



**Aerpuertos
de Honduras**

Interairports S.A.



Memoria de Sostenibilidad 2014-2015



Acorde con GRI G4 "CORE" e ISO 26000

Contenidos

- 02 Mensaje del Presidente
- 04 Mensaje del Gerente General
- 07 Sobre esta Memoria



Memoria de Sostenibilidad 2014-2015



09 Aeropuertos de Honduras

- 10 Una década de gestión aeroportuaria
- 12 Gobernanza
- 16 Principios básicos

19 Nuestra gestión de negocios

- 20 Nuestra gestión de negocios
- 24 Cadena de servicios
- 28 Modelo de Responsabilidad Corporativa
- 30 Relación con partes interesadas
- 32 Materialidad
- 34 Nuestros compromisos de gestión
- 36 Desempeño económico

41 Nuestra gestión social

- 42 Nuestra gente
- 54 Seguridad operacional y aeroportuaria
- 60 Calidad del servicio al cliente
- 68 Las comunidades

73 Nuestra gestión ambiental

- 76 Nuestra gestión ambiental
- 76 Energía
- 78 Agua
- 78 Biodiversidad
- 80 Gestión de residuos y emisiones

83 Anexos

Mensaje del Presidente G4-1

La presentación de esta Memoria de Sostenibilidad consagra como parte de los objetivos de la empresa el compromiso de establecer un proceso de mejora continua claramente inscrito en la Responsabilidad Social Empresarial. Esto implica transparentar e informar a la comunidad interesada en los aeropuertos sobre el trabajo que hemos realizado en la última década y la ruta de gobernanza que llevamos a cabo a partir de 2014.

Desde que se asumió la gestión de Interairports, S.A., administrador de los Aeropuertos de Honduras, buscamos impulsar la gestión de la concesionaria basada en el cumplimiento estricto de las obligaciones establecidas en el contrato de concesión y en el cumplimiento de los estándares internacionales más exigentes respecto a las tareas que nos fueron delegadas.

La gestión de los cuatro aeropuertos internacionales a lo largo de la última década ha requerido importantes inversiones en construcción, rehabilitación y mantenimiento de infraestructura. Esto acompañado de la contratación y entrenamiento de personal calificado para afrontar el crecimiento natural de servicios y pasajeros que la industria aeronáutica ha experimentado en estos años.

El fomento del turismo y las actividades comerciales de Honduras es uno de los factores principales que mueven la gestión de negocios en las cuatro terminales aéreas. En esa medida nuestro papel como empresa concesionaria se ha orientado a prestar todas las facilidades que la legislación permite, incluyendo la coordinación con las demás entidades responsables de la industria en el país. Sin embargo, también hemos entendido nuestro papel como un impulsor en la atracción de nuevos vuelos comerciales y privados y, en general, en el fomento de la actividad aeronáutica nacional.

“El fomento del turismo y las actividades comerciales de Honduras es uno de los factores principales que mueven la gestión de negocios en las cuatro terminales aéreas”

Uno de los esfuerzos más significativos se ha centrado en potenciar claramente los procesos operacionales de gestión y registro de las miles de actividades que se desarrollan en un aeropuerto. Para ello se ha diseñado un sistema de gestión de la seguridad (SMS o Safety Management System), esto como parte de un significativo esfuerzo para avanzar a la obtención de la Certificación Internacional de los Aeropuertos de acuerdo con los estándares establecidos como una meta de la Organización de Aviación Civil Internacional. Esta tarea también ha implicado la certificación de la empresa bajo la norma de calidad ISO 9001-2008, que nos permite garantizar los altos niveles de servicios que se brindan a los usuarios y las entidades gubernamentales y privadas que desarrollan actividades en los aeropuertos.

Los aeropuertos son expresión de la suma del trabajo de una multiplicidad de empresas y entidades públicas que incluyen las líneas aéreas, mantenimiento, alimentación, actividades comerciales y, por supuesto, las agencias del Estado. Más de 160 empresas y 12 entidades estatales interactuando para cumplir leyes, regulaciones y estándares de servicios.

Estamos conscientes del reto asumido al presentar una memoria acorde con Global Reporting Initiative, por lo que asumimos la responsabilidad de cumplir a cabalidad con el contrato de concesión aeroportuaria bajo los estándares más estrictos de calidad que le faciliten a Honduras integrarse con el resto del mundo.



