲ 403-4

Cumpliendo con lo establecido por la Ley SST para empresas de más de 20 trabajadores, contamos con un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (COSSO). El comité se encuentra conformado por 5 miembros (1.64% de nuestros trabajadores) y las reuniones se realizan una vez al mes. Como parte de sus actividades, el COSSO realiza inspecciones periódicas en las áreas administrativas y operativas, a fin de reforzar la gestión preventiva. Así, en el 2019, tuvimos 4 inspecciones programadas.

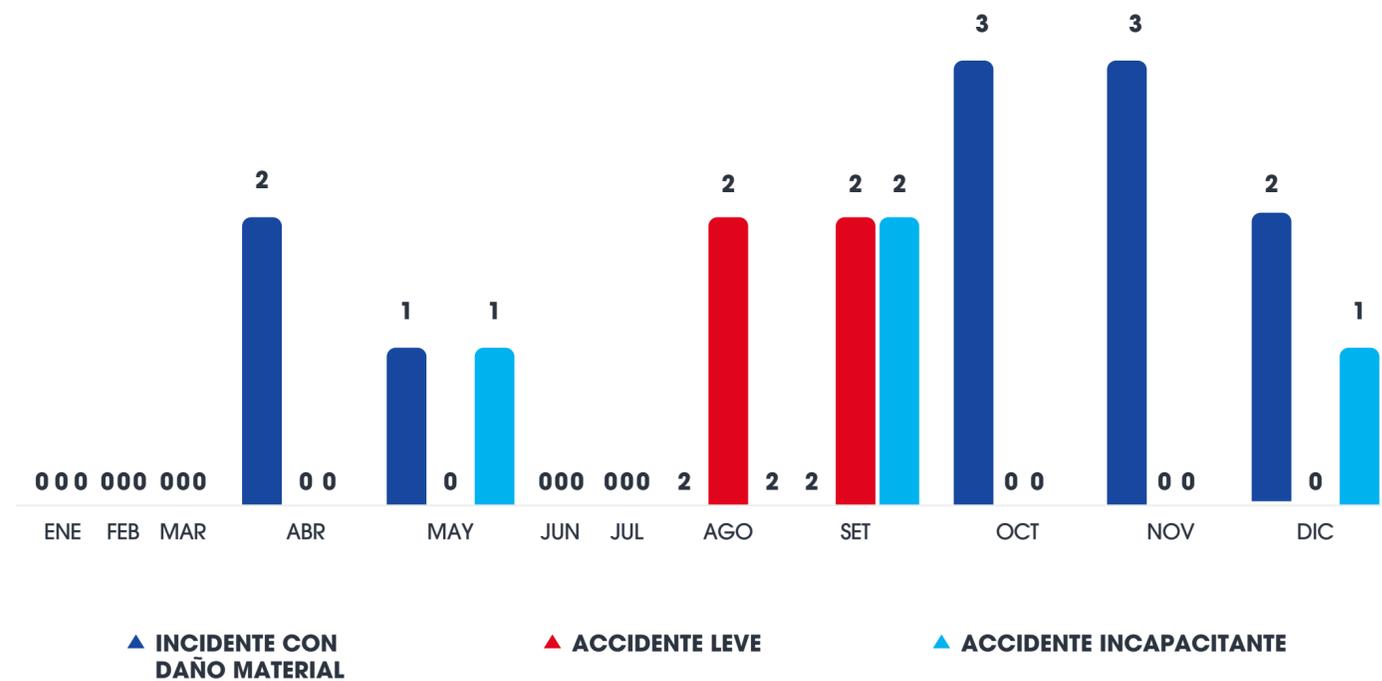
Seguridad y Salud Ocupacional - LAP Proyecto

En abril de 2019, LAP inició la ejecución del proyecto de ampliación del AIJC, con una serie de trabajos previos a las obras principales. Hasta el 15 de septiembre, se mantuvo la EPC Consorcio Amancae como responsable de los trabajos, tomando LAP Proyecto la supervisión directa de los trabajos de campo, a partir de dicha fecha.

