



AEROPUERTO
SANTIAGO
DE CHILE

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2024



Razón Social: Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel S.A.

Nombre comercial: Aeropuerto Santiago de Chile

Sociedad Anónima Cerrada

RUT: 76.466.068-4

Constitución: 5 de mayo de 2015, Santiago.

Domicilio legal: Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago. Rotonda Poniente, Piso 4. Pudahuel, Santiago.

Sitio web: www.nuevopudahuel.cl

Contenidos: Aeropuerto Santiago de Chile

Apoyo metodológico: Consultora Innovativo

Diseño y diagramación: Comunas Unidas

Fotografías: Aeropuerto Santiago de Chile

Contacto: John Rathkamp, Gerente de Sustentabilidad

john.rathkamp@nuevopudahuel.cl

Estados Financieros 2024 auditados por:

EY AUDIT LTDA, Av. Presidente Riesco 5435, Piso 4, Las Condes.

RUT: 77802430-6

ÍNDICE

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL	4
PRINCIPALES CIFRAS 2024	6
CAPÍTULO 1	7
NUESTRA RUTA E IDENTIDAD	
1.1 Presentación de Aeropuerto Santiago de Chile	8
1.2 Propósito y valores	9
1.3 Nuestro aporte al país	10
1.4 Un Aeropuerto Sostenible para Chile	15
1.5 Planificación Estratégica 2024-2027	16
1.6 Nuestros grupos de interés	18
1.7 Alianzas, membresías y asociaciones	23
1.8 Contribución a los ODS	25
CAPÍTULO 2	27
COMPROMETIDOS CON LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA	
2.1 Política pública y regulaciones	28
2.2 Nuestra gobernanza	29
2.3 Ética y transparencia	34
2.4 Anticorrupción	36
2.5 Gestión de riesgos	38
2.6 Derechos Humanos	41
CAPÍTULO 3	42
NUESTROS PROCESOS CLAVES	
3.1 Cadena de valor de Aeropuerto Santiago de Chile	43
3.2 Infraestructura, capacidad y eficiencia operacional	47
3.3 Relación con proveedores	50
3.4 Transformación digital y ciberseguridad	55
3.5 Salud y Seguridad en el Trabajo	59
CAPÍTULO 4	79
CÓMO AGREGAMOS VALOR CON NUESTRA GESTIÓN	
4.1 Desempeño económico	80
4.2 Enfoque fiscal	83
4.3 Valor económico directo generado	86
CAPÍTULO 5	87
CADA PASAJERO, UNA HISTORIA QUE NOS MUEVE	
5.1 Nuestros clientes	88
5.2 Comunicación para construir confianza	90
5.3 Calidad y seguridad de servicio	93
5.4 Atención y gestión de reclamo	96
5.5 Innovación	98
CAPÍTULO 6	101
MEDIO AMBIENTE: SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN	
6.1 Estrategia climática	102
6.2 Emisiones directas e indirectas	109
6.3 Gestión de agua y efluentes	115
6.4 Gestión de residuos	122
6.5 Gestión energética	130
CAPÍTULO 7	135
COMPROMETIDOS CON EL TALENTO DE NUESTRAS PERSONAS	
7.1 Empleo y prácticas laborales	136
7.2 Diversidad e igualdad de oportunidades	140
7.3 Formación y educación	145
7.4 Relaciones laborales	149
CAPÍTULO 8	150
CONECTANDO CON NUESTRO ENTORNO Y SUS NECESIDADES	
8.1 Comunidades locales	151
8.2 Impactos en las comunidades	155
CAPÍTULO 9	157
ACERCA DE ESTE REPORTE	
9.1 ¿Cómo escribimos esta historia?	158
9.2 Anexos	160

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Nicolas Claude

Gerente General
Aeropuerto Santiago de Chile

Me complace presentarles el primer Reporte de Sostenibilidad 2024 de la concesión del Aeropuerto Santiago de Chile, un hito que refleja los esfuerzos realizados en los últimos 10 años para cumplir el desafío de construir y operar un aeropuerto del mayor estándar de servicio y comprometido con el medioambiente.

Nuestro propósito de unir y conectar al país con el mundo, ofreciendo una experiencia óptima a través de un aeropuerto sostenible, innovador y eficiente, no puede comprenderse sin acciones que aporten en la construcción de un futuro sustentable.

Así también lo señalan los lineamientos de nuestros accionistas, Groupe ADP, VINCI Airports y Gestione Concessioni, que marcan nuestro quehacer, a partir de acciones para reducir nuestra huella de carbono, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Para cumplir este propósito, hemos potenciado un rol articulador con el objetivo de coordinar acciones y buenas prácticas de la comunidad aeroportuaria y conducir las en un camino de transformación.



De esa forma, durante 2024, llevamos a cabo nuestro primer proceso de análisis de doble materialidad, liderado por la Gerencia de Sustentabilidad, que dio origen a este reporte. El diagnóstico identificó 19 temas que debemos gestionar en los ámbitos Ambiental, Social y Gobernanza (ESG), entre ellos: Cambio Climático y Emisiones, Calidad de Servicio, Comunidades Locales y Desempeño Económico.

Tras este proceso, que nos dejó valiosas enseñanzas y nos permitió recopilar la información pertinente, hoy presentamos a ustedes nuestro primer Reporte de Sostenibilidad. En él se recogen los proyectos, programas e indicadores que marcaron nuestro trabajo durante 2024, lo que coincide con el hito significativo de cumplir diez años de operación este año, que también marcó el término de la fase constructiva de nuestra concesión.

En esta década hemos generado un aporte significativo a Chile, no solo potenciando el turismo, sino también abriendo nuevas oportunidades de negocios e impulsando el talento y el empleo local. Así, hemos generado 110.000 puestos de trabajo, de los cuales 41.000 se concentran en el aeropuerto —6.000 directos, 10.000 inducidos en la empresa privada y 9.000 en el sector público— mientras que 69.000 corresponden a la industria turística.

En virtud de lo anterior, nuestro impacto en el Producto Interno Bruto (PIB) alcanza los US\$3.400 millones, con US\$1.600 millones derivados de efectos directos, indirectos e inducidos, y US\$1.800 millones provenientes del turismo.

2024 marcó, además, un punto de inflexión después de los efectos devastadores de la pandemia de Covid-19: por primera vez superamos el nivel de tráfico de 2019 y marcamos el récord de más de 26 millones de pasajeros y 409 mil toneladas de carga.

En paralelo, durante el año pasado desarrollamos el nuevo Plan Estratégico 2024–2027, que se guía por nuestros valores de Excelencia, Sustentabilidad, Innovación, Ética, Colaboración y Cumplimiento. Los avances y reconocimientos obtenidos en este periodo demuestran que vamos en el rumbo correcto: el World Airport Awards de la empresa auditora Skytrax, que posicionó al Aeropuerto de Santiago entre los 100 mejores del mundo, y como el mejor de Sudamérica en la categoría mejor personal aeroportuario; o el Green Airport Recognition, otorgado por Airports

Council International (ACI), tras lograr mejoras significativas en el reciclaje de los residuos del aeropuerto, que ilustran los logros de los equipos de la concesión, pero también de todos los actores del aeropuerto.

Asimismo, reforzamos alianzas estratégicas y adherimos a certificaciones internacionales que respaldan nuestro compromiso con la sostenibilidad y la meta de convertirnos en el primer Aeropuerto Sostenible de Chile. Entre estas iniciativas destacan la certificación ISO 50.001 relacionada con eficiencia energética, la participación en programas como la Aceleradora de Electromovilidad y Vuelo Limpio —que impulsan la descarbonización del transporte— y la adhesión a estándares como Airport Carbon Accreditation (ACA) de ACI y el programa Huella Chile del Ministerio del Medioambiente, orientados a la gestión y reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Actualmente, nuestra operación utiliza 100% de energía de fuentes renovables y trabajamos para alcanzar las metas de cero emisiones netas de carbono y cero residuos enviados a relleno sanitario para el año 2050.

En materia de inclusión y accesibilidad, estamos logrando avances significativos y abordando nuevos desafíos. Un ejemplo de ello es el reconocimiento otorgado por la Fundación KOSMO Inclusión, que nos acreditó como empresa comprometida con la inclusión laboral, destacando nuestra promoción activa de espacios para personas con discapacidad. Esto se concreta en el diseño de un nuevo servicio de Asistencia de Movilidad, que fue elaborado en 2024 y está pronto a desplegarse en diciembre de este año.

Más allá de lo que fue el año 2024, no puedo dejar de mencionar los momentos que nos han transformado a lo largo de la concesión: la llegada de nuevas aerolíneas, la apertura de rutas, la apertura del nuevo Terminal Internacional con infraestructura de estándar mundial, y el término e inauguración, en septiembre pasado, de las obras de remodelación y ampliación del Terminal Nacional, iniciadas en 2023.

Este primer Reporte de Sostenibilidad representa un compromiso concreto con la transparencia, la mejora continua y la responsabilidad. Asimismo, refleja el resultado de un trabajo permanente para consolidarnos como un aeropuerto de referencia en Latinoamérica, que genera un estándar de servicio y de mejora de la calidad de vida de su entorno, la ciudad a la que sirve y al país al que conecta con el mundo.



PRINCIPALES CIFRAS 2024

Con una proyección de capacidad de hasta 38 millones de pasajeros al año, la concesión Aeropuerto Santiago de Chile, operada por Nuevo Pudahuel S.A., alcanzó los 26 millones de pasajeros durante 2024, un 12,5% más que en 2023. Un aumento similar ocurrió respecto de los movimientos aéreos comerciales que subieron un 11,7% con respecto al mismo periodo.

26.254.957	17	50	163.973		
MILLONES DE PASAJEROS	DESTINOS NACIONALES	DESTINOS INTERNACIONALES	MOVIMIENTOS AÉREOS COMERCIALES (ATM)		
216	31%	69%			
Nº TOTAL DE COLABORADORES	MUJERES	HOMBRES			
76	170	300.000 m²			
PUERTAS DE EMBARQUE	TIENDAS RESTAURANTES Y SERVICIOS	DESARROLLO DE NUEVA INFRAESTRUCTURA			
\$365.134	\$85.372	\$279.762	\$248.095	\$111.452	\$5.587
MILLONES DE PESOS	MILLONES DE PESOS	MILLONES DE PESOS	MILLONES DE PESOS	MILLONES DE PESOS	MILLONES DE PESOS
INGRESOS BRUTOS	INGRESOS NETOS REPORTADOS	(77,56% DE INGRESOS COMERCIALES) COPARTICIPACIÓN CON EL MOP	INGRESOS POR SERVICIOS AERONÁUTICOS	INGRESOS POR SERVICIOS NO AERONÁUTICOS	OTROS INGRESOS
100%	697 TONELADAS	21,6 TON CO ₂ e/m²	0,56 TON CO ₂ /PAX		
USO DE ENERGÍA RENOVABLE	RESIDUOS RECICLADOS	RATIO DE EMISIONES HUELLA DE CARBONO			

CAPÍTULO 1

NUESTRA RUTA E IDENTIDAD



1.1 PRESENTACIÓN DE AEROPUERTO SANTIAGO DE CHILE

El Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez (AMB) es el principal terminal aéreo de Chile, concentrando el mayor volumen de tráfico tanto de pasajeros como de carga. Está ubicado a 17 kilómetros al noroeste de Santiago, en la comuna de Pudahuel, Región Metropolitana.

Bajo el nombre de Nuevo Pudahuel S.A. el 21 de abril de 2015, el consorcio conformado por Groupe ADP (45%), VINCI Airports (40%) y Astaldi Concessioni (15%) se adjudicó la concesión del aeropuerto por un período de 20 años, iniciando oficialmente sus operaciones el 1 de octubre de 2015.

El modelo de negocio de la Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel S.A., actualmente Aeropuerto Santiago de Chile, se desarrolla a través del sistema de concesión de obra pública fiscal que establece el Ministerio de Obras Públicas (MOP) mediante convenio con la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC). El mandato principal de la concesión se refiere a la remodelación y ampliación del terminal de pasajeros existente para vuelos nacionales, así como la construcción y habilitación de un nuevo terminal internacional. A ello se suma el mantenimiento de todas las obras existentes y nuevas dentro del área de concesión, junto con la explotación, operación y administración integral de las instalaciones aeroportuarias.

Las operaciones de Aeropuerto Santiago de Chile se desarrollan bajo un modelo alineado con los principios y políticas de sus accionistas en materia Ambiental, Social y de Gobernanza (ESG por sus siglas en inglés), para una gestión sostenible y transparente.

Groupe ADP (anteriormente Aéroports de Paris)

Groupe ADP es un grupo económico internacional, que opera directa o indirectamente 26 aeropuertos en 15 países alrededor del mundo. En 2024 recibió 363,7 millones de pasajeros, confirmando su liderazgo a nivel mundial en la industria aeroportuaria. Sus ingresos durante el mismo periodo llegaron a 6.158 millones de euros representando un 12,1% de incremento respecto a 2023, con ganancias por 342 millones de euros.

www.parisaeroport.fr/en/homepage-group

VINCI Airports SAS

El grupo VINCI es líder mundial en actividades de concesiones y construcción con presencia en 120 países. En el año 2024, VINCI obtuvo ventas totales cercanas a los 71.623 millones de euros, un 4% de incremento respecto a 2023 y una utilidad neta de más de 5.147 millones de euros.

VINCI Airports desarrolla, financia, construye y proporciona la operación diaria de más de 70 aeropuertos en 14 países de Europa, Asia, América y África.

www.vinci-airports.com

Gestione Concessioni S.r.l. (anteriormente Astaldi Concessioni SpA)

Gestione Concessioni S.r.l. es una empresa creada en 2010 especializada en la construcción y gestión de grandes infraestructuras estratégicas de transporte, como aeropuertos y redes de autopistas, así como instalaciones sanitarias, actuando como Concesionaria en iniciativas de Project Financing. La compañía está actualmente activa en Turquía y Chile.

www.astaldi.com

1.2 PROPÓSITO Y VALORES

» PROPÓSITO

Unimos y conectamos a Chile con el mundo, brindando una experiencia óptima a través de un aeropuerto sostenible, innovador y eficiente.

» NUESTROS VALORES

1. Excelencia
2. Sustentabilidad
3. Innovación
4. Ética
5. Colaboración
6. Cumplimiento

En el marco del Plan Estratégico 2024–2025, Aeropuerto Santiago de Chile actualizó su propósito y definió una nueva guía de valores corporativos que orientan su actuar.

Desde el inicio de sus operaciones en 2015, la empresa ha sido el operador del principal aeropuerto de Chile y un actor relevante para el desarrollo económico del país, gracias a un trabajo conjunto con las distintas instituciones y empresas que integran el ecosistema del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

En 2024, a un año de cumplir una década de funcionamiento, se inicia una nueva etapa en la gestión de la empresa con el Plan Estratégico 2024–2027, que traza una ruta ambiciosa, pero a la vez responsable, diseñada para su impulso como un operador aeroportuario de clase mundial.

Este plan responde a los desafíos globales que impone el transporte aéreo, entre ellos, integrar el desarrollo sostenible como eje central de la operación aeroportuaria. Esto es resultado de una visión compartida con pasajeros, accionistas, socios comerciales, colaboradores, comunidades vecinas y otros grupos de interés, considerando que conectar a Chile con el mundo, también implica conectar con lo mejor de nosotros mismos como empresa.

1.3

NUESTRO APOORTE AL PAÍS

Aeropuerto Santiago de Chile desempeña un importante rol en el desarrollo económico y social del país, posibilitando el tránsito de millones de pasajeros y toneladas de carga cada año por el principal terminal aéreo de Chile. En 2024, la gestión integral del aeropuerto logró movilizar a más de 26 millones de pasajeros, conectando al país a través de más de 20 aerolíneas, con 50 destinos en América, Europa y Oceanía, y 17 destinos a nivel nacional, incluyendo Rapa Nui, aportando al comercio, el turismo y las oportunidades de negocios.

Con la creación directa de más de 200 empleos, nuestra empresa también contribuye a la creación de fuentes de trabajo, en complemento a aquellos que se generan por la operación del aeropuerto, los que según el estudio Utopies entregado por VINCI Airports en el año 2025, se estiman en al menos 41 mil empleos directos e indirectos en áreas como servicios aeroportuarios, comercio, logística y transporte. Así, la actividad del aeropuerto dinamiza una amplia red de proveedores, empresas y profesionales, aportando al desarrollo económico local y nacional.

110.000
PUESTOS DE TRABAJO
(incluyendo aeropuerto e industria turística)

US\$3.400 millones
IMPACTO EN EL PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)

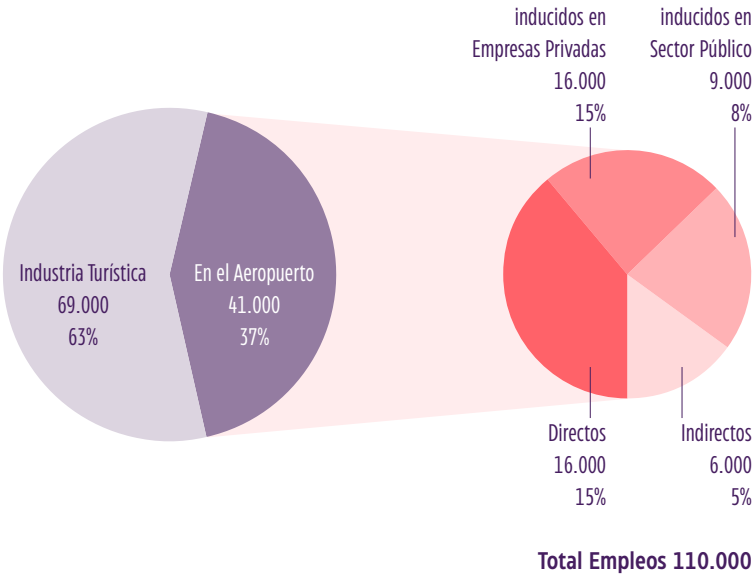
US\$1.800 millones
PROVENIENTES DEL TURISMO

US\$1.600 millones
DERIVADOS DE EFECTOS DIRECTOS,
INDIRECTOS E INDUCIDOS

Fuente: estudio Utopies-Vinci Airports, 2025

EMPLEOS	CANTIDAD	%
Industria Turística	69.000	63%
En el Aeropuerto	41.000	37%
Directos	16.000	39%
Inducidos en Empresas Privadas	10.000	24%
Inducidos en Sector Público	9.000	22%
Indirectos	6.000	15%
Subtotal	41.000	100%
Total Empleos	110.000	100%

IMPACTO EN EL EMPLEO



Fuente: estudio Utopies-Vinci Airports, 2025

1.3 NUESTRO APOORTE AL PAÍS

A través de una cadena de valor que abarca servicios comerciales y no comerciales, carga aérea e infraestructura en una superficie que supera los 1,1 millones de m², en complemento a la coordinación de cientos de vuelos diarios, Aeropuerto Santiago de Chile contribuye a la conectividad, competitividad y crecimiento del país, y a la consolidación del Aeropuerto Arturo Merino Benítez como una puerta de entrada clave entre Chile y el mundo.



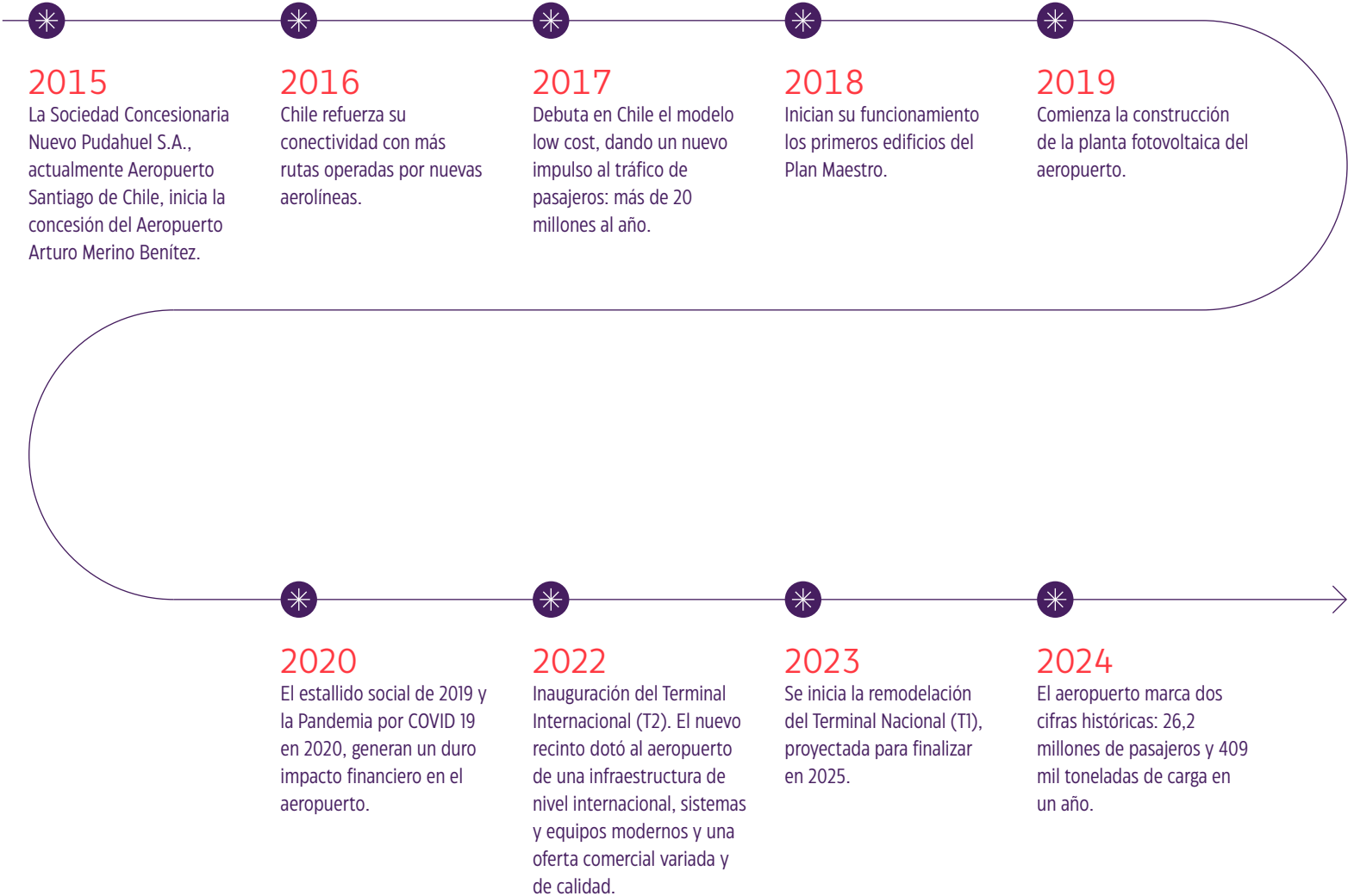
Principales resultados 2024 y su impacto positivo en la comunidad:

- ▶ **Tráfico récord:** Se alcanzó un volumen histórico de 26,2 millones de pasajeros y 409 mil toneladas de carga aérea, consolidando al aeropuerto como el principal hub de conectividad del país.
- ▶ **Aporte al empleo local:** Se fortalecieron programas de empleabilidad y capacitación que favorecieron a comunidades cercanas, destacando el Programa de Fomento Laboral ALAS, orientado a facilitar la inserción laboral en el aeropuerto mediante una bolsa de empleo y acciones de formación específicas.
- ▶ **Accesibilidad y conectividad terrestre:** Se avanzó en proyectos de mejora de transporte público hacia el aeropuerto, reduciendo tiempos de viaje y contribuyendo a una operación más resiliente, segura y sostenible.
- ▶ **Gestión ambiental:** Se avanzó en diversas iniciativas, como son la reducción de las emisiones de CO₂; generación de proyectos de eficiencia energética y uso de energía renovable; iniciativas de reciclaje y programas de economía circular y manejo de huella hídrica, entre otros.
- ▶ **Experiencia y seguridad de pasajeros:** Se aplicaron acciones para enfrentar la congestión en controles migratorios y se fortaleció la coordinación con autoridades en materia de seguridad integral.
- ▶ **Relaciones laborales:** Se gestionaron procesos de diálogo con trabajadores y sindicatos, integrando aprendizajes derivados de movilizaciones y reforzando la continuidad operacional.
- ▶ **Gobernanza y marco regulatorio:** Se abordaron hitos relacionados con la concesión y la interacción con organismos públicos, garantizando transparencia y continuidad en la gestión.
- ▶ **Innovación y sostenibilidad futura:** Se apoyaron iniciativas y estudios asociados a la incorporación futura de combustibles sostenibles de aviación (SAF), considerando el rol del aeropuerto en la transición energética de la industria aérea.

1.3

NUESTRO APOORTE
AL PAÍS

» HITOS Y RECONOCIMIENTOS



1.3 NUESTRO APOORTE AL PAÍS

» CONTRIBUCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

Implementación del Sistema de Gestión de Energía (SGE) bajo estándar ISO 50.001. Este sistema incluye mejoras en procedimientos y proyectos que buscan reducir en un 5% el consumo energético proyectado hasta el fin de la concesión. Este avance en materia de gestión energética beneficia a toda la comunidad aeroportuaria al hacer más eficiente la operación.

Levantamiento de la Huella de Carbono. Se inició un trabajo conjunto con la comunidad aeroportuaria para levantar la Huella de Carbono (HDC) del aeropuerto y avanzar desde el actual Nivel 2 al Nivel 3 del Programa de Acreditación de Huella de Carbono (ACA por sus siglas en inglés) del Airports Council International (ACI). Este trabajo se desarrolla en el marco del Programa de Vuelo Limpio y la Aceleradora de Electromovilidad (AEM), que buscan progresar hacia la meta de neutralidad de HDC en el transporte aéreo y aeropuertos, definida para el año 2050.

Fortalecimiento en la gestión de residuos. Gracias al trabajo con los generadores de residuos del aeropuerto y subcontratos responsables del retiro y disposición de estos, se logró pasar del 11,89% de reciclaje en 2023 a 12,4% de reciclaje en 2024, impactando positivamente en la valorización de residuos orgánicos y no orgánicos.



1.3

NUESTRO APORTE
AL PAÍS

PROYECTO/PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS Y/O KPI's 2024
Mejora en gestión de energía eléctrica, combustible y agua	Disminuir el % de consumos	A partir de certificación ISO 50.001 se definió una meta de 5% en disminución de consumos (hasta fin de la concesión).
Levantamiento de Huella de Carbono (Programa Vuelo Limpio)	Aumentar % de uso de equipamiento de puentes de embarque alimentados con energía verde certificada.	Se definió una línea base para establecer la meta de aumento de uso de equipamiento en 2025.
Mejora en gestión de residuos	Aumentar el % de reciclaje	Se alcanzó un 15% de reciclaje mensual en diciembre 2024.

Más información sobre estas iniciativas en el Capítulo 6, “MEDIO AMBIENTE: SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN”.



1.4

UN AEROPUERTO
SOSTENIBLE PARA
CHILE

El Plan Estratégico 2024–2027 de la empresa ha definido un objetivo transversal como un eje estructural de desarrollo: "Asegurar la Sostenibilidad Medioambiental, Institucional y Social". Esto implica realizar nuestras actividades sobre la base de principios sostenibles y eficientes, considerando los impactos sociales de nuestra actividad en las comunidades vecinas y en el país, a través de una relación colaborativa que involucre a los grupos de interés.

1.4.1 ESTRATEGIA DE NEGOCIOS SOSTENIBLE

Aeropuerto Santiago de Chile cuenta con una Gerencia de Sustentabilidad, responsable de liderar la gestión transversal de los impactos ambientales, sociales y de gobernanza. Esta área tiene a su cargo el diseño, implementación y seguimiento de la estrategia de sostenibilidad, mediante el establecimiento de objetivos, metas y actividades específicas que permitan gestionar de manera proactiva los impactos derivados de su operación. Además, actúa como articuladora entre las distintas áreas de la empresa, promoviendo la integración de criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones estratégicas y operacionales a nivel del aeropuerto.

- Marco normativo que rige la estrategia sostenible de Aeropuerto Santiago de Chile, suscrito por su Gerente General:
- Políticas:

– Política Integrada de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo (SGI).

– Política de Cambio Climático y Reducción de Huella de Carbono.

– Política de Energía.
- Presentación periódica de indicadores de desempeño al Directorio, considerando temas ambientales, consumos de energía y agua, calidad, salud y seguridad en el trabajo y operación.
- Estrategias de la Gerencia de Sustentabilidad:

– Huella de Carbono (participación en Programa Vuelo Limpio de la Agencia de Sostenibilidad Energética).

– Gestión de Residuos y Reciclaje.

– Certificación del Sistema de Gestión de Energía (SGE).

– Gestión de Huella Hídrica.

– Fomento de la Biodiversidad (Cero pesticidas en 2026, en lo relacionado a manejo de áreas verdes y biodiversidad).
- Planificación Estratégica considerando definición de objetivos e iniciativas transversales que integran la Sustentabilidad.
- Certificación de Sistemas de Gestión Integrada considerando estándares ISO 14.001, ISO 9.001, ISO 45.001.

1.5

PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA
2024-2027

Como parte de nuestro desafío de contribuir al desarrollo del primer “Aeropuerto Sostenible” de Chile, en sintonía con los estándares que rigen a nivel mundial en materia de sostenibilidad, en 2024, actualizamos nuestro propósito y llevamos a cabo el proceso de Planificación Estratégica para los años 2024-2027.

Con el desafío de reforzar nuestro aporte al país, tanto en términos económicos como sociales, esta nueva carta de navegación incorpora la sostenibilidad como uno de los ejes estructurantes de nuestra gestión. A través de la definición de objetivos estratégicos, buscamos proyectar un futuro en el que la Sostenibilidad, la Eficiencia y la Innovación sean los pilares que nos permitan cumplir con nuestro propósito de unir y conectar a Chile con el mundo.

» OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Fortalecer la sostenibilidad financiera.
- Reforzar el desempeño para mejorar la experiencia de los clientes.
- Fomentar el compromiso de los colaboradores y su desarrollo profesional.
- Garantizar la sostenibilidad ambiental, social y el relacionamiento institucional.
- Implementar una gestión ética y responsable.

En 2024, la empresa llevó a cabo un conjunto de proyectos que contribuyeron al país en diversos ámbitos de la concesión con un presupuesto anual que ascendió a los 18.560 millones de pesos. En el próximo reporte se evaluará la posibilidad de incluir información más detallada respecto de su alcance e impactos.

1.5

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2024-2027

1.5.1 INICIATIVAS DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO DE LA SOSTENIBILIDAD

Aeropuerto Santiago de Chile está apoyando de manera activa distintas iniciativas desarrolladas por Chile en materia de sostenibilidad, dando cuenta de su fuerte compromiso con los objetivos de neutralidad ambiental del transporte aéreo y los aeropuertos para el año 2050.

Programa Vuelo Limpio

En 2022 la empresa se incorporó al Programa Vuelo Limpio, una iniciativa público-privada liderada por la Agencia de Sostenibilidad Energética (ASE) y apoyada por la Junta de Aeronáutica Civil (JAC), el Ministerio de Transportes y Ministerio de Energía. Este busca diseñar e implementar un programa nacional de aviación sustentable, para reducir la Huella de Carbono (HdC), a través de acciones que mejoren la eficiencia del transporte de mercancías y pasajeros de la industria de aviación civil, promoviendo buenas prácticas en materia de gestión energética por parte de los distintos actores del sector.

En el marco de este programa, durante 2024, Aeropuerto Santiago de Chile participó activamente en la Mesa de Vuelo Verde, liderada por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC). El objetivo de esta instancia es avanzar –junto con operadores y entidades públicas y privadas– en el aumento del uso de equipos disponibles en puentes de embarque, los que son alimentados con energía verde certificada del aeropuerto, como alternativa a los equipos de apoyo terrestre que utilizan combustibles fósiles. Además, en el marco de la misma mesa, se trabajó en el análisis de tiempos de rodaje y propuestas de mejora respecto del uso de plataforma y espacio aéreo en conjunto con equipos de DGAC. Con esto, y habiendo establecido indicadores que permitan medir eventuales mejoras, se espera avanzar durante 2025 en la disminución de Huella de Carbono (HdC) en el aeropuerto.

Aceleradora de Electromovilidad

Desde el año 2019, Aeropuerto Santiago de Chile y otros actores relevantes del ecosistema, han avanzado en la implementación de la electromovilidad, principalmente en el lado tierra (área pública), incluyendo 12 puntos de carga para vehículos eléctricos en estacionamientos públicos y la operación de 50 taxis verdes como parte de la flota de transporte terrestre del aeropuerto. Además, cuenta con la operación de seis buses eléctricos que conectan el aeropuerto con la ciudad de Santiago, en complemento con otros 60 buses de bajas emisiones contaminantes (tipo Euro V).

Durante 2024, Aeropuerto Santiago de Chile participó en el Programa Aceleradora de Electromovilidad (AEM) de la ASE, llevando a cabo un estudio orientado a analizar el desarrollo de infraestructura de carga para vehículos eléctricos (VE) en sectores de plataforma y estacionamientos públicos. Esto incluyó la definición de una hoja de ruta y el proyecto para un nuevo servicio de concesión asociado a cargadores en estacionamientos.

Certificación de Edificio Sustentable (CES) de Aeropuertos

En 2023 el Ministerio de Obras Públicas (MOP), a través de su Dirección de Aeropuertos, inició un estudio para adaptar la Certificación Edificio Sustentable (CES) al ámbito aeroportuario, con el propósito de aplicar criterios de sustentabilidad en el diseño, construcción y operación de aeropuertos y aeródromos del país. El programa, alineado con estándares internacionales, se encuentra actualmente en fase de proyecto piloto y se espera concretar su implementación para el segundo semestre de 2025, consolidando a Chile como referente regional en infraestructura aeroportuaria sustentable.

Durante 2024, a través de la participación activa de sus equipos, intercambio de información y desarrollo de visitas en conjunto con equipos del MOP y consultores, Aeropuerto Santiago apoyó el desarrollo del estudio asociado a las instalaciones del aeropuerto, con el objetivo de compartir avances a la fecha y futuras iniciativas de sustentabilidad.

Más información sobre estas iniciativas en el Capítulo 6, “[MEDIO AMBIENTE: SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN](#)”.

1.6

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad, reconocemos que una gestión responsable y transparente de los grupos de interés es clave para avanzar hacia nuestro propósito de unir a Chile con el mundo. Para eso, se han venido implementando mecanismos de relacionamiento institucional que nos permitan establecer vínculos colaborativos con distintos actores, tanto públicos como privados, promoviendo la asociatividad y colaboración como herramientas para generar valor compartido.

A partir del trabajo que lidera la Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos, se han llevado a cabo diversas instancias de diálogo y participación con nuestras partes interesadas (stakeholders), priorizando la escucha activa, la articulación y la construcción de alianzas estratégicas.

➤ ÁMBITO INTERNO:

GRUPO DE INTERÉS	ASUNTOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE VINCULACIÓN Y FRECUENCIA	ÁREA RESPONSABLE DE AEROPUERTO SANTIAGO	IMPACTO
Accionistas/Alta Dirección	- Rentabilidad esperada. - Cumplimiento contractual. - Cumplimiento de servicios contemplados en las Bases de Licitación. - Maximización de ahorros.	- Reuniones periódicas - Comités	Gerencia General	Responder de manera oportuna a los requerimientos, acuerdos y compromisos.
Trabajadores	- Cumplimiento contrato laboral. - Formación y Entrenamiento. - Entrega de recursos e infraestructura. - Cumplimiento Seguridad y Salud en el Trabajo. - Proveer lugares de trabajo seguro. - Cumplimiento de derechos laborales.	- Reuniones periódicas con los sindicatos.	Subgerencia de Recursos Humanos	Responder de manera oportuna a los requerimientos, acuerdos y compromisos.

1.6

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

➤ ÁMBITO EXTERNO:

GRUPO DE INTERÉS	ASUNTOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE VINCULACIÓN Y FRECUENCIA	ÁREA RESPONSABLE DE AEROPUERTO SANTIAGO	IMPACTO
Pasajeros/Usuarios	- Infraestructura adecuada (estacionamiento, comodidad en salas de espera, limpieza de baños, Wifi, transporte público, climatización, entre otros). - Servicios de alimentación y bebida (F&B). - Áreas seguras libres de riesgos.	- Sistema de Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (CRSF). - Encuestas de Calidad de Servicio. - Asistente virtual SantiAbot. - Sitio web, RRSS. - Mesones de Información en edificio T1 y T2.	Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos	Responder de manera oportuna a los requerimientos, acuerdos y compromisos.
Servicios Públicos	- Infraestructura aeroportuaria adecuada. - Información oportuna en cuanto al tráfico de pasajeros y horas punta.	- Sistemas de información de pasajeros y equipaje.	Gerencia de Operaciones	Responder de manera oportuna a los requerimientos, acuerdos y compromisos.
Aerolíneas	- Infraestructura adecuada para la seguridad operacional. - Disponibilidad y confiabilidad de recursos (Counters, BHS, Puentes,400 Hz, entre otros). - Disponibilidad de información.	- Reuniones periódicas con operadores (aerolíneas y servicios públicos).	Gerencia de Operaciones	Responder de manera oportuna a los requerimientos, acuerdos y compromisos.