Carlos Ramos Ph.D | Presidente de Aeropuertos de Honduras

“Los aeropuertos son expresión de la suma del trabajo de una multiplicidad de empresas y entidades públicas...”



Mensaje del Gerente General G4-2

El alineamiento estratégico de Aeropuertos de Honduras, orientado por nuestra visión corporativa, vino a constituir un punto de inflexión en la historia de la compañía que marcará los 6 años restantes de la concesión.

Aeropuertos de Honduras siempre se ha caracterizado por una gestión apegada a los mejores estándares de calidad aeroportuaria a nivel internacional. Es así que continuando esa ruta que marca la última década bajo la administración de Interairports, presentamos nuestra primera Memoria de Sostenibilidad.

Entre 2014 y 2015 los desafíos que afrontamos como concesionaria de los cuatro aeropuertos internacionales de Honduras constituyeron retos importantes para la sostenibilidad del negocio, sobre todo en el ámbito interno de cara a nuestros colaboradores.

De igual forma el ente contralor incorporó cambios significativos en el alcance que rige la concesión aeroportuaria. El desarrollo de nuevos aeródromos por parte del Gobierno de Honduras y el traspaso de la seguridad aeroportuaria a manos de la División de Seguridad Aeroportuaria se constituyeron en los principales cambios del contexto país en la materia. Afrontamos dichos cambios de manera expedita y responsable con la sociedad hondureña.

Además, durante 2014 logramos la certificación ISO 9001, asegurando que todos nuestros procesos cumplen con los estándares de calidad de primer orden.

“Los desafíos que afrontamos como concesionaria de los cuatro aeropuertos internacionales de Honduras constituyeron retos importantes para la sostenibilidad del negocio”

Esta Memoria de Sostenibilidad, bajo la modalidad Esencial del GRI G4, es un paso más en la ruta correcta para asegurar la mejora continua de nuestra cadena de servicios, lo que nos llevó a implementar mecanismos de consulta con nuestras partes interesadas más estratégicas.

Es así que en las próximas páginas compartimos los principales indicadores de nuestra gestión de negocios del último año y una serie de compromisos de gestión que esperamos sean de valor agregado para ustedes: nuestras partes interesadas.

Edgardo Maradiaga | Gerente General Aeropuertos de Honduras

“Una gestión apegada a los mejores estándares de calidad aeroportuaria a nivel internacional”



Sobre esta Memoria

G4-3, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9, G4-18, G4-28, G4-30, G4-31

Aeropuertos de Honduras es el nombre comercial de Interairports, S.A., empresa de capital privado hondureño.

Como concesionaria de los cuatro aeropuertos internacionales de Honduras, Interairports, S.A., en consonancia con los valores de la corporación de la cual formamos parte, decidimos presentar esta primera Memoria de Sostenibilidad sobre la gestión aeroportuaria basada en el proceso de materialidad 2015, reportando los indicadores de enero a diciembre del año 2014.

Esta memoria, que se presentará de forma bianual, engloba información considerada pertinente y relevante para nuestras partes interesadas, de los aeropuertos:

- ➔ Aeropuerto Internacional Toncontín en Tegucigalpa
- ➔ Aeropuerto Internacional Ramón Villeda Morales en San Pedro Sula
- ➔ Aeropuerto Internacional Golosón en La Ceiba
- ➔ Aeropuerto Internacional Juan Manuel Gálvez en Roatán

Si tiene dudas o comentarios sobre la información brindada en esta Memoria puede contactar a Francisco Hernández Ascencio, Coordinador de Responsabilidad Corporativa, al correo:

fhernandez@corporaciongrupoterra.com.



Aeropuertos de Honduras G4-3, G4-5, G4-9

- ☒ Una década de gestión aeroportuaria
- ☒ Gobernanza

En el año 2000, Honduras inicia el camino de la modernización de sus terminales aéreas, mediante la concesión de los cuatro aeropuertos internacionales.

De esta forma y por un período de 20 años, se adjudica a Interairports la administración, mantenimiento, desarrollo y operación de las terminales aéreas internacionales de Honduras: los aeropuertos Toncontín, Ramón Villeda Morales, Golosón y Juan Manuel Gálvez.

A partir de enero del año 2006, Interairports, S. A., pasa a formar parte de la familia de GRUPO TERRA, empresa localizada en Tegucigalpa, Honduras. De esta forma, reestructuramos la administración y gerencia bajo AEROPUERTOS DE HONDURAS, e implementamos un enfoque de gestión ligado a una nueva filosofía de negocios.