En busca de brindarles las mejores condiciones laborales, decidimos gestionar, de forma específica, la salud y seguridad ocupacional de los trabajadores del nuevo proyecto. Por ello, realizamos capacitaciones a todo el personal, las cuales incluyeron

inducciones, entrenamiento en la tarea, difusión de procedimientos de trabajo seguro, charlas preoperacionales y círculos de seguridad.

El desempeño de la accidentabilidad se evidencia en el siguiente cuadro:



Se finalizó el año con el 100% de observaciones levantadas, las cuales fueron generadas por LAP, durante las inspecciones realizadas, a cada una de las empresas contratistas, en el transcurso del desarrollo las actividades del proyecto de ampliación.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVOS

04 SERVICIOS DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

VOLUNTARIADO: UNIDOS LOGRAMOS MÁS

En el marco de nuestro programa de voluntariado corporativo, realizamos un total de 2 campañas, con más de 120 voluntarios participantes.

La campaña “Panamericanos y Parapanamericanos” se realizó en coordinación con las áreas de operaciones y seguridad. El objetivo fue asistir a los deportistas de las distintas delegaciones en los procesos y flujos de llegada dentro del aeropuerto.

Por otro lado, la campaña "Navireciclarte" fue realizada en coordinación con los colegios de la zona y abordó temas relacionados al cuidado del medio ambiente. Participaron 16 instituciones educativas locales, a las cuales se distribuyeron 2,645 kits de manualidades.



LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

▲ 102-41
Pacto Global de NNUU – Principio 3

En LAP apoyamos la libertad de asociación colectiva y reconocemos el derecho de afiliación de todos nuestros colaboradores en cumplimiento con las leyes vigentes. En abril de 2019, celebramos el convenio colectivo con el SUTRALAP por dos periodos (2019 y 2020). De los trabajadores afiliados (115), la mayor parte pertenece a turnos operativos (un 18% del total de colaboradores de LAP).

CONCEPTO	NÚMERO	PORCENTAJE
Total de trabajadores	630	100%
Trabajadores no afiliados	515	82%
Trabajadores afiliados	115	18%
Trabajadores afiliados de turno operativo	111	18%
Trabajadores afiliados de turno administrativo	4	1%



EL MEJOR AEROPUERTO
DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL
GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS
DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN
EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

03 ÉTICA Y GOBIERNO
CORPORATIVOS

04 SERVICIOS
DE EXCELENCIA

05 OPERACIÓN EFICIENTE
Y RESPONSABLE

06 CREZCAMOS
JUNTOS

07 PROTEGEMOS NUESTRO
ENTORNO AMBIENTAL

08 NUESTRO EQUIPO
HACE LA DIFERENCIA

ALINEAMIENTO
A ESTÁNDARES



ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

Creemos que la transparencia y contribución al desarrollo sostenible es la mejor manera de afianzar las relaciones con nuestros stakeholders.

ACERCA DE ESTE REPORTE

▲ 102-42, 102-43, 102-45, 102-54

El presente documento es el Informe de sostenibilidad y Memoria Anual 2019 de *Lima Airport Partners* S.R.L. En este se presenta nuestro desempeño durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019, en materia económica, social y ambiental. Nuestro informe recoge los principales logros, compromisos y avances con el fin de dar a conocer a nuestros grupos de interés las acciones de LAP a lo largo del año. La información financiera, aquí presentada, sigue los mismos lineamientos en plazo y cobertura.

Este informe ha sido elaborado de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), en su opción esencial. Reportamos aquellos asuntos 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.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA MATERIALIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PACTO MUNDIAL

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. El proceso de materialidad lo realizamos 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. Como parte de la elaboración del presente informe, se realizaron cuatro espacios de diálogo y entrevistas con la totalidad de grupos de interés de LAP.

▲ **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 Sam para el rubro de Transporte e Infraestructura, como de los temas materiales de Fraport AG.



Como resultado, se elaboró el Informe Integrado 2019, que desarrolla el enfoque de sostenibilidad. Aquí, logra exponer la gestión corporativa de LAP y da a conocer las prácticas y acciones con nuestros principales grupos de interés.