CONTINÚA ↓

1.6

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

➤ ÁMBITO EXTERNO:

GRUPO DE INTERÉS	ASUNTOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE VINCULACIÓN Y FRECUENCIA	ÁREA RESPONSABLE DE AEROPUERTO SANTIAGO	IMPACTO
Ministerio de Obras Públicas	- Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) definidos en contrato de concesión. - Cumplimiento de planes y programas anuales. - Cumplimiento de Programa Anual de Mantenimiento y Conservación (PACO). - Entrega de informes definidos en las Bases de Licitación. - Notificación de accidentes e incidentes ambientales área concesionada.	- Informes mensuales y semestrales según Bases de Licitación (BALI) - Auditoría externa de cumplimiento de Reglamento de Servicio de la Obra (RSO).	Gerencia de Operaciones Gerencia Técnica y Mantenimiento	Responder de manera oportuna a los requerimientos, acuerdos y compromisos.
Proveedores y Empresas Subcontratistas	- Cumplimiento contractual y ley de subcontratación (REEC). - Pagos y facturación oportuna. - Información respecto de temas Salud, Seguridad y Medioambiente (HSE). - Reportes de consumos de energía eléctrica, combustible y agua (Locales T1/T2).	- Informes mensuales, trimestrales y semestrales según Bases de Licitación (BALI).	Gerencia de Sustentabilidad Gerencia de Administración y Finanzas	Responder de manera oportuna a los requerimientos, acuerdos y compromisos.
Organismos Reguladores (SEREMI SALUD, SMA, CONAF, SAG, IST, SII, SEC, entre otros)	- Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.	- Matrices de cumplimiento legal y riesgos	Gerencia de Sustentabilidad Gerencia de Administración y Finanzas Gerencia Legal Gerencia de Operaciones	Responder de manera oportuna a los requerimientos, acuerdos y compromisos.

1.6

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

➤ ÁMBITO EXTERNO:

GRUPO DE INTERÉS	ASUNTOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE VINCULACIÓN Y FRECUENCIA	ÁREA RESPONSABLE DE AEROPUERTO SANTIAGO	IMPACTO
Ministerio de Medioambiente/ Ministerio de Energía	- Preservar los recursos naturales. - Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. - Recabar información respecto al consumo y uso de la energía en las empresas.	- Informe trimestral de desarrollo sustentable según Bases de Licitación (BALI). - Sistema de Gestión de Energía (SGE). - Plan de Reducción de Huella de Carbono.	Gerencia de Sustentabilidad	Responder de manera oportuna a los requerimientos, acuerdos y compromisos.
Municipalidad de Pudahuel	- Oportunidades laborales para la comunidad. - Apoyo al emprendimiento local. - Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.	- 2 ferias laborales - 2 reuniones con emprendedores	Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos	Plan de trabajo establecido.
Entidades relacionadas con turismo y capacitación (SERNATUR, SERCOTEC, Imagen de Chile)	- Oportunidades de desarrollo para el emprendimiento local. - Potenciar la identidad de Chile en el aeropuerto. - Potenciar el turismo local	- 4 reuniones con SERNATUR - 4 ferias de emprendimiento con SERCOTEC y 1 rueda de negocios - 4 reuniones con Imagen de Chile	Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos	Plan de trabajo establecido.
Entidades relacionadas con la inclusión (SENADIS y Teletón)	- Mejorar la calidad de vida, la inclusión social y el acceso de las personas en situación de discapacidad.	- 1 capacitación y 2 reuniones con SENADIS - 3 reuniones con Teletón	Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos	Plan de trabajo establecido.

1.6

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

➤ ÁMBITO EXTERNO:

GRUPO DE INTERÉS	ASUNTOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE VINCULACIÓN Y FRECUENCIA	ÁREA RESPONSABLE DE AEROPUERTO SANTIAGO	IMPACTO
Comunidades	- Responsabilidad Social Empresarial (RSE). - Seguridad Aeroportuaria. - Cumplimiento legal de HSE. - No alterar el ecosistema.	- Informe trimestral de desarrollo sustentable según Bases de Licitación (BALI). - Informes mensuales y semestrales según Bases de Licitación (BALI). - Auditoría externa de cumplimiento de Reglamento de Servicio de la Obra (RSO).	Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos Gerencia de Operaciones Gerencia de Sustentabilidad	Responder de manera oportuna a los requerimientos, acuerdos y compromisos.

➤ CANALES DE COMUNICACIÓN

Para mantener un contacto fluido con nuestros grupos de interés, contamos con diversos canales de comunicación, como correo electrónico, WhatsApp y llamada telefónica. Además, nuestro sitio web corporativo, redes sociales y publicaciones en prensa, nos permiten hacer difusión periódica de aquellos temas relevantes, tanto para Aeropuerto Santiago de Chile como para los grupos de interés.

1.7

ALIANZAS, MEMBRESÍAS Y ASOCIACIONES

En 2024 se llevaron a cabo diversas instancias de relacionamiento, en el marco de la gestión de alianzas, membresías y asociaciones:

Participación en agrupaciones sectoriales. Es un espacio para el desarrollo de estrategias de relacionamiento con entidades vinculadas a la industria de concesiones e infraestructura aeroportuaria, como el caso de la Asociación de Concesionarios de Obras de Infraestructura Pública (COPSA) y el Consejo de Políticas de Infraestructura (CPI). En la misma línea, el aeropuerto, a través de la concesión Aeropuerto Santiago de Chile, es parte de la Cámara de Comercio e Industria Francesa en Chile (CCIFCH), que dispone de planes y fondos para promover la innovación. Entre estas iniciativas, se encuentra su Club Innovación, Club de Desarrollo Sustentable y sus Trophées Empresariales, que nos entregaron un reconocimiento en 2023, en la categoría Sustentabilidad, por el “Programa de Gestión Sustentable de Residuos en el Aeropuerto”, que evitó el envío de más de 300 toneladas a rellenos sanitarios, un 200% más que en 2021.

Integración en organizaciones comunitarias. Con el objetivo de potenciar el trabajo en las comunidades locales, se establecieron participaciones con entidades como Cooperar para Crecer y el Gobierno Regional de Santiago.

Mesas de trabajo públicas y privadas. Busca estrechar lazos con instituciones, tanto privadas como del Estado de Chile, para fortalecer alianzas. Incluye trabajos en el Comité de Facilitación y la Mesa Fomento de Nuevas Rutas.

Alianzas estratégicas. A través de un amplio espectro de asociaciones con fundaciones e instituciones, buscamos fortalecernos en temas claves como son la asistencia de movilidad, inclusión, empleo, emprendimiento, turismo, entre otros. Algunas de estas entidades son el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), TELETÓN, SERCOTEC, Imagen de Chile, ProChile, Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y UNICEF.

Además, en colaboración con la Universidad Autónoma, promovemos la lectura en el aeropuerto a través de tótems con códigos QR, que ofrecen acceso gratuito a libros digitales para los pasajeros. También se impulsan instancias de divulgación científica con estudiantes del Liceo Ciudad de Brasilia, centradas en la exploración astronómica y la observación de cuerpos celestes desde el aeropuerto.

Asociaciones. Trabajamos con el Airports Council International (ACI) para promover la excelencia en la gestión y operaciones aeroportuarias. En los últimos años, se ha logrado el reconocimiento de este consejo a través del Green Airport Recognition, de 2023, por el proyecto “Mejora Sustentable de Calderas” y en 2024 por el “Programa de Gestión Integrada de Residuos Orgánicos”. Además, obtuvimos el reconocimiento “The Voice of the Customer” por los esfuerzos en recopilar y usar las reacciones y comentarios de los pasajeros para optimizar la experiencia en el aeropuerto.

1.7

ALIANZAS,
MEMBRESÍAS Y
ASOCIACIONES

ALIANZAS

Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS)



Teletón



SERCOTEC



Imagen de Chile



Cámara Franco Chilena para el Comercio y la Industria



MEMBRESÍAS

Concesionarios de Obras de Infraestructura Pública (COPSA)



Consejo de Políticas de Infraestructura (CPI)



Cooperar Para Crecer



Gobierno Regional



ASOCIACIONES

Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI)



Universidad Autónoma de Chile



SERNATUR



Municipalidad de Pudahuel



1.8

CONTRIBUCIÓN
A LOS OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE (ODS)

En 2015, la Asamblea General de Naciones Unidas adoptó la Agenda 2030 y con ella, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ese mismo año, aprobó la resolución que reconoce la importancia del sector privado en su concreción, propiciando, además, acciones concretas que contribuyan al logro de los 17 ODS.

Consciente de la importancia de lo antes señalado, Aeropuerto Santiago de Chile, ha definido su contribución a los ODS de acuerdo con las directrices y acciones establecidas en su Plan Estratégico 2024-2027, los impactos del negocio y la operación misma de la empresa.

ODS	DESCRIPCIÓN	CONTRIBUCIÓN
 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	“GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DE AGUA Y SU GESTIÓN SOSTENIBLE Y SANEAMIENTO PARA TODOS”	- Acuerdo de Producción Limpia (APL) de la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático (ASCC) y mantener evaluación de la Huella Hídrica.
 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	“GARANTIZAR EL ACCESO A UNA ENERGÍA ASEQUIBLE, SEGURA, SOSTENIBLE Y MODERNA PARA TODOS”	- Establecimiento de una Política de Energía. - Avanzar en hoja de ruta definida en Programa Aceleradora de Electromovilidad de la Agencia de Sustentabilidad Energética (ASE). - Mantener Certificación del Sistema de Gestión de Energía (SGE) bajo estándar ISO 50.001.
 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	“PROMOVER EL CRECIMIENTO ECONÓMICO SOSTENIDO, INCLUSIVO Y SOSTENIBLE, EL EMPLEO PLENO Y PRODUCTIVO Y EL TRABAJO DECENTE PARA TODOS”	- Desarrollo de Programa ALAS para inserción laboral en el aeropuerto, y realización de ferias de empleo en alianza con la Municipalidad de Pudahuel. - Habilitación y difusión de espacios dentro del aeropuerto para emprendimientos locales. - Programa de Desarrollo Profesional para colaboradoras y colaboradores. - Política de Inclusión Laboral.
 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	“CONSTRUIR INFRAESTRUCTURAS RESILIENTES, PROMOVER LA INDUSTRIALIZACIÓN INCLUSIVA Y SOSTENIBLE Y FOMENTAR LA INNOVACIÓN”	- Proyectos para mejorar el transporte público hacia y desde el aeropuerto, reduciendo los tiempos de traslado y contribuyendo a una operación más resiliente y sostenible.
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	“LOGRAR QUE LAS CIUDADES Y LOS ASENTAMIENTOS HUMANOS SEAN INCLUSIVOS, SEGUROS, RESILIENTES Y SOSTENIBLES”	- Programa de donación de árboles. - Trabajo con Liceo Ciudad de Brasilia para promover acciones y formación en el ámbito de la sustentabilidad. - Mantenimiento y reforestación de plan de manejo forestal (CONAF) en sector Noreste del aeropuerto en un área de 7,21 hectáreas con especies nativas (huigán, quillay y espino).
 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE	“GARANTIZAR MODALIDADES DE CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLE”	- Mejorar gestión de residuos, a través de iniciativas de reciclaje y programa de economía circular.

1.8

CONTRIBUCIÓN
A LOS OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE (ODS)

ODS	DESCRIPCIÓN	CONTRIBUCIÓN
 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	“ADOPTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATIR EL CAMBIO CLIMÁTICO Y SUS EFECTOS”	- Establecimiento de una Política de Cambio Climático. - Plan de Reducción de Huella de Carbono. - Participación en la Mesa Vuelo Verde coordinada por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) en el marco del Programa Vuelo Limpio de la Agencia de Sostenibilidad Energética (ASE).
 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	“PROMOVER SOCIEDADES PACÍFICAS E INCLUSIVAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE, FACILITAR EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA TODOS Y CREAR INSTITUCIONES EFICACES, RESPONSABLES E INCLUSIVAS A TODOS LOS NIVELES”	- Gestión de los riesgos. - Modelo de Prevención de Delitos. - Código de Ética y Anticorrupción.
 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	“FORTALECER LOS MEDIOS DE EJECUCIÓN Y REVITALIZAR LA ALIANZA MUNDIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE”	- Participación en programa Vuelo Limpio de la Agencia de Sostenibilidad Energética (ASE). - Total de 13 alianzas, membresías y asociaciones con el mundo público, privado y ONG’s.

CAPÍTULO 2

COMPROMETIDOS CON LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA



2.1

POLÍTICA PÚBLICA Y REGULACIONES

Aeropuerto Santiago de Chile es parte del Sistema de Concesiones, una de las modalidades que el Estado de Chile, a través del Ministerio de Obras Públicas (MOP), utiliza para la ejecución de obras fiscales. Mediante este mecanismo, el Estado de Chile opta por no actuar directamente en labores de construcción y conservación de obras de infraestructura pública, delegando dicha responsabilidad a entes privados, en el entendido que la titularidad de que dichas obras siguen siendo parte del Estado de Chile.

Esta concesión fue adjudicada mediante decreto MOP N°105 de fecha 12 de marzo de 2015, publicado en el Diario Oficial el 21 de abril de 2015, con una duración de 20 años a contar del 1 de octubre de 2015.

Las obligaciones y los derechos de la Sociedad Concesionaria conformada por Groupe ADP (anteriormente Aéroports de Paris), VINCI Airports SAS y Gestione Concessioni S.r.l (anteriormente Astaldi Concessioni SpA), están establecidos en las Bases de Licitación (BALI) de la obra pública fiscal denominada Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

Junto con el Decreto de adjudicación y las BALI, el marco legal que regula la industria en la que participa Aeropuerto Santiago de Chile, se incluye, además:

- **La Ley de Concesiones de Obras Públicas** contenida en el Decreto Supremo del MOP N° 900 de 1996, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del DFL N° 164 de 1991, y sus modificaciones.
- **El Reglamento de la Ley de Concesiones** aprobado por Decreto Supremo del MOP N° 956 de 1997 y sus modificaciones.
- **El Decreto con Fuerza Ley N° 850 de 1997**, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL N° 206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones.
- **La Ley N° 16.752, Orgánica de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)** y sus modificaciones, así como sus complementarias.

Además, la empresa está sujeta a las obligaciones de la Comisión para el Mercado Financiero y se encuentra inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes (REEI) bajo el N° 382.

Si bien Aeropuerto Santiago de Chile, no cuenta con políticas internas para regulación del lobby, durante 2024, se generaron cinco reuniones bajo dicha ley, por lo que se evaluará la incorporación de estos mecanismos para el periodo 2025.

2.2

NUESTRA GOBERNANZA

La gobernanza de Aeropuerto Santiago de Chile se sustenta en una estructura sólida, transparente y colaborativa, que refleja el compromiso de sus accionistas con una gestión estratégica orientada al desarrollo de largo plazo del transporte aéreo y aeropuertos. Esta alianza público-privada, conformada por actores con amplia experiencia internacional en infraestructura aeroportuaria, operación y construcción, ha sido clave para consolidar una visión compartida que impulsa la excelencia operacional, la innovación y el servicio de calidad, de la mano del desarrollo sostenible.

La experiencia de sus accionistas aporta una mirada global y especializada que enriquece la toma de decisiones, fortalece la planificación estratégica y asegura el cumplimiento de altos estándares en materia de sostenibilidad y eficiencia. Su participación activa en los órganos de gobierno corporativo garantiza una supervisión rigurosa, alineada con las mejores prácticas internacionales, y una orientación permanente hacia la creación de valor.

2.2.1 PROPIEDAD Y CONTROL

ACCIONISTA	RUT	Nº DE ACCIONES SUSCRITAS	% DE PROPIEDAD
Groupe ADP (anteriormente Aéroports de Paris)	59.198.800-k	70.244.933	45%
VINCI Airports SAS	59.198.790-9	62.439.941	40%
Gestione Concessioni S.r.l (anteriormente Astaldi Concessioni SpA)	59.167.920-1	23.414.978	15%
TOTAL		156.099.852	100%

» POLÍTICA DE DIVIDENDOS

Los dividendos se pagarán exclusivamente de las utilidades liquidadas en el ejercicio o de las retenidas en ejercicios anteriores.

Salvo acuerdo diferente adoptado en la Junta por unanimidad de las acciones emitidas, la Sociedad deberá distribuir anualmente como dividendo en dinero, a lo menos el 3% de las utilidades liquidadas de cada ejercicio.

La Sociedad no ha pagado dividendos desde su constitución.

2.2

NUESTRA
GOBERNANZA

2.2.2 MARCO DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Aeropuerto Santiago de Chile ha definido un marco de gobierno corporativo que busca no solo garantizar una gestión eficaz del negocio, sino también asegurar una conducción ética y responsable para su operación. Este marco se sustenta en los Principios de Gobernanza, en la adhesión a códigos de gobierno corporativo tanto nacionales como internacionales por parte de sus accionistas, y en la implementación de un Modelo de Gobernanza propio. Dicho modelo incorpora enfoques claves en materia de ética, anticorrupción y gestión de conflictos de interés, entre otros, para contar con una cultura organizacional que promueva la transparencia, integridad y creación de valor compartido.

El Modelo de Gobierno Corporativo de la empresa busca administrar de manera eficiente las relaciones entre las diversas áreas que la componen, definiendo e implementando estructuras, funciones y mecanismos de gestión y control.

Conducta empresarial responsable

En Aeropuerto Santiago de Chile entendemos que cumplir nuestro Propósito de unir y conectar a Chile con el mundo solo es posible si nuestro actuar tiene como pilar una conducta empresarial responsable, alineada con los más altos estándares de cumplimiento, capaz de guiar cada decisión y relación que construimos.

Es por ello que, en el marco de nuestro Plan Estratégico 2024-2027, hemos establecido el objetivo N° 5: Implementar una Gestión Responsable y Ética. Este objetivo busca robustecer la gobernanza de la empresa, mediante la implementación de procedimientos y lineamientos basados en la ética y las mejores prácticas de gestión, a través de:

POLÍTICA O COMPROMISO	NIVEL DE APROBACIÓN	¿ES MÁXIMO NIVEL?	APLICACIÓN A LAS ACTIVIDADES	APLICACIÓN A RELACIONES COMERCIALES
Objetivos de Sustentabilidad	Gerente General	Si	Aplicable en las operaciones	Se promueve entre proveedores y aliados
Política Integrada de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad, y Salud en el Trabajo (SGI), que señala el cumplimiento de requisitos legales	Gerente General	Si	Aplicable en las operaciones	Se promueve entre proveedores y aliados
Código de Ética	Gerente General	Si	Aplicable a todos los trabajadores	Vinculante en contratos comerciales
Plan de Responsabilidad Social Empresarial con soporte en 5 ejes: educación; arte y cultura; medio ambiente; empleabilidad; tercera edad	Gerente General	Si	Se promueve internamente	Se promueve entre proveedores y aliados
Iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial, alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y enmarcadas en la Organización de Naciones Unidas (ONU)	Gerente General	Si	Se promueve internamente	Se promueve entre proveedores y aliados

Con estas políticas e iniciativas, Aeropuerto Santiago de Chile asegura su compromiso con la realización de una debida diligencia, la aplicación del principio precautorio y el respeto por los derechos humanos.

Las políticas y compromisos están disponibles en su versión actualizada en pagina web de concesión Aeropuerto Santiago de Chile.

2.2

NUESTRA
GOBERNANZA

Integración de los compromisos en materia
de conducta empresarial responsable

Aeropuerto Santiago de Chile incorpora en su operación cada uno de sus compromisos y políticas para una conducta empresarial responsable en todos sus niveles, actividades y relaciones comerciales. Para ello, realiza el siguiente flujo de integración:

1

ASIGNACIÓN DE
RESPONSABILIDADES POR
PARTE DEL DIRECTORIO

Define los lineamientos de alto nivel estratégico relacionados con el fomento de la sostenibilidad y la ética empresarial.

La Gerencia de Sustentabilidad, Gerencia Legal, la Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos y la Subgerencia de Recursos Humanos tienen roles específicos, asociados a objetivos, para asegurar la implementación de los compromisos adquiridos y el diseño de las políticas que dan el marco normativo a la gestión de la conducta empresarial responsable. Cada unidad operativa cuenta con responsables designados para asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos asociados.

2

INTEGRACIÓN DE
LOS COMPROMISOS EN
EL PLAN ESTRATÉGICO

Los compromisos se incorporaron en el Plan Estratégico 2024-2027 a nivel de estrategias, políticas y procedimientos, con sus respectivas adaptaciones según el tipo de documento: Código de Ética, Política de Sustentabilidad, Política de Compras Responsables y Política de Inclusión. Esto se traduce en procedimientos operativos que entregan las directrices para la toma de decisiones en las operaciones diarias de Aeropuerto Santiago de Chile.

3

CLÁUSULAS DE
CUMPLIMIENTO EN LAS
RELACIONES COMERCIALES

Aeropuerto Santiago de Chile, a través de su Gerencia de Sustentabilidad, define cláusulas de cumplimiento de conducta empresarial responsable en contratos con proveedores y contratantes. Junto con ello, realiza evaluaciones ambientales a sus aliados estratégicos y establece requerimientos de planes de acción. Además, en conjunto con otras áreas, promueve la colaboración activa con empresas que compartan principios de sustentabilidad, transparencia y respeto a los derechos humanos.

4

FORMACIÓN
DE LOS COLABORADORES

Todos los años, la empresa desarrolla capacitaciones específicas a las y los colaboradores sobre conducta empresarial responsable, según requerimientos y necesidades en materias relacionadas a la sostenibilidad y ética empresarial. Asimismo, se llevan a cabo campañas de sensibilización a través de los distintos canales de comunicación interna.

En 2024 se realizaron 68 capacitaciones e instancias de sensibilización, abarcando un total de 139 personas.

2.2

NUESTRA
GOBERNANZA

2.2.3 ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Aeropuerto Santiago de Chile cuenta con un Directorio que, como el máximo órgano de gobierno, rige su funcionamiento, elabora y dispone la aplicación de las políticas, y verifica el cumplimiento de las metas establecidas.

Esta figura la integran siete directores titulares y sus respectivos suplentes, quienes duran dos años en el ejercicio del cargo. A continuación, se incluye la composición del Directorio vigente a la fecha de desarrollo de este reporte.

» DIRECTORIO

NOMBRE	CARGO
Valérie Vesque-Jeancard	Presidenta
Fernando Echegaray	Director
Xavier Hürstel	Director
Rémi Maumon de Longevialle	Director
Claudia Bobadilla	Directora
Susana Jiménez Schuster	Directora
Paolo de Luca	Director

Para comunicar al Directorio sobre los impactos de la empresa y su gestión, el canal habitual son las sesiones ordinarias del Directorio. En dichas instancias, el Gerente General, en complemento a otros temas, aborda también el desempeño de esta en ámbitos claves de sostenibilidad, como son la gestión ambiental, la eficiencia energética, la calidad del servicio, las relaciones comunitarias, la salud, seguridad y el cumplimiento regulatorio, entre otros asuntos relevantes. Para ello, las presentaciones se elaboran en coordinación con la Gerencia de Sustentabilidad y otras áreas, a fin de entregar una visión integral del desempeño en materia Ambiental, Social y Gobernanza (ESG), incluyendo avances en metas, riesgos emergentes, cumplimiento de compromisos, iniciativas destacadas y oportunidades de mejora.

El Directorio sesiona cuatro veces al año de forma ordinaria. Asimismo, pueden programarse presentaciones extraordinarias cuando se identifican eventos relevantes o se requiere informar sobre avances específicos de materias relevantes. Este proceso permite al Directorio contar con información oportuna y confiable para la toma de decisiones, realizar el seguimiento de indicadores clave de desempeño y supervisar además el cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad, considerando además los objetivos definidos por cada accionista a nivel global.

El 11 de junio de 2024, la Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad fijó como remuneración la suma única y total de USD 40.000. Cinco de los siete directores renunciaron a dicha remuneración. Cabe destacar, además que, durante el periodo reportado, no hubo pagos correspondientes a asesorías contratadas por el Directorio.

2.2

NUESTRA
GOBERNANZA

» EJECUTIVOS PRINCIPALES



Gerente General

Nicolas Claude



Gerente de
Administración y Finanzas

Natalia Acuña



Gerente Comercial

David Dufros



Gerente de Operaciones

Antonio Mendes



Gerente Técnico y
de Mantenimiento

Carlos Amigo



Gerente de
Sustentabilidad

John Rathkamp



Gerente Legal

Juan Ríos

Conforme a lo divulgado en la memoria 2024 que se envió a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), la remuneración de los ejecutivos principales al término del ejercicio anual ascendió a \$1.166 millones.

Aeropuerto Santiago de Chile no cuenta con planes de compensación o beneficios especiales dirigidos a ellos, con excepción de una remuneración anual variable en base a cumplimiento de objetivos.

2.3 ÉTICA Y TRANSPARENCIA

En línea con la planificación estratégica 2024–2027, Aeropuerto Santiago de Chile ha definido como uno de sus objetivos centrales “Implementar una gestión ética y responsable”, entendida como el fortalecimiento de su gobierno corporativo, mediante la adopción de procedimientos y directrices basados en principios éticos y en las mejores prácticas de gestión.

Este compromiso se traduce en la construcción de un Programa de Ética y Cumplimiento orientado a consolidar una cultura organizacional íntegra y transparente frente a riesgos de corrupción, conflictos de interés y malas prácticas. El programa contempla metas concretas que permitirán avanzar hacia una gestión más robusta y alineada con los estándares Ambiental, Social y Gobernanza (ESG):

1. Fortalecer los procesos internos, asegurando trazabilidad, control y mejora continua en la toma de decisiones.
2. Elaborar y mantener informes ESG como herramientas claves para la rendición de cuentas y la transparencia frente a los grupos de interés.
3. Establecer un Modelo de Gestión de Riesgos que permita identificar, evaluar y mitigar impactos éticos, operacionales y reputacionales.
4. Implementar una estrategia de comunicación que garantice el conocimiento integral de la planificación estratégica por parte de todos los colaboradores y promueva una cultura ética transversal.

Capacitación en ética empresarial

Durante 2024 se capacitó a 12 personas de nuestro personal en Transparencia y Ética Empresarial (287 horas) y Compliance y Normativas Legales (200 horas).

Además, Aeropuerto Santiago de Chile reforzó su compromiso con la ética, la transparencia y la anticorrupción mediante las siguientes acciones:

- ▶ Avance en el diseño e implementación del Modelo de Prevención de Delitos (Ley N° 20.393) con foco en anticorrupción.
- ▶ Actualización de la conformación del Comité de Respuesta, a cargo de evaluar denuncias presentadas a través del canal de denuncias.
- ▶ Elaboración de los siguientes documentos: Política y Procedimiento de Donaciones; Política de Relacionamento con Funcionario Público; Política de Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento al terrorismo y Anticorrupción; Política de Prevención del Delito; Política y Procedimiento de Conflicto de Interés; Política de Regalos y Hospitalidad; Política de Uso del Canal de Denuncias.

En cuanto al Programa de Prevención de Delitos, se logró un 50% de avance en su implementación y su finalización está proyectada para 2025. En tanto, el Directorio, aprobó la designación del Oficial de Cumplimiento, en el mes de noviembre, involucrándose, además, en la definición de los alcances y el modelo operacional del dicho programa.

En cuanto a las y los colaboradores, estos fueron informados – a través de capacitaciones online– sobre la implementación del programa, incluyendo la designación del Oficial de Cumplimiento y la existencia del Canal de Denuncias. Por su parte, tanto el Oficial de Cumplimiento como la Coordinadora de Cumplimiento están disponibles para responder las inquietudes que surjan al interior de la organización sobre los alcances del Programa de Prevención de Delitos. Durante 2025 se espera continuar brindando capacitación específica sobre sus componentes.

A través de estas acciones, Aeropuerto Santiago de Chile reafirma su compromiso con una gestión que no solo cumple con los marcos normativos vigentes, sino que también busca anticiparse a los desafíos éticos del entorno, generando confianza, legitimidad y valor sostenible para sus grupos de interés.

2.3

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

CANAL DE DENUNCIAS

Aeropuerto Santiago de Chile cuenta con un canal de denuncias administrado por la empresa KPMG. Se trata de una plataforma externa que garantiza la confidencialidad e imparcialidad del proceso en el tratamiento de las denuncias, ya sea que provengan de colaboradores como de personas externas. Este procedimiento es el único canal oficial para tratar las denuncias relativas a algún hecho que signifique o pueda significar una contravención al Código Anticorrupción.

El Canal de Denuncias funciona a través de las siguientes plataformas:

- ▶ **Línea 800:** 8008-3-5497 (gratuito)
- ▶ **Página web:** nuevopudahuel.lineaetica.com
- ▶ **Correo electrónico:** nuevopudahuel@kpmg.com

La persona que denuncia puede decidir mantener su anonimato durante todo el proceso, o por el contrario identificarse, ya sea al inicio o durante el mismo, de forma totalmente individual y voluntaria, informándole que no existirán represalias por la denuncia realizada, a fin de velar por su integridad.

Cabe destacar que durante 2024 Aeropuerto Santiago no recibió denuncias relacionadas con corrupción.



2.4

ANTICORRUPCIÓN

Aeropuerto Santiago de Chile cuenta con un Código Anticorrupción que establece una guía de conducta común para sus colaboradoras y colaboradores, en todos los niveles, alineada con sus valores y explicada mediante definiciones, ejemplos y recomendaciones que facilitan su comprensión y aplicación. Aborda situaciones relacionadas a corrupción; conflictos de interés; coimas; participación política; mecenazgo y patrocinio; regalos e invitaciones y contratación de intermediarios comerciales, además del procedimiento para las denuncias.

ALGUNOS DE LOS PRINCIPALES PUNTOS DEL CÓDIGO ANTICORRUPCIÓN

- ▶ **Aplicación universal:** Es obligatorio para todos los colaboradores/as, sin distinción de cargo o tipo de vínculo laboral, y también para contratistas externos.
- ▶ **Conducta ética:** Ningún empleado puede justificar acciones indebidas por órdenes superiores o desconocimiento del Código.
- ▶ **Canal de Denuncias:** Se establece un procedimiento oficial para reportar conductas contrarias al Código, con opción de anonimato.
- ▶ **Compromiso compartido:** Todos los colaboradores son responsables de su cumplimiento.
- ▶ **Integración institucional:** El Código se incorpora como anexo al contrato de trabajo, se entrega a sindicatos y al Comité Paritario, y forma parte del reglamento interno.
- ▶ **Capacitación y difusión:** Aeropuerto Santiago se compromete a capacitar y comunicar activamente sobre su contenido.
- ▶ **Actualización:** Se podrá modificar el Código en cualquier momento, informando oportunamente a los colaboradores/as.

En ese marco, cada gerencia también lleva a cabo una evaluación de los riesgos asociados con corrupción, para identificarlos oportunamente.

Para garantizar el cumplimiento y efectividad del Código Anticorrupción, se constituyó un comité de Referentes Éticos formado por el Gerente General, Gerente de Administración y Finanzas y el Gerente de Administración y Finanzas adjunto, además de al menos un miembro del Directorio, y un miembro adicional, elegido según la materia que se analice.

En 2024 no existieron casos de corrupción confirmados para el periodo, ni casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción, interpuestos contra Aeropuerto Santiago de Chile o sus colaboradores/as.

En cuanto a la comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción a los socios de negocio, se evaluará su incorporación en el próximo reporte.

Acceda al Código Anticorrupción de Aeropuerto Santiago de Chile [aquí](#).

2.4 ANTICORRUPCIÓN

2.4.1 CONFLICTOS DE INTERÉS

El enfoque de la gestión de los conflictos de interés se lleva a cabo considerando el inventario inicial de riesgos y una vez identificados los procesos con mayor susceptibilidad a los delitos planteados en la ley. En esta etapa se analiza la información en detalle, con el objetivo de determinar el nivel de riesgo inherente y residual según la valoración de su frecuencia e impacto.

El encargado de Prevención, con la colaboración de los expertos de los procesos, son los responsables de realizar el análisis de los riesgos identificados en los procesos sensibles. Para ello se realizan talleres de autoevaluación de riesgos y controles, lo que permite actualizar la información en la matriz de riesgos.

En cuanto al abordaje del riesgo asociado a conflictos de interés, Aeropuerto Santiago de Chile elaboró una política que forma parte del Programa de Prevención de Delitos aprobado por el Directorio. Este órgano, además, gestiona los potenciales conflictos de interés conforme al marco legal aplicable para garantizar su prevención y mitigación.

Durante 2024 no hubo casos confirmados relativos a incumplimientos significativos de la legislación y las normativas, ni casos relativos a demandas.



2.5

GESTIÓN

DE RIESGOS

Aeropuerto Santiago de Chile ha incorporado en la gestión general de riesgos el análisis de variables ambientales, sociales y territoriales que puedan afectar su valor y la continuidad del negocio.

Es así como, en sintonía con el Plan Estratégico 2024–2027, se estableció un Modelo de Gestión de Riesgos a partir de la actualización de la matriz en 2023, identificando tanto aquellos riesgos de carácter interno como externo. Con este análisis, realizado en conjunto con accionistas y el equipo ejecutivo, en 2024 se identificaron tres riesgos potenciales relacionados con la sostenibilidad, incluyendo seguridad y salud en el trabajo; la gestión limitada del control de los impactos que pueden derivarse del cambio climático; y la falta de integración de materias relacionadas con la responsabilidad social empresarial. Para cada uno de estos riesgos se definieron acciones y responsables de su vigilancia, con el consiguiente control y seguimiento permanente del Directorio, a partir de 2025.

Principales hitos y programas de la gestión de riesgos

PROYECTO, PROGRAMA Y/O HITO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPALES RESULTADOS 2024
Redefinición de Riesgos	Análisis y evaluación de los riesgos identificados, según el criterio del Comité Ejecutivo actual.	Cumplido
Asignación de responsables	Definición del responsable de la implementación de los planes de mitigación, según el riesgo identificado.	Cumplido
Modificación de los planes de mitigación	Actualización de los planes de mitigación, de acuerdo con la realidad de Aeropuerto Santiago de Chile.	Cumplido

Etapas del proceso para la actualización de riesgos

1. Revisión de la cartografía general de riesgos.
2. Actualización de la cartografía.
 - a) Redefinición de las prioridades estratégicas, considerando nuevo Comité Ejecutivo 2024.
 - b) Asignación de responsables según el riesgo identificado.
 - c) Modificaciones de los planes de acción, de acuerdo con el punto anterior.
3. Presentación y proceso de validación de la cartografía de riesgos al Directorio, proyectada para 2025.

La cartografía de riesgos y los planes de mitigación están adheridos a los estándares en la materia de uno de los accionistas principales, aplicados en todos los activos que maneja alrededor del mundo.

ROL DE DIRECTORIO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS

El Directorio revisa y define los riesgos prioritarios a considerar, incluyendo el establecimiento de planes de acción y sus responsables para fines de control y seguimiento periódico. Este control se complementa, además, con la presentación de indicadores de desempeño que incorporan aspectos ambientales, de recursos humanos y accidentabilidad, entre otros.

2.5

GESTIÓN DE RIESGOS

2.5.1 CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Además de la identificación que surge de los principales riesgos, se aplican criterios de criticidad y mitigación, generando como resultado una matriz que incorpora los tipos de riesgos según la siguiente clasificación: Prioritario, A Monitorear, A Vigilar y Bajo Control.

Este trabajo se ejecutó e implementó con la asesoría y el acompañamiento de expertos, incluyendo el Comité Ejecutivo vigente en 2023 y el nuevo Comité Ejecutivo 2024, de manera de asegurar una transición y continuidad adecuadas para el desarrollo de la estrategia.

Los planes de mitigación definitivos fueron actualizados por el Comité Ejecutivo en 2024 y, actualmente, cada riesgo posee una ficha que contiene, tanto la descripción y evaluación, como los elementos de mitigación y planes de acción específicos.