Es así que, enfocados en brindar un servicio de alta calidad a precios competitivos, trabajamos incansablemente para ofrecer establecimientos modernos, cumpliendo con las más altas normativas de seguridad y calidad de la industria, ampliando nuestros puntos de destino y siendo la puerta de entrada de Honduras al mundo.



2000



Otorgamiento de la concesión para administrar los **4 aeropuertos internacionales** de Honduras.

2006



Grupo Terra se convierte en el principal accionista de Interairports

Obtención de crédito sindicado para financiar obras

2010

Finalización del total de obras de inversión según contrato, por un monto de **más de L1,265 millones.**

2011



Remodelación del Aeropuerto Ramón Villeda Morales en San Pedro Sula.

2012



Remodelación del Aeropuerto Internacional Juan Manuel Gálvez en Roatán.

2014

Se triplica el número de **líneas aéreas internacionales (12)** y se incrementa el tráfico de **pasajeros a 1,800,000.** Certificación ISO 9001:2008.

Más de **1,200 millones de lempiras** pagados al Estado en concepto de canon de concesión.

Una década de gestión aeroportuaria

Aeropuertos de Honduras fue establecida para manejar y operar los aeropuertos internacionales en Honduras bajo el contrato de concesión de 20 años otorgado por el Gobierno de Honduras en 2000.

Bajo nuestra administración ha aumentado el tráfico y el número de líneas aéreas que están interesadas en hacer de Honduras un lugar de destino importante. Es así que se ha triplicado el número de líneas aéreas y se incrementó el número de pasajeros a 1,800,000 en el año 2014.

Hemos contribuido en posicionar Roatán y San Pedro Sula como los mejores destinos para turistas locales e internacionales que deciden visitar Honduras. Además, en los últimos 5 años hemos movilizad más de 8 millones de pasajeros a través de las terminales aéreas del país.

Nuestra historia está marcada por hitos que nos permiten dar cuenta de nuestra gestión de calidad en la administración aeroportuaria de Honduras.

Gobernanza

G4-34, G4-56

En 2014 iniciamos un camino de alineamiento estratégico que significó un cambio en nuestra cultura organizacional como miembros de Grupo Terra.

El alineamiento involucró la incorporación de líderes gerenciales de Aeropuertos de Honduras en un proceso de planeación estratégica que nos ha llevado a revalorar nuestra forma de gobernanza.

Nos regimos por unos principios básicos, en los que se sostienen los valores organizacionales que guían nuestra forma de hacer negocios.



Misión

Contribuir con el desarrollo de Honduras a través de sus aeropuertos, facilitando servicios que conlleven a la satisfacción personal e institucional de nuestros clientes y usuarios, proporcionándoles servicios de clase mundial, instalaciones óptimas, higiene y seguridad, confiabilidad e integridad, comunicación adecuada, innovación y relaciones comunitarias.

Valores

- Confianza:** engloba honestidad, integridad y transparencia; genera un verdadero trabajo en equipo a todos los niveles, dentro y fuera de la organización.
- Respeto:** es valorar los derechos y la seguridad de los individuos, de la sociedad y del medio ambiente, dentro y fuera de la organización.
- Pasión:** es el sentido de urgencia competitiva y el compromiso personal de dar la “milla extra” para superar las expectativas de los clientes internos y externos.
- Creatividad:** valoramos e impulsamos la creatividad y el espíritu emprendedor para generar nuevas oportunidades y ser más efectivos y eficientes.
- Enfoque a resultados:** lo hacemos creando valor con el compromiso de satisfacer a nuestros clientes y desarrollando las capacidades de nuestros colaboradores y la organización.