NUESTRA MATERIALIDAD

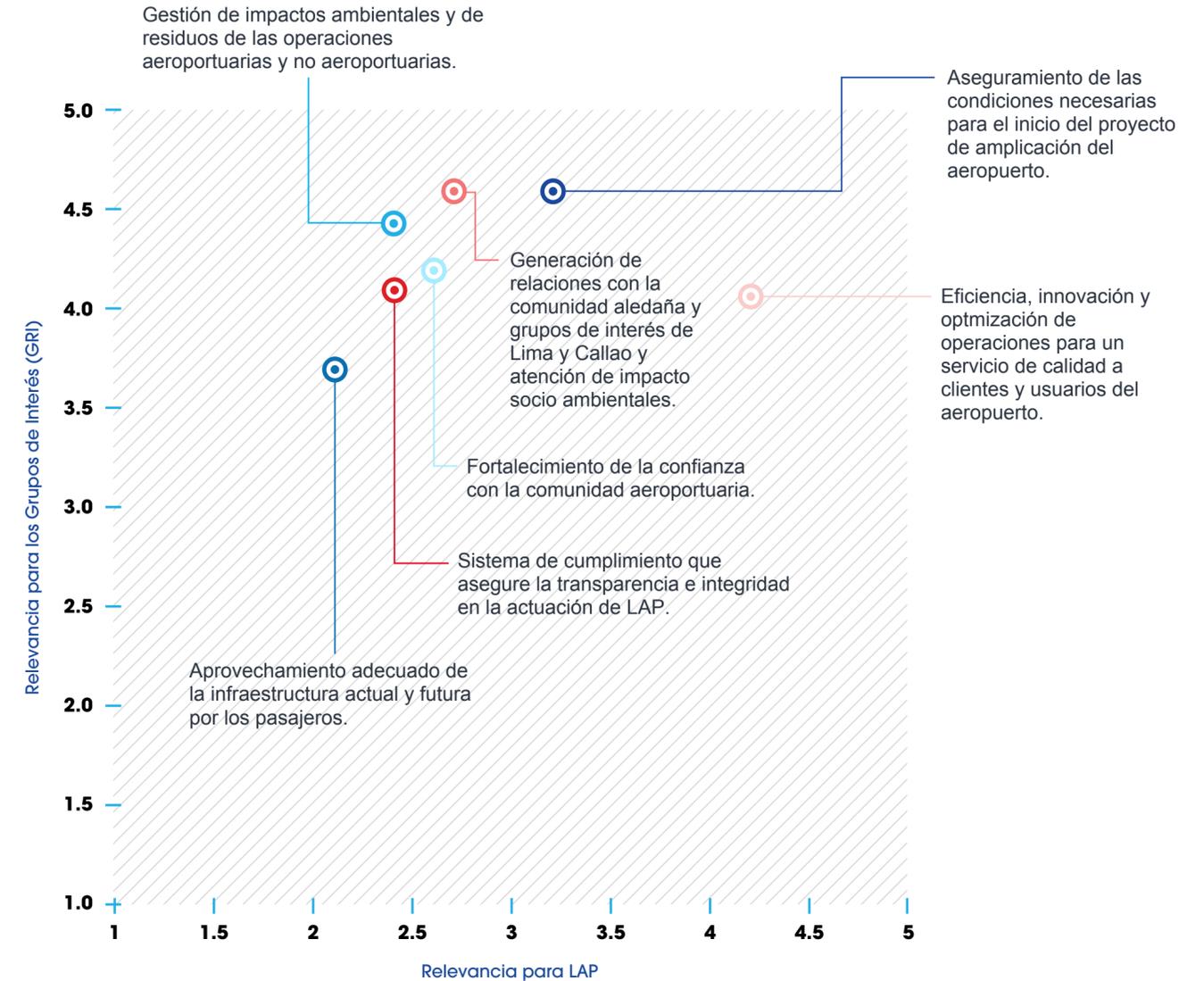
▲ 102-46, 102-47

Este informe muestra los resultados de nuestra gestión de acuerdo a nuestros temas materiales identificados en el 2018 y gestionados a lo largo del periodo 2019.