ZONA PRIORITARIA	ZONA A MONITOREAR	ZONA A VIGILAR	ZONA BAJO CONTROL
Estos riesgos se consideran críticos y no están suficientemente controlados, por lo que son prioritarios en cuanto a la aplicación de planes de acción destinados a reducir la exposición.	Requiere una auditoría o vigilancia periódica del correcto funcionamiento de los controles y/o acciones establecidas para garantizar que se controlan adecuadamente. Estos riesgos pueden añadirse al programa de auditoría interna.	Estos riesgos no son prioritarios, pero hay que vigilarlos, por lo que se refuerzan los controles existentes.	Requiere una autoevaluación periódica de los controles y/o acciones en vigor. Estos riesgos pueden ser una fuente potencial de optimización de recursos.

2.5

GESTIÓN DE RIESGOS



Universo de riesgos dividido en 8 categorías

 Estrategia

 Finanzas

 Comercial

 Legal/Compliance

 Tecnológicos

 Gestión/Organizacional

 Operaciones

 Recursos Humanos

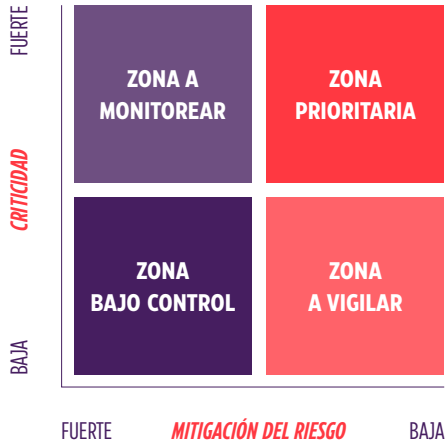
Los riesgos identificados se evalúan durante las entrevistas con los gerentes, basándose en:

CRITICIDAD

En caso de que se produzca un riesgo y su impacto potencial (financiero, jurídico, reputacional, humano, entre otros) y su probabilidad.

MITIGACIÓN DEL RIESGO

Medido según el nivel de aplicación de los elementos de control basados en las mejores prácticas del sector.



2.6

DERECHOS HUMANOS

Aunque Aeropuerto Santiago de Chile no cuenta con políticas formales específicas ni ha adherido de manera directa a pactos internacionales en materia de derechos humanos, su actuar se enmarca en un compromiso ético que se refleja en las prácticas cotidianas de su gestión y operación. Este compromiso se sustenta en los altos estándares que rigen a sus accionistas en estas materias.

El compromiso con estos estándares se traduce en una cultura organizacional que valora la dignidad humana, la no discriminación, la seguridad laboral, la inclusión y el respeto por las comunidades. En la práctica, esto se refleja en procesos de contratación responsables, condiciones laborales seguras, canales de denuncia accesibles y una gestión que busca minimizar impactos negativos sobre las personas y maximizar el valor social de las operaciones.

El Reglamento Interno de Aeropuerto Santiago de Chile da cuenta de este compromiso, al contener los siguientes puntos:

- ▶ Derecho al trabajo.
- ▶ Derecho a la privacidad.
- ▶ Derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión.
- ▶ Derecho a una alimentación adecuada.
- ▶ Derecho a la igualdad ante la ley.
- ▶ Derecho a disfrutar de remuneraciones equitativas y satisfactorias en el trabajo.
- ▶ Derecho a igual salario por trabajo igual.
- ▶ Derecho a la seguridad y la higiene en el trabajo.
- ▶ Derecho a fundar y afiliarse a sindicatos.
- ▶ Derecho a la seguridad social.
- ▶ Derecho a vivir en un ambiente libre de contaminación.

Aeropuerto Santiago de Chile reconoce la importancia de avanzar hacia una política formal para abordar la gestión en esta materia, incluida la identificación de riesgos que causen impactos adversos en derechos humanos y las medidas para mitigarlos, y se encuentra en proceso de fortalecer sus mecanismos internos para asegurar que el respeto hacia todas las personas, sin distinción, sea un principio transversal en su modelo de gobernanza y sostenibilidad.

Bajo este objetivo, durante 2024, la Subgerencia de Recursos Humanos llevó a cabo una actividad de capacitación con énfasis en derechos fundamentales y los principales aspectos de la Ley Karín (Ley N° 21.643), que tuvo un alcance total de 200 trabajadores y 600 horas.

CAPÍTULO 3

NUESTROS PROCESOS CLAVES



3.1

CADENA DE VALOR DE AEROPUERTO SANTIAGO DE CHILE

La cadena de valor de Aeropuerto Santiago de Chile se resume en su propósito: *“Unir y conectar a Chile con el mundo, brindando una experiencia óptima a través de un aeropuerto sostenible, innovador y eficiente”*. Esta cadena está compuesta por un conjunto articulado de actividades, servicios y relaciones que permiten la operación integral del aeropuerto.

Desde la gestión de infraestructura crítica y la coordinación logística con aerolíneas y autoridades, hasta la administración de servicios comerciales y la relación con comunidades y grupos de interés, cada eslabón refleja los valores que guían nuestra gestión: excelencia, sustentabilidad, innovación, ética, colaboración y cumplimiento.

Es a través de esta red de proveedores y contratistas, que Aeropuerto Santiago de Chile busca disponer un ecosistema aeroportuario dinámico, seguro y eficiente, que contribuya al desarrollo económico, social y logístico del país. Para ello, su cadena de valor integra una serie de actividades que permiten la operación, mantenimiento y entrega de diversos servicios aeroportuarios, tanto comerciales como no comerciales.

La operación eficiente y segura del aeropuerto depende de una cadena de valor robusta, diversa y estratégicamente gestionada, que incluye tanto a los proveedores que entregan productos y servicios necesarios para la operación del aeropuerto, considerando a quienes hacen uso de los servicios ofrecidos en el aeropuerto.

3.1.1 ACTIVIDADES Y OPERACIONES

Aeropuerto Santiago de Chile es responsable de la gestión integral del aeropuerto en su área de concesión, incluyendo la operación y mantenimiento de los terminales de pasajeros, asignación de áreas asociadas a servicios de gestión en terminal de carga y en plataformas, así como otros servicios comerciales y no comerciales que se desarrollan en una superficie que supera 1,1 millones de metros cuadrados.

En este marco, la Gerencia de Operaciones, cumple un rol central en el ecosistema del aeropuerto, coordinando dentro del área de concesión las actividades de pasajeros y carga necesarias para la conectividad del país, siendo responsable de la planificación, gestión diaria y soporte operacional. Su principal objetivo es asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, alineándose con la visión estratégica de los accionistas.

Como interfaz directa entre Aeropuerto Santiago de Chile y la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), esta área enfrenta una demanda constante, respondiendo solicitudes de vuelo y operación que en ocasiones requieren la máxima capacidad operacional de la infraestructura disponible. Esta relación exige una coordinación permanente y rigurosa, en un contexto donde la demanda de transporte aéreo debe mantener un crecimiento, intensificando los desafíos operacionales en el tiempo.

3.1 CADENA DE VALOR DE AEROPUERTO SANTIAGO DE CHILE

3.1.2 CADENA DE SUMINISTROS

La cadena de suministros de Aeropuerto Santiago de Chile está compuesta por múltiples proveedores de productos y servicios que permiten el funcionamiento continuo del principal terminal aéreo del país. Desde tecnologías críticas y mantenimiento de infraestructura, hasta servicios auxiliares como limpieza, seguridad y logística, cada actor cumple un rol esencial en la entrega de valor para la gestión de pasajeros y carga.

Muchos de estos proveedores operan bajo contratos directos con la concesión o a través de terceros autorizados. Esto demanda una coordinación rigurosa, estándares compartidos y una visión común de excelencia en la entrega de los servicios.

A lo anterior, se suma una red de relaciones de colaboración con entidades públicas y privadas que conforman un ecosistema aeroportuario complejo y altamente interdependiente.

La gestión de esta cadena de suministro no solo garantiza la continuidad operativa, sino que también refleja el compromiso de Aeropuerto Santiago de Chile con la sostenibilidad, la innovación y la eficiencia, sumados a una cultura con base en la colaboración y la excelencia, como pilares fundamentales para cumplir su propósito de unir y conectar a Chile con el mundo.





3.1

CADENA DE VALOR DE AEROPUERTO SANTIAGO DE CHILE

Gases de Efecto Invernadero en la cadena de suministros

Para 2024, aún no se cuenta con información precisa sobre los Gases de Efecto Invernadero (GEI) generados por medios de transporte en nuestra cadena de proveedores. Sin embargo, durante 2025 se desarrollarán estudios que permitan obtener dicha información.

Por último, en lo que respecta a licitaciones consideradas relevantes, se trabajó en implementar procesos de debida diligencia con foco en los proveedores. El objetivo durante 2025 es evaluar la adopción de los requisitos normativos de la ISO 20.400 sobre compras sostenibles.



3.2

INFRAESTRUCTURA,
CAPACIDAD
Y EFICIENCIA
OPERACIONAL

Para que Aeropuerto Santiago de Chile pueda llevar a cabo sus procesos claves y responder con un servicio de calidad, se requiere que la infraestructura opere de manera fluida y segura para contar con una adecuada capacidad.

En su gestión cotidiana, la Gerencia de Operaciones lidera actividades claves que impactan directamente en la experiencia de los pasajeros y en la eficiencia del aeropuerto. Entre ellas destacan:

-  Servicios de aseo, limpieza integral y gestión de residuos.
-  Atención para Personas con Movilidad Reducida (PMR).
-  Vigilancia y seguridad operativa.
-  Mantenición general de la infraestructura a través de equipos de mantenimiento de Aeropuerto Santiago.

Además de sus funciones operativas, esta área enfrenta riesgos relevantes que inciden en la sostenibilidad del sistema aeroportuario:

-  Resolver en conjunto con la DGAC solicitudes de vuelo que puedan exceder la capacidad instalada.
-  Restricciones ambientales cada vez más exigentes para el transporte aéreo respecto de ruido aeroportuario, riesgo aviario y emisiones de gases de efecto invernadero.
-  Impactos del cambio climático o eventos meteorológicos disruptivos que puedan afectar el tráfico aéreo y los servicios de la concesión.

En este escenario, el rol de la Gerencia de Operaciones es preponderante, pues su modelo de gestión operacional es clave para fortalecer la conectividad internacional del país, considerando las limitaciones del transporte terrestre para viajes fuera del territorio nacional. Esto hace del aeropuerto una infraestructura crítica y el puente que conecta a Chile con el mundo.

REMODELACIÓN DEL TERMINAL T1

Uno de los hitos de 2024 en materia de inversión en infraestructura y servicios fue avanzar en el cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato de concesión del Aeropuerto Arturo Merino Benítez, consolidando así su rol como motor de desarrollo territorial.

En línea con el objetivo de reforzar el rol del edificio T1 como el “Aeropuerto de las Regiones”, se ejecutaron obras de remodelación de dicho edificio, orientadas exclusivamente a fortalecer el servicio de vuelos nacionales, incluyendo la inauguración del nuevo espigón T1A, aumentando la capacidad operativa y una mejor experiencia de viaje.

Esta importante obra entregada en 2024 y las obras 2025, incluyendo áreas adicionales del edificio T1, generaron una serie de impactos positivos indirectos relacionados con empleo, contratación de proveedores locales y una conectividad regional.

3.2

INFRAESTRUCTURA, CAPACIDAD Y EFICIENCIA OPERACIONAL

3.2.1 INFRAESTRUCTURA MEDIO AMBIENTAL

Durante 2024, Aeropuerto Santiago de Chile llevó a cabo una serie de acciones de fortalecimiento de su infraestructura en materia medio ambiental. Asimismo, en términos de desarrollo de inversiones, se realizaron estudios técnicos orientados a mejorar la eficiencia energética y la ampliación del uso de Energías Renovables No Convencionales (ERNC), incluyendo estudios para avanzar en el desarrollo adicional de energía fotovoltaica y mejoras en la gestión de residuos y agua.

Más información y detalles sobre infraestructura medioambiental en Capítulo 6 “[MEDIO AMBIENTE: SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN](#)”.

NUESTRO IMPACTO EN LAS ECONOMÍAS LOCALES

Para el periodo 2024-2027, esperamos generar nuevas oportunidades para el desarrollo comercial de empresas próximas al aeropuerto, que puedan otorgar servicios en materia de transición energética y gestión de residuos bajo un enfoque de economía circular, aportando un mayor dinamismo económico a la zona del aeropuerto.

Aeropuerto Santiago de Chile es la primera infraestructura aeroportuaria a nivel local, regional y nacional de Chile. Esto implica que no solo es una fuente de trabajo directo, sino que sus operaciones impactan positivamente en las economías locales. La generación de nuevas oportunidades de empleo asociadas a sus contratos para obras de construcción, remodelación y mantención, así como a la creación de comercios y servicios, alcanzaron más de 41 mil puestos de trabajo, según el estudio Utopies desarrollado por VINCI Airports en el año 2025.

Además, al desarrollar de manera regular actividades con comunidades locales a través de ferias de emprendimiento, mantención de bolsa de trabajo y actividades culturales, entre otras, también se genera un impacto económico indirecto, con el que se espera contribuir a la calidad de vida de las personas que viven en el territorio en que se emplaza el aeropuerto.

Más información sobre economías locales en Capítulo 8 “[CONECTANDO CON NUESTRO ENTORNO Y SUS NECESIDADES](#)”.

A partir de los resultados de los estudios técnicos asociados, para 2024-2027, esperamos continuar invirtiendo en equipamiento e infraestructura asociada a gestión energética y de residuos, en línea con los valores de excelencia, sustentabilidad e innovación. Estas acciones son claves para concretar el compromiso de calidad de servicio a quienes hacen uso del aeropuerto, en un contexto global en el que la contribución del aeropuerto resulta fundamental para sus grupos de interés y el cumplimiento de las metas de descarbonización establecidas al 2050.

Esta contribución en equipamiento y eficiencia operacional y ambiental resulta esencial para avanzar hacia la meta antes descrita, asegurando con ello la continuidad del transporte aéreo como un medio masivo, con amplio acceso y más amigable con el planeta, lo que tiene un rol clave para la sostenibilidad de nuestro negocio y la creación de valor para las comunidades.

3.2

INFRAESTRUCTURA, CAPACIDAD Y EFICIENCIA OPERACIONAL

3.2.2 CICLO VIDA DE NUESTRA INFRAESTRUCTURA

Durante 2024, Aeropuerto Santiago de Chile inició el levantamiento de Huella De Carbono (HDC) incluyendo el conjunto de actividades que desarrolla la comunidad aeroportuaria, a fin de avanzar desde el nivel 2 (Reducción) al nivel 3 (Optimización) del Programa de Acreditación de HDC del Airports Council International (ACI).

El conjunto de proyectos de eficiencia energética y uso de energías renovables no convencionales (ERNC), busca apoyar dicha certificación, dando cuenta a su vez del compromiso del aeropuerto con los desafíos asumidos para fortalecer la eficiencia de las operaciones e infraestructura de acuerdo a criterios Ambiental, Social y de Gobernanza (ESG).

Siguiendo esa línea y conforme a la Ley N° 21.305, en 2024 certificamos nuestro Sistema de Gestión de Energía (SGE) bajo estándar ISO 50.001, incluyendo la incorporación transversal de indicadores e iniciativas de eficiencia energética en sus procesos.

Un camino similar es el que se ha tomado con respecto a la gestión del agua. Actualmente, tenemos un Acuerdo de Producción Limpia (APL) con la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático (ASCC), asociado a nuestra huella hídrica, que en 2024 inició con los estudios para evaluar mejoras en la utilización del recurso hídrico, anticipándose a los eventuales efectos del cambio climático en la Región Metropolitana.

En relación a costos asociados a la integridad estructural y seguridad, como resultado de construcciones u operaciones defectuosas, si bien no se han reportado gastos relevantes en esta materia, la empresa cuenta con coberturas de seguros que permiten solventarlos en caso de tener que reparar o realizar nuevos trabajos cumpliendo con los requisitos de las Bases de Licitación (BALI).



3.3

RELACIÓN CON PROVEEDORES

Alineado con sus objetivos estratégicos, durante 2024, la gestión de Aeropuerto Santiago de Chile en materia de proveedores se centró en la optimización de los costos de operación y costos asociados a bienes; la inclusión de criterios de sustentabilidad en bases de licitación y requerimientos a considerar en la presentación de propuestas; la aplicación de políticas anticorrupción y gobernanza transparente; la gestión de flujos de autorización alineados con la normativa interna, y el desarrollo de un Plan Anual de Compras con un calendario de licitaciones y presupuesto.

En este marco de acciones, destacó como hito el fortalecimiento de las tareas asociadas a la planificación de la gestión contractual de proveedores, lo que va en directo beneficio para una mejor optimización de los recursos y las obligaciones de cumplimiento.

POLÍTICA DE COMPRAS

Como parte de su compromiso con la gestión de proveedores para el correcto funcionamiento de todas y cada una de sus operaciones y servicios, durante 2024 trabajamos en una Política de Compras (a publicarse en 2025) que se basa en cuatro ejes estratégicos:

- ▶ Optimizar la relación calidad-precio mediante procesos competitivos, equitativos y transparentes.
- ▶ Cultivar relaciones colaborativas con los proveedores, evaluando su desempeño y promoviendo valores de seguridad, respeto y medio ambiente.
- ▶ Impulsar la Responsabilidad Social Corporativa, entendida como la ética en las compras, la reducción de los impactos ambientales, el fomento a PYMEs locales y la sostenibilidad durante todo el ciclo de vida.
- ▶ Asegurar el cumplimiento normativo y ético en temas sensibles como la anticorrupción y la protección de datos, a través de la formación continua del equipo de compras y la búsqueda de mejores prácticas que fortalezcan la gestión de cara a los proveedores.

Con el desafío de continuar fortaleciendo los procesos de compras, la Subgerencia de Compras se reúne periódicamente con sus contrapartes de accionistas para compartir conocimientos, experiencias y buenas prácticas, además de implementar iniciativas para contar con un sistema de monitoreo de indicadores más robusto, la elaboración de una matriz de riesgos con criterios de sustentabilidad y el diseño de un sistema de evaluación de proveedores más preciso y eficiente, capaz de dar cumplimiento a las necesidades de la empresa y fortalecer la relación con los actores claves en su cadena de abastecimiento.

PRÓXIMOS DESAFÍOS

Con miras a 2025 y 2026, considerando nuestro compromiso con los mejores estándares en materia de gestión eficiente de los proveedores, se integrarán en nuestros procesos de compras las certificaciones ISO 9.001, ISO 14.001 e ISO 45.001, considerando aspectos de calidad, medio ambiente y seguridad laboral, respectivamente.

3.3

RELACIÓN CON
PROVEEDORES

Monto de compras y proveedores durante 2024

Ítem de compra	Compras Totales 2024 (CLP)	% Compras	Cantidad Proveedores	% Proveedores
Bienes	5.519.960.358	6%	33	19%
Operación	30.762.514.802	94%	145	81%
TOTAL GENERAL	36.282.475.160	100%	178	100%

Valores en base a Órdenes de Compra emitidas en 2024.

Origen de los proveedores

Origen de proveedores de nuevos contratos	Monto Compras 2024 (CLP)	% Monto	Cantidad Proveedores	% Proveedores
Internacional	1.053.246.140	15%	2	3%
Nacional	6.208.440.542	85%	67	97%
TOTAL GENERAL	7.261.686.682	100%	69	100%

Proveedores críticos

Criticidad proveedores de nuevos contratos	Monto Compras 2024 (CLP)	% Monto	Cantidad Proveedores	% Proveedores
Crítico	4.443.157.788	61%	2	3%
No crítico	2.818.528.893	39%	67	97%
TOTAL	7.261.686.682	100%	69	100%

Valores en base a Órdenes de Compra emitidas en 2024.

Definición “Crítico” en base a Procedimiento de Compras.

3.3

RELACIÓN CON
PROVEEDORES

Plazo de pago a proveedores	Nacionales			Internacionales		
	Hasta 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60 días	Hasta 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60 días
Número de facturas pagadas	4.431	193	157	34	7	17
Monto total (millones de \$)	47.726	2.833	3.135	838	71	420
Monto total intereses por mora en pago de facturas (millones de \$)	0	0	0	0	0	0

Valores en base a facturas contabilizadas, año 2024.

Para Aeropuerto Santiago de Chile, el entorno local donde se desarrollan las actividades comerciales, corresponde a la ciudad de Santiago. Por extensión, considera el entorno local como las actividades comerciales con empresas en Chile, y el entorno no local, como aquellas actividades con empresas ubicadas en el extranjero.

Promedio de días de pago durante 2024, según proveedores nacionales e internacionales:

Nacional	2022-2023	2023-2024
Días comprometidos de pago	30	30
Días reales de pago	33	34

Extranjero	2022-2023	2023-2024
Días comprometidos de pago	30	30
Días reales de pago	32	35

Valores en base a facturas contabilizadas, año 2024.

3.3

RELACIÓN CON PROVEEDORES

Evaluación de proveedores

Durante el periodo consultado, Aeropuerto Santiago de Chile sólo aplicó encuestas de satisfacción a sus proveedores y empresas contratistas cuyos servicios son estratégicos. Se trata de un mecanismo de evaluación a contratos críticos, que se lleva a cabo mediante un Plan de Control Operacional (PCO) como parte de nuestro Sistema de Gestión Integrada (SGI), incluyendo listas de chequeo e inspecciones mensuales. A esto se suma un programa de auditorías para aquellos contratos de servicios que se consideran semi críticos.

En base al PCO, en 2024 se evaluaron 80 contratos que se clasificaron como Alta Criticidad (7), Media Criticidad (11) y Baja Criticidad (61). Los parámetros para esta clasificación son los siguientes:

- ▶ Criterio Ambiental: 20%
- ▶ Requerimiento de las Bases de Licitación (BALI): 20%
- ▶ Efectos en la operación del aeropuerto: 20%
- ▶ Influencia en Encuesta de Calidad de Servicios (ACI ASQ): 20%
- ▶ Efectos en la imagen corporativa: 10%
- ▶ Duración del contrato: 10%

APLICACIÓN DE CRITERIO AMBIENTAL

A mediados de 2024, en los procesos de licitación relevantes, Aeropuerto Santiago de Chile comenzó a aplicar un criterio de puntuación adicional a proveedores que cuentan con las certificaciones ISO 9.001, 14.001, 45.001 y 50.001. Dicho criterio comenzó a utilizarse con la licitación para el Servicio de Mantenimiento Ligero, adjudicado al proveedor LINKES, quien obtuvo nota de 1,86 de un máximo de 3,00 en criterio de Responsabilidad Social Empresarial.

Esto da cuenta del creciente compromiso con nuestra cadena de suministro.

PRINCIPALES RESULTADOS DE LOS SERVICIOS CRÍTICOS, SEGÚN PLAN DE CONTROL OPERACIONAL 2024

- ▶ Sistema de Manejo de Equipaje (BHS), a través de proveedor Vanderlande = 85%
- ▶ Aseo, a través de proveedor Grupo Norte = 80%
- ▶ Estacionamientos, a través de empresa SABA (*) = 92%

Además, existen ocho contratos que caen en la categoría Semi Críticos. Se trata de las empresas ARINC, GSB, MOTION, ALMAR WATER, GN SEGURIDAD, TIANDA, LINKES y VEOLIA, sobre los cuales se aplican diversos controles como procesos de auditorías, listas de chequeo e inspecciones, entre otros, a fin de prevenir posibles incumplimientos y asegurar una óptima ejecución de sus servicios.

(*) Contrato de Estacionamientos corresponde a contrato comercial (no es un proveedor), no obstante, se considera igualmente al ser un servicio definido como crítico para PCO.

Proveedores críticos en base a Matriz de Clasificación de Contratos de enero 2025.

Resultados Plan de Control Operacional para servicios críticos, según reportes trimestrales de Calidad de Servicio 2024.

3.3

RELACIÓN CON PROVEEDORES

OTROS HALLAZGOS DEL PLAN DE CONTROL OPERACIONAL 2024

- ▶ Evaluaciones de Medioambiente, Seguridad y Calidad (HSEQ): se observaron algunos resultados deficientes en contrato BHS y Aseo, siendo necesaria la aplicación de planes de acción.
- ▶ Inspecciones: se observó un desempeño consistente en Estacionamientos y BHS, pero con algunas deficiencias en Aseo, impactando su desempeño trimestral.
- ▶ Listas de verificación: se observó un alto cumplimiento en estacionamientos y mejora sostenida en Aseo. Respecto de BHS se observaron algunos incumplimientos durante segundo semestre 2024.
- ▶ Evaluación de cumplimiento en mantenimiento y comercial: se observó cumplimiento en Estacionamientos y BHS, mientras en Aseo no se aplicaron las dimensiones de mantenimiento o comercial en su alcance de contrato a evaluar por la naturaleza misma del contrato.

La evaluación medioambiental y social de proveedores y empresas contratistas, no se aplicó para el periodo consultado en 2024.

Identificación de proveedores con impactos negativos

NOMBRE PROVEEDOR	IMPACTOS NEGATIVOS (POTENCIALES Y REALES)	PROVEEDOR A MEJORAR
SABA	Existen posibles impactos potenciales respecto de la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos y manejo de sustancias peligrosas.	En general, las mejoras de calidad, medio ambiente y seguridad son entregadas en los informes de auditoría y/o inspecciones.

3.4 TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CIBERSEGURIDAD

En el marco de su Plan Estratégico 2024-2027, Aeropuerto Santiago de Chile busca reforzar el desempeño de sus operaciones para mejorar la experiencia de clientes, usuarios y usuarias. Esto implica consolidar un enfoque de mejora continua en términos de hospitalidad, fomentar una experiencia de viaje fluida y aumentar la eficiencia operativa de cara a los requerimientos de las aerolíneas, un desafío no menor cuando se está expuesto a las fluctuaciones de los mercados internacionales y los impactos que estas ejercen sobre las economías, el PIB y las proyecciones del tráfico aéreo.

Dentro de este contexto de desafíos, el valor de la innovación y el uso de la tecnología como herramienta para comprender mejor a los clientes y hacer más eficientes aquellos procesos que aseguran una mayor fluidez en el viaje, tiene un rol preponderante en el fortalecimiento de la sostenibilidad financiera de Aeropuerto Santiago de Chile.

Para ello, se reconoce que la información es un activo estratégico fundamental para nuestra operación y, a través de la Política General Corporativa de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Protección de la Privacidad, liderada por la Subgerencia de Sistemas, se establecen los principios y lineamientos para proteger la seguridad de la información, la ciberseguridad y la privacidad, mediante un proceso continuo de mejora frente a amenazas y vulnerabilidades emergentes.

3.4

TRANSFORMACIÓN
DIGITAL Y
CIBERSEGURIDAD

POLÍTICA GENERAL CORPORATIVA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD

Propósito y alcance de la política:

- ▶ La política busca asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, ¿no repudio?, legalidad y trazabilidad de toda la información capturada, procesada y custodiada por la organización.
- ▶ Aplica a todos los activos de información: equipos, instalaciones, sistemas informáticos y datos, tanto propios como de terceros.
- ▶ Es de cumplimiento obligatorio para colaboradores, proveedores, clientes y partes involucradas, sin importar la modalidad de trabajo (presencial, remota o híbrida).

Algunos de sus principales elementos:



SISTEMA DE GESTIÓN

- ▶ Se implementa un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en la norma internacional ISO 27.001, compuesto por políticas específicas, normas y procedimientos.
- ▶ La organización se compromete a asignar los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios para su correcta operación.

GOBERNANZA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

- ▶ Promueve una estructura de gobernanza que habilite la aplicación permanente de la política.
- ▶ Contempla la capacitación periódica a las y los colaboradores para fomentar la conciencia sobre riesgos y amenazas.
- ▶ Involucra a proveedores críticos y terceros claves en el cumplimiento del SGSI.

GESTIÓN DE RIESGOS

- ▶ La organización identifica riesgos potenciales que puedan afectar las características esenciales de la información.
- ▶ Se aplican medidas de remediación proporcionales al valor, sensibilidad y criticidad de la información afectada.

REVISIÓN Y TRANSPARENCIA

- ▶ La política y el SGSI son revisados cada dos años para su perfeccionamiento.

3.4

TRANSFORMACIÓN
DIGITAL Y
CIBERSEGURIDAD

3.4.1 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Para lograr esos objetivos, la Subgerencia de Sistemas aplica un enfoque de transformación digital para Aeropuerto Santiago de Chile, expresado en el Plan Estratégico 2024 – 2027 considerando inversiones en capacitación que son gestionadas por la Subgerencia de Recursos Humanos, lo que da cuenta de una mirada transversal a toda la organización.

Hitos en transformación digital 2024

- ▶ Selección e implementación de un Sistema de Evaluación de Desempeño para automatizar ciertos procesos relacionados a la gestión de recursos humanos.
- ▶ Implementación de Plataforma E-learning para la formación y capacitación de colaboradoras y colaboradores.
- ▶ Construcción de una Intranet Corporativa, lo que permitió avanzar en la automatización de la gestión interna.
- ▶ Certificación ISO 27.001/27.002 para la ciberseguridad desde 2023. Esto dio paso al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, que cuenta con indicadores y KPIs que se obtienen del Centro de Monitoreo de Ciberseguridad (SOC). En 2024, esta certificación contempló la revisión anual, proceso que fue realizado y aprobado por la entidad certificadora CERTHIA.

Porcentaje de avance en procesos claves de transformación digital 2024:

	2023	2024
% Digitalización de procesos clave	Base inicial de digitalización respecto a 100% de cumplimiento de la automatización requerida en las bases de licitación.	Avance según lo establecido en el plan estratégico 2024–2027.

Principales impactos positivos y negativos de la transformación digital, ciberseguridad y la automatización de procesos en la relación con grupos de interés claves:

GRUPO DE INTERÉS	IMPACTOS POSITIVOS	IMPACTOS NEGATIVOS
Colaboradores	Mayor productividad	Esfuerzos adicionales por la adopción de nuevas herramientas tecnológicas
Clientes	Mayor disponibilidad y calidad de servicio	Esfuerzo por la adopción de nuevos procesos tecnológicos
Consumidores	Mayor disponibilidad y calidad de servicio	Esfuerzo por adopción de nuevos procesos tecnológicos
Proveedores	Relaciones de servicio de largo plazo	Esfuerzos adicionales por cumplimiento de estándares ISO y otros

3.4

TRANSFORMACIÓN
DIGITAL Y
CIBERSEGURIDAD

Ciberseguridad

Para identificar y abordar los riesgos en materia de seguridad de los datos, el enfoque de Aeropuerto Santiago de Chile se basa en el cumplimiento de la Ley framework de Ciberseguridad (Ley N° 21.663), la Ley de protección de datos personales y el estándar ISO 27.000, que la Subgerencia de Sistemas ha establecido a través de políticas y procedimientos contenidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de Información. Este enfoque también aborda materias relacionadas a la recopilación, uso y conservación de la información de los clientes y usuarios.

La seguridad de la información está a cargo de la empresa Claro. Esta presta servicio a toda la organización, el que consiste en el monitoreo de la seguridad y la generación de tickets cuando ocurre alguna actividad sospechosa. Cualquier anomalía se informa de manera inmediata a la Subgerencia de Sistemas, ya sea por correo electrónico o llamada telefónica.

Etapas del monitoreo de seguridad:

- ▶ Recolección y reenvío de eventos
- ▶ Monitoreo y análisis de eventos
- ▶ Notificación de actividad sospechosa
- ▶ Dictamen y resolución

En 2024 no hubo incidentes relacionados a la violación de datos personales de clientes de Aeropuerto Santiago de Chile. En cuanto a eventos menores relacionados con la seguridad, estos fueron resueltos en un lapso de 24 a 48 horas tras su detección.

A través de campañas de sensibilización sobre los peligros del phishing, la Subgerencia de Sistemas busca entrenar a las y los colaboradores en el reconocimiento y manejo de correos electrónicos maliciosos que simulan ser legítimos, con el fin de robar información confidencial o credenciales de acceso. A través de estas instancias se busca reducir el riesgo de incidentes reales, mejorar la conciencia sobre amenazas digitales y fortalecer el cumplimiento de su política.

En 2024 se realizaron cuatro campañas que consistieron en la simulación de ataques reales, a través del envío de correos falsos diseñados para parecerse a intentos de phishing reales; y el envío de información para sensibilizar a trabajadores y trabajadoras de todas las gerencias, sobre buenas prácticas orientadas a fortalecer la cultura de autocuidado en materia de ciberseguridad. Además, 93 personas se capacitaron a través de un curso en formato e-learning.

CERTIFICACIÓN EN ISO 27.000

Aeropuerto Santiago de Chile cuenta con certificación en la ISO 27.000. Esta norma busca proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Esto incluye:

- ▶ Identificar y evaluar riesgos que puedan afectar la información.
- ▶ Implementar controles para mitigar esos riesgos.
- ▶ Establecer políticas, procedimientos y responsabilidades claras.
- ▶ Promover una cultura organizacional de seguridad y mejora continua.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD
EN EL TRABAJO

En el marco de las orientaciones que establece el Instituto de Salud Pública, Aeropuerto Santiago de Chile se compromete con la salud y seguridad de quienes trabajan en sus operaciones, a través de su Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad. Esta normativa da cuenta del Programa Preventivo de Seguridad que se actualiza anualmente; evalúa los riesgos y determina sus controles; y establece métodos adecuados para la medición de los resultados del programa.

En ese contexto, durante 2024, Aeropuerto Santiago de Chile se enfocó en consolidar un enfoque de gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) basado en la prevención de riesgos, el cumplimiento normativo y la mejora continua, integrando elementos de la norma ISO 45.001 como referencia estructural para su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

A

MARCO DE REFERENCIA Y
LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

La gestión de la salud y seguridad en el trabajo es liderada por la Subgerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Operación (SSTO), dependiente de la Gerencia de Sustentabilidad, y se desarrolla en coordinación con los Comités Paritarios, el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST), que es el organismo administrador de la empresa, contratistas y entidades fiscalizadoras. Este sistema responde a:

- ▶ Ley N° 16.744 y sus reglamentos complementarios (D.S. N° 40, D.S. N° 594, entre otros).
- ▶ Protocolo y guías técnicas del MINSAL, aplicadas según el perfil de riesgo de las funciones.
- ▶ Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Aeropuerto Santiago de Chile.
- ▶ Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas, exigido a todas las empresas que operan bajo su control operacional.

B

POLÍTICAS Y PRINCIPIOS
RECTORES

Aeropuerto Santiago de Chile mantiene una política de prevención y promoción de la salud, que declara su compromiso con:

- ▶ La eliminación de peligros y reducción de riesgos.
- ▶ El cumplimiento legal y regulatorio.
- ▶ La participación activa de trabajadores/as.
- ▶ La protección de grupos vulnerables y la inclusión laboral (acreditada por Fundación KOSMO en 2024).
- ▶ La comunicación transparente de sus resultados en materia de SST.

C

ESTRATEGIAS
IMPLEMENTADAS EN 2024

- ▶ Implementación del Proyecto PASSO, orientado a estandarizar la gestión en SST con base en ISO 45.001.
- ▶ Desarrollo del Plan Anual de SST, que incluye identificación de peligros, evaluación de riesgos (IPER), capacitación, fiscalización interna, campañas preventivas y seguimiento de indicadores clave.
- ▶ Participación activa del Comité Paritario, con reuniones mensuales, investigación de incidentes y asesoría técnica en controles de riesgo.
- ▶ Promoción del autocuidado y la salud integral, a través de campañas voluntarias (oftalmología, salud emocional, prevención cardiovascular), ejecutadas con apoyo del IST y entidades especializadas.
- ▶ Facilidades administrativas para controles médicos no laborales, fomentando la conciliación entre trabajo y salud personal.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD
EN EL TRABAJO

Reconocimientos a nuestra labor en Seguridad y Salud en el Trabajo

PROYECTO PARA ADMINISTRAR LA SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL (PASSO)

En el marco del fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), en 2024 destacó el desarrollo e implementación del Proyecto PASSO, basado en la norma ISO 45.001. Este proyecto fue validado por el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) por sus resultados en la sistematización de procedimientos, gestión preventiva de riesgos, participación activa de los trabajadores y trabajadoras, y mejora continua del desempeño en SST, incluyendo áreas administrativas y operativas.

ACREDITACIÓN DE FUNDACIÓN KOSMO COMO EMPRESA
COMPROMETIDA CON LA INCLUSIÓN LABORAL

Aeropuerto Santiago de Chile fue reconocido en 2024 por la Fundación KOSMO Inclusión como una empresa comprometida con la inclusión laboral, recibiendo una acreditación formal por la promoción activa de espacios inclusivos para personas con discapacidad. Esta distinción reconoce la integración de criterios de accesibilidad, adecuaciones laborales y políticas de no discriminación dentro del marco de seguridad y salud en el trabajo.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD
EN EL TRABAJO

3.5.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
(SG-SST)

Aeropuerto Santiago de Chile cuenta con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) implementado formalmente, cuyo diseño y operación se enmarcan, tanto en requerimientos legales nacionales, como en estándares internacionales de gestión y sostenibilidad.