Gobierno corporativo

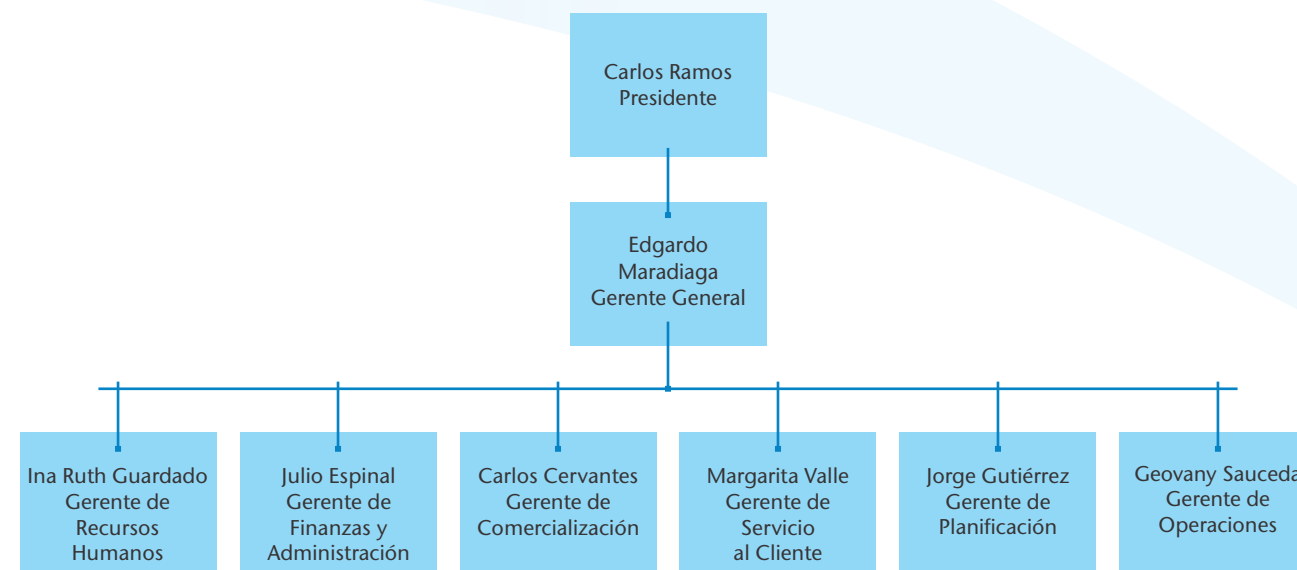
G4-34

Aeropuertos de Honduras se rige por un Comité Ejecutivo a nivel corporativo y una estructura de gobernanza liderada por el Presidente de Aeropuertos de Honduras: Carlos Ramos.

El Comité Ejecutivo está conformado por los vicepresidentes y directores que lideran las distintas divisiones de negocios corporativos.

La gestión operativa en Aeropuertos de Honduras es liderada por nuestro Gerente General Edgardo Maradiaga, acompañado por un equipo de gerentes encargados de llevar a implementación los planes de la compañía.

Estructura de la organización



Principios básicos G4-14, G4-15, G4-16

En Aeropuertos de Honduras promovemos una actuación íntegra y transparente de nuestros colaboradores en cada una de las decisiones de negocios.

Esto se ve reflejado en nuestros principios básicos de Grupo Terra y sus empresas, principal herramienta de gestión ética en la empresa que se establece a partir de nuestros valores, normas relacionadas con los colaboradores y la conducta comercial, normas relacionadas con el lugar de trabajo y normas relacionadas con el mercado.

Dichas normas constituyen un documento de referencia no solo para nuestros colaboradores sino que las hacemos extensivas a nuestras principales partes interesadas: proveedores, contratistas, socios comerciales y aliados estratégicos.

Para salvaguardar estos principios se ha constituido un Comité de Ética a nivel del grupo en el que participan representantes designados por el Comité Ejecutivo y representantes de los colaboradores elegidos por votación. Dentro del Comité de Ética, Aeropuertos de Honduras tiene representación mediante sus colaboradores.

Comité de Ética

Miembros elegidos por los colaboradores en diciembre 2014:

Fernando Ceballos

Javier Munguía

Miembros seleccionados por el Comité Ejecutivo:

Juan Francisco Alfaro

Miguel Jiménez

Gilberto Ramos

Ferdinando Voto

El procedimiento de notificaciones está conformado por una Línea de Ayuda, manejada de forma independiente por THE NETWORK Inc., compañía ubicada en Georgia, Estados Unidos, y que brinda los servicios de atención requeridos para presentar denuncias e inconformidades, reclamos o proporcionar información sobre el incumplimiento ético a través de mecanismos on line o vía telefónica.

Modificaciones al contrato de concesión aeroportuaria G4-13

En Aeropuertos de Honduras (Interairports) desarrollamos nuestras labores bajo estrictos principios éticos y apegados a la ley, y esto lo hemos transmitido durante años a nuestros colaboradores, certificados en seguridad aeroportuaria a través de capacitaciones constantes sobre la legislación nacional e internacional y en principios éticos para el manejo de las operaciones aeroportuarias.