- Eficiencia, innovación y optimización de operaciones (cobertura interna y externa):**
 Optimizar los procesos para mitigar los impactos de la limitada infraestructura y responder al escenario de ampliación del aeropuerto que requiere una mayor articulación con actores de la industria aeroportuaria.
- Aseguramiento de las condiciones necesarias para el inicio del proyecto de ampliación del aeropuerto (cobertura interna):**
 Disponer de personal con experiencia en temas aeronáuticos, que se encuentre debidamente capacitado y entrenado para hacer frente a los retos del proyecto de ampliación del aeropuerto. Además, estructura organizacional definida y transparente que muestre liderazgo para gestionar los procesos e impactos para la ampliación del aeropuerto.
- Generación de relaciones con la comunidad aledaña y grupos de interés de Lima y Callao (cobertura externa):**
 Construir canales de comunicación estratégicos con las localidades de las áreas de influencia directas y grupos de interés de Lima y Callao, así como atender los impactos socio ambientales de la operación de forma eficaz, sobre todo en el contexto de ampliación del aeropuerto.
- Confianza con la comunidad aeroportuaria (cobertura interna y externa):**
 Generar espacios de interacción y facilidades para el desarrollo de las actividades diarias de la comunidad aeroportuaria por medio del trabajo colaborativo.
- Gestión ambiental (cobertura interna y externa):**
 Asegurar la adecuada gestión de los impactos ambientales (especialmente de ruido) y de residuos, mediante el monitoreo de las operaciones desarrolladas por la empresa.
- Transparencia e integridad (cobertura interna):**
 Contar con una estructura del sistema de cumplimiento para asegurar una actuación responsable y conducir las operaciones con honestidad, integridad y transparencia, de acuerdo a los estándares éticos y normas legales del país.
- Gestión de la infraestructura (cobertura interna y externa):**
 Promocionar el uso adecuado de la actual infraestructura, que permita una experiencia óptima del pasajero, acompañada de la implementación de planes de señalización al usuario, que alivien y ordenen la congestión y el flujo del aeropuerto.

Siguiendo los contenidos 102-47 y 102-55 del Estándar GRI, los temas materiales son presentados en el Índice de contenidos GRI, seguidos de los enfoques de gestión según el Estándar GRI 103 y de los contenidos que son cubiertos por los Estándares, en el orden en que figuran en la lista señalada.

MATERIALIDAD LAP 2018



EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA MATERIALIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PACTO MUNDIAL