BASE LEGAL DEL SG-SST

El sistema cumple con la legislación vigente en Chile, incluyendo:

- ▶ Ley N° 16.744, sobre Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- ▶ Decreto Supremo N° 40, que aprueba el Reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales.
- ▶ Decreto Supremo N° 594, sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.
- ▶ Decreto Supremo N° 76, sobre gestión de la SST en obras, faenas o servicios (artículo 66 bis).
- ▶ Ley N° 21.015, que incentiva la inclusión laboral de personas con discapacidad.
- ▶ Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, registrado ante la autoridad laboral competente.



ESTÁNDARES Y DIRECTRICES
INTERNACIONALES

La estructura del SG-SST considera lineamientos y mejores prácticas reconocidas a nivel internacional, tales como:

- ▶ Norma ISO 45.001 de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que establece un enfoque sistemático para identificar peligros, evaluar riesgos, implementar controles y mejorar el desempeño en SST.
- ▶ Estándares Global Reporting Initiative (GRI 403), para la reportabilidad en materia de salud y seguridad laboral.
- ▶ Recomendaciones de Organización Internacional del Trabajo (OIT), en cuanto a participación de trabajadores, protección frente a represalias y derechos laborales fundamentales.
- ▶ Lineamientos del Airports Council International (ACI) en seguridad operativa y gestión preventiva aeroportuaria.



ALCANCE DEL SISTEMA

Este sistema aplica a todos los colaboradores de planta, así como a quienes pertenecen a empresas contratistas y subcontratistas que desarrollan actividades dentro del aeropuerto y se encuentran bajo control operacional directo o indirecto de Aeropuerto Santiago de Chile.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD
EN EL TRABAJO

Características del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):

Alcance general	Actividades cubiertas por el SG-SST	Puestos de trabajo cubiertos	Exclusiones
Trabajadores cubiertos: ▶ Personal administrativo y operativo de Aeropuerto Santiago de Chile. ▶ Empresas contratistas permanentes (limpieza, seguridad, mantenimiento, asistencia PMR, entre otras). ▶ Subcontratistas con acceso autorizado a zonas operacionales, áreas comunes y zonas restringidas.	▶ Mantenimiento de infraestructura. ▶ Gestión de residuos. ▶ Servicios de asistencia a pasajeros. ▶ Actividades administrativas y de gestión. ▶ Procesos de acreditación y formación en riesgos críticos.	▶ Todos los cargos definidos en la estructura organizacional de Aeropuerto Santiago de Chile. ▶ Cargos y funciones externas reguladas a través del sistema de acreditación y control de contratistas.	Hasta la fecha del presente reporte, no se registran trabajadores o actividades excluidas del alcance del sistema de gestión, salvo aquellos proveedores ocasionales o visitas técnicas que desarrollan actividades puntuales y de muy corta duración. En esos casos se aplican protocolos de ingreso, inducción básica y control documental, sin que lleguen a integrarse formalmente al SG-SST. Estas situaciones son excepcionales y bajo supervisión directa.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD
EN EL TRABAJO

3.5.2 ALIANZAS PARA LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Durante 2024, Aeropuerto Santiago de Chile adhirió formalmente a diversas alianzas estratégicas, certificaciones y estándares internacionales, en el marco de la mejora continua y cumplimiento normativo en Salud y Seguridad en el Trabajo:

ALIANZA O CERTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	ALCANCE
Norma ISO 45.001 de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Aeropuerto Santiago de Chile mantiene un SG-SST alineado con los requisitos de la norma ISO 45.001, con enfoque en la gestión preventiva de riesgos, participación de los trabajadores, y mejora continua de condiciones laborales.	Aplicación transversal a todas las áreas operativas y administrativas, incluyendo empresas contratistas que operan bajo la supervisión de la concesionaria.
Alianza con Organismo Administrador IST – Asesoría técnica y prevención de riesgos	A través de un convenio formal, se trabaja colaborativamente con el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST), para el desarrollo de actividades preventivas, capacitaciones, investigación de incidentes, y asesoría especializada en SST.	Todo el personal y contratistas permanentes.
Fundación KOSMO Inclusión – Acreditación en inclusión laboral	Alianza que promueve el desarrollo de entornos laborales inclusivos y accesibles, destacando la gestión preventiva de riesgos asociados a trabajadores con discapacidad.	Aplicación transversal en procesos de reclutamiento, accesibilidad, adecuaciones laborales y sensibilización organizacional.
Cumplimiento del Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas de Aeropuerto Santiago de Chile	Este reglamento establece criterios de gestión en SST que deben ser implementados por todas las empresas que prestan servicios en el aeropuerto, incluyendo la exigencia de IPER, PTS, formación en riesgos críticos y cumplimiento normativo.	Empresas contratistas, subcontratistas y personal externo bajo control operacional de Aeropuerto Santiago de Chile
Adhesión a estándares GRI 403 (Global Reporting Initiative) – Seguridad y Salud en el Trabajo	Aeropuerto Santiago de Chile incorpora los indicadores GRI 403 como marco de referencia para reportar su desempeño en SST, de forma transparente, trazable y homologada.	Reportabilidad organizacional con integración a informes de sostenibilidad anuales.
Cumplimiento Legal con Plataforma ELEG	Administración, control y verificación de los requisitos legales de la organización.	Se mantiene una plataforma que permite el almacenamiento de información.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

» CONTROL Y VERIFICACIÓN DE ENERGÍAS PELIGROSAS (LOTO)

En el marco del fortalecimiento de la seguridad operacional, Aeropuerto Santiago de Chile inició la implementación del procedimiento de Control de Energías Peligrosas Mediante Bloqueo y Etiquetado (LOTO), que busca prevenir liberaciones inesperadas de energía durante labores de mantenimiento, inspección o intervención de equipos.

Este proyecto se desarrolla conforme a los principios establecidos en la norma NFPA 70E, la cual entrega directrices para la gestión de seguridad eléctrica en los lugares de trabajo, enfocándose en la identificación, aislamiento, control y verificación de energías peligrosas, tanto eléctricas como mecánicas, neumáticas, térmicas, hidráulicas, entre otras.

Para asegurar un diseño e implementación técnica especializada, se contrató a la empresa externa SAFELOCKOUT, experta en soluciones de seguridad para el control de energías, quien presta asesoría en las siguientes materias:

- ▶ Elaboración e implementación de procedimientos LOTO por tipo de equipo.
- ▶ Capacitación técnica a personal propio y contratista.
- ▶ Identificación de puntos de aislamiento seguro.
- ▶ Suministro e instalación de dispositivos de bloqueo normalizados.
- ▶ Verificación del cumplimiento normativo y alineamiento con NFPA 70E y la legislación nacional vigente.

Este proyecto refuerza nuestro compromiso con la prevención de accidentes graves y fatales, asegurando condiciones de trabajo seguras, especialmente en tareas de alto riesgo asociadas a intervención de maquinaria o instalaciones energizadas.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD
EN EL TRABAJO

3.5.3 GESTIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

Para identificar aquellos peligros relacionados con el trabajo y evaluar riesgos laborales, se implementó un proceso estructurado y sistemático, que permite su visualización de forma tanto periódica (programada) como esporádica (reactiva). Esto, conforme a los requisitos de la normativa nacional (D.S. N° 40) y estándares internacionales como ISO 45.001.

» PROCESOS DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y JERARQUÍA DE CONTROLES

1 PROCESOS IMPLEMENTADOS Identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER): Se realiza en cada área funcional, considerando actividades rutinarias y no rutinarias, uso de maquinaria, exposición a agentes físicos/químicos/biológicos, condiciones del entorno y factores psicosociales. ► Frecuencia: Evaluaciones anuales y actualizaciones frente a cambios operacionales, incidentes o nuevos contratos. ► Herramientas utilizadas: Matriz IPER con criterios de probabilidad, severidad y nivel de riesgo, de acuerdo con guías de SUSESO y Organismo Administrador IST. Jerarquía de controles: Se aplican medidas preventivas según el siguiente orden de prioridad: ► Eliminación del peligro. ► Sustitución por procesos o materiales menos peligrosos. ► Controles de ingeniería (barreras físicas, automatización). ► Controles administrativos (procedimientos, señalización, pausas). ► Equipos de protección personal (EPP).	2 GARANTÍA DE CALIDAD DEL PROCESO Competencias: Las evaluaciones son realizadas por profesionales de prevención de la Subgerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Operación (SSTO) acreditados por la autoridad sanitaria y con experiencia en el sector aeroportuario. Se exige participación activa de líderes de área, supervisores y Comité Paritario de Higiene y Seguridad, asegurando la pertinencia y aplicabilidad de las medidas. Control de calidad: Se utilizan listas de verificación internas, revisión cruzada entre áreas, y validación de hallazgos por parte de la jefatura SSTO.	3 USO DE RESULTADOS PARA LA MEJORA CONTINUA Los resultados del IPER se integran al Plan Anual de SST, alimentando: ► Programas de capacitación. ► Actualización de Procedimientos de Trabajo Seguro (PTS). ► Diseño de campañas preventivas. ► Planificación de inspecciones y auditorías internas. ► Evaluación del desempeño y revisión gerencial del SG-SST. Se realiza seguimiento de la efectividad de las medidas mediante indicadores de desempeño (KPI), observaciones de terreno y estadísticas de incidentes.
---	--	--

3.5

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Mecanismos para identificación de peligros por parte de colaboradores

En el marco de su modelo para identificar peligros, la empresa dispone de mecanismos formales y confidenciales para que las y los colaboradores puedan notificar peligros, actos y condiciones inseguras u otras situaciones de riesgo que puedan afectar su seguridad o la de terceros. Estos mecanismos están integrados al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y alineados con los principios normativos en materias de SST.



PROCESOS DE NOTIFICACIÓN DISPONIBLES

1. Formulario de Reporte de Incidentes y Peligros (FRIP)

Disponible en formato digital, accesible para todo el personal, incluyendo contratistas. Permite el reporte de:

- ▶ Condiciones inseguras.
- ▶ Actos inseguros.
- ▶ Casi accidentes.
- ▶ Situaciones anómalas o emergentes.

2. Canales directos con supervisión y Prevención de Riesgos

Las personas trabajadoras pueden reportar situaciones de forma verbal o escrita a su supervisor directo o al equipo de prevención del área, quienes deben registrar y escalar la situación para su evaluación y control.

3. Comité Paritario de Higiene y Seguridad

Espacio formal de representación de trabajadores y empleador, donde se reciben y gestionan reportes de peligros laborales, sugerencias y observaciones.

4. Canal confidencial de denuncias

Adicionalmente, se dispone de un canal confidencial, habilitado por la Gerencia de Recursos Humanos, para reportar situaciones donde exista temor de represalias o conflictos de interés, incluidos, Acoso laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo, Ley Karin (Ley N° 21.643).



MEDIDAS DE PROTECCIÓN FRENTE A REPRESALIAS

Política

La empresa cuenta con una política explícita de tolerancia cero frente a represalias, discriminación y acoso en el trabajo hacia cualquier trabajador que reporte un peligro o situación de riesgo de buena fe. Esta política está contenida en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y se refuerza mediante inducciones y campañas comunicacionales.

Anonimato y confidencialidad

Los mecanismos de reporte permiten el anonimato opcional del denunciante y la información es tratada con estricta confidencialidad por parte del área responsable, de acuerdo con las indicaciones de la Dirección del Trabajo.

Seguimiento

Cada reporte es gestionado a través de un sistema de control que permite documentar su análisis, tratamiento y cierre, asegurando la retroalimentación y la mejora continua sin exponer al trabajador o trabajadora, quien además cuenta con acompañamiento psicológico por parte del Organismo Administrador (IST).

3.5

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En conformidad a lo establecido en el Artículo 184 bis del Código del Trabajo, Aeropuerto Santiago de Chile reconoce y garantiza el derecho de las personas trabajadoras a interrumpir labores y retirarse de situaciones que representen un riesgo grave e inminente para su vida o salud.

Dicho artículo establece que “El trabajador tendrá derecho a interrumpir sus labores y, de ser necesario, abandonar el lugar cuando considere, por motivos razonables, que continuar en ellas implica un riesgo grave e inminente para su vida o salud. El ejercicio de este derecho no puede implicar perjuicio alguno para el trabajador”. En base a esto, la empresa ha definido lo siguiente:

Aplicación

- ▶ Este derecho está reconocido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, así como en los procedimientos de emergencia y en las capacitaciones periódicas de SST.
- ▶ Se ha establecido un protocolo de retiro voluntario ante riesgo inminente, que instruye a los trabajadores sobre cómo actuar y comunicar de inmediato al supervisor o al Comité Paritario, sin necesidad de esperar autorización cuando su integridad esté en riesgo.
- ▶ Se reconoce la validez de la percepción razonable del trabajador como criterio suficiente para ejercer este derecho, la cual deberá estar fundamentada técnicamente y presentada ante la Dirección del Trabajo.

Protección frente a represalias

- ▶ Se prohíbe cualquier tipo de sanción, represalia o perjuicio laboral derivado del ejercicio de este derecho.
- ▶ En caso de vulneración, el trabajador puede acogerse a procedimientos de tutela laboral ante la Inspección del Trabajo y los tribunales competentes.
- ▶ Se cuenta con un canal confidencial de denuncias para reportar actos que atenten contra este derecho.

Evacuación por orden de la autoridad competente

- ▶ En cumplimiento del mismo artículo, cuando una autoridad competente (SEREMI de Salud, Bomberos u otra), ordene la evacuación de una faena por peligro inminente, el empleador está obligado a detener la actividad y evacuar al personal.
- ▶ Aeropuerto Santiago de Chile mantiene procedimientos de evacuación actualizados y ejercicios prácticos periódicos, que incluyen este tipo de escenarios.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

3.5.4 PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES LABORALES

Aeropuerto Santiago de Chile cuenta con un procedimiento formalizado de investigación de incidentes laborales, orientado a identificar causas raíces, evaluar riesgos asociados y establecer acciones correctivas y preventivas según la jerarquía de control. Este proceso es parte integral del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y se enmarca en lo establecido por el D.S. N° 40.

Las fases del procedimiento de investigación son:

1. Notificación inmediata del incidente

Todo evento (accidente, casi accidente, condición insegura) debe ser reportado de forma inmediata por el trabajador afectado, su supervisor o cualquier testigo, utilizando los formularios establecidos.

2. Activación del proceso de investigación

La Subgerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Operación (SSTO) coordina la investigación en conjunto con el supervisor del área y el Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

3. Recopilación de información

Se recaban antecedentes mediante entrevistas, inspecciones en terreno, revisión de registros, fotografías y otros elementos de prueba. Se aplica el enfoque de análisis causal.

4. Identificación de peligros y evaluación de riesgos asociados

Se identifican los peligros que originaron o contribuyeron al incidente, evaluando el riesgo residual y su control previo.

5. Determinación de acciones correctivas según jerarquía de control

Esto implica las siguientes acciones:

- ▶ Eliminación del peligro (si es posible).
- ▶ Sustitución por proceso o material seguro.
- ▶ Controles de ingeniería.
- ▶ Controles administrativos y refuerzo de procedimientos.
- ▶ Uso adecuado de Elementos de Protección Personal (EPP).

6. Determinación de oportunidades de mejora del SG-SST

Si el análisis revela fallas estructurales del sistema (falta de capacitación, deficiencia en procedimientos, e incumplimiento de medidas, entre otras), se generan acciones de mejora sistémica y seguimiento por parte de la jefatura de la Subgerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Operación (SSTO).

7. Seguimiento y cierre

Toda acción correctiva queda registrada en el sistema y es monitoreada hasta su implementación efectiva. Luego se elabora un informe final de cierre con firma de las partes involucradas.

Finalmente, los hallazgos de las investigaciones alimentan el Plan Anual de SST, permitiendo ajustar la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER) y actualizar procedimientos críticos. Además, las lecciones aprendidas se comparten a través de inducciones, capacitaciones y acciones de comunicación interna.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

3.5.5 ACCIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN

Aeropuerto Santiago de Chile adhiere formalmente al Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) como organismo administrador del seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, en cumplimiento con la Ley N° 16.744. Esta alianza permite implementar acciones coordinadas en materia de prevención, vigilancia médica y atención de la salud ocupacional, garantizando un enfoque integral de cuidado hacia los trabajadores y trabajadoras.

Aeropuerto Santiago de Chile cuenta con los siguientes servicios provistos a través del IST:

1. Prevención de riesgos laborales

Asesoría técnica especializada para la identificación de peligros, evaluación de riesgos, definición de controles y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

2. Vigilancia médica ocupacional

Aplicación de protocolos de vigilancia definidos por la autoridad sanitaria para trabajadores expuestos a agentes de riesgo, tales como ruido, trabajo en altura, pantallas, postura, agentes químicos, entre otros.

3. Exámenes preventivos y evaluaciones periódicas

Coordinación de evaluaciones médicas, ocupacionales y de seguimiento, según el perfil de riesgo del cargo y la actividad desarrollada.

4. Atención médica en caso de accidente laboral o enfermedad profesional

Gestión directa de las prestaciones médicas, económicas y de recuperación derivadas de siniestros laborales, conforme al marco normativo de la Ley N° 16.744.

Además, en los edificios terminales de pasajeros T1 (piso 1, entre las puertas 5 y 6) y T2 (piso 1 entre las puertas 1 y 2) se dispone de dos policlínicos provistos por el IST para la atención inmediata de accidentes laborales, con derivación a centros asistenciales cercanos en ambulancia habilitada para traslado de pacientes no urgentes dispuesta las 24 horas en aeropuerto, en complemento a otros medios de que dispone el IST en caso de una mayor complejidad para nuestros trabajadores.

5. Capacitación y sensibilización en salud ocupacional

Desarrollo de campañas preventivas, charlas técnicas, capacitaciones y materiales educativos sobre autocuidado, salud laboral y promoción de entornos seguros.

En términos de garantía de calidad y acceso, el IST cuenta con personal calificado e infraestructura certificada según las directrices del seguro de la Ley N° 16.744. Cabe destacar que todas las personas cubiertas bajo la relación laboral con Aeropuerto Santiago de Chile, así como los contratistas acreditados, tienen acceso a los servicios definidos por dicha ley, a través de la adherencia al organismo administrador. Esto garantiza la calidad de la salud en el trabajo y facilita el acceso de todos los trabajadores y trabajadoras.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

PARTICIPACIÓN ACTIVA DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

En Aeropuerto Santiago de Chile promovemos la participación activa, permanente y representativa de los colaboradores en todas las etapas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-STT), incluyendo su diseño, implementación, seguimiento y evaluación. Para ello se han establecido los siguientes procesos de participación y consulta:

A. Participación en la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)

Colaboradores y supervisores son convocados a participar en la identificación de peligros y en la definición de medidas preventivas dentro de sus respectivas áreas de trabajo, asegurando que los controles propuestos respondan a la realidad operativa.

B. Instancias de consulta formal

- ▶ Participación en Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, constituidos conforme a la legislación vigente, donde se evalúan condiciones laborales, se revisan incidentes y se proponen mejoras.
- ▶ Reuniones de coordinación de seguridad con líderes operativos y empresas contratistas.
- ▶ Espacios de diálogo en capacitaciones, charlas preventivas y campañas de autocuidado.
- ▶ Campañas de prevención en aspectos de salud en el trabajo, cuidado emocional, entre otros.

C. Encuestas internas y reportes voluntarios

Se utilizan mecanismos como encuestas de percepción de riesgos y formularios de notificación de condiciones inseguras, abiertos a toda la dotación, para retroalimentar la gestión preventiva.



3.5

SALUD Y SEGURIDAD
EN EL TRABAJO

Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS)

Aeropuerto Santiago de Chile cuenta con un Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS), constituido conforme a lo establecido en el Título II del D.S. N° 54 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el cual regula su conformación, funcionamiento y competencias.

Descripción general:

- ▶ El CPHS está integrado por representantes titulares y suplentes de los trabajadores y del empleador, todos debidamente electos y/o designados conforme a la normativa vigente.
- ▶ Su principal objetivo es colaborar activamente en la prevención de riesgos laborales, proponiendo medidas para la protección efectiva de la vida y salud de los trabajadores.

Responsabilidades:

- ▶ Elaborar y ejecutar un Plan Anual de Actividades, orientado al cumplimiento de objetivos de prevención de riesgos, el cual es revisado y validado en conjunto por la Subgerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Operación (SSTO) y el organismo administrador (IST).
- ▶ Participar en la investigación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, proponiendo medidas correctivas y preventivas, con énfasis en la aplicación de la jerarquía de controles.
- ▶ Inspeccionar lugares de trabajo y proponer mejoras a las condiciones laborales.
- ▶ Colaborar en campañas de información, capacitación y concientización en materias de salud y seguridad.
- ▶ Emitir recomendaciones técnicas respecto de metodologías de control de riesgos y prácticas de trabajo seguro.

Funcionamiento y toma de decisiones:

- ▶ El Comité Paritario se reúne mensualmente, de forma ordinaria, y en sesiones extraordinarias cuando las condiciones lo requieren (ej. accidente grave, denuncias, modificaciones de procesos).
- ▶ Las decisiones se adoptan de manera colegiada, con la misma representatividad entre trabajadores y empleador, y sus acuerdos tienen carácter técnico y vinculante dentro del marco de sus competencias.

Supervisión y seguimiento:

- ▶ El cumplimiento del plan de trabajo, asistencia a reuniones y ejecución de acuerdos del CPHS es auditado periódicamente por el IST, mediante asesorías técnicas en terreno y revisión documental.
- ▶ Los informes del Comité son compartidos con la jefatura directa y con el área de SST para su integración al sistema de gestión.

Representación de los colaboradores:

- ▶ Todos los trabajadores están representados en el Comité Paritario, y dado que presentan trabajadores bajo régimen de subcontratación, este CPHS asume como Comité Paritario de Faena.
- ▶ Para trabajadores de empresas contratistas, la participación se canaliza a través de sus propios comités paritarios, según lo exigido en el Reglamento Especial de Contratistas, sin perjuicio de la articulación y coordinación conjunta a través del sistema de acreditación y reuniones de coordinación en seguridad y salud en el trabajo.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

3.5.6 CAPACITACIÓN EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Durante 2024, Aeropuerto Santiago realizó diversas capacitaciones, con el objetivo de construir entornos laborales más seguros.

INDICADOR	2023	2024
Total de colaboradores capacitados en materia de salud y seguridad en el trabajo (n)	1260	1310
Total de horas de capacitación en materia de salud y seguridad en el trabajo (hrs)	3780	3930

*Datos del personal de Aeropuerto Santiago de Chile considerando las empresas contratistas.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD
EN EL TRABAJO

CAPACITACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS MATERIAS ABORDADAS	¿CURSO DE FORMACIÓN GENERAL? (SI/NO)	¿CURSO DE FORMACIÓN ESPECÍFICA? (SI/NO)
Prevención de Riesgos y Uso de Elementos de Protección Personal (EPP)	▶ Base legal: D.S. N° 40. ▶ Obligatoriedad: Todos los trabajadores. ▶ Contenido: Identificación de riesgos, uso correcto de EPP, responsabilidad individual y del empleador, normativa aplicable.	SI	SI
Manejo de Emergencias y Evacuación	▶ Base legal: D.S. N° 594. ▶ Obligatoriedad: Todos los trabajadores, al menos una vez al año. ▶ Contenido: Protocolos de evacuación, uso de extintores, roles de brigadas de emergencia, puntos de encuentro.	SI	SI
Primeros Auxilios	▶ Base legal: Recomendación conforme D.S. N° 594 art. 15, y práctica común de comités paritarios. ▶ Obligatoriedad: Brigadistas, encargados de seguridad, trabajadores designados. ▶ Contenido: Atención inicial de emergencias, RCP, heridas, quemaduras, manejo de trauma.	SI	SI
Protocolos de Vigilancia y Exposición a Riesgos Específicos	▶ Base legal: Protocolos del MINSAL (Ej. TMERT, MMC, Riesgo Psicosocial, Silice, Plaguicidas, Ruido). ▶ Obligatoriedad: Según exposición de los trabajadores (evaluación de riesgos). ▶ Contenido: Riesgos específicos, medidas preventivas, evaluaciones médicas, límites permisibles.	SI	SI
Prevención del Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo (Ley Karin)	Capacitar a todos los trabajadores y trabajadoras en los contenidos de la Ley Karin (Ley N° 21.643), reforzando el respeto, la prevención del acoso laboral y sexual, y la aplicación de procedimientos internos de denuncia, investigación y sanción conforme a la normativa vigente.	NO	SI

3.5 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

3.5.7 ACCESO A SERVICIOS MÉDICOS Y DE CUIDADO NO RELACIONADOS CON EL TRABAJO

En cumplimiento con la legislación laboral vigente y en concordancia con su Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Aeropuerto Santiago de Chile otorga facilidades a todas las personas trabajadoras para que concurran a sus evaluaciones médicas o exámenes de salud no relacionados con el trabajo. A través de permisos administrativos justificados, previa coordinación con la jefatura directa, colaboradores y colaboradoras pueden asistir a controles médicos generales, exámenes preventivos y de especialidad, controles ginecológicos, prenatales y de salud mental; tratamientos o procedimientos programados.

Para solicitar estos permisos, la persona trabajadora debe comunicar anticipadamente su requerimiento, presentando la cita médica u otro documento de respaldo. El permiso se tramita a través de la jefatura directa y la Subgerencia de Recursos Humanos, conforme al procedimiento administrativo interno que regula la justificación y registro de estas ausencias.

El alcance de esta política aplica de forma transversal a todo el personal de Aeropuerto Santiago de Chile, sin distinción de cargo, jornada o condición contractual. Junto con ello, reconoce especialmente el derecho de las personas con condiciones de salud crónica o discapacidad, quienes pueden requerir controles médicos periódicos para el adecuado manejo de su salud.

Por su parte, para las y los trabajadores cuyos contratos sean por un plazo superior a treinta días, tienen derecho a medio día de permiso una vez al año, durante la vigencia de la relación laboral, para someterse a exámenes de mamografía y próstata, respectivamente, pudiendo incluir otras prestaciones de medicina preventiva, tales como el examen de Papanicolaou, en las instituciones de salud públicas o privadas que correspondan. Para hacer uso de ellos, debe darse aviso al empleador con una semana de anticipación a la fecha de su realización y presentar con posterioridad a éstos, los comprobantes que acrediten la realización en la fecha estipulada. Estos permisos son considerados como trabajados para todos los efectos, por lo cual se mantiene el derecho a remuneración.

Cabe destacar que estas medidas se enmarcan en el principio de no discriminación y equidad de acceso a la salud, fomentando el autocuidado y la prevención como parte de una cultura organizacional saludable.

Servicios y programas voluntarios de promoción de la salud

A través de la Subgerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Operación (SSTO), se desarrollan programas voluntarios de promoción de la salud dirigidos a todos los trabajadores y trabajadoras, con foco en la prevención de riesgos no laborales que puedan afectar el bienestar general del personal.

- a) **Riesgos para la salud contemplados:** Salud visual (fatiga ocular, visión borrosa); Enfermedades cardiovasculares (hipertensión, diabetes); Estrés laboral y salud emocional; Malos hábitos alimenticios y sedentarismo.
- b) **Servicios y programas ofrecidos:** Consultas oftalmológicas preventivas; Controles preventivos de presión arterial, glucosa y peso; Charlas sobre autocuidado, higiene del sueño y manejo del estrés; Talleres de salud mental y bienestar emocional; Campañas de alimentación saludable y pausas activas.
- c) **Facilidades de acceso:** Estas actividades se desarrollan dentro de las instalaciones del aeropuerto, en horarios compatibles con las jornadas laborales, y están disponibles de forma gratuita y voluntaria para todos los trabajadores y trabajadoras. La ejecución se realiza en conjunto con el IST y otras entidades certificadas, garantizando estándares técnicos y profesionales en cada intervención.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

3.5.8 PREVENCIÓN O MITIGACIÓN DE IMPACTOS NEGATIVOS

En Aeropuerto Santiago de Chile hemos adoptado un enfoque preventivo y sistémico para identificar, controlar y mitigar los impactos negativos significativos en salud y seguridad en el trabajo, derivados de nuestras operaciones, productos, servicios y relaciones comerciales, especialmente en el contexto aeroportuario, que se caracteriza por una alta interacción entre actores internos y externos.

En este contexto, nuestro actuar tiene tres focos de acción:

1. Identificación de peligros y evaluación de riesgos

- ▶ Se aplican procesos estructurados de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER) en cada actividad crítica, tanto propia como de contratistas, considerando operaciones en aire y tierra, labores de mantenimiento, logística, atención a pasajeros y seguridad aeroportuaria, entre otras.
- ▶ Se priorizan riesgos como: caídas de altura, atropellos, atrapamientos, fatiga laboral, exposición a ruido, sustancias peligrosas y riesgos psicosociales.
- ▶ Control de riesgos de la operación y la infraestructura del recinto aeroportuario.

2. Gestión de contratistas y terceros

Todo proveedor o contratista debe cumplir con el Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas que establece estándares mínimos en seguridad y salud en el trabajo, incluyendo: Acreditación previa; Presentación de IPER, Procedimiento de Trabajo Seguro (PTS) y plan de formación en riesgos críticos; y Participación en inspecciones, auditorías y actividades de control operacional.

3. Medidas de prevención y mitigación implementadas

- ▶ Desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-STT), según D.S. N° 76, que establece dicho sistema en los lugares de trabajo, aplicado a todas las áreas bajo control operacional de la concesión.
- ▶ Aplicación de la jerarquía de control de riesgos, priorizando eliminación del peligro, controles de ingeniería y administrativos, antes del uso de EPP.
- ▶ Coordinación con el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, IST y organismos públicos para el control de condiciones laborales.

4. Evaluación continua y mejora

Realización de auditorías internas, inspecciones planificadas, investigaciones de incidentes y seguimiento de KPIs preventivos. Los hallazgos se utilizan para ajustar procesos, reforzar medidas y actualizar planes preventivos, involucrando a todos los actores relevantes, incluidos contratistas.

En 2024 el total de trabajadores que no son empleados, cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, es de 1.085 personas, las que corresponden al 83,46%. Estas cifras son idénticas, tanto para aquellos que han sido objeto de auditoría interna, como de auditoría o certificación de un ente externo.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD
EN EL TRABAJO

Trabajadores/as excluidos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud del Trabajo

Los trabajadores excluidos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud del Trabajo (SG-STT) de Aeropuerto Santiago de Chile, corresponden a proveedores y visitas no controladas directamente por la empresa, es decir, aquellas personas que:

- ▶ No tienen vínculo laboral, contractual ni de subcontratación con la concesionaria.
- ▶ No operan bajo control operacional directo ni indirecto de la concesionaria.
- ▶ Ingresan ocasionalmente a áreas de libre tránsito o zonas públicas del aeropuerto sin realizar actividades laborales específicas.

Durante 2023 y 2024, según lo definido por la normativa nacional y los criterios de clasificación establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), no hubo muertes ni lesiones graves atribuibles a accidentes laborales de trabajadores/as y contratistas.

En cuanto a la cantidad de horas trabajadas en 2023 y 2024, estas fueron de 422.790 y 441.150, respectivamente.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Gestión de peligros laborales con riesgo de lesión

Para gestionar adecuadamente estas materias, hemos identificado una serie de peligros con potencial de grandes consecuencias, a través del proceso de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER), que se aplica de forma sistemática en todas las áreas operativas y administrativas bajo control de la empresa. Entre los peligros identificados destacan:

- ▶ Caídas de altura sobre 1.80 metros.
- ▶ Atropellos por vehículos o equipos móviles.
- ▶ Atrapamientos en maquinaria.
- ▶ Exposición a energía eléctrica o energías peligrosas.
- ▶ Manipulación de cargas pesadas.
- ▶ Condiciones ergonómicas críticas.
- ▶ Riesgos psicosociales en contextos de alta demanda operacional.

Con base en la jerarquía de controles, se ha dispuesto de diversas acciones preventivas y correctivas, entre ellas:

- ▶ Eliminación y sustitución de procesos inseguros donde ha sido posible.
- ▶ Controles de ingeniería: señalización, barreras físicas, sistemas de enclavamiento y automatización de procesos críticos.
- ▶ Controles administrativos: Procedimientos de Trabajo Seguro (PTS), capacitaciones periódicas, control de acceso y rondas de supervisión.
- ▶ Equipos de protección personal (EPP): entrega, uso obligatorio y fiscalización en actividades de alto riesgo.

Estas medidas se encuentran integradas al SG-SST y son objeto de auditorías internas y externas, además de supervisiones técnicas en terreno por parte de la Subgerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Operación (SSTO) y el organismo administrador, el IST.

Con respecto a la aplicación de medidas de control de riesgos, este se hace conforme a la jerarquía de control establecida por la normativa nacional (D.S. N° 40) y los lineamientos de la norma ISO 45.001, priorizando la eliminación del peligro como primera opción, y aplicando controles de ingeniería, administrativos y uso de EPP cuando corresponda.

Las medidas implementadas en materia de control de riesgos son:

Eliminación o sustitución de peligros

- ▶ Revisión de tareas manuales críticas para automatización o mecanización.
- ▶ Sustitución de productos químicos peligrosos por alternativas menos nocivas.

Controles de ingeniería

- ▶ Implementación de barreras físicas y señalización en zonas de riesgo.
- ▶ Mejoras en iluminación, ventilación y sistemas de enclavamiento en maquinaria.
- ▶ Delimitación de rutas peatonales y de equipos móviles.

Controles administrativos

- ▶ Actualización de procedimientos de trabajo seguro.
- ▶ Capacitaciones recurrentes en riesgos críticos y protocolos de emergencia.
- ▶ Auditorías internas, fiscalización preventiva y supervisión en terreno.

Equipos de protección personal (EPP)

- ▶ Entrega, reposición y control del uso obligatorio de EPP según el riesgo.
- ▶ Entrenamiento específico en uso adecuado y conservación de EPP.

3.5

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

3.5.9 DOLENCIAS Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

Los peligros laborales que presentan un riesgo de generar dolencias y enfermedades profesionales son identificados, evaluados y gestionados conforme a los protocolos y guías técnicas del Ministerio de Salud (MINSAL), además de lo establecido en la Ley N° 16.744, el D.S. N° 40 y el sistema de vigilancia del IST.

Los riesgos para la salud han sido identificados a través de la aplicación de protocolos de vigilancia de salud ocupacional del MINSAL, tales como, exposición a ruido ocupacional, trastornos músculo-esqueléticos de extremidades superiores por movimientos repetitivos, riesgo por trabajo en Pantallas de Visualización de Datos (PVD), carga física y manipulación manual de cargas y la exposición a factores psicosociales en el trabajo.

Con respecto a las evaluaciones ambientales y de puestos de trabajo, realizadas por profesionales de SST y entidades técnicas acreditadas, durante 2024 no se registraron incidencias calificadas como enfermedades profesionales de origen laboral por la autoridad sanitaria. Sin embargo, sí se recibieron notificaciones de sintomatologías musculoesqueléticas o visuales en fase de evaluación, asociadas principalmente a carga postural prolongada, uso prolongado de pantallas y movimientos repetitivos en funciones administrativas u operativas.

Las medidas tomadas y proyectadas para controlar estos peligros se basan en la aplicación de la jerarquía de control:

Controles de ingeniería

- ▶ Adecuación ergonómica de estaciones de trabajo (sillas, monitores, soportes).
- ▶ Mejoras en iluminación y ventilación en zonas críticas.

Controles administrativos

- ▶ Pausas activas programadas.
- ▶ Rotación de tareas para reducir la exposición continua a riesgos ergonómicos.
- ▶ Programas de educación en autocuidado, higiene postural y pausas visuales.

Capacitación y vigilancia

- ▶ Implementación de programas de vigilancia médica conforme a los protocolos MINSAL.
- ▶ Coordinación con IST para la aplicación de exámenes preventivos y seguimiento de sintomatologías.

EPP y elementos de apoyo

- ▶ Entrega de lentes ópticos según evaluaciones oftalmológicas (coordinadas con campañas internas).
- ▶ Equipamiento adicional para mejorar las condiciones de operación (reposamuñecas, cojines lumbares, entre otros).

Durante 2024 no se registraron incidencias calificadas como enfermedades profesionales de origen laboral por la autoridad sanitaria.

En 2023 y 2024, no se registraron personas fallecidas o casos puntuales asociados a dolencias o enfermedades laborales.