En julio de 2014 entró en vigencia la modificación aprobada por el Congreso Nacional de la República al contrato de concesión con Aeropuertos de Honduras para que el Estado asumiera la responsabilidad de la seguridad aeroportuaria, incluyendo los puntos de inspección y control de pasajeros, y el acceso a las zonas restringidas de los cuatro aeropuertos internacionales del país.

El proceso de transición de la seguridad aeroportuaria, a la División de Seguridad Aeroportuaria (DSA) del Estado, se realizó en el mes de agosto de forma ordenada, transparente y responsable con todos los actores operacionales involucrados.

Se creó una Comisión de Transición que coordinó desde la capacitación a los nuevos integrantes de

la DSA hasta un proceso de reubicación de empleados en el nuevo actor aeroportuario.

De esa forma en Aeropuertos de Honduras, apegados a las responsabilidades que nos atañen como administrador, avanzamos en cumplimiento del contrato de concesión en el fortalecimiento de la coordinación con todos los actores en los aeropuertos internacionales.





Nuestra gestión de negocios

- ☒ Nuestras terminales aéreas
- ☒ Cadena de servicios
- ☒ Modelo de Responsabilidad Corporativa
- ☒ Relación con partes interesadas
- ☒ Materialidad
- ☒ Nuestros compromisos de gestión
- ☒ Desempeño económico

Nuestra gestión de negocios

G4-9, AO1, AO2, AO3

Como la principal puerta de Honduras al mundo, Aeropuertos de Honduras tiene claro que el éxito en su gestión de negocios se constituye en el éxito de todo el país de **posicionarse como un destino turístico y de negocios a nivel internacional.**

La concesión de los cuatro aeropuertos internacionales de Honduras nos coloca como un actor estratégico en la dura tarea que significa mantener la reputación y la imagen del país, siendo la primera y última impresión de miles de visitantes, entre turistas y hombres de negocios.



Por Aeropuertos de Honduras ingresa gran cantidad de visitantes al país, por lo que mantener y mejorar la calidad de los servicios brindados es nuestra prioridad en la gestión de negocios.

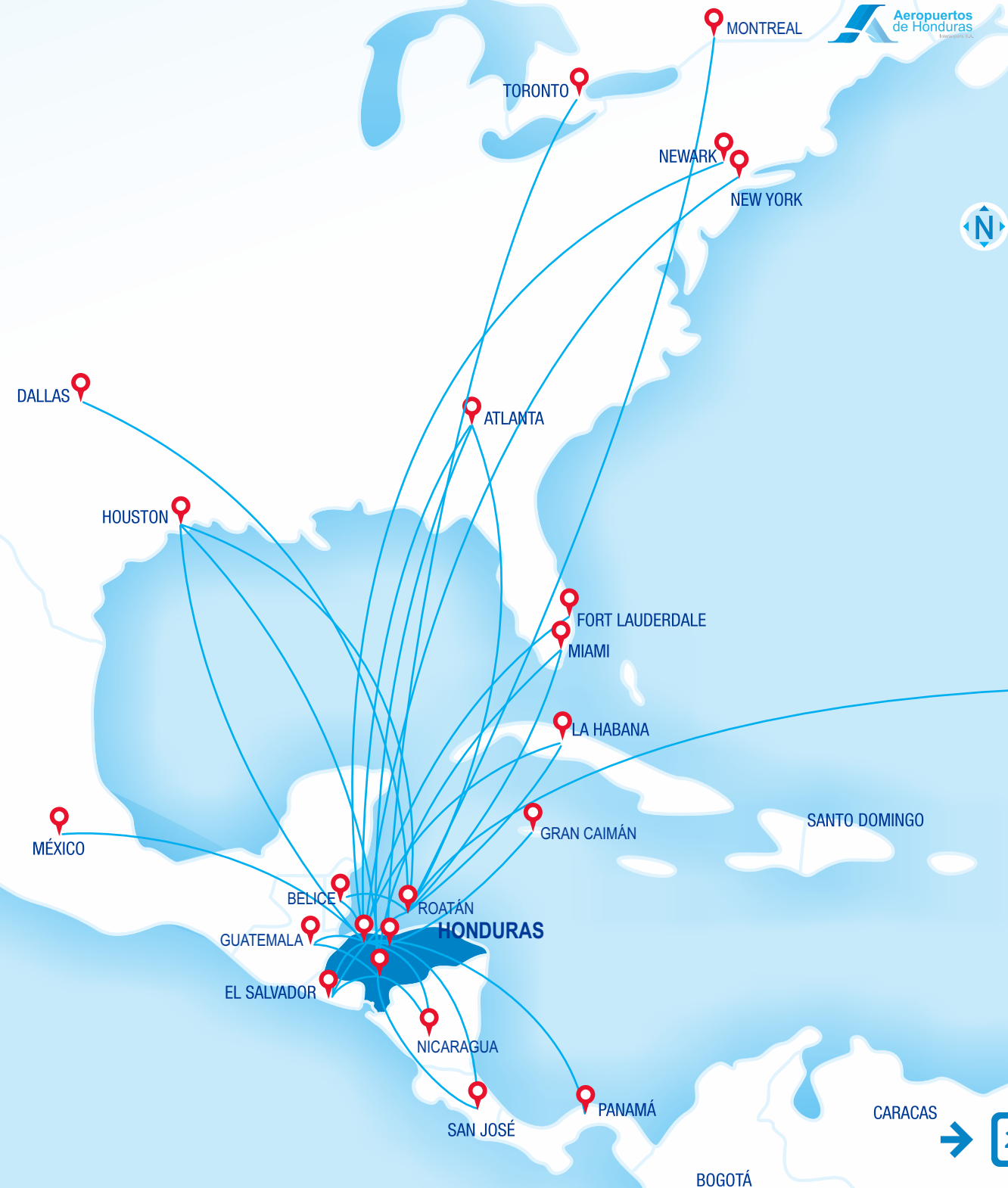
Por nuestras terminales aéreas pasaron 1,807,536 pasajeros y 15,348 toneladas métricas de carga en 79,980 operaciones aeronáuticas atendidas durante 2014.