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

▲ 102-55

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA MATERIALIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PACTO MUNDIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GRI 102: <i>Contenidos Generales 2016</i>	102-1: Nombre de la organización	Sección: Nuestra empresa. Página: 10	
	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	Sección: Nuestra empresa, Nuestra propuesta de valor. Página: 10 y 12	
	102-3: Ubicación de la sede		
	102-4: Ubicación de las operaciones	Sección: Nuestra empresa Página: 10	
	102-5: Propiedad y forma jurídica		
	102-6: Mercados servidos	Sección: Nuestra empresa, Diversos clientes misma excelencia. Página: 10 y 30	
	102-7: Tamaño de la organización	Sección: El mejor aeropuerto de Sudamérica, Nuestra propuesta de valor. Páginas: 4-5, 12 y 13	
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	Sección: Composición del equipo. Páginas: 73-75	
	102-9: Cadena de suministros	Sección: Gestión de proveedores. Página: 52	Empleo generado.
	102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Sección: El proyecto de ampliación. Página: 20	
	102-11: Principio o enfoque de precaución	Sección: Gestión ambiental. Página: 63	
	102-12: Iniciativas externas	Sección: Afiliaciones. Página: 17	Incluir fecha de adopción.
	102-13: Afiliación a asociaciones		
	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Sección: Mensaje del gerente general. Páginas: 6-7	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: <i>Contenidos Generales 2016</i>	102-16: Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	Sección: Nuestra empresa, Gestión de riesgos y sistema de cumplimiento. Páginas: 10 y 27	
	102-18: Estructura de gobernanza.	Sección: Gobierno Corporativo. Página: 29	Comités responsables de temas ESG
	102-40: Lista de grupos de interés.	Sección: Nuestra gestión sostenible. Página: 15	
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva.	Sección: Libertad de asociación. Página: 84	
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés.	Sección: Nuestra gestión sostenible, Acerca de este reporte. Páginas: 15 y 86	
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Sección: Nuestra gestión sostenible, Acerca de este reporte. Páginas: 15 y 86	
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados.	Sección: Nuestra gestión sostenible. Página: 15	
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Sección: Nuestra empresa, Acerca de este reporte. Páginas: 10 y 86	
	102-46: Definición de los contenidos de los reportes y las coberturas del tema.	Sección: Nuestra materialidad. Página: 87	
	102-47: Lista de temas materiales.	Sección: Nuestra materialidad. Página: 87	
	102-48: Re-expresión de la información.	Sección: Nuestra propuesta de valor. Página: 13	
	102-49: Cambios en la elaboración de reportes.	Sección: Aerolíneas. Se actualizó el número histórico de aerolíneas Sección: Nuestra propuesta de valor. Se actualizaron los valores históricos y el cálculo del Valor Económico Generado y Distribuido	
	102-50: Periodo objeto del reporte.	2019	
102-51: Fecha del último reporte.	2018		
102-52: Ciclo de elaboración de informes.	Anual		
102- 53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Anna Sanchez ansachez@lima-airport.com		

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA MATERIALIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PACTO MUNDIAL

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA MATERIALIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PACTO MUNDIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: <i>Contenidos Generales 2016</i>	102-54: Declaración de elaboración de informe de conformidad con los Estándares GRI.	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Sección: Acerca de este reporte. Página: 86	
	102-55: Índice de contenidos GRI.	Sección: Índice de contenidos GRI. Página: 88-97	
	102-56: Verificación externa.	No contamos con políticas que soliciten la verificación externa del informe.	
TEMAS MATERIALES			
EFICIENCIA, INNOVACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE OPERACIONES PARA UN SERVICIO DE CALIDAD A CLIENTES Y USUARIOS DEL AEROPUERTO			
GRI 103: <i>Enfoque de gestión 2016</i>	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Sección: Estándares de clase mundial. Página 41 Sección: Diversos clientes misma experiencia. Página 30	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Sección: Estándares de clase mundial. Página 41 Sección: Diversos clientes misma experiencia. Página 30	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Sección: Estándares de clase mundial. Página 41 Sección: Diversos clientes misma experiencia. Página 30	
GRI 201: <i>Desempeño económico 2016</i>	201-1: Valor económico directo generado y distribuido.	Sección: Nuestra propuesta de valor. Página: 13	
Indicadores LAP 2018	LAP 6: Número total de pasajeros al año, desglosado por tipo.	Sección: Pasajeros y visitantes. Página: 31	

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA MATERIALIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PACTO MUNDIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
TEMAS MATERIALES			
Indicadores LAP 2018	LAP 7: Número total de movimientos de aerolíneas (incluye todos los vuelos: comercial, cargos y otros)	Sección: Aerolíneas. Página: 33	
	LAP 8: Número total de toneladas de carga.	Sección: El mejor aeropuerto de Sudamérica. Página: 4-5	
	LAP 9: Políticas y lineamientos para la atención y servicios a clientes.	Sección: Diversos clientes misma excelencia / Estándares de clase mundial. Páginas: 30 y 41	
	LAP 10: Nivel de satisfacción de los clientes.	Sección: Satisfacción del cliente. Páginas: 38-39	
ASEGURAMIENTO DE LAS CONDICIONES NECESARIAS PARA EL INICIO DEL PROYECTO DE AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO			
GRI 103: <i>Enfoque de gestión 2016</i>	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Sección: El proyecto de ampliación. Página 20 Sección: Gestión de proveedores. Página: 52 Sección: Composición del equipo. Páginas: 73	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Sección: El proyecto de ampliación. Página 20 Sección: Gestión de proveedores. Página: 52 Sección: Composición del equipo. Páginas: 73	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Sección: El proyecto de ampliación. Página 20 Sección: Gestión de proveedores. Página: 52 Sección: Composición del equipo. Páginas: 73	
GRI 401: <i>Empleo 2016</i>	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal.	Sección: Rotación. Página: 79	
GRI 404: <i>Formación y enseñanza 2016</i>	404-1: Media horas de formación al año por empleado	Sección: Talento LAP. Páginas 76-77	