CAPÍTULO 4

CÓMO AGREGAMOS VALOR CON NUESTRA GESTIÓN



4.1 DESEMPEÑO ECONÓMICO

Debido a la pandemia por COVID-19 ocurrida en 2020 y 2021, la concesión Aeropuerto Santiago de Chile, operada por Nuevo Pudahuel S.A. todavía enfrenta una situación económica compleja. Los devastadores efectos que esta tuvo a nivel global, implicaron una fuerte caída en el turismo y el comercio, con una baja del 65% en el flujo de pasajeros que transitaban por el aeropuerto, lo cual se tradujo en una reducción del 56% de los ingresos generados, comparados con el año prepandemia. La gravedad de la situación hizo necesaria una nueva inyección de capital por parte de sus accionistas principales, que permitiera hacer frente a sus obligaciones primarias para continuar con las operaciones del principal aeropuerto de Chile.

Los efectos de esta pandemia en el flujo de pasajeros se extendieron hasta 2024, cuando asomaron las primeras señales de recuperación con un flujo operacional que sobrepasó las cifras de 2019. En este contexto, los principales ingresos se generaron de las tarifas por pasajero embarcado y por la oferta comercial particularmente el Duty Free, correspondiendo a más del 66%. La cifra récord de 26 millones de viajeros da cuenta del aumento en el tráfico de pasajeros, lo que permite proyectar una recuperación progresiva de la actividad aeroportuaria, aun si nunca se recuperaran los niveles de tráfico futuro previstos antes de la pandemia.

Si bien Aeropuerto Santiago de Chile está dando señales de recuperación de los efectos que produjo la emergencia sanitaria, las pérdidas acumuladas mantienen la situación financiera en un estado crítico. Esto nos compromete con una gestión financiera rigurosa, enfocada en el control estricto de los gastos, la atracción de nuevas rutas aéreas y el desarrollo de los ingresos comerciales no aeronáuticos. Todo esto acompañado de una planificación de largo plazo que asegure la continuidad de la empresa y el cumplimiento de todas las obligaciones primarias.

Como consecuencia de los impactos de la pandemia, en 2021 se presentó ante el Panel Técnico de Concesiones una discrepancia respecto del MOP debido a la alteración del equilibrio económico del contrato de concesión. La diferencia fue posteriormente elevada a la Comisión Arbitral, instancia que en mayo de 2024 reconoció que existía un hecho sobreveniente derivado del COVID-19 y obligó a las partes a negociar para restituir la conmutatividad del contrato. Luego de varios meses en espera del cumplimiento de la resolución, se iniciaron las negociaciones con el MOP para resolver la situación. A la fecha de elaboración del presente reporte, ambas partes continúan en conversaciones para resolver la discrepancia.

Aporte al Estado de Chile

Si bien Aeropuerto Santiago de Chile no realiza una contribución fiscal a través del pago de impuestos, en 2024 la coparticipación de ingresos con el Ministerio de Obras Públicas (MOP), generó \$279.761 millones de ingresos para el Estado, correspondientes al 77,56% de los ingresos comerciales del periodo. Esta cifra da cuenta de la contribución relevante que la empresa realiza al país, a través de sus operaciones.

4.1
DESEMPEÑO
ECONÓMICO

4.1.1 INDICADORES FINANCIEROS Y TRIBUTARIOS

*ESTADO DE RESULTADOS	31.12.2024 M\$	31.12.2023 M\$
Ingresos de actividades ordinarias	85.372.099	77.845.626
Costo de ventas	(82.202.109)	(77.640.785)
Ganancia (pérdida) bruta	3.169.990	204.841
Gastos de administración	(17.959.967)	(13.568.855)
Otros egresos de la operación	-	(68.406.269)
Ingresos financieros	(945.232)	990.361
Costos financieros	(47.526.159)	(26.460.767)
Diferencias de cambio	2.690.184	938.533
Resultado por unidades de reajuste	-	-
Pérdida antes de impuesto	(58.680.720)	(106.302.156)
Ingreso (gasto) por impuesto a las ganancias	(26.885)	(16.143.155)
Pérdida del año	(58.707.605)	(122.445.311)
Perdida por acción	(376)	(784)

* Análisis de la condición financiera (letra a) de la Memoria Anual 2024 que se informa a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Más información en página 121 de dicho documento [AQUÍ](#).

4.1
DESEMPEÑO
ECONÓMICO

Ingresos y costos de operación a la fecha de los estados financieros*

De acuerdo el punto 1.8.2.5 letra a) de las Bases de Licitación, a continuación, se detallan los ingresos y costos de explotación, al 31 de diciembre de 2024 y 2023:

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	2024 M\$	%	2023 M\$	%
Servicios aeronáuticos	248.094.878	67,95%	202.566.347	67,22%
Servicios no aeronáuticos	111.451.942	30,52%	84.902.701	28,18%
Otros ingresos	5.587.204	1,53%	13.867.400	4,60%
Total	365.134.024	100%	301.336.448	100%
Menos Coparticipación	(279.761.925)		(223.490.822)	
Total ingresos netos	85.372.099		77.845.626	

Los ingresos correspondientes por los años terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023 se presentan netos de la coparticipación de ingresos con el Estado.

* Ingresos y costos de operación a la fecha de los estados financieros (letra h) de la Memoria Anual 2024 que se informa a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).
Más información, ver página 76 de dicho documento [AQUÍ](#).

4.2

ENFOQUE FISCAL

En Aeropuerto Santiago de Chile, entendemos que la gestión tributaria no solo representa una obligación legal, sino también una expresión concreta de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad institucional. Los impuestos pagados son una vía directa de contribución al bienestar del país, facilitando el financiamiento de inversiones públicas en infraestructura y servicios estatales que van en directo beneficio de todos los chilenos.

Nuestra gestión fiscal tiene un enfoque basado en la transparencia, el cumplimiento riguroso de la normativa tributaria chilena y la integración de principios éticos en su gestión financiera. La responsabilidad de esto recae en la Gerencia de Administración y Finanzas, específicamente en el área de Contabilidad, quien está a cargo de la aplicación de controles internos, así como de auditorías internas y externas para asegurar una administración tributaria eficiente y alineada con nuestros compromisos de sostenibilidad. Esto también nos permite fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés.

Además, en línea con nuestro compromiso de transparencia y responsabilidad corporativa, enviamos anualmente nuestros estados financieros auditados a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en el marco de la publicación de una Memoria Anual desde el año 2015, que incluye información detallada sobre nuestra gestión tributaria. Esta práctica refuerza nuestra vocación de rendición de cuentas y permite a nuestros grupos de interés acceder a datos claros y confiables sobre el desempeño económico y fiscal de la concesión.

- Para cumplir con las obligaciones tributarias, Aeropuerto Santiago de Chile se apoya en la aplicación de políticas, procesos y mecanismos, entre los que destacan:
- ▶ Procedimientos internos referidos a la presentación de impuestos y elaboración de estos.
 - ▶ Capacitación al área Contable sobre temas tributarios
 - ▶ Realización de auditorías internas en materia contable y cumplimiento de procedimientos.
 - ▶ Ejecución de la auditoría financiera anual liderada por una empresa auditora independiente.

Participación de la Alta Dirección en la gestión fiscal

La revisión y aprobación formal de la estrategia fiscal está a cargo del Gerente General, Gerente de Administración y Finanzas y Gerente de Administración y Finanzas Adjunto.

Este proceso se realiza de manera extraordinaria cuando existen cambios relevantes en la normativa tributaria nacional o en los lineamientos internos de sostenibilidad y cumplimiento, los que a la fecha no han tenido cambios significativos.

4.2

ENFOQUE FISCAL

Cumplimiento normativo

El enfoque fiscal de Aeropuerto Santiago de Chile está alineado con los principios de cumplimiento normativo, transparencia y responsabilidad corporativa. En ese marco, y como parte de su compromiso con la integridad y la sostenibilidad, la empresa reconoce la importancia de cumplir rigurosamente con la legislación tributaria vigente en Chile, así como con los plazos de entrega de la información establecidos por el Estado.

Para garantizar este cumplimiento normativo hemos implementado una serie de mecanismos internos de control y revisión, tales como:

- Preparación y revisión mensual de los impuestos por jefe Contable antes de emitir la declaración.
- Revisión exhaustiva de los impuestos por parte de una empresa auditora.
- Contratación de asesoría especializada para identificar cambios en la normativa y asegurar que las operaciones se mantengan dentro del marco legal vigente.

Gobernanza fiscal y marco de control

El enfoque fiscal está integrado dentro de la estrategia corporativa de Aeropuerto Santiago de Chile, en línea con sus principios de sostenibilidad y responsabilidad social. Esto se refleja en el compromiso con prácticas transparentes ante las autoridades tributarias, sus grupos de interés y la comunidad en general.

La gobernanza fiscal es liderada por el área de Finanzas, que constantemente monitorea los cambios normativos, coordina las auditorías internas y mantiene los procedimientos actualizados para cumplir con la normativa vigente. Su estructura se basa en una gestión responsable y transparente liderada por el área de Contabilidad, con supervisión del Gerente de Administración y Finanzas Adjunto y la Gerente de Administración y Finanzas.

Toda revisión y validación, así como aquellas tareas relacionadas con las declaraciones juradas e impuestos sobre la renta que debe cumplir Aeropuerto Santiago de Chile, son llevadas a cabo por una empresa auditora que trabaja apoyada por el equipo contable. Al final del proceso, la empresa auditora prepara un informe y aprueba la información para ser declarada ante el fisco. A nivel ejecutivo los responsables son el Gerente de Administración y Finanzas Adjunto y la Gerente de Administración y Finanzas.

En cuanto a los riesgos en materia fiscal, estos se gestionan mediante políticas internas claras, procesos automatizados y formación del personal. Además, se supervisan con apoyo de auditorías externas y la contratación de asesorías tributarias.

El marco de control fiscal incluye auditorías anuales ejecutadas por personas externas (terceros) e internas (equipos de impuestos/contables de los accionistas), además de la asesoría de un experto en el área para revisar los cambios en la normativa vigente y sus eventuales efectos sobre la empresa.

Evaluación del cumplimiento

Aeropuerto Santiago de Chile realiza la auditoría de sus estados financieros en forma anual, a través de una firma de reputación internacional. Actualmente, Ernst & Young (EY) es la firma encargada de realizar las auditorías a los estados financieros, que son revisados y aprobados por el Directorio de la empresa para posteriormente, ser publicados en el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), junto con la memoria anual.

Adicionalmente, y en cumplimiento a las Bases de Licitación, la empresa auditora debe cumplir con la ejecución de auditorías de ingresos semestrales. Para estos efectos, se realiza una licitación que permite escoger la empresa que llevará a cabo dicha labor.

4.2

ENFOQUE FISCAL

Proceso de verificación externo

Aeropuerto Santiago de Chile cuenta con un proceso formal de verificación de los contenidos en materia fiscal, que incluye revisiones internas realizadas por el área de Finanzas. Además, la empresa somete sus reportes financieros y tributarios a verificación externa por parte de una firma auditora independiente, que evalúa la exactitud y conformidad de los datos con la normativa tributaria vigente. A esto se suma la implementación de revisiones, controles y reuniones que ejecutan los equipos financieros de los accionistas de manera mensual; los ejercicios intermedios de presupuesto y control (R1 y R3); y las presentaciones trimestrales al Directorio de la empresa.

Por último, tanto en el sitio web de la CMF como en el de Aeropuerto Santiago de Chile se puede encontrar la Memoria Anual de la empresa, desde 2015 en adelante, dando cuenta de nuestro compromiso con la transparencia de la información financiera para los grupos de interés y público general.

[Memoria Anual 2024](#)



Gestión fiscal y grupos de interés

Aeropuerto Santiago de Chile promueve una gestión fiscal responsable y transparente, que incluye la participación activa de sus grupos de interés en temas tributarios y el Ministerio de Obras Públicas en su calidad de quien otorga la concesión. Para ello, mantenemos canales formales de comunicación con autoridades fiscales como el Servicio de Impuestos Internos (SII) y la Tesorería General de la República (TGR), comprometiendo nuestro actuar con un enfoque cooperativo y de cumplimiento voluntario ante cualquier requerimiento o fiscalización.

En relación con las políticas públicas fiscales, respalda aquellas iniciativas que promuevan la equidad tributaria, la sostenibilidad financiera y la estabilidad normativa.

Para gestionar inquietudes sobre su conducta empresarial y comportamiento fiscal, Aeropuerto Santiago dispone de los canales de atención mencionados en el capítulo 2, [COMPROMETIDOS CON LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA](#), sección 2.3 de este reporte.

4.3

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO

La operación de Aeropuerto Santiago de Chile como concesionario del principal aeropuerto internacional de Chile representa una fuente significativa de valor económico directo generado y distribuido (VEGD) para el país. Su impacto económico directo se refleja en la generación de empleo, el pago de impuestos, desarrollo de concesiones y la contratación de bienes y servicios. A su vez, el impacto económico generado abarca los efectos multiplicadores que se extienden a lo largo de la cadena de valor, impulsando sectores como el turismo, el comercio, la logística y la inversión extranjera.

Lo anterior, da cuenta del rol que tiene en el desarrollo nacional de distintas industrias, contribuyendo al crecimiento económico, la conectividad global y el fortalecimiento de la infraestructura pública.

Cabe destacar que durante 2024 Aeropuerto Santiago de Chile no recibió asistencia financiera del gobierno.

Indicadores de generación de valor y desempeño económico

VALOR en M\$	2024	2023
Valor económico generado (A) M\$	88.619.849,1	90.233.839,8
Valor económico distribuido (B) M\$	77.443.905	128.471.950
Valor económico retenido (A-B) M\$	11.175.944,1	-38.238.110,2

Valor dólar observado al 30 de diciembre de 2024: \$992,12. (Banco Central de Chile)

CAPÍTULO 5

CADA PASAJERO,
UNA HISTORIA QUE NOS MUEVE



5.1

NUESTROS CLIENTES

Los principales clientes y socios de Aeropuerto Santiago de Chile son las aerolíneas comerciales de transporte de pasajeros y de carga, las y los pasajeros y sus acompañantes, los prestadores de servicios en plataforma, los operadores de carga y en general todas las empresas que ofrecen servicios en el área concesionada del aeropuerto, como alimentación, transporte, publicidad, hotelería y tiendas, entre otros.

En ese contexto, el Plan Estratégico 2024-2027, busca reforzar el desempeño de la concesión Aeropuerto Santiago de Chile en la dimensión relacionada con la experiencia de los pasajeros, consolidando un enfoque de mejora continua que permita recibirlos con hospitalidad, promover una experiencia de viaje fluida y fortalecer la eficiencia operativa para las aerolíneas.

Tráfico de pasajeros 2024

Pasajeros	2023	2024
Nacionales	13.515.332	14.268.375
Internacionales	9.821.683	11.986.582
Total	23.337.015	26.254.957

Movimientos Aéreos Comerciales (ATM) 2024

ATM	2023	2024
ATM Pasajeros	139.707	157.653
ATM Carga	7.058	6.320
Total	146.765	163.973

Fortalecer la satisfacción de todos nuestros clientes y usuarios es nuestro gran desafío. Esto implica proveerles de información oportuna y relevante a través de los distintos canales de comunicación y gestionar con eficiencia situaciones de crisis o contingencias que alteren el correcto funcionamiento del aeropuerto.

Durante 2024 el aeropuerto vivió algunas situaciones críticas que fueron abordadas por los medios de comunicación. Fue el caso de un ciudadano extranjero que provocó daños a cinco computadores y seis pantallas de televisión, por lo cual se tuvo que solicitar la presencia policial; también hubo un evento climático que generó daños menores a la infraestructura del aeropuerto y su entorno. Ambas situaciones fueron resueltas con prontitud y sin necesidad de interrumpir el servicio.



5.1 NUESTROS CLIENTES

SATISFACCIÓN GENERAL DEL PASAJERO

En materia de calidad de servicio, durante el año 2024, Aeropuerto Santiago de Chile aplicó la encuesta Airport Service Quality (ASQ) del Airports Council International (ACI), referente en materia de excelencia y buenas prácticas en gestión aeroportuaria. Dicho instrumento, que mide la Satisfacción General del Pasajero, arrojó un resultado de 3,87 puntos para una meta de 4,0 que esperamos alcanzar en 2027, considerando una escala donde 1 es malo y 5 es excelente.

5.1.1 LÍNEAS DE ACCIÓN

Aeropuerto Santiago de Chile ha establecido los siguientes focos de acción orientados a fortalecer su relación con los clientes, pasajeros y pasajeras para mejorar significativamente su experiencia en el aeropuerto más importante de Chile, considerando avanzar sobre lo siguiente:

1. Desarrollo de nuevas rutas.
2. Fortalecimiento de nuestra infraestructura, desarrollo comercial y servicios.
3. Desarrollar un aeropuerto inclusivo.
4. Aumentar eficiencia en las operaciones para mejorar la fluidez y la facilitación de los procesos para pasajeros y carga.



5.2

COMUNICACIÓN
PARA CONSTRUIR
CONFIANZA

El rol de la comunicación en el marco de la calidad y seguridad de servicio es clave. En 2024, a través de la Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos, se llevaron a cabo diversas acciones orientadas a comunicar de manera eficiente y oportuna todos aquellos aspectos que deben ser conocidos por los usuarios y usuarias del aeropuerto, a fin de enriquecer su experiencia sobre la calidad y seguridad del servicio.

PROYECTO, PROGRAMA Y/O HITO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPALES RESULTADOS Y/O KPI 2024
Posicionamiento de hitos como conectividad, infraestructura y servicio en áreas claves del aeropuerto	A través de campañas transversales de comunicación en medios tradicionales y canales digitales, se destacaron los hitos más relevantes del aeropuerto: ▶ Inauguración de la nueva sala de embarque T1A y acceso de embarque poniente del edificio Terminal Nacional (T1) con la presencia del Sr. Presidente de la República, Gabriel Boric. Esto involucró un plan de comunicación para educar a los pasajeros sobre los cambios en los procesos de embarque y así facilitar el uso de las nuevas áreas. ▶ Cifra récord de pasajeros en 2024: Más de 26 millones viajaron a través del aeropuerto. ▶ Llegada de una nueva aerolínea: Turkish Airlines, con su ruta entre Santiago y Estambul. ▶ Apertura de Plaza Chile en edificio Terminal Internacional (T2), para potenciar la identidad nacional y ofrecer espacios de comercialización a emprendedores nacionales. ▶ Inauguración de 30 locales comerciales, 18 gastronómicos y 12 de retail, en el edificio T2, fortaleciendo la experiencia de los pasajeros.	Recepción positiva en redes sociales, con más de 38 mil interacciones y una tasa de vinculación promedio de 4,85%, superando ampliamente los estándares habituales. La visibilidad alcanzó 574 mil impresiones, destacando la incorporación de Turkish Airlines, que logró más de 17.800 reacciones y comentarios favorables.
Instalación de señalizaciones ante la apertura de nuevas zonas en el Terminal Nacional (T1),	Se desarrolló un plan de señalización para mitigar los efectos en el flujo de pasajeros y apoyar los procesos de transición asociados a apertura de nuevas zonas en edificio T1. El plan también incluyó fortalecer diversos procesos aeroportuarios como los pasos 1, 2, 3 para los embarques nacionales en edificio T1 e internacionales en edificio T2, considerando el formulario del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) y transporte oficial, entre otros. A través de mesas de trabajo con representantes del MOP y subcontratos fue posible generar mejoras en la señalización y los canales de información aeroportuaria.	Implementación completa de señalización en espigón T1A y mejoras en procesos de edificio T1 y T2

5.2

COMUNICACIÓN
PARA CONSTRUIR
CONFIANZA

PROYECTO, PROGRAMA Y/O HITO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPALES RESULTADOS Y/O KPI 2024
Difusión de los servicios aeroportuarios	A fin de facilitar la experiencia de viaje, se realizó un plan de difusión sobre los principales servicios del aeropuerto, a través de diversos formatos y canales de comunicación: ► Producción de videos y gráficas publicadas en redes sociales ► Tutoriales sobre cómo realizar los procesos de embarque y desembarque en ambos terminales, incluyendo recorridos, uso de máquinas de auto check-in y entrega de equipaje, entre otros.	Se cumplió con plan de difusión.
Gestión de crisis	Ante situaciones que comprometen la seguridad y el correcto funcionamiento de los procesos aeroportuarios, se desarrolla un plan para establecer las acciones pertinentes que permitan informar a tiempo a los pasajeros y entregar soluciones que salvaguarden o asistan. Situaciones como el daño material a pantallas de información cometido por un ciudadano extranjero, estafas con sobre venta de equipajes en redes sociales y condiciones climáticas, así como contingencias políticas/sociales en otros países (paro en Argentina), entre otros, son revisados para determinar el correcto proceder del aeropuerto y contener los efectos colaterales, disminuyendo la desinformación y preocupaciones de pasajeros.	Se cumplió con plan de gestión de crisis, incluyendo durante el 2024, la publicación de 10 avisos con información proactiva para pasajeros.

CONTINÚA ↓

5.2

COMUNICACIÓN
PARA CONSTRUIR
CONFIANZA

PROYECTO, PROGRAMA Y/O HITO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPALES RESULTADOS Y/O KPI 2024
Promoción del arte y la cultura en diversos espacios.	Diversas alianzas gubernamentales potenciaron al aeropuerto como un espacio cívico, a través de las siguientes acciones: ► Instalación de letreros “Bienvenidos a Chile” en las llegadas internacionales en un trabajo conjunto con Imagen de Chile, para promover el turismo e identidad chilena. ► Instalación de “Chile, Un Viaje Infinito”, una serie de gráficas conceptuales de la geografía chilena, ubicadas en las pasarelas del cuarto piso del Terminal Internacional, en un trabajo conjunto con SERNATUR. ► Participación en el Día de los Patrimonios con el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, a través de un stand interactivo con información sobre la historia del Terminal Nacional. ► Alianza con la Universidad Autónoma para promover la lectura científica a través de tótems ubicados en el edificio T1, donde los pasajeros pueden escanear códigos QR y obtener de forma gratuita ejemplares con temas científicos.	Se cumplió con plan de promoción.
Capacitación y concientización sobre el trato de pasajeros con movilidad reducida o discapacidad.	A través de las alianzas con SENADIS y Fundación Teletón, se desarrollaron jornadas para educar y sensibilizar sobre el trato de pasajeros con movilidad reducida o algún tipo de discapacidad. Las jornadas se impartieron a equipos de atención al cliente de Aeropuerto Santiago de Chile, así como a representantes de aerolíneas y locales comerciales.	Se cumplió con programa de capacitación.

5.3 CALIDAD Y SEGURIDAD DE SERVICIO

Para Aeropuerto Santiago de Chile, la calidad y la seguridad del servicio son parte esencial de nuestra identidad como concesionario del principal aeropuerto del país. Los procesos, interacciones e infraestructura se definen con el objetivo de garantizar una experiencia confiable y eficiente para pasajeros, aerolíneas y empresas operadoras.

Nuestro enfoque combina los estándares internacionales de nuestros accionistas, integrando la innovación tecnológica y la mejora continua, para ofrecer un entorno aeroportuario seguro y ágil orientado al bienestar de las personas. Este compromiso se refleja en la inversión para fortalecer nuestra infraestructura y tecnología, así como en una cultura organizacional centrada en la experiencia de usuarios y usuarias, que orienta su quehacer hacia la seguridad operacional, la atención al cliente y la coordinación con autoridades y actores estratégicos, como elementos claves para mantener altos niveles de desempeño y confianza.

Algunos de nuestros principales indicadores:

Aeropuerto Santiago de Chile supervisa las condiciones de salud y seguridad del 100% de las empresas que le prestan servicios en calidad de subcontratos.

En el año 2024 no hubo casos de incumplimiento de la normativa o de códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad, en ninguna de las categorías (multas o sanciones, advertencias y códigos voluntarios). Tampoco se registraron incumplimientos de consideración relacionados con normativas o códigos voluntarios relacionados con el medioambiente y la seguridad y salud de trabajadores y trabajadoras.

No se registraron casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes en Aeropuerto Santiago de Chile, manteniéndose un programa de cumplimiento de ciberseguridad que considera los requerimientos definidos en las Bases de Licitación.

5.3

CALIDAD Y SEGURIDAD DE SERVICIO

5.3.1 ALIANZAS Y CERTIFICACIONES PARA MEDIR CALIDAD

A través del programa de encuestas Airport Service Quality (ASQ) del Airports Council International (ACI), Aeropuerto Santiago de Chile aplica un sistema de evaluación y medición de la calidad del servicio aeroportuario. Mediante un análisis de las categorías con mayor y menor puntaje en una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 es excelente, se recopilan datos sobre la satisfacción de los pasajeros, sus preferencias y expectativas en comparación a estándares internacionales.

A partir de lo antes señalado, como parte del programa ASQ y considerando los requerimientos de las Bases de Licitación (BALI), se aplica la encuesta Departures Passenger Satisfaction, que provee información sistemática y validada respecto de calidad de servicio en áreas de embarque de ambos edificios Terminales de Pasajeros (T1 y T2), en el conjunto de aeropuertos que forman parte del programa ASQ de ACI.

Esta encuesta permite evaluar, desde la perspectiva del pasajero, cómo estos perciben la calidad de los servicios del aeropuerto durante su experiencia de salida. El enfoque integral que entrega el programa ASQ de ACI nos permite compararnos con otros aeropuertos a nivel mundial, identificar con precisión las prioridades de los pasajeros y orientar las estrategias de mejora, en sintonía con las expectativas del cliente y la sostenibilidad del servicio.

En la misma línea, el programa SKYTRAX provee de encuestas para medir la satisfacción de los pasajeros y de auditorías que permiten medir los estándares de calidad de servicio (en un rango máximo de cinco estrellas) considerando los estándares de calidad del aeropuerto. Tras los resultados de esta encuesta desarrollada en 2024, el aeropuerto obtuvo una calificación de 3 estrellas que le permitió ingresar a los 100 mejores del mundo, siendo galardonado en los World Airport Awards como el aeropuerto con Mejor Personal de Sudamérica. Cabe destacar que la auditoría de SKYTRAX sugiere que existe un claro potencial para elevar la calificación de 3 a 4 estrellas, siendo el desafío para los siguientes años.

PRIMER INFORME SOBRE EXPERIENCIA DE SERVICIO EN ALIANZA CON SKYTRAX

Junto con estas acciones que fueron claves para dar a conocer los avances e hitos en materia de calidad y seguridad de servicio, en 2024, la empresa auditora inglesa que aplica el programa SKYTRAX emitió un primer informe con los resultados sobre el estudio de experiencia de servicio que analizó aspectos como limpieza, asistencia de movilidad, señalización, sitio web y servicios comerciales, entre otros.

Para avanzar en recomendaciones, la Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos inició la conformación de un Comité de Experiencia conformado por representantes de diversas áreas de la concesión, con el objetivo de trabajar en la materialización de proyectos, medidas e iniciativas de corto y mediano plazo que permitan obtener la calificación de cuatro estrellas para el año 2026.

GREEN AIRPORT RECOGNITION EN 2024

La alianza de trabajo entre la concesión Aeropuerto de Santiago de Chile y el Airports Council International (ACI), ha permitido promover la excelencia en la gestión y operaciones aeroportuarias, así como conocer buenas prácticas dentro de la industria que puedan ser replicadas.

En ese marco, en los últimos años, se ha logrado el reconocimiento de este consejo a través de premios y certificaciones, tales como el Green Airport Recognition en 2023 por el proyecto de “Mejora Sustentable de Calderas” y en el año 2024 por el “Programa de Gestión Integrada de Residuos Orgánicos”, además del reconocimiento “The Voice of the Customer”, por los esfuerzos para recopilar y usar las reacciones y comentarios de los pasajeros para optimizar su experiencia en el aeropuerto.

5.3 CALIDAD Y SEGURIDAD DE SERVICIO

Modelo de relacionamiento con usuarios y usuarias

La gestión de crisis es otra acción relevante dentro del ámbito de las comunicaciones. A través de los canales digitales (redes sociales y sitio web, entre otros) se realizan anuncios inmediatos para usuarios y pasajeros con el fin de informar sobre contingencias como retrasos y cancelaciones de vuelos, obras en vías públicas, alertas sobre avistamiento de aves que puedan interferir en vuelos y paros colectivos, entre otros. También se difunden recomendaciones sobre la necesidad de llegar con anticipación al aeropuerto o la importancia de consultar con su aerolínea en caso de reprogramaciones de vuelos.

Para Aeropuerto Santiago de Chile, la calidad de servicio es parte de nuestra cultura organizacional. La difusión del Plan Estratégico y sus objetivos de “Reforzar el desempeño para mejorar la experiencia del cliente” e “Implementar una gestión responsable y ética” fueron presentados por el Gerente General, lo que se reforzó a través de boletines informativos internos y la difusión de los valores y objetivos que establece el documento, en las oficinas de la empresa.

5.3.2 NUESTROS DESAFÍOS

Mejorar la experiencia y fortalecer la relación con usuarios y pasajeros no es una tarea menor cuando se trata de la principal puerta de entrada y salida de Chile. Por eso, en materia de calidad de servicio, aún existen desafíos por resolver para responder adecuadamente a sus necesidades y requerimientos.

Asistencia de movilidad: alianzas con fundaciones y servicios públicos como TELETÓN, SENADIS y SENAMA, entre otros, son fundamentales para capacitar a los equipos en terreno y concientizar sobre las necesidades que presentan las personas con movilidad reducida. A su vez, se trabaja internamente en el análisis de los procesos de selección, con miras a elegir los mejores proveedores de este servicio.

Mesas de trabajo con servicios públicos: estas instancias se llevan a cabo principalmente con la Policía de Investigaciones (PDI) para abordar las problemáticas relacionadas con las largas filas en los controles migratorios, ante la falta de dotación de funcionarios en horarios punta y problemas de uso de los kioscos digitales. En 2024 las mesas tuvieron como fin generar sugerencias, junto a otras organizaciones expertas en la materia, para mitigar los efectos negativos en la experiencia del pasajero.

Obras de remodelación y ampliación del Terminal Nacional (T1): ante el cierre del embarque oriente, cambios en los flujos y la apertura del nuevo espigón T1A del edificio T1, los pasajeros vivieron un proceso de adaptación para tomar sus vuelos domésticos. Para ello, se desarrolló y aplicó un plan de señalización que pudiera ayudar efectivamente a los pasajeros a llegar a su puerta de embarque, así como videos explicativos en las redes sociales del aeropuerto para reforzar la información sobre los cambios.

5.4

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS

En Aeropuerto Santiago de Chile entendemos que cada interacción con los pasajeros, personas usuarias y comunidades vecinas es una oportunidad para fortalecer la confianza, mejorar los servicios y reafirmar nuestro compromiso con la excelencia. Por ello, hemos desarrollado un sistema para canalizar las Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (CRSF), como parte de nuestro foco de mejora continua establecido en el Plan Estratégico.

Este sistema está disponible a través de múltiples canales de comunicación, diseñados para facilitar el acceso y adaptarse a las necesidades de distintos públicos. Los formularios de contacto pueden ser enviados mediante un asistente virtual denominado SantIAbot en la página web de la concesión Aeropuerto Santiago de Chile (www.nuevopudahuel.cl), redes sociales institucionales (Instagram, X, Facebook), módulos digitales (kioskos) ubicados en ambos terminales y en mesones de información presenciales. Estas plataformas están habilitadas, tanto para pasajeros y usuarios del aeropuerto, como para los vecinos de las comunidades locales, manteniendo respuesta a cada mensaje recibido. Esto refleja nuestra vocación por el diálogo permanente.

La gestión de cada formulario es realizada por un equipo asignado para esta función en la Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos, que dispone de un plazo de entre 48 y 72 horas para entregar una respuesta inicial, dependiendo del canal utilizado. En los casos que requieren una revisión más profunda, se solicita información adicional para derivar el caso al área correspondiente, garantizando una atención especializada y una resolución adecuada.

Este enfoque responde a la visión de ofrecer una experiencia aeroportuaria segura y eficiente, donde la voz de los usuarios es valorada como insumo clave para la toma de decisiones y la evolución de nuestros estándares de calidad. La gestión de reclamos no se concibe como una instancia reactiva, sino como parte de un sistema de escucha activa que permite identificar oportunidades de mejora, prevenir recurrencias y fortalecer la relación con nuestros grupos de interés.

LOS SERVICIOS MÁS VALORADOS POR NUESTROS CLIENTES

Durante el año 2024, a través de la encuesta del programa Airport Service Quality (ASQ) del Airports Council International (ACI), pudimos identificar cuáles aspectos son considerados los más importantes por usuarios y usuarias durante su paso por el aeropuerto.

Los cinco servicios más valorados fueron:

1. Facilidad para llegar al aeropuerto
2. Comodidad en las salas de espera
3. Facilidad para orientarse dentro del terminal
4. Disponibilidad de asientos en salas de embarque
5. Facilidad para pasar el control de seguridad

Con esta valiosa información y conforme a los reclamos recibidos en el sistema de Consulta, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (CRSF), se identificaron dos aspectos claves a mejorar: Ambiente en el Aeropuerto y Baños. Estos se gestionaron a través del proceso de Tratamiento de No Conformidades (NC), desarrollándose acciones correctivas, a través de nuestro Sistema de Gestión Integrado (SGI).



5.4

ATENCIÓN Y GESTIÓN
DE RECLAMOS

Nivel de satisfacción del cliente

Indicador	2023	2024
Índice de satisfacción al cliente/ usuario (escala de 1 a 5)	3,88	3,87
Tasa de reclamos (por millón de pasajeros)	60,3	73
N° de personas encuestadas	1429	1391
Tiempo promedio de atención al usuario (tiempo promedio de espera del total de procesos que realiza un pasajero: check in, controles de seguridad/ pasaporte, retiro equipaje)	0:34:57	0:38:25

Por último, cabe destacar que durante 2024 se desarrolló un proyecto de mejora de la plataforma de Consultas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias (CRSF), que contempló la renovación de todos los kioscos de ingreso de comentarios, la instalación de nuevos dispositivos en distintos puntos del terminal y el rediseño de la interfaz de usuario, incluyendo una actualización de las categorías y subcategorías disponibles para facilitar la clasificación y análisis de los comentarios. La implementación de esta nueva plataforma, programada para concluir en el año 2025, permitirá retroalimentar en tiempo real la calidad de servicio que la concesión Aeropuerto Santiago de Chile ofrece a las y los pasajeros del aeropuerto.

Paralelamente, se avanzó en un proyecto de evaluación de procesos mediante emoticones, que consiste en la instalación de tablets al término de procesos claves del viaje, como check-in, control de seguridad, control de pasaporte y retiro de equipaje, entre otros, para medición de calidad de servicio en tiempo real. En 2024 se trabajó en el diseño de las encuestas y proyecto, mientras que para 2025 está proyectada la instalación de las tablets en los puntos definidos.

5.5

INNOVACIÓN

A partir de las directrices de nuestros accionistas, buscamos identificar y generar oportunidades para promover metodologías innovadoras, que favorezcan la relación con nuestros clientes y la calidad de servicio, de acuerdo con las tendencias en la industria aeroportuaria. En esa línea, Aeropuerto Santiago de Chile, a través de la Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos, difunde tecnologías y oportunidades innovadoras que optimicen la experiencia del pasajero y potencien aspectos de sostenibilidad del aeropuerto.

A continuación, se describen los principales proyectos de innovación 2024:

ASISTENTE VIRTUAL SANTIABOT

Una de las aplicaciones tecnológicas que Aeropuerto Santiago de Chile puso en marcha en 2024 para reforzar la atención al usuario, es el asistente virtual SantIAbot, que se despliega en el sitio web de la empresa (www.nuevopudahuel.cl). Esta aplicación, en línea con las tendencias mundiales en materia de atención al cliente, se basa en el uso de Inteligencia Artificial (IA) y representa un nuevo canal de acceso a consultas sobre estacionamientos, transporte, tiendas, vuelo, y otros servicios del aeropuerto. También puede derivar con un agente en caso de que el pasajero requiera de alguna ayuda más específica.

Durante 2024, SantIAbot recibió un total de 55.593 consultas.

LIMPIEZA CON DRONES PARA AHORRO DE AGUA

En 2024 iniciamos un nuevo proceso de limpieza de edificios, a través de drones con hidro inyección. Estos aparatos, que pueden operar hasta una altura de 20 pisos, realizan la limpieza de fachadas y muros cortinas resistiendo vientos de hasta siete metros por segundo.

Este sistema implica un importante ahorro de agua: se estima que, por cada metro cuadrado de fachada y muros cortinas, se usan cerca de 300 mililitros de agua, es decir, una lata de bebida, lo que representa un ahorro hídrico de 80% comparado con un sistema tradicional.

5.5

INNOVACIÓN

MEJORA DE CALIFICACIÓN DE SKYTRAX

Con el objetivo de aumentar la calificación SKYTRAX de tres a cuatro estrellas para el año 2026, Aeropuerto Santiago de Chile consideró la necesidad de realizar mesas de trabajo con representantes de sus diversas gerencias. Para ello, se estableció un Comité de Experiencia que busca optimizar los estándares de calidad de servicio en el aeropuerto, considerando el desarrollo de acciones de mejora continua en base a los resultados de una auditoría previa. Se priorizaron aspectos como limpieza, asistencia de movilidad, señalización, sitio web, servicios comerciales, entre otros, para lo cual se llevaron a cabo caminatas de experiencia que permitieron identificar los aspectos observados por SKYTRAX.