1,807,536 pasajeros en 2014

15,348 toneladas métricas de carga

79,980 operaciones aeronáuticas / vuelos

12 aerolíneas atendidas



Nuestras terminales aéreas

G4-9, AO1, AO2, AO3



AEROPUERTO INTERNACIONAL RAMÓN VILLEDA MORALES

Operaciones atendidas	26,310
Aerolíneas	12
Toneladas de carga	6,109
Destinos	
Nacionales	5
Internacionales	13
Pasajeros	
Nacionales	107,490
Internacionales	510,036
Tiempo mínimo de conexión:	
Transbordo	30 minutos



Longitud de pista: 2,805 metros
Área: 6,019,159 m²

AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN MANUEL GÁLVEZ



Longitud de pista: 2,090 metros
Área: 894,359 m²

Operaciones atendidas	16,344
Aerolíneas servidas	12
Destinos	
Nacionales	3
Internacionales	8
Pasajeros	
Nacionales	114,646
Internacionales	172,092
Tiempo mínimo de conexión:	60 minutos

AEROPUERTO INTERNACIONAL TONCONTÍN

Operaciones atendidas:	22,714
Aerolíneas	9
Toneladas de carga	3,405
Destinos	
Nacionales	3
Internacionales	8
Pasajeros	
Nacionales	60,736
Internacionales	711,768
Tiempo mínimo de conexión:	
Tránsito	15 minutos
Transbordo	45 minutos



Longitud de pista: 2,012 metros
Área: 721,762 m²

AEROPUERTO INTERNACIONAL GOLOSÓN



Longitud de pista: 2,949 metros
Área: 1,131,764 m²

Operaciones atendidas	14,612
Aerolíneas servidas	6
Destinos	
Nacionales	4
Internacionales	2
Pasajeros	
Nacionales	107,700
Internacionales	26,068
Tiempo mínimo de conexión:	15 minutos

Cadena de servicios G4-12

El servicio que brindamos a todos los actores dentro de los aeropuertos internacionales se enfoca en la gestión de calidad de los procesos.

Aeropuertos de Honduras brinda servicios en dos grandes rubros: servicios aeroportuarios, que

implican el aterrizaje, estacionamiento, iluminación, puentes de embarque, uso de las terminales; y servicios no aeroportuarios, que corresponden a renta de áreas comerciales, estacionamiento vehicular y servicios aeronáuticos.

Dentro de este sistema coordinamos con una diversidad de actores que complementan los servicios brindados, entre los que se incluye la empresa Servicios Generales,S.A., que bajo nuestro control operacional brinda el mantenimiento que Aeropuertos de Honduras requiere.

En nuestra cadena de servicios contamos con 22 proveedores que nos apoyan en la gestión aeroportuaria.