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA MATERIALIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PACTO MUNDIAL

ESTÁNDAR GRI

CONTENIDO

NÚMERO DE PÁGINA

OMISIÓN

ASEGURAMIENTO DE LAS CONDICIONES NECESARIAS PARA EL INICIO DEL PROYECTO DE AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO

GRI 404: <i>Formación y enseñanza 2016</i>	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.		Omisión por confidencialidad: Se omite la mención a los programas de transición continuada. LAP activa el Programa "Gracias a ti" de manera específica a los trabajadores por retiro voluntario o jubilación anticipada.	
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Sección: Evaluación de desempeño. Página: 78		
	Indicadores LAP 2018	LAP 3: Número y tipo de cambios en la infraestructura.		Sección: El aeropuerto. Página: 18 Sección: El proyecto de ampliación. Página: 20
		LAP 4: Comunicación de la ampliación y su gestión a los stakeholders.		Sección: Nuestra gestión sostenible. Página: 14
		LAP 5: Procesos internos (nuevos o modificados) para la gestión de la ampliación.		Sección: El proyecto de ampliación. Página 20

GENERACIÓN DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD ALEDAÑA Y GRUPOS DE INTERÉS DE LIMA Y CALLAO Y ATENCIÓN DE IMPACTOS SOCIO AMBIENTALES

GRI 103: <i>Enfoque de gestión 2016</i>	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Sección: Gestión socialmente responsable. Página: 60 Sección: Nuestros grupos de interés. Página: 15
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Sección: Gestión socialmente responsable. Página: 60 Sección: Nuestros grupos de interés. Página: 15
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Sección: Gestión socialmente responsable. Página: 60
GRI 204: <i>Prácticas de adquisición 2016</i>	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales.	Sección: Gestión de proveedores. Página: 52

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA MATERIALIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PACTO MUNDIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GENERACIÓN DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD ALEDAÑA Y GRUPOS DE INTERÉS DE LIMA Y CALLAO Y ATENCIÓN DE IMPACTOS SOCIO AMBIENTALES			
GRI 419: <i>Cumplimiento socioeconómico 2016</i>	419-1: Incumplimiento de leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	LAP no ha incurrido en multas o sanciones en el periodo reportado.	
GRI 413: <i>Comunidades locales 2016</i>	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	Sección: Gestión socialmente responsable, Área de influencia directa. Páginas: 60 y 58	Explicar el MEIA, Caracterización del área de influencia (grupos vulnerables)
	413-2: Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales-en las comunidades locales.	Sección: Gestión socialmente responsable, Desafíos sociales de la construcción del nuevo aeropuerto. Páginas: 60 y 62	
GRI 414: <i>Evaluación social de los proveedores 2016</i>	414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.		Omisión por información no disponible: El contenido será gestionado a partir del 2021
	414-2: Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas.	Sección: Gestión de proveedores. Página: 52	
CONFIANZA CON LA COMUNIDAD AEROPORTUARIA			
GRI 103: <i>Enfoque de gestión 2016</i>	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Sección: Nuestros grupos de interés. Página: 15	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Sección: Nuestros grupos de interés. Página: 15	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Sección: Nuestros grupos de interés. Página: 15	
Indicadores LAP 2018	LAP 1: Número de reclamos anual por tipo y por estado del reclamo.	Sección: Satisfacción del cliente. Página: 39	