En este marco se realizaron seis sesiones de trabajo, dando cumplimiento al 100% de las actividades programadas.

En cuanto a la integración tecnológica con otros actores del ecosistema aeroportuario, Aeropuerto Santiago de Chile mantuvo en cumplimiento de las Bases de Licitación (BALI), un sistema especial para las llegadas internacionales con foco en servicios como Aduanas y el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), que permite fiscalizar el equipaje de bodega antes de ser entregado en el primer nivel de llegadas del edificio T2. Esto se traduce en una salida más expedita de los pasajeros tras la llegada al país, sin tener que esperar en largas filas a que sus equipajes sean revisados. Este sistema permite que en caso de activarse alguna alarma debido a la presencia de productos restringidos, las respectivas autoridades guían a los pasajeros a una fiscalización personalizada, evitando las largas filas que antes se generaban en el proceso de fiscalización.

FONDO PARA LA INNOVACIÓN

Si bien actualmente no existe un presupuesto para innovación en investigación y desarrollo (I+D) o capacitaciones en esta materia, la empresa es parte de la Cámara de Comercio e Industria Francesa en Chile, que dispone de planes y fondos para promover la innovación. Entre estas iniciativas se encuentra el Club Innovación y los Trophées Empresariales, este último, ganado en 2023 en la categoría Sustentabilidad, con el “Programa de Gestión Sustentable de Residuos en el Aeropuerto” que evitó el envío de más de 300 toneladas a rellenos sanitarios, un 200% más comparado con 2021.

En complemento a lo anterior, en 2024 se mantuvo el sistema para el seguimiento en tiempo real de pasajeros y equipaje en ambos edificios terminales. Este sistema permite, a través de la aplicación de análisis de video e inteligencia artificial, medir los tiempos de espera y procesos en ambos edificios terminales de Pasajeros (T1 y T2). Considerando la incorporación de nueva infraestructura y aumento de capacidades de análisis, se espera que en 2025 este sistema pueda apoyar una mejor gestión y uso eficiente de los recursos que intervienen en estas operaciones.

5.5

INNOVACIÓN

COMITÉ DE INNOVACIÓN

A partir del año 2025 operará el Comité de Innovación de Aeropuerto Santiago de Chile, liderado por la Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos. Con ese fin, en 2024 se realizaron diversos diagnósticos sobre la aplicación de metodologías y procesos innovadores en el aeropuerto, oportunidades de implementación de soluciones y la posibilidad de generar proyectos pilotos a partir de fondos concursables o provenientes de los accionistas.

MAPAS DIGITALES: APLICACIÓN PARA MEJORAR EXPERIENCIA DEL USUARIO

Como parte del plan de modernización tecnológica previsto para los próximos años, durante el periodo reportado se evaluó la incorporación una solución de mapas digitales para ser implementada en 2025. Esta plataforma de mapeo creada por la empresa Lazarillo, ha sido diseñada para potenciar el modelo aeroportuario con las herramientas necesarias para optimizar la experiencia de los pasajeros.

Dicha tecnología funciona generando mapas digitales interactivos diseñados en base a las experiencias de viajes dentro del aeropuerto. Esto permite a los pasajeros interactuar de manera más eficiente y natural con servicios, locales comerciales e instalaciones en general, gracias a potentes herramientas de búsqueda guiada y una interfaz de usuario interactiva y atractiva. Además, incluye LazarilloApp, una aplicación para que las personas ciegas o con baja visión, puedan navegar de manera accesible, con orientación auditiva paso a paso.



CAPÍTULO 6

MEDIO AMBIENTE: SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN



6.1

ESTRATEGIA CLIMÁTICA

La industria del transporte aéreo comercial es responsable de aproximadamente un 2% de las emisiones globales de CO2 y de un 12% de las emisiones del sector transporte, siendo además una de las más complejas de descarbonizar.

Por eso, en línea con la importancia de la sostenibilidad en la Planificación Estratégica 2024-2027, Aeropuerto Santiago de Chile reafirma su compromiso con la acción climática. En este contexto, durante 2024, el enfoque de la gestión llevada a cabo por la Gerencia de Sustentabilidad se centró en la medición, reducción y compensación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), así como en la promoción de iniciativas colaborativas que contribuyan a un desarrollo aeroportuario más sostenible.

Enfoque de la gestión

En 2024 nuestra estrategia climática se basó en tres pilares fundamentales:

- **Cuantificación anual de emisiones GEI.** Se ha consolidado la práctica de medir de forma sistemática las emisiones generadas por las operaciones e instalaciones del aeropuerto, permitiendo establecer líneas base, identificar fuentes de emisión y orientar decisiones de mejora continua.
- **Eficiencia energética y mejora del desempeño ambiental.** Se evaluaron e implementaron proyectos orientados a optimizar el consumo energético en las instalaciones aeroportuarias, priorizando tecnologías limpias y procesos más eficientes que contribuyen directamente a la reducción de emisiones.
- **Compensación y sensibilización comunitaria.** Se mantuvo un programa de reducción de huella de carbono mediante la donación de árboles nativos a la comuna de Pudahuel. Esta iniciativa no solo aporta a la creación de nuevas áreas verdes urbanas, sino también genera conciencia entre los pasajeros y la comunidad sobre los impactos de la actividad aeroportuaria en el entorno.

PRINCIPALES HITOS 2024



Actualización del inventario de emisiones GEI, incorporando mejoras metodológicas y ampliando el alcance de medición.



Implementación de medidas de eficiencia energética en sistemas de climatización, iluminación y gestión operativa.



Realización de campaña de sensibilización dirigida a pasajeros y colaboradores, promoviendo una cultura de responsabilidad ambiental.



Entrega de 610 árboles nativos a la comuna de Pudahuel, como parte de una estrategia de compensación y vinculación territorial.

6.1

ESTRATEGIA CLIMÁTICA

PROYECTOS 2024

PROYECTO/PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESULTADO O IMPACTO 2024
Programa Vuelo Limpio	Es un programa nacional de participación voluntaria, gestionado por la Agencia de Sostenibilidad Energética (ASE) y apoyado por la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Energía, en conjunto con otros actores del sector público y privado. Su objetivo es generar un ecosistema colaborativo con actores del transporte aéreo, tanto públicos como privados, para avanzar hacia la sostenibilidad energética del sector. Como parte del programa, la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) coordina la Mesa de Vuelo Verde, con el objetivo de promover mejoras operacionales que disminuyan la Huella De Carbono (HDC) en la operación de aeropuertos y procedimientos de tránsito aéreo, entre otros.	Aeropuerto Santiago de Chile se incorporó a la Mesa Vuelo Verde, participando en las reuniones mensuales que se desarrollaron en 2024, con foco en la disminución de tiempos de taxeo de aeronaves en tierra y promover el uso de equipamiento de puentes de embarque (400 HZ y otros) que es suministrado con uso de energía eléctrica verde (certificada por IREC). Ambas iniciativas buscan reducir la HDC en la operación del aeropuerto.
Programa de donación de árboles	Este programa permite a los pasajeros del aeropuerto donar especies nativas para plantar en la comuna de Pudahuel. Su objetivo es aportar a reducir la huella de carbono del aeropuerto y convertirlo en un terminal con cero emisiones netas de CO ₂ al año 2050.	A la fecha se han donado 610 árboles a la comuna.
Plan de Reducción de Huella de Carbono (Carbon Management Plan-CMP)	Este plan forma parte de los requisitos del programa Airport Carbon Accreditation (ACA) del Airports Council International (ACI), que establece iniciativas para reducir las emisiones de GEI en el aeropuerto, respecto del alcance 1 y 2.	Reducción de un 9,4% de las emisiones de GEI (alcance 1 Y 2) en el periodo 2022-2024.
Plan de Relacionamento con Partes Interesadas (Stakeholder Engagement Plan-SEP)	Este programa forma parte de los requisitos del programa ACA y establece iniciativas para promover acciones en la comunidad aeroportuaria que reduzcan emisiones de GEI respecto de alcance 3.	En 2024 se realizó el lanzamiento del SEP con la comunidad aeroportuaria y se inició el proceso de medición de Huella De Carbono (alcance 3).

6.1

ESTRATEGIA CLIMÁTICA

Avance de nuestras metas en la mitigación del cambio climático

INDICADOR (KPI)	AVANCE DEL INDICADOR (KPI) 2024	META/OBJETIVO	AÑO A ALCANZAR META/OBJETIVO
Nivel 2 (L2) programa ACA de ACI.	100%	Re-certificación Nivel Reduction	2024
Certificación de Nivel 3 (L3) programa ACA de ACI	50%	Certificación Nivel Optimization	2026
Tiempos de taxeo y uso de 400 Hz en Puentes de Embarques	Indicador por definir	15% uso 400 HZ	2025-2026

6.1.1 NUESTRAS ALIANZAS EN MATERIA DE ESTRATEGIA CLIMÁTICA Y GESTIÓN ENERGÉTICA

Con el propósito de asegurar una gestión ambiental rigurosa, transparente y de mejora continua, Aeropuerto Santiago de Chile ha establecido diversas alianzas estratégicas y adherido a certificaciones y estándares internacionales en materia de cambio climático. Las iniciativas que se describen a continuación buscan alinear las operaciones del aeropuerto con buenas prácticas globales de sustentabilidad y eficiencia, informar a grupos de interés y proyectar una visión de largo plazo considerando los compromisos y el objetivo de contribuir a tener un aeropuerto sostenible.

CERTIFICACIÓN ISO 50.001

Esta normativa internacional especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Energía (SGE). Su objetivo es ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema para gestionar el uso y consumo de energía, buscando la eficiencia energética y la reducción de costos. Esta certificación está alineada con los objetivos de cumplimiento de Aeropuerto Santiago de Chile respecto de la ley 21.305 sobre eficiencia energética.

6.1

ESTRATEGIA CLIMÁTICA

ACELERADORA DE ELECTROMOVILIDAD

Programa diseñado por la Agencia de Sostenibilidad Energética (ASE) y financiado por el Ministerio de Energía, que busca acelerar la transformación tecnológica a la electromovilidad en organizaciones del sector público y privado, para cumplir con la meta de carbono neutralidad del sector transporte al 2050. En 2024 participamos en la Aceleradora de Electromovilidad (AEM) desarrollando estudios que permitieron definir un proyecto piloto y hoja de ruta para el desarrollo de infraestructura de carga de vehículos eléctricos en el aeropuerto en lado aire y lado tierra.

HUELLA CHILE

Programa elaborado por el Ministerio del Medio Ambiente que busca fomentar la gestión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en organizaciones públicas y privadas para mitigar las emisiones totales del país. Aeropuerto Santiago de Chile es parte de él, manteniendo en 2024 el nivel 2, correspondiente a reducción de emisiones.

AIRPORT CARBON ACCREDITATION (ACA)

Corresponde al estándar de certificación de gestión de carbono para aeropuertos, desarrollado por el Airports Council International (ACI), el cual evalúa y reconoce los esfuerzos para gestionar y reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). La concesión Aeropuerto Santiago de Chile es parte de dicho programa de certificación, manteniendo en el año 2024 el nivel 2 (L2) correspondiente a reducción de emisiones.

6.1

ESTRATEGIA CLIMÁTICA

6.1.2 GESTIÓN DE NUESTROS IMPACTOS

Conscientes del rol que tenemos en la transición hacia una economía baja en carbono, se ha definido un enfoque de gestión climática basado en la anticipación de riesgos, la implementación de acciones de mitigación y la integración progresiva de principios de sostenibilidad en las operaciones y relaciones comerciales en el aeropuerto. Esta estrategia contempla, tanto impactos directos derivados de nuestras operaciones, como aquellos indirectos, asociados a la cadena de valor y al ecosistema aeroportuario en su conjunto.

La gestión de estos impactos es liderada desde la Gerencia de Sustentabilidad, en coordinación con otras áreas operativas y técnicas, y se articula mediante políticas, metas de descarbonización, proyectos de eficiencia energética, participación en programas internacionales y mecanismos de reporte que buscan asegurar transparencia y trazabilidad.

ACCIONES PARA IDENTIFICACIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS

En nuestro rol de operador aeroportuario abordamos de manera proactiva los desafíos derivados del cambio climático, integrando este fenómeno como una variable crítica en la planificación y operación de los servicios. En coherencia con la importancia de la sostenibilidad, la organización ha definido un enfoque estratégico orientado a anticipar, gestionar y mitigar los riesgos e impactos climáticos sobre sus operaciones y entorno.

Durante 2024, las principales líneas de acción se estructuraron en torno a los siguientes ámbitos:

- **Medición de emisiones de GEI.** Cuantificación anual de los Gases de Efecto Invernadero (GEI) generados por la organización y sus instalaciones, en el marco de la explotación del aeropuerto. Esta práctica permite establecer una línea base, identificar fuentes de emisión y orientar decisiones de mejora continua.
- **Reducción de emisiones de CO₂ (alcance 1 y 2).** Se implementó un plan integral que contempla medidas de eficiencia energética, generación de energía renovable, disminución del uso de combustibles fósiles y el programa de donación de árboles nativos. Estas acciones buscan reducir la huella de carbono directa e indirecta de la operación aeroportuaria, contribuyendo a un modelo de desarrollo más sostenible.

6.1 ESTRATEGIA CLIMÁTICA

En el marco de su estrategia climática y de gestión de riesgos ambientales, Aeropuerto Santiago de Chile ha avanzado en la identificación de los impactos que el cambio climático podría generar sobre sus operaciones e infraestructura crítica. Es así como en 2024 se realizó un análisis de vulnerabilidad climática para el aeropuerto, mediante la herramienta RESILENS, desarrollada por uno de nuestros accionistas (VINCI). Este instrumento de análisis permite evaluar de manera general el grado de exposición y sensibilidad de la infraestructura aeroportuaria frente a una serie de amenazas, donde se consideran variables físicas, operativas y territoriales.

En el caso del aeropuerto, la aplicación de RESILENS identificó como principales factores de riesgo el estrés hídrico y los efectos derivados de la sequía, fenómenos cada vez más frecuentes e intensos en la zona central del país. Esto podría tener efecto en la situación operativa del aeropuerto en el largo plazo, considerando el abastecimiento de agua y con ello, el funcionamiento de algunos sistemas. A partir del resultado de la evaluación RESILENS, desde el año 2025 se desarrollarán estudios para evaluar la situación de abastecimiento de agua y costos (CAPEX y OPEX) asociados a la eventual reutilización del efluente de la Planta de Aguas Servidas (PAS) para riego de áreas verdes.

Este diagnóstico nos permitió contar con una base técnica para la planificación de medidas de adaptación. Como resultado, se ha definido un conjunto de acciones estratégicas para abordar estos riesgos y fortalecer la seguridad hídrica de las operaciones en los próximos años:

- ▶ Desarrollar un estudio de factibilidad para la recuperación de agua en la Planta de Aguas Servidas (PAS), con el objetivo de explorar alternativas de reúso que permitan reducir la presión sobre fuentes primarias.
- ▶ Monitorear los niveles dinámicos y estáticos de los pozos de captación de agua de la Planta de Agua Potable (PAP), a fin de detectar variaciones críticas y prevenir situaciones de desabastecimiento de manera oportuna.
- ▶ Implementar acciones de recuperación y ahorro de aguas y establecer sistemas de monitoreo permanente sobre las fuentes de abastecimiento, específicamente en los pozos de captación del acuífero que alimenta las operaciones del aeropuerto.

Este proceso responde al compromiso de Aeropuerto Santiago de Chile de anticiparse a los efectos del cambio climático y de incorporar criterios de resiliencia en la toma de decisiones y planificación a largo plazo.

Lo anterior no solo refuerza la necesidad de seguir integrando herramientas de evaluación climática en la gestión estratégica del aeropuerto, sino también de priorizar inversiones futuras con criterios de resiliencia, reducir vulnerabilidades y asegurar la sostenibilidad de las operaciones frente a escenarios climáticos cada vez más complejos y adversos, incorporando criterios de resiliencia en la toma de decisiones y en la planificación a largo plazo.

Estas iniciativas forman parte del enfoque de adaptación al cambio climático de Aeropuerto Santiago de Chile y refuerzan su compromiso con una gestión ambiental preventiva, eficiente y alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en lo relativo al Uso Responsable del Agua (ODS 6) y Acción por el Clima (ODS 13).

Si bien no existe una cuantificación de los impactos identificados, se evaluará su efecto como parte de la estrategia climática en el periodo 2024-2027.

6.1 ESTRATEGIA CLIMÁTICA

6.1.3 NUESTRA GESTIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

En línea con el compromiso por abordar de manera integral los impactos del cambio climático, Aeropuerto Santiago de Chile ha desarrollado un Plan de Relacionamiento con las Partes Interesadas (SEP por sus siglas en inglés), orientado a fortalecer la colaboración con los distintos actores de la comunidad aeroportuaria. Este plan establece un marco estructurado para el diálogo, la coordinación y la acción conjunta con proveedores, contratantes, aerolíneas y otros grupos claves en las operaciones del aeropuerto.

Una de las líneas estratégicas del SEP es promover iniciativas destinadas a la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) asociadas al Alcance 3, es decir, aquellas generadas por actividades que, si bien no son controladas directamente por la empresa, están estrechamente vinculadas a su cadena de valor. Estas acciones buscan incentivar la eficiencia energética, el uso de combustibles alternativos, la gestión colaborativa de residuos y el fomento de prácticas operacionales sostenibles por parte de los distintos actores del ecosistema aeroportuario.

Mediante este enfoque, no solo se gestionan los impactos directos, sino que también se asume un rol articulador en la descarbonización del sector, promoviendo una cultura de sostenibilidad compartida con todos quienes forman parte del funcionamiento del aeropuerto.

6.1.4 IMPLICACIONES FINANCIERAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Tal como lo ha señalado la Organización de Naciones Unidas (ONU), el cambio climático constituye uno de los principales desafíos ambientales a nivel global, con efectos proyectados que incluyen un aumento en la frecuencia e intensidad de eventos climáticos extremos, alteraciones en los ecosistemas, impactos sobre la seguridad alimentaria, la disponibilidad hídrica, la infraestructura crítica y la estabilidad económica de los países. Estos fenómenos pueden tener consecuencias directas e indirectas sobre las operaciones aeroportuarias, tanto en términos operativos como financieros.

En el contexto de la concesión del aeropuerto, uno de los riesgos más relevantes identificados está relacionado con la disponibilidad del agua potable que se extrae desde un acuífero subterráneo mediante dos pozos de captación. Este recurso podría verse comprometido en el largo plazo como resultado de escenarios de sequía prolongada y estrés hídrico creciente de la Región Metropolitana.

El impacto de este riesgo radica en que, una menor disponibilidad del recurso hídrico podría afectar el normal funcionamiento de servicios esenciales, como el abastecimiento de agua potable para operaciones y usuarios, el mantenimiento de áreas verdes, el sistema de climatización y sanitización e, incluso, los servicios asociados a concesionarios. Esto podría generar no solo disrupciones operativas, sino también costos asociados a la búsqueda de fuentes alternativas de abastecimiento o implementación de tecnologías de reúso.

En términos financieros, este riesgo tiene el potencial de traducirse en un aumento de los costos operacionales, debido, principalmente, a la necesidad de externalizar el suministro de agua, o afectar directamente la continuidad operativa. Incluso, de no garantizarse el cumplimiento de los estándares ambientales y sanitarios, puede conducir a sanciones regulatorias respecto de las condiciones mínimas del servicio.

6.2 EMISIONES DIRECTAS E INDIRECTAS

La gestión de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) es un componente central en la estrategia ambiental de los aeropuertos a nivel global, dado el impacto directo e indirecto que sus operaciones generan en el cambio climático. En este contexto, el sector aeroportuario ha asumido un rol activo en la transición hacia una economía baja en carbono, impulsando la eficiencia energética, la electrificación de flotas terrestres, el uso de energías limpias y la colaboración con la cadena de valor para reducir emisiones asociadas.

En esa línea, Aeropuerto Santiago de Chile, en su calidad de operador aeroportuario, ha integrado metas progresivas de mitigación, mecanismos de monitoreo y participación en programas reconocidos a nivel global y nacional. Durante 2024, se concretaron acciones para avanzar, como la mejora en la eficiencia energética de las instalaciones, la electrificación progresiva de flotas internas y el fortalecimiento del trabajo colaborativo con aerolíneas y concesionarios para abordar las emisiones de Alcance 3, asociadas a terceros.

También en el mismo periodo, se impulsaron diversas iniciativas orientadas a la reducción de emisiones directas e indirectas, que incluyeron proyectos operacionales, programas de eficiencia energética, instancias de capacitación interna y trabajo colaborativo con actores clave del ecosistema aeroportuario.



Aeropuerto Santiago de Chile se ha comprometido a reducir en un 40% sus emisiones de Alcance 1 y 2 para el año 2030 considerando como año base el año 2022 y alcanzar cero emisiones netas al año 2050, en línea con los compromisos del sector y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

6.2

EMISIONES
DIRECTAS
E INDIRECTAS

PRINCIPALES PROYECTOS 2024

PROYECTO/PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESULTADO O IMPACTO 2024
ISO 50.001	Implementación y certificación de un sistema de gestión de energía en base a ISO 50.001.	Certificación AENOR GE-2025/0001
Electromovilidad	Incorporación de seis vehículos 100% eléctricos y ocho vehículos híbridos a la flota de la empresa.	Reducción de 74,3 tonCO ₂ /año
Eficiencia Energética	Recambio de dos equipos chillers por equipos de última generación, con variador de frecuencia y con carga de refrigerante ecológico y que, entre otros detalles, ofrece una mejor performance de funcionamiento general bajo las actuales condiciones de clima.	No ha sido estimada la reducción de CO ₂ e

En 2024, Aeropuerto Santiago de Chile continuó avanzando en el cumplimiento de sus metas de reducción de emisiones de GEI, abarcando los alcances 1 y 2. A continuación, se presenta el porcentaje de avance alcanzado, así como el detalle de iniciativas aplicadas durante el periodo para la gestión de la Huella De Carbono del aeropuerto:

INDICADOR (KPI)	AVANCE DEL INDICADOR (KPI) 2024	META/OBJETIVO	AÑO A ALCANZAR META/OBJETIVO
ACA nivel 2: Reduction	100%	Recertificación de nivel L2 Airport Carbon Accreditation	2024
Huella De Carbono alcance 3	50%	Medición de Alcance 3	2024-2025
ACA nivel 3: Optimization	50%	Certificación Nivel 3 Optimization ACA	2025

6.2

EMISIONES
DIRECTAS
E INDIRECTAS

6.2.1 INDICADORES DE GESTIÓN

Como parte de su compromiso con la gestión transparente de la Huella de Carbono, anualmente se reportan las emisiones directas de GEI (alcance 1). Esta medición considera las fuentes bajo control operacional del aeropuerto y se expresa en toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e).

El año base definido para el cálculo de las emisiones directas de GEI (alcance 1) es el año 2022, periodo en el cual iniciamos la medición sistemática de emisiones para ambos edificios Terminales de Pasajeros, incluyendo el edificio T1 (nacional) y edificio T2 (internacional). Dicho año representa el punto de partida más representativo para establecer comparaciones consistentes en el tiempo, ya que refleja la operación consolidada del aeropuerto bajo los estándares actuales de gestión ambiental.

Para el cálculo de las emisiones se utilizaron los factores de emisión y los valores de potencial de calentamiento global (GWP por sus siglas en inglés) definidos en la herramienta ACERT (Airport Carbon and Emissions Reporting Tool), desarrollada específicamente para aeropuertos por el programa ACA de ACI. Esta metodología asegura consistencia con las mejores prácticas internacionales del sector aeroportuario y permite la trazabilidad de los datos reportados.

Emisiones de Alcance 1

EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 1)	2023	2024	%VAR
Valor bruto de las emisiones directas de GEI (Alcance 1) en toneladas de CO ₂ equivalente (CO ₂ e)	5205 tCO ₂ e	6185 tCO ₂ e	18,8% (*)
Gases incluidos en el cálculo: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	No aplica

El enfoque de consolidación adoptado para el cálculo de las emisiones corresponde al de control operacional. Esto implica que se incluyen todas las emisiones directas e indirectas asociadas a las operaciones que son parte de la propiedad de Aeropuerto Santiago de Chile o que están bajo su control operativo. Esta mirada permite reflejar con mayor precisión las emisiones sobre las cuales la organización tiene capacidad de gestión y decisión.

El aumento de 18,8% en las emisiones absolutas de alcance 1, entre 2023 y 2024, se explica principalmente por el aumento del consumo de Gas Licuado de Petróleo (GLP) asociado a la habilitación de nuevas áreas climatizadas del terminal. Al respecto, al usar indicadores de intensidad o relativos, tales como pasajeros (PAX) y superficie (m²) se observa una

disminución en el mismo periodo de 22 kg CO₂e/m² a 21,6 kg CO₂e/m² y de 0,63 kg CO₂e/PAX. Esto evidencia nuestro compromiso con la reducción de emisiones GEI.

Para la estimación de la Huella de Carbono, se utilizó como referencia el estándar internacional GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol), reconocido globalmente como el marco metodológico más utilizado para la cuantificación, gestión y reporte de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Esta metodología se complementó con herramientas específicas del sector aeroportuario, como ACERT, y con criterios técnicos basados en factores de emisión estandarizados y supuestos coherentes con las operaciones reales del aeropuerto.

6.2

EMISIONES
DIRECTAS
E INDIRECTAS

Emisiones de Alcance 2

Para las emisiones de alcance 2 se consideró 2022 como el año base, periodo en el cual se comenzaron a medir las emisiones de ambos edificios Terminales de Pasajeros, (T1) nacional y (T2) internacional. El factor de emisión de la red utilizado corresponde al informado por el Ministerio de Energía a través de su portal Energía Directa.

La energía que utiliza Aeropuerto Santiago de Chile proviene del Sistema Eléctrico Nacional (SEN), que corresponde al sistema interconectado que suministra energía eléctrica a la mayor parte del país, desde Arica hasta Chiloé, uniendo los antiguos sistemas del norte (SING) y centro-sur (SIC).

EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (ALCANCE 2)	2023	2024	%VAR
Valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2) basadas en el método de localización, en toneladas de CO2 equivalente.	9524 tCO2e tCO2e	8527 tCO2e	-10,5%
Gases incluidos en el cálculo: CO2, N20, HFC, PFC, SF6, NF3	CO2, N20	CO2, N20	N/A

EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (ALCANCE 2)	2023	2024	%VAR 2023-2024
Valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2) basadas en método de mercado, en toneladas de CO2 equivalente.	0 tCO2e	0 tCO2e	0 %
Gases incluidos en el cálculo: CO2, N20, HFC, PFC, SF6, NF3	CO2, N20	CO2, N20	N/A

Factor de emisión año 2023: 0,2421 tCO2eq/ MWh
Factor de emisión año 2024: 0,2021 tCO2eq/ MWh

El enfoque de consolidación adoptado por Aeropuerto Santiago de Chile para el cálculo de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) corresponde al enfoque de control operacional. Este criterio establece que se contabilizan las emisiones directas e indirectas generadas por todas las actividades y fuentes que están bajo el control operativo de la organización.

Para la cuantificación de la huella de carbono se empleó como referencia el estándar internacional GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol), ampliamente reconocido como el marco metodológico más utilizado para la medición, gestión y reporte de emisiones de GEI.

6.2

EMISIONES
DIRECTAS
E INDIRECTAS

Emisiones de Alcance 3

OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (ALCANCE 3)	2023	2024	%VAR
Valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas de CO ₂ equivalente	Sin información	296.458 tCO ₂ e	No aplica
Gases incluidos en el cálculo: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃	Sin información	CO ₂	–

Cabe señalar que el proceso de cuantificación de las emisiones indirectas de GEI correspondientes al Alcance 3, asociadas a actividades que ocurren fuera del control directo de Aeropuerto Santiago de Chile, pero que derivan de su operación, se encuentra en desarrollo al momento de la elaboración de este reporte para ser informado en 2025.

Ratio de intensidad de las emisiones de GEI

INDICADOR	EMISIONES ALCANCE 1	EMISIONES ALCANCE 2	EMISIONES ALCANCE 3	2023	2024	%VAR
Ratio intensidad de las emisiones de GEI de la organización	ton CO ₂ e/m2	–		21,9	21,6	-1,6%
Ratio intensidad de las emisiones de GEI de la organización	ton CO ₂ e/PAX	–		0,63	0,56	-11 %
Tipos de emisiones de GEI incluidos en el ratio de intensidad: directas (Alcance 1), indirectas asociadas a la energía (Alcance 2), y otras indirectas (Alcance 3) y los gases incluidos en el cálculo CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos	Alcance 1 (GLP, Diesel, gasolina, refrigerantes, etc.) Alcance 2 (Energía Eléctrica)	–		–	–	–

6.2

EMISIONES
DIRECTAS
E INDIRECTAS

6.2.2 REDUCCIÓN DE EMISIONES

En nuestro compromiso con el uso eficiente de los recursos energéticos, en 2024 obtuvimos la certificación del Sistema de Gestión de Energía (SGE) bajo la norma internacional ISO 50.001, cumpliendo así con la Ley de Eficiencia Energética N° 21.305.

La ISO 50.001 es la norma de gestión de la energía empresarial más utilizada en el mundo y ayuda a las organizaciones a mantener un enfoque sistemático para conseguir una mejora continua del rendimiento energético, incluyendo la definición de un conjunto de proyectos y mejoras operacionales que nos permitirán cumplir con los objetivos de reducción.

A continuación, se incluye un resumen de proyectos de eficiencia energética realizados en los últimos años por Aeropuerto Santiago de Chile.

- Año 2019:

Se suscribió un contrato de suministro de energía para la concesión del aeropuerto, certificado como 100% renovable. Dicho contrato tiene vigencia hasta el término del periodo de concesión (año 2035).

Recambio de 10.000 luminarias fluorescentes por tecnología LED en el edificio T1, logrando una reducción comparativa de 50% respecto del consumo de energía para iluminación.
- Año 2020:

Construcción de una planta solar fotovoltaica ON-GRID de 825 kWp de potencia en la cubierta del edificio T1. Está conformada por 2.466 paneles fotovoltaicos y 14 inversores que suministran energía renovable para dicho terminal.
- Año 2023:

Recambio de tres calderas de climatización existentes en la planta térmica (PTE) del edificio T1 y reducción en el consumo de gas de tipo GLP.
- Año 2024:

Incorporación de seis vehículos 100% eléctricos y ocho vehículos híbridos a la flota de Aeropuerto Santiago de Chile, logrando una reducción de 74,3 tonCO₂e/año.

Con respecto a las emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono, la empresa no tiene obligaciones en su Resolución de Calificación Ambiental (RCA002/14- RCA136/97) de monitorear este tipo de emisiones. Lo mismo ocurre con las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.

En cuanto al enfoque de gestión para mitigar las emisiones de olor significativas de sus operaciones, existe el Plan de Manejo de Olores en la Planta de tratamiento de Aguas Servidas (PAS), que está aprobado por la Seremi de Salud, mediante resolución exenta N°003071 del 04.03.2021. Este plan establece los controles operacionales y acciones que permiten asegurar que no se emitirán olores molestos al medio ambiente que puedan afectar a las comunidades locales. En la misma línea, no hubo multas asociadas a fiscalizaciones de la autoridad sanitaria.

6.3

GESTIÓN DE AGUA
Y EFLUENTES

Dada la alta demanda operativa, el crecimiento del tráfico de pasajeros y la necesidad de minimizar impactos ambientales, la gestión eficiente y sostenible del recurso hídrico es fundamental en el contexto de la industria aeroportuaria. Por ello, en 2024, Aeropuerto Santiago de Chile reforzó su compromiso con la sostenibilidad hídrica mediante un enfoque de gestión basado en la eficiencia, el control de efluentes y la evaluación de impactos.

Como parte de este enfoque, se suscribió un Acuerdo de Producción Limpia (APL) con la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático (ASCC), incorporando la aplicación del estándar internacional ISO 14.046 para evaluar la huella hídrica del aeropuerto. Este proceso permitió identificar el consumo directo e indirecto de agua, así como sus efectos potenciales sobre la salud humana, los ecosistemas y la disponibilidad del recurso. A través de políticas y procedimientos internos, Aeropuerto Santiago de Chile buscará integrar estos criterios en la toma de decisiones, promover la eficiencia operativa y fortalecer su desempeño ambiental.

» PRINCIPALES PROYECTOS 2024

PROYECTO/PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESULTADO/IMPACTO 2024
Operación y mantenimiento de plantas de tratamiento	Servicio adjudicado a la empresa Almar Water Services para las actividades de operación y mantenimiento de Plantas de tratamiento de Agua Potable (PAP) y Plantas de tratamiento de Aguas Residuales. Ambos suministros son críticos para el funcionamiento regular de las instalaciones del aeropuerto.	Cumplimiento de los hitos contractuales
Monitoreo Resolución Exenta N°720 de la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA)	Programa que establece el listado de parámetros a monitorear, considerando aquellos críticos asociados al origen de la descarga. Fija la frecuencia de medición de cada uno de ellos, considerando de manera mensual el control de todos los parámetros establecidos en la norma de emisión y el caudal de descarga al cuerpo receptor.	Cumplimiento del 100% de los parámetros regulados en resolución de la Superintendencia de Medio Ambiente.
Resolución 010147 (PAP)	Resolución que autoriza la ampliación y mejoramiento del sistema Particular de Agua Potable estableciendo obligaciones y envío de resultados de monitoreo a la autoridad sanitaria.	Cumplimiento de control físico, químico y bacteriológico.

6.3

GESTIÓN DE AGUA
Y EFLUENTES

» METAS ALCANZADAS EN 2024

INDICADOR (KPI)	AVANCE DEL INDICADOR (KPI) 2024	META/OBJETIVO	AÑO A ALCANZAR LA META/OBJETIVO
Cumplimiento límites D.S. 90	100%	100%	Siempre
Cumplimiento límites D.S. 735	100%	100%	Siempre
Cumplimiento resoluciones SEREMI Salud	100%	100%	Siempre
Incidentes Ambientales	0	0	Siempre

» NUESTRAS ALIANZAS EN MATERIA DE GESTIÓN DE AGUA Y EFLUENTES

Certificado Azul

Es una iniciativa desarrollada bajo la modalidad de Acuerdo de Producción Limpia (APL), promovida por la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático (ASCC). Su objetivo es incentivar la gestión público-privada sostenible del recurso hídrico. Busca fomentar el uso eficiente y responsable del agua en los procesos productivos y de prestación de servicios, así como mitigar los impactos asociados a su utilización, contribuyendo a la seguridad hídrica del país.

Como parte de este acuerdo, las empresas participantes deben implementar la norma internacional ISO 14.046, que establece una metodología para la Evaluación de la Huella Hídrica. Esta norma permite identificar el consumo directo e indirecto de agua, así como los efectos potenciales sobre la salud humana, los ecosistemas y la disponibilidad del recurso, proporcionando una base técnica para la toma de decisiones y la mejora continua en la gestión del agua.

6.3 GESTIÓN DE AGUA Y EFLUENTES

6.3.1 GESTIÓN DE IMPACTOS Y RIESGOS

La norma internacional ISO 14.046 establece una metodología estandarizada para la evaluación de la Huella Hídrica, y su aplicación para el edificio T1 del aeropuerto en 2024 constituyó una primera etapa en el proceso de diagnóstico.

A futuro, esperamos ampliar la evaluación a ambos terminales (T1 y T2, nacional e internacional), lo que nos conducirá a la obtención del Certificado Azul, proceso que se enmarca en un plan de acción más amplio que busca fortalecer la gestión hídrica, anticipar riesgos operacionales y climáticos, y asegurar el uso sostenible de este recurso estratégico.

INTERACCIONES CON EL AGUA	DESCRIPCIÓN
Extracción del agua	La extracción de agua se realiza mediante dos pozos profundos que se encuentran inscritos en el Conservador de Bienes Raíces con un volumen de extracción aprobado de 175lt/s.
Consumo del agua	El aeropuerto se encuentra fuera del territorio operacional de las empresas prestadoras de servicios sanitarios y tiene un servicio de producción y distribución de agua potable de tipo particular, autorizado y fiscalizado por el Servicio de Salud mediante Resolución N°010147. La Planta de tratamiento de Agua Potable se encuentra emplazada al interior de la base de mantenimiento de LATAM y distribuye agua para todas las actividades del aeropuerto.
Vertido del agua	Producto de sus actividades, el aeropuerto genera aguas servidas que son conducidas a la Planta de tratamiento de Aguas Residuales, aprobada mediante resolución exenta N°014817 la SEREMI de Salud Metropolitana. Estos efluentes son descargados al río Mapocho.
Impactos ocasionados	Eventual contaminación del curso de agua superficial (río Mapocho)
Estrategia o ejes de gestión	Actividades de operación, mantenimiento y monitoreo de ambas plantas de tratamiento, según lo señalan las regulaciones ambientales vigentes.