Certificación de calidad ISO 9001 G4-14

Como parte de la mejora continua de nuestros procesos, en abril de 2014, Aeropuertos de Honduras recibió de parte de la reconocida empresa colombiana ICONTEC, la certificación ISO 9001:2008, en “Prestación de servicios de operación, mantenimiento y explotación comercial de aeropuertos”.

La certificación garantiza que las instalaciones y operatividad de las cuatro terminales aéreas cumplen con las normas internacionales bajo nuestra política de calidad:

“Somos la empresa dedicada a la operación, mantenimiento y administración de los aeropuertos internacionales de Honduras, comprometidos con la mejora continua de nuestros sistemas y procesos que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes, colaboradores, actores operacionales, la comunidad y accionistas, creando nuevas oportunidades de crecimiento económico enmarcados en el cumplimiento del contrato de concesión, leyes y normas vigentes aplicables”

El proceso de certificación inició en el año 2012 con el objetivo de mejorar y sistematizar los procedimientos y sistemas internos, lo que requirió el involucramiento y esfuerzo de todos los colaboradores de la organización para poder llegar a la meta.

En virtud de ello se crearon los comités de Calidad, integrado por 12 miembros, y de Auditores de Calidad, con 10 miembros colaboradores, quienes dan soporte a las revisiones y cambios del sistema, así como al cumplimiento de los parámetros establecidos.

Aeropuertos de Honduras garantiza la disponibilidad de un buen Sistema de Gestión de Calidad (SGC), reflejando así el compromiso con nuestros clientes y la responsabilidad que nos caracteriza.

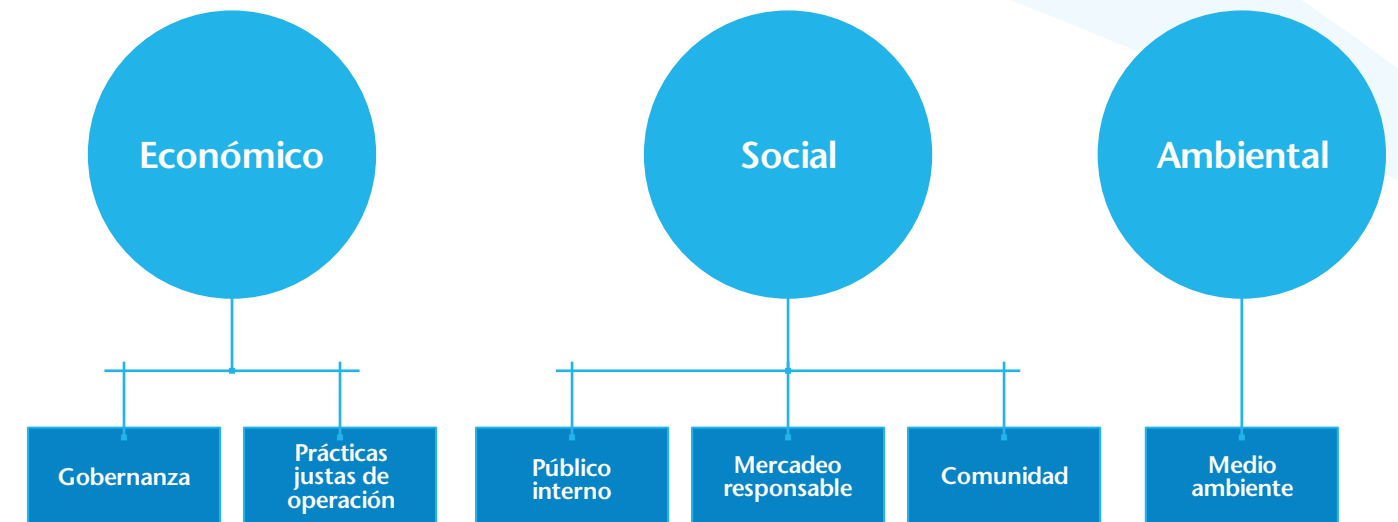


Modelo de Responsabilidad Corporativa G4-18

Aeropuertos de Honduras utiliza un modelo de gestión donde las áreas de Responsabilidad Corporativa y Fundación Terra trabajan como aportantes al desarrollo y fomentan un modelo integral y sostenible en las operaciones de la empresa. En 2014, mediante el alineamiento estratégico, la corporación apostó por crear futuro con base en prácticas sostenibles, a través de la generación de negocios competitivos a largo plazo, considerando a nuestras partes interesadas de manera responsable y anticipando los riesgos y oportunidades de nuestros impactos, para gestionarlos de forma equilibrada.