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA MATERIALIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PACTO MUNDIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GESTIÓN AMBIENTAL			
GRI 103: <i>Enfoque de gestión 2016</i>	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Sección: Gestión ambiental. Página: 63	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Sección: Gestión ambiental. Página: 63	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Sección: Gestión ambiental. Página: 63	
GRI 302: <i>Energía 2016</i>	302-1: Consumo energético dentro de la organización.	Sección: Energía y emisiones. Página: 66	
GRI 304: <i>Biodiversidad 2016</i>	304-2: Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Sección: Seguridad operacional (Safety) y seguridad de la infraestructura. Página: 55	
	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Sección: Energía y emisiones. Página: 68	
GRI 305: <i>Emisiones 2016</i>	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	Sección: Energía y emisiones. Página: 68	
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	Sección: Energía y emisiones. Página: 68	
	305-5: Reducción de las emisiones de GEI.	Sección: Energía y emisiones. Página: 68	
GRI 306: <i>Efluentes y residuos 2016</i>	306-2: Residuos por tipo y método de eliminación.	Sección: Residuos. Página: 71	
	306-4: Transporte de residuos peligros.	Sección: Residuos. Página: 71	
GRI 307: <i>Cumplimiento ambiental 2016</i>	307-1: Incumplimiento de la legislación y la normativa legal.	LAP no ha incurrido en multas o sanciones en el periodo reportado	

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA MATERIALIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PACTO MUNDIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GESTIÓN AMBIENTAL			
GRI 308: <i>Evaluación ambiental de los proveedores 2016</i>	308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo a los criterios ambientales.	Sección: Gestión de proveedores. Página: 52	Omisión por información no disponible: La clasificación de "nuevos proveedores" será gestionada a partir del 2021.
	308-2: Impactos negativos de la cadena de suministro y medidas tomadas.	Sección: Gestión de proveedores. Página: 52	
TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD			
GRI 103: <i>Enfoque de gestión 2016</i>	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Sección: Gestión de riesgos y sistema de cumplimiento. Página 27 Sección: Cumplimiento regulatorio. Página 28	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Sección: Gestión de riesgos y sistema de cumplimiento. Página 27 Sección: Cumplimiento regulatorio. Página 28	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Sección: Gestión de riesgos y sistema de cumplimiento. Página 27 Sección: Cumplimiento regulatorio. Página 28	
GRI 205: <i>Anticorrupción 2016</i>	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Sección: Gestión de riesgos y sistemas de cumplimiento. Página: 27	
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Sección: Gestión de riesgos y sistemas de cumplimiento. Página: 27	
	205-3: Casos de corrupción firmados y medidas tomadas.	LAP no ha presentado casos de corrupción confirmados en el periodo reportado.	

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA MATERIALIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PACTO MUNDIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA			
GRI 103: <i>Enfoque de gestión 2016</i>	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Sección: El proyecto de ampliación. Página: 20 Sección: Pasajeros y visitantes. Página: 31 Sección: Inversiones. Página: 51	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Sección: El proyecto de ampliación. Página: 20 Sección: Pasajeros y visitantes. Página: 31 Sección: Inversiones. Página: 51	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Sección: El proyecto de ampliación. Página: 20 Sección: Pasajeros y visitantes. Página: 31 Sección: Inversiones. Página: 51	
Indicadores LAP 2018	LAP 11: Inversiones y proyectos de LAP que contribuyan al mejoramiento de la congestión y flujo del aeropuerto.	Sección: Conectividad, accesibilidad y multimodalidad. Página: 23	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
GRI 103: <i>Enfoque de gestión 2016</i>	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Sección: Seguridad y salud ocupacional. Página: 81	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Sección: Seguridad y salud ocupacional. Página: 81	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Sección: Seguridad y salud ocupacional. Página: 81	
GRI 403: <i>Salud y seguridad en el trabajo 2018</i>	403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Sección: Seguridad y salud ocupacional. Página: 81	
	403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Sección: Seguridad y salud ocupacional. Página: 81	
	403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	Sección: Seguridad y salud ocupacional. Página: 81	