6.3

GESTIÓN DE AGUA
Y EFLUENTES

Nuestra gestión con los grupos de interés

Los principales impactos asociados al uso del agua en las operaciones de la concesión del aeropuerto se concentran en dos procesos clave:

1.

La extracción del recurso hídrico desde el acuífero subterráneo. Esto implica un riesgo de disminución de la disponibilidad del recurso.
2.

La descarga de aguas servidas tratadas al río Mapocho. Esto puede generar impactos ambientales si no se gestiona adecuadamente la calidad del efluente.

Ambos procesos son críticos para los distintos grupos de interés vinculados a la comunidad aeroportuaria, incluidos proveedores, concesionarios, trabajadores y organismos reguladores.

Con el fin de asegurar una gestión hídrica responsable, Aeropuerto Santiago de Chile tiene un contrato de operación y mantenimiento de su Planta de tratamiento de Agua Potable (PAP) y Planta de tratamiento de Aguas Servidas (PAS), el cual fue adjudicado a la empresa ALMAR WATER, especializada en la gestión eficiente del ciclo del agua. Este modelo de gestión permite garantizar el cumplimiento normativo, el monitoreo constante del consumo y la calidad de los efluentes, así como la implementación de mejoras operativas orientadas a la sostenibilidad. Asimismo, promovemos el trabajo colaborativo con concesionarios y operadores del aeropuerto, fomentando el uso eficiente del recurso y la adopción de buenas prácticas que minimicen los impactos hídricos a lo largo de toda la cadena de valor.

En cuanto al proceso por el cual se establecen los objetivos y metas relacionados con la gestión del recurso hídrico, aguas residuales y efluentes, este tiene como base el estricto cumplimiento de la normativa ambiental vigente en Chile, considerando tanto la calidad del recurso utilizado, como la de los vertimientos generados. En este sentido, la gestión se orienta a asegurar el cumplimiento de los límites permisibles de calidad de agua potable establecidos en el Decreto Supremo N° 735 y de los límites para la descarga de efluentes al río Mapocho, según lo dispuesto en el D.S. N° 90 del Ministerio del Medio Ambiente.

Estos estándares se integran en los procedimientos operativos de la PAP y PAS, y se alinean con el contexto local de creciente estrés hídrico en la zona central del país. Asimismo, en su planificación, Aeropuerto Santiago de Chile considera las políticas públicas asociadas a la seguridad hídrica promovidas por organismos como la Dirección General de Aguas (DGA) y la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático (ASCC), reforzando así su compromiso con una gestión sostenible del recurso en un territorio ambientalmente sensible.

ESTÁNDARES MÍNIMOS PARA LA CALIDAD
DE LOS VERTIDOS DE EFLUENTES

- **Decreto Supremo 90.** Establece la norma de emisión para la regulación de contaminantes asociados a las descargas de residuos líquidos a aguas marinas y continentales superficiales.
- **Decreto Supremo 735.** Establece el Reglamento de los Servicios de Agua Destinados al Consumo Humano.



Tanto en 2023 como en 2024, Aeropuerto Santiago de Chile no tuvo incidentes relacionados con incumplimientos en temas de calidad, estándares, permisos y normativas de agua.

6.3

GESTIÓN DE AGUA Y EFLUENTES

6.3.2 INDICADORES DE GESTIÓN

Extracción de agua

El aeropuerto cuenta con una Planta de tratamiento de Agua Potable (PAP), cuyo funcionamiento fue aprobado mediante la Resolución N°010147, de la SEREMI de Salud con fecha 17 de agosto de 2021. Actualmente, los sistemas operativos de la planta incluyen:

- ▶ Captación desde pozos
- ▶ Remoción de arsénico
- ▶ Sistema de desinfección
- ▶ Estanques de regulación
- ▶ Sistema de presurización

El agua utilizada en el aeropuerto proviene de dos pozos de captación de napas subterráneas, sobre los cuales la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) posee derechos de aprovechamiento por un caudal de 175 litros por segundo (pozos 1 y 2), debidamente inscritos en el Conservador de Bienes Raíces (CBR).

EXTRACCIÓN DE AGUA SEGÚN FUENTE	TODAS LAS ZONAS (ML)	ZONAS CON ESTRÉS HÍDRICO (ML)
Agua superficial (total) Agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l) Otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l)	– –	– –
Agua subterránea (total) Agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l) Otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l)	1.313 –	– –
Agua marina (total) Agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l) Otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l)	– –	– –
Agua producida (total) Agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l) Otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l)	– –	– –
Agua de terceros (total) Agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l) Otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l)	– –	– –
Extracción total de agua de terceros según fuente de extracción Agua superficial Agua subterránea Agua marina Agua producida	– – – –	– – – –
Extracción total de agua Agua superficial (total) + agua subterránea (total) + agua marina (total) + agua producida (total) + agua de terceros (total)	1.313	–

6.3

GESTIÓN DE AGUA Y EFLUENTES

Vertido de agua

El sistema de la Planta de tratamiento de Aguas Servidas (PAS) se basa en un pretratamiento que se hace cargo de manejar adecuadamente los caudales máximos horarios, para luego pasar a un tratamiento biológico convencional de lodos activados, una modalidad de aireación extendida que posee una capacidad máxima de 8.438 m3/día. Este proceso continúa la desinfección del efluente y gestión y manejo de lodos.

Actualmente, los sistemas de la PAS que se encuentran funcionando son:

- ▶ Separación de sólidos gruesos
- ▶ Elevación de agua cruda
- ▶ Desbaste mecánico fino
- ▶ Remoción de arenas y grasas
- ▶ Ecualización
- ▶ Elevación a Tratamiento Biológico
- ▶ Tratamiento Biológico
- ▶ Clarificador secundario
- ▶ Desinfección
- ▶ Digestión de lodos
- ▶ Deshidratado de lodos
- ▶ Disposición de lodos

Toda la información generada por la planta, incluyendo los resultados de monitoreo y los caudales descargados al río Mapocho, es reportada regularmente al Sistema de Fiscalización de RILES del Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC) del Ministerio del Medio Ambiente, en cumplimiento con las obligaciones establecidas por la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA).

VERTIDO DE AGUA	TODAS LAS ZONAS (ML)	ZONAS CON ESTRÉS HÍDRICO (ML)
Vertido de aguas por destino		
Agua superficial (total)	–	–
Agua subterránea (total)	–	–
Agua marina (total)	–	–
Agua de terceros (total)	–	–
Agua de terceros trasvasada para su uso por parte de otras organizaciones	–	–
Vertido total de agua		
Agua superficial + agua subterránea + agua marina + agua de terceros	–	–
Vertido de agua clasificado según agua dulce u otras aguas		
Agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l)	–	–
Otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l)	–	–
Vertido de agua según nivel de tratamiento		
Sin tratamiento	–	–
(Tratamiento en planta de aguas servidas)	872	–

6.3

GESTIÓN DE AGUA
Y EFLUENTES

Sustancias de riesgos prioritarias, monitoreadas mensualmente en el efluente de la PAS:

- ▶ Aceites y Grasas
- ▶ DBO5
- ▶ Fósforo
- ▶ Nitrógeno Total Kjeldahl
- ▶ pH
- ▶ Temperatura
- ▶ Poder espumógeno
- ▶ Sólidos Suspendidos (SST)
- ▶ Sulfato
- ▶ Coliformes Fecales

Respecto de incumplimientos a los límites de vertidos, se registra solo una incidencia específica en el aumento de caudal en la descarga debido a lluvias y condiciones climáticas en periodo de invierno.

Cabe señalar que no existe reutilización de aguas. Actualmente, se están realizando análisis técnicos y económicos que corresponden al Informe de reutilización efluente de la PAS para riego, que en 2024 incluyó el análisis de calidad, balance oferta-demanda e ingeniería conceptual y análisis hidráulico de la red de riego. Con esta reutilización en conjunto con otras iniciativas esperamos reducir en un 10% el consumo de agua para el año 2030.

Considerando los requerimientos de las Bases de Licitación (BALI), Aeropuerto Santiago de Chile no desarrolla programas sociales específicos orientados al acceso al agua para las comunidades del sector.

CONSUMO TOTAL DE AGUA	TODAS LAS ZONAS (ML)	ZONAS CON ESTRÉS HÍDRICO (ML)
Consumo total de agua	1.313	–
Cambio en el almacenamiento de agua, siempre que se haya identificado que su almacenamiento genera un impacto significativo relacionado con el agua	–	–

6.4

GESTIÓN DE RESIDUOS

Como consecuencia del alto volumen de operaciones, la diversidad de actores involucrados y la variedad de residuos generados a diario –tanto por pasajeros como por servicios internos y concesionarios– la gestión de estos representa un eje clave para la sostenibilidad ambiental en el sector aeroportuario. En este contexto, Aeropuerto Santiago de Chile cuenta con un enfoque estratégico en materia de residuos, que combina eficiencia operativa, innovación tecnológica y responsabilidad compartida con todos los actores del ecosistema aeroportuario.

En 2024, a través de la Gerencia de Sustentabilidad, se consolidó una mirada sistemática para la gestión de residuos, integrando gobernanza, políticas corporativas, procedimientos y objetivos alineados con los compromisos que emanan de sus accionistas (VINCI Airports y Groupe ADP).



Objetivos estratégicos

- ▶ Alcanzar 40% de tasa de reciclaje para 2030.
- ▶ Lograr cero residuos a relleno sanitario para 2050.

PRINCIPALES PROYECTOS 2024

PROYECTO/PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESULTADO O IMPACTO 2024
Programa B-Zero	Proyecto de recolección de materiales reciclables como cartón, plásticos, orgánicos, vidrios, entre otros, en locales comerciales de comida y bebida de los edificios Terminales de Pasajeros T1 y T2. Estos se trasladan a salas de basura del aeropuerto para su correcta segregación y posterior valorización en plantas de la Región Metropolitana.	Participación de 45 locales comerciales de comida y bebida en edificios T1 y T2.
Sistema de recolección segregada VEOLIA	Proyecto de recogida selectiva de materiales reciclables en lado aire y lado tierra con operador actual de gestión de residuos del aeropuerto a través de la empresa VEOLIA, incorporando mejoras en sistemas de recolección de reciclables, implementación de estaciones de acopio, aumento de frecuencias y gestión de orgánicos en planta de compostaje de la empresa ARMONY.	El año 2024 se logró una tasa de reciclaje anual del 12,4%

6.4
GESTIÓN DE
RESIDUOS

PROYECTO/PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESULTADO O IMPACTO 2024
Gestión de orgánicos (Biodigestor + ARMONY)	Proyecto para instalar un biodigestor aeróbico ORCA en la sala de residuos ESP, el cual tiene una capacidad de procesamiento 11 Kg/h. Permite gestionar in situ los residuos orgánicos generados en los edificios T1 y T2, produciendo un residuo líquido orgánico que luego se envía a la Planta de tratamiento de Aguas Servidas del aeropuerto. Por otra parte, se mantiene una alianza con el salón VIP de LATAM para recuperar los residuos orgánicos de sus cocinas y llevarlos a planta de compostaje de la empresa ARMONY.	El año 2024 se lograron recuperar 153.366 ton de residuos orgánicos provenientes de los edificios T1 y T2.
Reportabilidad	Declaración mensual en Sistema Nacional de Declaración de Residuos, una plataforma que consolida información nacional de residuos y permite a los generadores cumplir con las obligaciones de reporte establecidas en el Reglamento del Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes (RETC).	Se realizó el 100% de las declaraciones SINADER en sistema RETC.

INDICADOR (KPI)	AVANCE DEL INDICADOR 2024	META/OBJETIVO	AÑO A ALCANZAR META/OBJETIVO
Tasa global de reciclaje en aeropuerto	12,4%	40%	2030

6.4 GESTIÓN DE RESIDUOS

Nuestras alianzas en materia de gestión de residuos

GREEN AIRPORT RECOGNITION ACI-LAC

El reconocimiento Green Airport del Airports Council International (ACI) tiene como objetivo promover las mejores prácticas ambientales para minimizar el impacto de la aviación en el medio ambiente y reconocer a los miembros que tienen logros destacados en sus proyectos ambientales.

Aeropuerto Santiago de Chile fue reconocido por la implementación de un sistema de gestión integral para la recuperación de residuos orgánicos. Esto es crucial para seguir avanzando en nuestro objetivo de ser un aeropuerto sostenible, logrando una tasa de reciclaje del 40% en el año 2030 y convertirnos en un aeropuerto “Zero Waste To Landfill” para 2050.

NORMA ISO 14.001, ISO 9.001 – SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

El Sistema de Gestión Integrado (SGI) tiene un enfoque estratégico que busca coordinar y optimizar todos los aspectos relevantes de la organización, desde los procesos internos de calidad hasta el impacto en el medio ambiente. Considerando los requerimientos de las Bases de Licitación (BALI), debemos implementar y certificar un sistema de gestión de calidad bajo normas NCh-ISO 9.001.Of2009 y NCh-ISO 14.001.Of2005, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.10 punto A.9. Esto, dentro de un plazo máximo de tres años, a partir de la fecha de Puesta en Servicio Definitiva de las obras (PSD).



6.4

GESTIÓN DE RESIDUOS

6.4.1 INDICADORES DE GESTIÓN

Los residuos sólidos domésticos e industriales que se generan en el aeropuerto provienen principalmente de actividades que se realizan en los edificios terminales de pasajeros, edificios terminales de carga y áreas para servicios de plataforma.

La composición de los residuos que se generen en el área de la concesión corresponde a residuos sólidos asimilables a domiciliarios y residuos reciclables, los cuales se disponen de manera segregada, según su tipo, en las salas de basura. En tanto, los residuos sólidos domiciliarios de terminales y plataforma corresponden principalmente a residuos de embalaje, limpieza y restos de alimentos de locales comerciales, entre otros, los cuales son enviados a rellenos sanitarios autorizados por la SEREMI Salud.

En relación a los residuos peligrosos (RESPEL), Aeropuerto Santiago de Chile es un bajo generador de este tipo de residuos, alcanzando 12 kilogramos de residuos tóxicos agudos y 12 toneladas de residuos con otras características de peligrosidad. Esto implica que no requiere de la elaboración de un Plan de Manejo de Residuos Peligrosos, según la normativa DS 148.

Cabe destacar que el desarrollo de nuestras actividades en materia de residuos, se hace en concordancia con lo indicado en el Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos que forma parte del Reglamento de

Servicio de la Obra (RSO). Este consiste en un procedimiento de manejo integral que considera acopio, clasificación y separación de los desechos sólidos y basuras que se generen dentro del área de concesión, en especial aquellos generados en los edificios terminales de pasajeros, en terminales de carga y en las áreas para servicios en plataforma.

Con el objetivo de prevenir la generación de residuos en las actividades propias de su cadena de valor y gestionar los impactos significativos de los residuos generados, además de llevar a cabo el Programa B-Zero para la separación en origen con contenedores diferenciados para orgánicos, cartón, plásticos, metales y vidrio, Aeropuerto Santiago de Chile, lleva a cabo las siguientes acciones:

- ▶ Sensibilización a locatarios y operadores, a través de capacitaciones en separación de residuos, reducción de embalajes y minimización de desechos.
- ▶ Acopio diferenciado en plataforma y bodegas en lado aire, incluyendo film plástico, madera de embalaje, cartón y metales.
- ▶ Reducción de residuos de iluminación, sustituyendo luminarias fluorescentes por LED, lo que además de generar menos residuos peligrosos, otorga una mayor vida útil.

A continuación, algunos de los principales indicadores en materia de gestión de residuos:

Peso total (en toneladas) de los residuos generados y desglose según composición

INDICADOR	TON 2023	TON 2024	VAR% 2023-2024
Composición de residuos			
Categoría 1 – Residuos Reciclables	552	697	+26,3%
Categoría 12 – Residuos Sólidos Domiciliarios	4.091	4.916	+20,1%
Peso total de los residuos generados	4.643	5.613	+20,9%

6.4

GESTIÓN DE RESIDUOS

Peso total de los residuos no destinados a eliminación y desglose según composición

INDICADOR	TON 2023	TON 2024	%VAR
Categoría 1 – Cartón	181,4	191,2	+5,4 %
Categoría 2 – Papel	1,0	7,4	+640 %
Categoría 3 – Vidrio	140,4	124,9	-11 %
Categoría 4 – Plásticos PET	2,1	3,3	+57 %
Categoría 6 – Metal y Fierro	0	27,9	n/a
Categoría 7 – Latas	0,65	3,6	+454 %
Categoría 8 – Orgánicos (Incluyendo Biodigestor)	19,3	151,5	+685 %
Categoría 9 – Tetrapack	1,7	2,0	+17 %
Categoría 10 – Films	78,7	81,3	+3,3 %
Categoría 11 – Áreas Verdes (poda)	126,5	87,3	-31 %
Categoría 12 – Madera (pallets)	0	14,9	n/a
Peso total de los residuos no destinados a eliminación	552	697	+26,3 %

6.4

GESTIÓN DE RESIDUOS

Peso total de residuos peligrosos y no peligrosos no destinados a eliminación, desglosados según: preparación para la reutilización; reciclaje; otras operaciones de valorización.

INDICADOR	En instalaciones	TON 2023 Fuera de las instalaciones	Total	En instalaciones	TON 2024 Fuera de las instalaciones	Total
Peso de los residuos peligrosos	0	–	–	0	–	–
Preparación para la reutilización	0	–	–	0	–	–
Reciclaje	0	–	–	0	–	–
Otras operaciones de valorización	0	–	–	0	–	–
Peso de los residuos no peligrosos	0	–	–	0	–	–
Preparación para la reutilización	0	–	–	0	–	–
Reciclaje	–	552	–	–	697	–
Otras operaciones de valorización	0	–	–	0	–	–
Total	0	552	–	0	697	–

Los datos reportados fueron entregados por la empresa VEOLIA (subcontrato responsable de gestión de basura y residuos), para los años 2023 y 2024, siendo validados por la Gerencia de Sustentabilidad. Estos fueron recopilados a través de una metodología de registro y pesaje en rellenos sanitarios y plantas de valorización y son declarados mensualmente en la plataforma SINADER del Ministerio de Medio Ambiente (MMA).

Cabe destacar que, en Aeropuerto Santiago de Chile, la gestión cuantitativa de residuos valorizados es una herramienta clave para monitorear el desempeño ambiental del aeropuerto y el grado de avance hacia una operación más circular y sostenible. El seguimiento diferenciado de residuos peligrosos y no peligrosos no destinados a eliminación, junto con el desglose por tipo de operación de valorización (reutilización, reciclaje u otras), permite identificar oportunidades de mejora, optimizar recursos y reducir impactos negativos al medio ambiente.

6.4

GESTIÓN DE RESIDUOS

Peso total de residuos destinados a eliminación y desglose según composición

INDICADOR	TON 2023	TON 2024	VAR% 2023-2024
Categoría 1 – Residuos Sólidos Domiciliarios (RSU)	4.091	4.916	+20,1%
Categoría 2 – Residuos peligrosos (RESPEL)	–	–	–
Peso total de los residuos destinados a eliminación	4.091	4.916	+20,1%

Peso total de residuos peligrosos y no peligrosos no destinados a eliminación, desglosados según: tipo de recuperación y/o destinatario final

INDICADOR	En instalaciones	2023 Fuera de las instalaciones	Total	En instalaciones	2024 Fuera de las instalaciones	Total
Peso de los residuos peligrosos	–	–	–	–	–	–
Incineración con recuperación energética	–	–	–	–	–	–
Incineración sin recuperación energética	–	–	–	–	–	–
Traslado a un Relleno de Seguridad	–	–	–	–	–	–
Otras operaciones de eliminación	–	–	–	–	–	–
Peso de los residuos no peligrosos	–	–	–	–	–	–
Incineración con recuperación energética	–	–	–	–	–	–
Incineración sin recuperación energética	–	–	–	–	–	–
Traslado a un Relleno Sanitario	–	4.091	–	–	4.916	–
Otras operaciones de eliminación	–	–	–	–	–	–
Total	–	4.091	–	–	4.916	–

6.4 GESTIÓN DE RESIDUOS

Los datos señalados se recopilaban a través de registros mensuales de pesaje y despacho de la empresa VEOLIA. Además, se debe considerar lo siguiente:

Definición de destinos

- ▶ Residuos no peligrosos → Relleno sanitario autorizado
- ▶ Residuos peligrosos → Relleno de seguridad autorizado conforme DS 148/2003.

Gestión y trazabilidad

- ▶ Declaración de residuos peligrosos en SIDREP.
- ▶ Declaración de residuos No Peligrosos en SINADER
- ▶ Contratos con empresas autorizadas por SEREMI Salud RM.

Aspecto clave

- ▶ No se utilizan procesos de incineración, con o sin recuperación energética; todos los residuos destinados a eliminación se gestionan fuera de las instalaciones, en rellenos autorizados.



6.5

GESTIÓN ENERGÉTICA

La mirada de Aeropuerto Santiago de Chile sobre la gestión energética, la contempla como un eje estratégico para avanzar en la sostenibilidad operativa, la reducción de emisiones y el cumplimiento de los compromisos climáticos globales. Basado en el Sistema de Gestión de Energía (SGE), implementado y certificado bajo el estándar internacional ISO 50.001, en cumplimiento con lo establecido en la Ley N°21.305 de eficiencia energética, busca gestionar de manera sistemática el uso de la energía, identificar oportunidades de mejora, implementar soluciones tecnológicas e impulsar la descarbonización progresiva de sus operaciones.

La planificación estratégica del SGE se articula en torno al uso eficiente de los recursos, la incorporación de energías renovables, la innovación en infraestructura y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular el ODS 7: Energía asequible y no contaminante. Durante el periodo observado, se han definido e implementado diversos hitos y proyectos en línea con los compromisos ambientales de sus accionistas (VINCI Airports y Groupe ADP).

Principales proyectos 2024

PROYECTO/PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS 2024
Cambio de Iluminación Hall Central	Se realizó el recambio de luminarias de haluros del Hall Central del edificio T1 por campanas LED con sistema de control integrado. Esto permitió mejorar los niveles de iluminación y reducir los consumos de energía eléctrica.	Ahorro del 57% de energía eléctrica en comparación con la luminaria anterior.
Recambio de chillers	Proyecto para realizar el recambio de 2 chillers y una torre de enfriamiento para mejorar eficiencia de la planta térmica (PTE) del edificio T1 y reducir los consumos de energía eléctrica y Huella De Carbono en el aeropuerto.	Proyecto 100% ejecutado, con uso de refrigerantes R-134A que no daña la capa de ozono.
Renovación de vehículos	Renovación de la flota de vehículos por seis vehículos eléctricos para actividades de mantenimiento y ocho híbridos para equipo de gerencia.	Proyecto 100% ejecutado con reducción de huella de carbono en 74,3 ton/año.
Certificación Sistema Gestión Energía ISO 50.001	Implementación del Sistema de Gestión de Energía (SGE) certificado bajo la norma internacional ISO 50.001. El objetivo es mejorar de forma continua su desempeño energético, reducir el consumo de energía y minimizar su impacto ambiental en cumplimiento con la ley de eficiencia energética 21.305.	Sistema Certificado bajo la norma ISO 50.001 por AENOR

El Aeropuerto cuenta con un plan de reducción de huella carbono que incluye nuevas iniciativas a ser informadas en el próximo reporte.

6.5

GESTIÓN ENERGÉTICA

Reducciones de requerimientos energéticos en 2024

Las iniciativas descritas en los principales proyectos 2024, orientadas a reducir los requerimientos energéticos asociados a las operaciones y servicios, fueron estimadas mediante mediciones operacionales directas y cálculos basados en especificaciones técnicas de los equipos reemplazados.

Las acciones fueron calculadas y monitoreadas mediante herramientas de gestión energética internas, respaldadas por mediciones técnicas, especificaciones de los nuevos equipos y estimaciones según metodologías compatibles con ISO 50.001.

INDICADOR	AVANCE DEL INDICADOR 2024	META/OBJETIVO	AÑO A ALCANZAR META/OBJETIVO
Cambio de Iluminación Hall Central	100% cumplimiento	Reducción electricidad (kWh)/ N° de pasajeros (Pax). 40% reducción de la huella de carbono Arturo Merino Benítez (alcance 1 y 2)	2030
Recambio de chillers	100% cumplimiento		
Renovación de vehículos	100% cumplimiento		

» INDICADORES DE GESTIÓN

Total consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables y no renovables

CONSUMO	TIPO DE COMBUSTIBLE	UNIDAD DE MEDIDA 2023	UNIDAD DE MEDIDA 2024
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables	–	–	–
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables	GLP	19.099 [MWh]	21.688 [MWh]
	Diesel	470 [MWh]	691 [MWh]
	Gasolina	30 [MWh]	6 [MWh]

6.5

GESTIÓN ENERGÉTICA

Total consumo de energía desglosado por electricidad, calefacción, refrigeración y vapor

CONSUMO	2023 MWh	2024 MWh
Electricidad	55.003 MWh	58.901 MWh
Calefacción	19.099 MWh	21.689 MWh
Refrigeración	–	–
Vapor	–	–
Total	74.102 MWh	80.590 MWh

Total de energía que Aeropuerto Santiago de Chile vende, desglosado por electricidad, calefacción, refrigeración y vapor

ENERGÍA VENDIDA	2023 MWh	2024 MWh
Electricidad	15.661 MWh	16.708 MWh
Calefacción	0	0
Refrigeración	0	0
Vapor	0	0
Total	15.661 MWh	16.708 MWh

Total de energía consumida por Aeropuerto Santiago de Chile y el porcentaje proveniente de la red eléctrica

CONSUMO	2023 MWh	2024 MWh
Total consumo de energía	55.003 MWh	58.901 MWh
Total energía Autogenerada (Planta Solar)	1.442 MWh	1.463 MWh
% de energía consumida de la red eléctrica	97,44%	97,57%
% de energía autogenerada	2,55%	2,43%

6.5

GESTIÓN ENERGÉTICA

Total de energía renovable consumida por la operación de Aeropuerto Santiago de Chile

UNIDAD	2023	2024
Energías renovables origen fotovoltaico y eólico [MWh] - IREC	55.003 MWh	58.901 MWh

Nota: Toda la energía consumida en el aeropuerto proviene de fuentes renovables y está certificada por el standard IREC

Total consumo de energía (en MWh) por la operación de Aeropuerto Santiago de Chile, desglosado por tipo de combustible renovable

TIPO DE COMBUSTIBLE RENOVABLE	2023	2024
Hidráulica (de pasada)	Sí	–
Solar	Sí	Sí
Eólica	Sí	–
Biomasa	–	–
Geotérmica	–	–
Total	55.003 [MWh]	58.901 [MWh]

Ratio de intensidad de energía de Aeropuerto Santiago de Chile

CONSUMO POR TIPO DE FUENTE	2023	2024
Combustible	–	–
Electricidad	–	–
Calefacción	–	–
Refrigeración	–	–
Consumo vapor	–	–
Consumo energético Total/ Pasajeros (PAX)	3,3 kWh/Pax	3,2 kWh/Pax

6.5

GESTIÓN ENERGÉTICA

Magnitud de las reducciones de consumo energético logradas como resultado directo de iniciativas de conservación y eficiencia

REDUCCIÓN DE CONSUMO	2023	2024
Reducción de combustible (Gasolina)	30.230 lts	711 lts
Reducción de consumo de electricidad	-	-
Reducción de consumo de calefacción	-	-
Reducción de consumo de refrigeración	-	-
Reducción de consumo de vapor	-	-
Total reducción de consumo	30.230 lts	711 lts

El Sistema de Gestión de Energía (SGE) de Aeropuerto Santiago de Chile, utiliza como indicador principal de desempeño energético la razón entre el consumo de electricidad y el número de pasajeros movilizados, expresado como kWh/PAX. Esta métrica permite evaluar la eficiencia energética operacional en función de la demanda real del aeropuerto.

El año base seleccionado para el seguimiento de este indicador es 2023, periodo en el cual se registró un valor de 3,3 kWh/PAX. Durante 2024 se logró una mejora en la eficiencia energética, alcanzando un valor de 3,2 kWh/PAX, lo que representa una reducción relativa del consumo energético por pasajero.

La elección de esta línea base se justifica por corresponder a un año de operación representativo de las condiciones actuales del aeropuerto. El cálculo se realiza utilizando datos de consumo eléctrico por el operador energético y cifras oficiales de tráfico de pasajeros.

La metodología aplicada se encuentra alineada con los principios de la norma ISO 50.001, permitiendo asegurar trazabilidad, consistencia y mejora continua en la gestión energética.

Aeropuerto Santiago de Chile no cuantifica el consumo de energía fuera la organización.

CAPÍTULO 7

COMPROMETIDOS CON EL TALENTO DE NUESTRAS PERSONAS



7.1

EMPLEO
Y PRÁCTICAS
LABORALES

En Aeropuerto Santiago de Chile entendemos que el crecimiento sostenible y la excelencia operacional se construyen sobre la base de las personas. A partir del Plan Estratégico 2024-2027, que señala como uno de sus objetivos "Fomentar el compromiso de los colaboradores y su desarrollo profesional. Apoyar y atraer talentos adecuados, promoviendo trayectorias de carrera y fortaleciendo la estructura organizacional", se busca impulsar prácticas que fortalezcan la cultura interna, reconozcan el esfuerzo y los logros, y generen oportunidades de desarrollo de carrera para todas y todos.

Bajo este propósito, la Subgerencia de Recursos Humanos tiene un rol clave en el desarrollo organizacional, con foco en el compromiso, la proyección profesional y el bienestar de sus colaboradores. Para dar respuesta a estos desafíos, en 2024, se presentó el Plan de Desarrollo Organizacional para ser implementado desde 2025.

Elementos del Plan de Desarrollo Organizacional

- **Objetivo general**
Promover una cultura basada en el reconocimiento de los logros, el empoderamiento y la alineación con el Propósito y Valores de Aeropuerto Santiago de Chile.
- Aspectos claves a trabajar**
 - Reconocimiento de colaboradoras y colaboradores
 - Retención del talento
 - Desarrollo de un clima laboral favorable

- **Objetivo específico**
Consolidar un ambiente laboral que permita fidelizar y potenciar el talento interno, mediante la incorporación de procesos innovadores en gestión de personas, la identificación de brechas en prácticas actuales de recursos humanos, y la realización de diagnósticos organizacionales que permitan medir y mejorar el ambiente laboral.

- Iniciativas para lograr su éxito**
 - Reconocimiento transversal (descendente, ascendente y entre pares).
 - Planificación de carrera
 - Capacitación para nuevas responsabilidades
 - Mejora continua en la evaluación de desempeño

Estos avances, desafíos y compromisos requieren de un liderazgo activo, capaz de comprender que las personas son el centro de nuestra transformación.

216 Total colaboradores/as al cierre de 2024	31% 67 mujeres	69% 149 hombres
---	--------------------------	---------------------------

Durante 2024 no hubo fluctuaciones significativas que reportar en cuanto al número de personas trabajadoras.

7.1

EMPLEO
Y PRÁCTICAS
LABORALES

Principales proyectos 2024 en materia de empleo

Proyecto/programa	Descripción
Carrera Profesional de colaboradores/as	Implementar un plan de desarrollo profesional.
Programa de Retención del Talento Organizacional	Implementar un programa de capacitación con las distintas áreas para asegurar el desarrollo del talento.
Programa de Reconocimiento con enfoque a evaluación de desempeño	Establecer un programa de reconocimiento que fortalezca la retención de colaboradores de alto desempeño.

Indicadores en el desarrollo de carrera

Durante 2024, la Subgerencia de Recursos Humanos tuvo como principales indicadores en materia de Movilidad Interna, la Capacitación en Liderazgo y el Reconocimiento al Desempeño, todos con metas a alcanzarse en 2026.

Indicador	Descripción	Año a alcanzar la meta
Índice de Movilidad Interna (Nº de colaboradores que tuvieron movilidad interna) ÷ (Total de colaboradores) x 100	Conocer la trayectoria de los trabajadores para conseguir movilidad tanto vertical como horizontal.	2026
Índice de Capacitación en Liderazgo para Altos Desempeños (Nº de trabajadores de alto desempeño que participaron en capacitaciones de liderazgo) ÷ (Total de trabajadores identificados como alto desempeño) x 100	Capacitar a los altos desempeños con el propósito de fortalecer sus habilidades de liderazgo.	2026
Índice de Reconocimiento y Recompensa al Desempeño (Nº de colaboradores que recibieron reconocimiento formal por logros) ÷ (Total de colaboradores) x 100	Recompensar los logros individuales y grupales.	2026

7.1

EMPLEO Y PRÁCTICAS LABORALES

Si bien Aeropuerto Santiago de Chile no ha aplicado encuestas de clima laboral en los últimos dos años, para 2025 tiene proyectado diseñar un instrumento bajo la metodología “Trust Index”, que aborda cinco dimensiones: credibilidad, imparcialidad, orgullo, respeto y camaradería. Con ello esperamos avanzar hacia una medición de alto impacto que nos lleve a consolidar equipos más motivados, impactando en la retención de las personas, la satisfacción de nuestros clientes y usuarios y, finalmente, en la sostenibilidad de la organización.

Para 2025, en el marco del Plan de Desarrollo Organizacional, está considerado un Plan de Reconocimiento Laboral asociado a incentivos no monetarios para los colaboradores y colaboradoras. Durante 2024 se diseñaron diversos aspectos de este plan, configurándose así su objetivo general: fomentar una cultura organizacional basada en el reconocimiento mutuo, destacando a colaboradores que representan los valores de la empresa y generan un impacto positivo en su entorno laboral, mediante un sistema de reconocimiento entre pares y superiores.

Nuevas contrataciones

UNIDAD	2023	2024
Nuevas contrataciones: Mujeres		
Menores de 30 años	2	2
Entre 30 y 50 años	9	9
Mayores de 50 años	-	1
Nuevas contrataciones: Hombres		
Menores de 30 años	3	7
Entre 30 y 50 años	20	18
Mayores de 50 años	2	4
TOTAL	36	41

Tasa de rotación y número de empleados

UNIDAD	2023	2024
Tasa de rotación de los empleados	7,81%	5,88%
Menores de 30 años	-	-
Entre 30 y 50 años	13%	8,5%
Mayores de 50 años	7,14%	9,9%
Rotación en n° de empleados	5	9
Menores de 30 años	-	-
Entre 30 y 50 años	4	6
Mayores de 50 años	1	3

7.1

EMPLEO
Y PRÁCTICAS
LABORALES

PRESTACIONES

Aeropuerto Santiago de Chile ofrece dos tipos de beneficios a su personal de tiempo completo. Se trata de un seguro de vida y salud complementario, que incluye cobertura por incapacidad e invalidez. Este seguro, tomado con la compañía BiceVida, financia el copago respecto al plan de salud individual de los trabajadores, con distintas coberturas, según la prestación utilizada. Por su parte, el seguro de vida equivale a 300 UF en caso de fallecimiento, y la cobertura por invalidez.

Otros beneficios:

- ▶ Aguinaldo Septiembre y Navidad: \$250.000 brutos
- ▶ Bono Marzo: \$250.000 brutos
- ▶ Asignación Sala Cuna: \$250.000 netos
- ▶ Bono Vacaciones sobre 10 días de feriado: UF 5
- ▶ Bono Vacaciones sobre otros 10 días en el año: UF 3
- ▶ Fallecimiento cónyuge: UF 13
- ▶ Fallecimiento trabajador: UF 10
- ▶ Fallecimiento padre o madre: UF 10
- ▶ Nacimiento hija/o: UF 6
- ▶ Bono Excelencia académica, sobre nota 5,9: \$75.000.-
- ▶ Trabajadores sindicalizados, 75% de indemnización por retiro voluntario, 3 trabajadores al año

Actualmente, la empresa no cuenta con beneficios asociados a un plan de pensiones para sus colaboradores.

POSTNATAL

En cuanto al período de descanso de postnatal, si bien la empresa no cuenta con una política al respecto, rige su actuar de acuerdo a lo que señala la ley sobre dicho permiso (Ley N° 20.545). Lo mismo ocurre con la posibilidad de teletrabajo para el cuidado de niños, niñas y/o personas con discapacidad (Ley N° 21.391). Ambas especificaciones están contenidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Personas con permiso parental

Total de colaboradores que han utilizado el permiso parental	3 Mujeres	1 Hombre	4 Total
Total de colaboradores que han regresado al trabajo, después de terminar el permiso parental	3 Mujeres	1 Hombre	4 Total
Total de colaboradores que seguían siendo colaboradores 12 meses después de regresar al trabajo por permiso parental	3 Mujeres	1 Hombre	4 Total

Personas bajo contrato de teletrabajo

INDICADOR	TOTAL DE COLABORADORES	% *
Total de colaboradores que se acogen a teletrabajo o a pactos de adaptabilidad de jornada laboral:		
Mujeres	38	56%
Hombres	79	53%
TOTAL	117	54%

(*) % Que representan de la dotación total foco del beneficio

En Aeropuerto Santiago de Chile el teletrabajo rige según lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo y en el Decreto N° 18, publicado en el Diario Oficial el 03 de julio del año 2020.

7.2

DIVERSIDAD
E IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES

A través del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, publicado en 2024, buscamos dar cumplimiento al principio de igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres que presten un mismo trabajo, no siendo consideradas arbitrarias aquellas diferencias objetivas en las remuneraciones, fundadas en razones como las capacidades, calificaciones, idoneidad, responsabilidad o productividad.

Dicho reglamento, cuya elaboración y cumplimiento están regulados por el Código del Trabajo, es el instrumento que establece las normas para regular la convivencia laboral, resguardar la seguridad de las personas y promover un entorno de trabajo saludable y respetuoso. Este documento también vela por una compensación equitativa entre colaboradoras y colaboradores, de conformidad con sus roles y responsabilidades. El reglamento interno está disponible en la intranet de Aeropuerto Santiago de Chile y, al momento de su publicación, se envió por correo electrónico institucional para su descarga a través de código QR.

Cabe destacar que los procesos de selección consideran criterios que promueven la participación femenina, fomentando la diversidad de género en la organización.

Indicador de diversidad

MES	% DE MUJERES	MES	% DE MUJERES
Enero	32%	Julio	31%
Febrero	32%	Agosto	31%
Marzo	32%	Septiembre	31%
Abril	32%	Octubre	32%
Mayo	32%	Noviembre	32%
Junio	31%	Diciembre	31%

Fórmula de cálculo: {(Total Mujeres / Total compañía) *100}

Si bien Aeropuerto Santiago de Chile no cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos referidos a los derechos de sus trabajadores, cumple a cabalidad con los derechos laborales, desde el pago previsional hasta los beneficios anualmente otorgados. De todas maneras, se evaluará la incorporación de este tipo de mecanismos en el próximo reporte.

GESTIÓN DEL ACOSO LABORAL Y SEXUAL

Para prevenir y gestionar el acoso laboral y sexual dentro de la empresa, existe un canal de denuncias que da cumplimiento a lo que señala la ley. Además, se realizan capacitaciones permanentes sobre la Ley Karin (Ley N° 21.643) y la vulneración de derechos fundamentales, logrando un 100% de las personas capacitadas en estas materias durante 2024.

En el periodo reportado se recibieron dos denuncias por Ley Karin.

7.2

DIVERSIDAD
E IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES

7.2.1 PRINCIPALES INDICADORES 2024

Personas que componen el órgano de gobierno (Directorio)	3 Mujer 43%	4 Hombres 57%
--	-------------------	---------------------

Personas que componen el órgano de gobierno por grupo etario

GÉNERO	MENORES DE 30 AÑOS	% QUE REPRESENTAN	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	% QUE REPRESENTAN	MAYORES DE 50 AÑOS	% QUE REPRESENTAN
Mujeres	–	–	1	100%	–	–
Hombres	–	–	2	22,22%	6	77,78%
TOTAL	–	–	3	–	6	–

No hay personas consideradas como parte de grupos minoritarios o vulnerables en el órgano de gobierno.

Dotación por categoría de funciones

CATEGORÍA DE FUNCIONES	Nº DE MUJERES	% QUE REPRESENTAN	Nº DE HOMBRES	% QUE REPRESENTAN
Alta Gerencia	1	1	8	5
Gerencia	4	6	8	5
Jefatura	6	9	17	11
Operario	26	39	40	27
Administrativo	9	13	3	2
Otros Profesionales	16	25	20	13
Otros Técnicos	5	7	53	37
TOTAL	67	100	149	100

7.2

DIVERSIDAD
E IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES

Dotación por grupo etario - Mujeres

CATEGORÍA DE FUNCIONES	MENORES DE 30 AÑOS	% QUE REPRESENTAN	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	% QUE REPRESENTAN	MAYORES DE 50 AÑOS	% QUE REPRESENTAN
Alta Gerencia	-	-	1	2	-	-
Gerencia	-	-	4	8	-	-
Jefatura	-	-	6	11	-	-
Operario	5	83	14	26	6	75
Administrativo	-	-	8	15	1	13
Otros Profesionales	1	17	15	28	1	12
Otros Técnicos	-	-	5	10	-	-
TOTAL	6	100	53	100	8	100

Dotación por grupo etario - Hombres

CATEGORÍA DE FUNCIONES	MENORES DE 30 AÑOS	% QUE REPRESENTAN	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	% QUE REPRESENTAN	MAYORES DE 50 AÑOS	% QUE REPRESENTAN
Alta Gerencia	-	-	2	2	6	13
Gerencia	-	-	3	3	5	11
Jefatura	-	-	11	12	6	13
Operario	5	38	23	26	12	26
Administrativo	1	8	1	1	1	2
Otros Profesionales	5	38	12	13	3	6
Otros Técnicos	2	16	37	43	14	29
TOTAL	13	100	89	100	47	100

No hay personas empleadas que sean parte de grupos minoritarios o vulnerables en Aeropuerto Santiago de Chile.

7.2

DIVERSIDAD
E IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES

Indicadores generales al 31 de diciembre 2024

	MUJERES	HOMBRES
Promedio de edad	40	45
Promedio de años de antigüedad	4,5	4,9
Rotación anual	1%	3%
Porcentaje de nuevas contrataciones	4%	6%
Porcentaje de mujeres y hombres	32%	68%
Porcentaje de chilenos	28%	63%
Porcentaje de extranjeros	3%	6%

Personas con contrato de trabajo

CATEGORÍA DE FUNCIONES	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Alta Gerencia	1	8	9
Gerencia	4	8	12
Jefatura	6	17	23
Operario	26	40	66
Administrativo	9	3	12
Otros Profesionales	16	20	36
Otros Técnicos	5	53	58
TOTAL	67	149	216

Personas extranjeras con contrato de trabajo

CATEGORÍA DE FUNCIONES	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Alta Gerencia	1		
Gerencia	-		
Jefatura	1	4	5
Operario	1	1	1
Otros Profesionales	3	1	2
Otros Técnicos	1		
TOTAL	7	4	5

7.2

DIVERSIDAD
E IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES

Personas según tipo de jornada

TIPO DE EMPLEADOS	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Fijos	-	-	-
Temporales	-	-	-
Por horas no garantizadas	-	-	-
Tiempo completo	67	149	216
Tiempo parcial	-	-	-

7.2.2 PERSONAL DE EMPRESAS SUBCONTRATISTAS

En cuanto a los estándares laborales exigidos a las empresas subcontratistas cuyo personal desempeña funciones en el Aeropuerto Santiago de Chile, al momento de ser elegidas, estas deben presentar el certificado F30 de la Dirección del Trabajo, carpeta tributaria, acta de poderes y personería jurídica. De esta forma se verifica su cumplimiento con lo que la ley exige.

Los datos relacionados con el personal de empresas contratistas se compilan a partir de:

- ▶ Registros internos de personal de Aeropuerto Santiago de Chile, a cargo de la Subgerencia de Recursos Humanos.
- ▶ Sistema de acreditación de contratistas, que permite registrar y controlar a los trabajadores externos bajo régimen de subcontratación.
- ▶ Información consolidada por la Subgerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Operación (SSTO) y el organismo administrador, el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST).
- ▶ Aplicación de criterios definidos en los estándares GRI 403, ISO 45.001 y la legislación laboral nacional (Ley N° 16.744 y Código del Trabajo).

Cabe señalar que los datos reportados consideran únicamente a los trabajadores cuya labor o lugar de trabajo está bajo el control operacional de Aeropuerto Santiago de Chile, sean empleados propios o contratistas acreditados.

Se consideran como trabajadores no empleados aquellos que prestan servicios bajo empresas contratistas y subcontratistas que operan dentro de las instalaciones de la concesión, y que han sido acreditados y supervisados conforme al Reglamento Especial de Contratistas.

No se incluyen proveedores, visitas u otros actores sin vínculo contractual directo ni régimen de subcontratación.

No hay información 2024 sobre fluctuaciones significativas que reportar en el número de empleados.

7.3

FORMACIÓN
Y EDUCACIÓN

En el marco de nuestro Objetivo Estratégico de "Fomentar el compromiso de los colaboradores y su desarrollo profesional", durante 2024 realizamos un proceso de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) para establecer un plan orientado a fortalecer el desempeño de colaboradoras y colaboradores. Este diagnóstico permitió identificar brechas de conocimiento, habilidades y conductas observables que impactan directamente en la eficiencia y efectividad de las personas, en el marco de su rol y funciones.

El Plan de Capacitación tiene un carácter transversal, abarcando a todas las gerencias de Aeropuerto Santiago de Chile, a fin de fortalecer las competencias técnicas, conductuales y organizacionales de los equipos de trabajo. Para ello, se han establecido una serie de acciones orientadas a alcanzar con éxito el cumplimiento de los objetivos trazados en el Plan Estratégico 2024-2027 y promover una cultura de mejora continua.

Para su ejecución, se dispuso de un presupuesto específico destinado exclusivamente a formación y desarrollo de las personas, lo que permitió implementar programas de capacitación según las necesidades detectadas y en concordancia con las prioridades institucionales. En ese marco, cada colaborador asistió a 2,7 cursos en promedio durante 2024.

Total de personas capacitadas

CATEGORÍA DE FUNCIONES	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Alta Gerencia	1	2	3
Gerencia	1	2	3
Jefatura	4	10	14
Operario	21	43	64
Administrativo	3	11	14
Otros Profesionales	11	30	41
TOTAL	41	98	139
Total de colaboradores capacitados			139
Porcentaje de colaboradores capacitados con relación al total de la dotación			64%

Total de horas de capacitación

CATEGORÍA DE FUNCIONES	MUJERES (HRS)	HOMBRES (HRS)	TOTAL (HRS)
Alta Gerencia	100	160	260
Gerencia	67	160	227
Jefatura	187	298	485
Operario	526	1933	2459
Administrativo	168	640	808
Otros Profesionales	224	1260	1484
TOTAL	1272	3875	5147

7.3

FORMACIÓN
Y EDUCACIÓN

Horas anuales de capacitación

CATEGORÍA DE FUNCIONES	MUJERES (HRS)	HOMBRES (HRS)
Alta Gerencia	147	107
Gerencia	99	107
Jefatura	275	200
Operario	774	1297
Administrativo	247	430
Otros Profesionales	329	846
TOTAL	1871	2987

61.425.500

Inversión total destinada a capacitación,
educación y desarrollo profesional 2024 (CLP \$)

7.3

FORMACIÓN
Y EDUCACIÓN

Principales materias abordadas en las capacitaciones

TEMA	MATERIAS ABORDADAS	TOTAL DE PERSONAS CAPACITADAS	TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN
Ética Empresarial	Transparencia y ética profesional	6	287
Ética Empresarial	Compliance y normativas legales	6	200
Ciberseguridad	Protección de datos	150	300
Team Building	Liderazgo, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, espíritu colaborativo	200	1600
Paquete Office	Niveles de Excel, Power BI, Power Point	40	960
Normas Contables	Derivados de IFRS, estrategias de inversión, negociación, administración de contratos	20	240
TOTAL		422	3587

Número y porcentaje de ejecutivos principales que se capacitaron en anticorrupción	6 86%
--	----------

*El número de ejecutivos principales corresponde a 7 personas.

Personas que recibieron formación sobre anticorrupción

CATEGORÍA DE FUNCIONES	NÚMERO	%
Alta Gerencia	1	1
Gerencia	4	6
Jefatura	6	9
Operario	26	39
Administrativo	9	13
Otros Profesionales	17	25
Otros Técnicos	5	7
TOTAL	68	100

7.3

FORMACIÓN
Y EDUCACIÓN

Evaluación de desempeño

CATEGORÍA DE FUNCIONES	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	% DE EMPLEADOS EVALUADOS
Alta Gerencia	-	-	-	-
Gerencia	4	6	10	5%
Jefatura	6	17	23	11%
Operario	32	78	110	53%
Administrativo	6	10	16	8%
Otros Profesionales	20	28	48	23%
TOTAL	68	139	207	100%

TRANSICIÓN LABORAL

Aeropuerto Santiago de Chile no cuenta con programas de ayuda a la transición para facilitar la empleabilidad continua y la gestión del final de la carrera profesional debido a jubilación o despido. Sin embargo, evaluará su incorporación en el próximo reporte.

7.4

RELACIONES
LABORALES

Para Aeropuerto Santiago de Chile, el compromiso con las personas es parte de la estrategia y en ese contexto, la gestión de las relaciones laborales y sindicales cobra especial relevancia.

La negociación colectiva con el sindicato se lleva a cabo de forma periódica cada dos años, conforme a lo establecido en la normativa vigente y en los acuerdos previos entre las partes. Este proceso tiene por finalidad revisar y actualizar las condiciones laborales, beneficios, remuneraciones y demás aspectos contemplados en el contrato colectivo. Además, se realizan reuniones bimensuales con el sindicato, a fin de abordar con antelación aspectos que puedan ser críticos o complejos.

La última negociación colectiva se realizó en agosto de 2024, por lo que la próxima instancia está programada para agosto de 2026. En dicha oportunidad, se espera la firma de un nuevo contrato colectivo, el cual regirá las relaciones laborales entre la empresa y los colaboradores sindicalizados durante el siguiente período.

Este proceso es clave para mantener relaciones laborales armónicas y garantizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones, tanto de Aeropuerto Santiago de Chile como de su personal.

Total de empleados cubiertos por los convenios de negociación colectiva

SINDICATOS	2023	2024
Número de trabajadores cubiertos por negociación colectiva	136	132
Porcentaje de trabajadores cubiertas por negociación colectiva (por extensión de beneficios)	100%	100%
Numero de sindicatos	1	1
Porcentaje de sindicalización	65%	61%

Cabe señalar que los contratos colectivos se han enfocado en mejorar beneficios no aplicables a remuneraciones, ya que estas se rigen por otros mecanismos de reajustabilidad. En negociaciones anteriores, el sindicato de trabajadores y trabajadoras ha hecho extensivo los beneficios conseguidos hacia el resto de las personas no sindicalizadas.

En septiembre de 2024, los trabajadores sindicalizados de Aeropuerto Santiago de Chile realizaron una huelga de dos días.

CAPÍTULO 8

CONECTANDO CON NUESTRO ENTORNO Y SUS NECESIDADES



8.1

COMUNIDADES
LOCALES

Promover la empleabilidad local, fortalecer la gestión con proveedores de zonas cercanas y apoyar la creatividad y emprendimiento de la comuna donde está inserto el aeropuerto, son aspectos claves de la relación que busca forjar Aeropuerto Santiago de Chile con la comunidad de su entorno más cercano.

En esa misma línea, el desarrollo de iniciativas con el Liceo Ciudad de Brasilia, ubicada en el sector de Noviciado de la comuna de Pudahuel hacia el oeste del aeropuerto, ha incentivado la creación de instancias que han logrado impactar positivamente en la educación de niñas, niños y adolescentes de esa comuna.

A continuación, algunos de los principales programas que se ejecutaron en 2024, en el ámbito de relacionamiento con las comunidades locales.



Proyecto / programa	Descripción	Resultados 2024	Monto de inversión/ financiamiento	Nº de beneficiarios directos
Programa de fomento laboral - ALAS	Busca potenciar al aeropuerto como una fuente de oportunidades laborales para las y los vecinos de las comunas aledañas. Se comparten ofertas de empleo a través de la web de Aeropuerto Santiago de Chile y de la OMIL de Pudahuel. También se invita a empresas del aeropuerto a participar en ferias laborales para informar sobre las oportunidades de empleo disponibles.	Participación de 12 empresas de la comunidad aeroportuaria que compartieron sus ofertas laborales con la Municipalidad de Pudahuel. El programa ha potenciado la contratación de personal proveniente de la comuna que acoge al aeropuerto para obtener un 20% de contratados, lo que implica un alza de 6% desde que inició el programa, a comienzos de 2024. Más de 200 vacantes provenientes de industrias como transporte, servicios de alimentación y bebidas, atención al cliente y limpieza, entre otras.	\$ 4.157.230	► Alcance: más de 5 mil personas de la comuna de Pudahuel. ► 15 empresas del aeropuerto participaron con ofertas laborales. ► Más de 200 vacantes informadas. ► Alrededor de 20 contrataciones.

8.1

COMUNIDADES
LOCALES

Proyecto / programa	Descripción	Resultados 2024	Monto de inversión/ financiamiento	Nº de beneficiarios directos
Fomento Emprendimiento	Aeropuerto Santiago de Chile busca ser una plataforma para la exhibición de productos artesanales de vecinos/as emprendedores/as. Para ello, se realizan mensualmente ferias de emprendimiento donde participan PYMEs de comunas aledañas, así como ruedas de negocios para crear espacios de encuentro entre estas y las empresas que integran el aeropuerto.	Más de 50 artesanos locales han participado en ferias de emprendimiento realizadas en el aeropuerto, a través del Servicio de Cooperación Técnica y la Municipalidad de Pudahuel. Las PYMEs participantes provienen de las comunas aledañas de Pudahuel, Cerro Navia y Lo Prado. Además, 40 emprendimientos locales y 13 empresas se dieron cita en la primera Rueda de Negocios del Aeropuerto de Santiago, encuentro estratégico para acercar a las MYPES a la economía aeroportuaria. Cabe destacar que se realizó un trabajo conjunto con el Fomento Productivo de la Municipalidad de Pudahuel para capacitar a siete emprendedores locales especializadas en chocolate artesanal, con el objetivo de que comercialicen sus productos en el aeropuerto. En 2024 diez artesanos lograron comercializar sus productos de joyería y textiles.	\$ 2.660.075	► 50 artesanos participantes en ferias de emprendimiento. ► 10 artesanos en joyería y textiles con productos a comercializar en el Terminal Internacional (T2). ► Cerca de 20 artesanos con capacitaciones sobre marketing, branding y modelos de negocio. ► Relacionamiento directo entre 40 emprendimientos y 13 empresas del aeropuerto.

8.1

COMUNIDADES
LOCALES

Proyecto / programa	Descripción	Resultados 2024	Monto de inversión/ financiamiento	Nº de beneficiarios directos
Alianza con Liceo Ciudad de Brasilia	Desarrollo de un programa educativo que incluye charlas sobre astronomía y sustentabilidad, gracias a alianzas con universidades y empresas que colaboran con Aeropuerto Santiago de Chile. También potencia la lectura a través de la donación de libros para la biblioteca de la escuela. En el ámbito de la sustentabilidad, incluye actividades sobre economía circular, como la reconstrucción de un invernadero para el autosustento del liceo.	–	\$ 2.706.160	400 estudiantes

8.1

COMUNIDADES
LOCALES

Metas relacionadas con la gestión de las comunidades locales
alcanzadas en 2024

Indicador	Meta/objetivo	Año a alcanzar la meta/objetivo
Incrementar la participación del aeropuerto y la conciencia con las comunidades locales reforzando los planes sociales	Asegurar la sostenibilidad ambiental, social y la colaboración institucional	2027



El Programa ALAS tuvo un impacto del 80% dentro de la comunidad, abarcando, tanto el fomento al empleo como al desarrollo del emprendimiento local.



8.2

IMPACTOS EN LAS COMUNIDADES

Aeropuerto Santiago de Chile está consciente de que las operaciones del ecosistema aeroportuario pueden generar impactos que afecten a las comunidades locales. El ruido producto de la llegada y salida de aeronaves, así como del funcionamiento de sus motores; la contaminación atmosférica debido a los Gases de Efecto Invernadero (GEI) provenientes de las operaciones; así como la posible generación de malos olores desde la planta de tratamiento de aguas servidas, nos convocan a comprometernos con acciones y programas que ayuden a mitigar los impactos que las operaciones del aeropuerto en general, tienen en la calidad de vida de las personas que lo rodean.

Aun cuando la mayoría de los aspectos antes descritos no están directamente relacionados con la actividad de la concesión del aeropuerto, teniendo presente su efecto en las comunidades locales, se ha considerado necesario abordarlos como parte de los objetivos definidos en el marco de nuestro Plan Estratégico 2024-2027. Para ello, nos hemos propuesto la misión de incrementar el compromiso del aeropuerto con las comunidades locales, no solo reforzando nuestros planes sociales, sino también haciéndolos en sintonía con procesos de escucha activa que nos permitan prever y, dentro de lo posible, evitar o mitigar los impactos negativos.

Producto de este proceso de escucha activa, en 2024 los principales temas abordados fueron la generación de empleo e inclusión de emprendimientos artesanales, como parte de la comercialización de productos en el aeropuerto. En total, se llevaron a cabo 15 procesos de participación con la comunidad local, que convocaron a 150 personas.

ARTESANOS DE PUDAHUEL SE CAPACITARON EN TÉCNICAS DE MARKETING

En conjunto con Fomento Productivo de la Municipalidad de Pudahuel y MORPHO Travel Experience se capacitó a 12 artesanos/as en técnicas de marketing y desarrollo de marca. Con esta experiencia formativa, se establecieron con sus emprendimientos de joyería y textiles en el sector Plaza Chile, ubicado en el edificio T2, logrando convertir al aeropuerto en una vitrina para la comercialización de pequeños negocios. Tras esta instancia iniciaremos una nueva etapa con siete artesanas especializadas en chocolatería, que serán apoyadas en la creación de una cooperativa y posterior comercialización de sus productos en 2025.



8.2

IMPACTOS
EN LAS
COMUNIDADES

Comunicación con las comunidades

Aeropuerto Santiago de Chile cuenta con diversos canales para levantar Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (CRSF) respecto de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos de la concesión, incluyendo para esto formularios de contacto, a los que se puede acceder a través del sitio web de la empresa (www.nuevopudahuel.cl), redes sociales (Instagram, X, Facebook), módulos digitales ubicados en ambos edificios terminales de pasajeros y mesones de información. Estos canales y formularios están disponibles, tanto para pasajeros y usuarios del aeropuerto, como para los vecinos de las comunidades locales.

Indistintamente del medio elegido para enviar el formulario, la Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos dispone de entre 48 a 72 horas para entregar una respuesta. Si el caso amerita una investigación, se solicita la información necesaria para solucionar el requerimiento con el área pertinente.

Respecto de los reclamos 2024 relacionados con comunidades locales y el efecto de la actividad del aeropuerto, se recibieron tres mensajes a través del sitio web, orientados a consultas sobre aeronaves que parecían volar a una altura más baja de la habitual. Al tratarse de seguridad y operación aérea, estas fueron remitidas a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), entidad responsable de estos aspectos.

N° de reclamos recibidos durante 2024	3
N° de reclamos cerrados al 31-12-2024	3

Nota: Se incluyen solo mensajes formulados por comunidades locales en relación a la operación del aeropuerto.

CAPÍTULO 9

ACERCA DE ESTE REPORTE



9.1 CÓMO ESCRIBIMOS ESTA HISTORIA

9.1.1 ALCANCE, METODOLOGÍAS Y ESTÁNDARES

Aeropuerto Santiago de Chile lanza su primer Reporte de Sostenibilidad correspondiente al año 2024. Este refleja el desempeño de la empresa, los principales desafíos y compromisos con una gestión responsable de los impactos económicos, ambientales y sociales de sus operaciones y la transparencia hacia sus grupos de interés.

Con información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, el documento está en línea con la Memoria Anual 2024 que la empresa envía a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), abordando además el desempeño de todas sus actividades y operaciones.

El Reporte de Sostenibilidad 2024 de Aeropuerto Santiago de Chile –que tendrá una frecuencia anual– fue elaborado con referencia a los estándares más recientes del Global Reporting Initiative (GRI), siguiendo los principios establecidos por dicha normativa a fin de velar por una comunicación transparente, coherente y de calidad. Además, incluyó las métricas sectoriales del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y de Airports Council International (ACI).

La información de este reporte fue levantada y validada por los principales ejecutivos y ejecutivas de Aeropuerto Santiago de Chile, cumpliendo con los estándares propuestos en el documento. El reporte no fue verificado por una empresa externa.

Metodología y estándares: enfoque de gestión de los temas materiales

Aeropuerto Santiago de Chile definió sus temas materiales a partir de un análisis exhaustivo de los impactos positivos y negativos en los ámbitos económicos, ambientales y/o sociales estimables; los intereses y las expectativas de sus grupos de interés (internos y externos a la empresa); los temas relevantes en materia de sostenibilidad para el sector y la industria; los valores, políticas, estrategias, objetivos y sus propósitos fundamentales.

A lo largo de este Reporte de Sostenibilidad 2024, se presenta la gestión en estos ámbitos, con apoyo de los indicadores claves, políticas implementadas y avances logrados durante el año.

Para asegurar un enfoque alineado con los estándares internacionales, el análisis de doble materialidad considera los marcos de sostenibilidad reconocidos a nivel global, tales como GRI, SASB y ACI; y un análisis comparativo (benchmark) de empresas del ámbito aeroportuario y aeronáutico que resultan relevantes para Aeropuerto Santiago de Chile. Este análisis permitió identificar aquellos temas prioritarios, las tendencias globales y las buenas prácticas que guían el actuar en materia de sostenibilidad en Chile.

9.1

CÓMO ESCRIBIMOS ESTA HISTORIA

En este contexto, el proceso de evaluación incluyó una revisión integral de:

MIRADA INTERNACIONAL

3

ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE SOSTENIBILIDAD

- Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
- Global Reporting Initiative (GRI)
- Airports Council International (ACI)

MIRADA DESDE LOS GRUPOS DE INTERÉS

121

DOCUMENTOS ANALIZADOS QUE INCLUYERON LA MIRADA DE LOS SIGUIENTES GRUPOS DE INTERÉS (GI)

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| ► Clientes | ► Proveedores |
| ► Accionistas | ► Subcontratistas |
| ► Colaboradores | ► Comunidad |
| ► Pasajeros | ► Organismos reguladores |
| ► Servicios públicos | ► Bancos |
| ► Aerolíneas | ► Inversionistas |
| ► MOP | |

MIRADA DESDE LA INDUSTRIA

9

AEROPUERTOS DE SUDAMÉRICA Y EUROPA
2 AEROLÍNEAS PRINCIPALES EN CHILE

MIRADA DESDE EL COMITÉ EJECUTIVO

12

EJECUTIVOS ENTREVISTADOS

MIRADA DESDE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

4

MEDIOS DE COMUNICACIÓN ANALIZADOS

- WEB
- Redes Sociales
- Boletines y noticias externas
- Boletines y noticias internas

El análisis de los resultados se llevó a cabo a partir de las siguientes tres etapas:

1. **Comprender el contexto**
2. **Evaluación individual por grupo de interés.** Se priorizaron los impactos positivos y negativos en función de la frecuencia con que fueron mencionados.
3. **Consolidación de hallazgos.** Se establecieron tres criterios para la priorización de temas:
 - Relevancia: Frecuencia con que los impactos fueron seleccionados.
 - Nivel de impacto: Priorización basada en la magnitud del impacto identificado.
 - Magnitud: Priorización del impacto ponderado según su relevancia.

A partir de este análisis y la importancia dada por los grupos de interés, se sistematizaron los impactos.

En cuanto a la identificación de los riesgos y oportunidades (IROs), se emplearon los estándares SASB y ACI, al igual que los objetivos estratégicos y la matriz de riesgo de la empresa.

Sobre la base de la evaluación de impacto y la importancia de los riesgos y oportunidades se definieron 33 impactos, riesgos y oportunidades prioritarios, consolidados en 19 temas materiales, detallados a continuación:

9.1

CÓMO ESCRIBIMOS ESTA HISTORIA

9.1.2 TEMAS MATERIALES

- Gobernanza:**
- 1. Gobernanza
 - 2. Fiscalidad
 - 3. Desempeño económico
 - 4. Prácticas de abastecimiento
 - 5. Infraestructura y movilidad sustentable
 - 6. Innovación
 - 7. Transformación digital y ciberseguridad
- Sociales:**
- 8. Calidad de servicio
 - 9. Cliente
 - 10. Comunidades locales
 - 11. Empleo y prácticas laborales
 - 12. Formación y educación
 - 13. Salud y seguridad en el trabajo
 - 14. Derechos humanos
 - 15. Diversidad e igualdad de oportunidades
- Ambientales:**
- 16. Gestión de agua y efluentes
 - 17. Cambio climático y emisiones
 - 18. Energía
 - 19. Residuos

9.2

ANEXOS

- ▶ Índice de contenidos GRI
- ▶ Índice de contenidos SASB

INDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso:	Aeropuerto Santiago de Chile ha presentado la información citada en este índice de contenido GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 con referencia a los Estándares GRI.			
GRI 1 Utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021			
GRI STANDARD	CÓDIGO	CONTENIDO	PÁGINA	COMENTARIO
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización	2; 8	
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	4	
	2-3	Periodo de informe, frecuencia y punto de contacto	2; 158	
	2-4	Reformulación y/o reexpresión de la información	2; 158	
	2-5	Verificación externa	158	
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	43 - 45	
	2-7	Empleados	136	
	2-8	Trabajadores que no son empleados	75	
	2-9	Estructura y composición de gobernanza	29 - 30	
	2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	32-33	
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	32	
	2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	29	
	2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	31	
	2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	32	
	2-15	Conflictos de intereses	37	
	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	38 - 40	
	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	32	
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Sin información
	2-19	Políticas de remuneraciones	41; 140	
	2-20	Proceso para determinar la remuneración		Sin información
	2-21	Ratio de compensación total anual		Sin información
	2-22	Declaración sobre estrategia de desarrollo sostenible	15	
	2-23	Compromisos de política	30	
	2-24	Incorporación de compromisos políticos	31	
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	41; 54; 57; 75; 127; 155	
	2-26	Mecanismos para búsqueda de asesoramiento e inquietudes	84	
	2-27	Cumplimiento de las leyes y reglamentos	34 - 35; 84	
	2-28	Afilación, asociaciones y membresía	23 - 24	
	2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	18 - 22	
	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	149	

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1	Proceso para determinar temas de material	158 - 159	
	3-2	Lista de temas de materiales	160	
	3-3	Gestión de los temas de materiales	158 - 159	
TEMA MATERIAL: Gobernanza				
TEMAS MATERIALES	CÓDIGO	CONTENIDO	PÁGINA	COMENTARIO
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - Gobernanza		29 - 33	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	36 - 37	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	147	
	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	36	
TEMA MATERIAL: Fiscalidad				
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	83	
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	83	
	207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	85	
	207-4	Presentación de informes país por país	81 - 82	
TEMA MATERIAL: Prácticas de abastecimiento				
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1	Proporción de gastos en proveedores locales	51	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	53	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	54	
TEMA MATERIAL: Desempeño económico				
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	86	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	38	
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios y otros planes de jubilación	148	
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	86	
TEMA MATERIAL: Innovación				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - Innovación		48; 98 - 100	
TEMA MATERIAL: Calidad de servicio				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - Calidad de servicio		93 - 95	

TEMA MATERIAL: Cliente			
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y seguridad	93 - 97
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categoría de productos y servicios en la salud y la seguridad	93
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	93 - 97
TEMA MATERIAL: Empleo y prácticas laborales			
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	138; 143
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	139
	401-3	Permiso parental	139
TEMA MATERIAL: Comunidades locales			
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	151 - 154
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	155 - 156
TEMA MATERIAL: Formación y educación			
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Sin información
	404-2	Programa para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	148
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	148
TEMA MATERIAL: Salud y seguridad en el trabajo			
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	61 - 64
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	65 - 67
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	68 - 69
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	70 - 71
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	72 - 73
	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	74 - 76
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	75
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	59 - 60
	403-9	Lesiones por accidente laboral	77
	403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	78
TEMA MATERIAL: Derechos humanos			
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado		INFORMACIÓN TEMA MATERIAL – Derechos humanos	41

TEMA MATERIAL: Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	41; 66
	405 -1	Diversidad del órgano de gobierno y empleados	141
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405 -2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Sin información
TEMA MATERIAL: Gestión de agua y efluentes			
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	117
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	118
	303-3	Extracción de agua	119
	303-4	Vertido de agua	120
	303-5	Consumo de agua	121
TEMA MATERIAL: Cambio climático y emisiones			
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado		INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - CAMBIO CLIMÁTICO	102 - 108
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	111
	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	112
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	113
	305-4	Intensidad de emisiones de GEI	113
	305-5	Reducción de emisiones de GEI	114
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	114
	305-7	Óxidos de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significaciones al aire	114
TEMA MATERIAL: Energía			
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	132
	302-2	Consumo de energía fuera de la organización	134
	302-3	Intensidad energética	133
	302-4	Reducción del consumo de energía	134
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	131
TEMA MATERIAL: Residuos			
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	125
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	125
	306-3	Residuos generados	125
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	126
	306-5	Residuos destinados a eliminación	127 - 129

INDICE SASB

SECTOR INFRAESTRUCTURA: SERVICIOS DE INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN

TEMA	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	CATEGORÍA	UNIDAD DE MEDIDA	PÁGINA	COMENTARIO
Integridad estructural y seguridad	IF-EN-250a.1	Importe de los costes de reelaboración relacionados con los defectos y la seguridad, en pesos.	Cuantitativo	Pesos	49	
	IF-EN-250a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados a incidentes relacionados con defectos y seguridad.	Cuantitativo	Pesos	49	
Impactos del ciclo de vida de edificios e infraestructuras	IF-EN-410a.1	Número de (1) proyectos encargados certificados conforme a una norma de sostenibilidad multiatributo de terceros y (2) proyectos activos que buscan dicha certificación.	Cuantitativo	Número	49	
	IF-EN-410a.2	Debate sobre el proceso para incorporar consideraciones de eficiencia energética e hídrica en la fase operativa a la planificación y diseño del proyecto.	Debate y análisis	N/A	49	
Impactos del cambio climático y emisiones en la salud humana y la infraestructura	HC-MC-450a.1	Análisis de la estrategia para hacer frente a los efectos del cambio climático en las operaciones comerciales y sobre la incorporación en los modelos de riesgo de los específicos que presentan los cambios en la incidencia geográfica, la morbilidad y la mortalidad de las enfermedades y dolencias.	Cuantitativo	Número de personas afectas	102 - 108	

SERVICIO TRANSPORTE: CARGA AÉREA Y LOGÍSTICA

TEMA	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	CATEGORÍA	UNIDAD DE MEDIDA	PÁGINA	COMENTARIO
Gestión de la cadena de suministro	TR-AF-430a.2	Huella total de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en todos los modos de transporte	Cuantitativo	Toneladas métricas (t) de CO ₂ eq, porcentaje (%)	46	
	TR-AF-430a.4	Indique las políticas y estrategias para identificar, evaluar y gestionar los riesgos de interrupción de la actividad asociados a la seguridad de los transportistas contratados.	Debate y análisis	N/A		Sin información

CONTINÚA ↓

SERVICIOS PROFESIONALES Y COMERCIALES

TEMA	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	CATEGORÍA	UNIDAD DE MEDIDA	PÁGINA	COMENTARIO
Seguridad de los datos	SV-PS-230a.1	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	Debate y análisis	N/A	58	
	SV-PS-230a.3	Descripción de las políticas y prácticas relativas a la recopilación, uso y conservación de la información de los clientes.	Debate y análisis	N/A	58	
	SV-PS-230a.4	1. Número de violaciones de datos.	Cuantitativo	Número	58	
		2. Porcentaje que implica a los clientes información comercial confidencial y violaciones a los datos personales.	Cuantitativo	Porcentaje (%)	58	
		3. Número de clientes y particulares afectados.	Cuantitativo	Número	58	
	TR-AF-430a.3	Debate sobre políticas y estrategias para identificar, evaluar y gestionar los riesgos de interrupción de la actividad asociados a la seguridad de los transportistas contratados.	Debate y análisis	N/A	58	
	SV-PS-230a.3	(1) Número de violaciones de datos	Cuantitativo	Número	58	
		(2) Porcentaje que:	Cuantitativo	Porcentaje (%)	58	
		(a) implican a los clientes información comercial confidencial y (b) son violaciones de datos personales	Cuantitativo	Porcentaje (%)	58	
		(3) Número de:	Cuantitativo	Número	58	
		(a) Clientes (b) Particulares afectados	Cuantitativo	Número	58	