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA MATERIALIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PACTO MUNDIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
GRI 403: <i>Salud y seguridad en el trabajo 2018</i>	403-9: Lesiones por accidente laboral.	Sección: Seguridad y salud ocupacional. Página: 81	
Indicadores LAP 2018	LAP 12: Número total de impactos de aves por 10.000 movimientos aéreos.	Sección: Seguridad operacionales (Safety) y seguridad de la infraestructura. Página: 55	

PACTO MUNDIAL

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA MATERIALIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PACTO MUNDIAL

Estamos suscritos a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del cual somos parte desde diciembre de 2016. Durante el 2019, alineamos nuestras acciones al cumplimiento de los principios establecidos de la siguiente forma:

	PRINCIPIOS	DESCRIPCIÓN Y REFERENCIA EN EL DOCUMENTO
Derechos Humanos	Principio 1 “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”	<ul style="list-style-type: none"> En LAP buscamos brindar a nuestros trabajadores calidad de vida y condiciones de trabajo dignas. El 100% de nuestros trabajadores cuenta con modalidad de trabajo permanente. Realizamos constantemente campañas de salud y seguridad ocupacional, monitoreando sus impactos anualmente.
	Principio 2 “Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”	<ul style="list-style-type: none"> En LAP contamos con un código de ética que promueve el respeto por los Derechos Humanos, y un canal de denuncias que se encuentra a disposición.
	Principio 3 “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”	<ul style="list-style-type: none"> Los colaboradores tienen la libre elección de formar y afiliarse al Sindicato Único de Trabajadores Aeroportuarios de <i>Lima Airport Partners</i> (SUTRALAP).
Normas Laborales	Principio 4 “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”	<ul style="list-style-type: none"> En LAP rechazamos cualquier forma de trabajo forzoso, o trabajo infantil estableciendo mecanismo de control, desde nuestro Reglamento Interno de Trabajo. Promovemos iniciativas y nuevas formas de trabajo que fortalezcan el equilibrio entre el trabajo y la familia de sus empleados.
	Principio 5 “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”	<ul style="list-style-type: none"> Tenemos un fuerte compromiso contra el trabajo infantil, el cual se ve reflejado en nuestro Reglamento de Trabajo Interno.
	Principio 6 “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”	<ul style="list-style-type: none"> En nuestro Reglamento de Trabajo Interno, estipulamos normas en temas de igualdad de empleo y beneficios, tales como: asignación, descanso semanal, jornada laboral, días de enfermedad, subsidio, participación de utilidades, etc.
Medio Ambiente	Principio 7 “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”	<ul style="list-style-type: none"> Buscamos enfrentar retos ambientales y el cambio climático a través de un sistema integrado de gestión ambiental, alineando todos nuestros proyectos a la prevención, identificación y mitigación de impactos ambientales.

EL MEJOR AEROPUERTO DE SUDAMÉRICA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2019

LA TRANSFORMACIÓN EN MARCHA

NUESTRO DESEMPEÑO

ALINEAMIENTO A ESTÁNDARES

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA MATERIALIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PACTO MUNDIAL

	PRINCIPIOS	DESCRIPCIÓN Y REFERENCIA EN EL DOCUMENTO
Medio Ambiente	Principio 8 “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”	<ul style="list-style-type: none">• Capacitamos a nuestros colaboradores en buenas prácticas ambientales, formamos a nuestros contratistas y concesionarios en temas ambientales, y fomentamos que todas las empresas que nos prestan servicios cumplan con los estándares aplicables al medio ambiente.
	Principio 9 “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”	<ul style="list-style-type: none">• Desde LAP buscamos incorporar en todas nuestras operaciones mejoras tecnológicas que mitiguen los impactos ambientales (consumo energético, consumo de agua, emisión de gases).
Anticorrupción	Principio 10 “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”	<ul style="list-style-type: none">• Contamos con un código de ética el cual rige todos nuestros principios de actuación, previniendo entre otras cosas, cualquier acto ilícito de soborno o corrupción. Además, contamos con un canal de denuncias y un área de Risk & Compliance.



Más información en:
www.lima-airport.com

Síguenos en:

 **Aeropuerto Internacional
Jorge Chávez**

 **Aeropuerto Jorge Chávez**

 **Lima Airport Partners SRL**