Esto significó para Aeropuertos de Honduras iniciar procesos de mapeo de partes interesadas y materialidad para determinar sus desafíos de sostenibilidad y crear compromisos y planes de mejora de cara a seguir brindando servicios de primera calidad en todas las terminales aeroportuarias.

El modelo de Responsabilidad Corporativa utilizado se basa en las tres dimensiones del desarrollo sostenible y seis materias con proyectos, programas y lineamientos en los cuales participamos.



Mesa de Trabajo de Responsabilidad Corporativa de Aeropuertos de Honduras.



Relación con partes interesadas

G4-15, G4-16, G4-18, G4-LA15

Los servicios que brindamos en los cuatro aeropuertos dependen en gran medida de otros actores operacionales dentro de la cadena de servicios de aeropuertos de Honduras.

Estos actores se encargan de brindar servicios indispensables para el correcto funcionamiento de los aeropuertos internacionales. Es por ello que para una adecuada gestión y coordinación revisamos la relación con nuestras partes interesadas de forma periódica para atender cualquier necesidad que surja en el desempeño de la gestión aeroportuaria.



Actores operativos

A lo largo de nuestra cadena de servicio coordinamos con distintos actores aeroportuarios que también brindan sus servicios en aras de la puesta en operación de las terminales aéreas. Aeropuertos de Honduras respeta el rango de responsabilidad de cada empresa o actor según sus funciones.

Líneas aéreas

Brindan el servicio de atención de los pasajeros al iniciar su proceso de chequeo y para el abordaje y desabordaje de su vuelo.

Migración

El Instituto Nacional de Migración es la autoridad gubernamental que controla el ingreso y salida de pasajeros al país. En las terminales aéreas cuenta con personal para aplicar los controles respectivos con base en la legislación nacional.

Secretaría de Salud

Cuenta con una oficina sanitaria internacional para el control de la propagación de enfermedades.

Seguridad Aeroportuaria

La División de Seguridad Aeroportuaria (DSA) es el nuevo actor gubernamental en las terminales aéreas a partir de agosto de 2014. La DSA cuenta con puntos de inspección de pasajeros en las cuatro terminales aéreas y lleva además control de los accesos a sitios restringidos en los aeropuertos.

Empresas de servicio en tierra

Brindan servicios de atención a las aeronaves en tierra. Estos servicios incluyen manejo de carga y equipaje, descarga de aguas residuales, limpieza interna y mantenimiento de aeronaves, entre otros.

Catering: alimentación a bordo

Empresas que brindan el servicio de abastecimiento de alimentos a las líneas aéreas y vuelos privados.

Combustibles

Empresas que brindan el servicio de abastecimiento de combustible a las líneas aéreas y vuelos privados.

AHAC

La Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil (AHAC) se encarga de autorizar cualquier movimiento aeronáutico, el despegue y aterrizaje de aviones; así como de vigilar las condiciones climatológicas para autorizar la apertura o cierre de las terminales aéreas.

Aduanas y control de equipaje

Las aduanas están a cargo de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI) para el control de ingreso de carga aérea y correo con efectos fiscales. En el caso del equipaje de los pasajeros en vuelos comerciales y privados, estos pasan por los puestos de inspección al ingresar al país.

SENASA

El Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria (SENASA) también establece controles de acuerdo a las disposiciones de OIRSA (Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria) y la legislación aplicable de normas fitosanitarias.

Subconcesionarios y arrendatarios

Se cuenta con distintos comercios que brindan servicios de alimentación, venta libre de impuestos, sala VIP, servicios bancarios, arrendamiento de autos, escuelas de aviación, dueños de aeronaves y hangares privados, entre otros.

Otros servicios al pasajero

Otros servicios conexos a la gestión aeroportuaria que brindan empresas, cooperativas o pequeños empresarios en las terminales aéreas. Estos servicios son de atención al equipaje, calzado y transporte terrestre, entre otros.

Materialidad

G4-19, G4-20, G4-21, G4-25, G4-26, G4-27, G4-33

Dentro de nuestra gestión de responsabilidad corporativa en Aeropuertos de Honduras desarrollamos por primera vez el ejercicio de materialidad para la sostenibilidad.

Para el proceso de materialidad en Aeropuertos de Honduras utilizamos la metodología GRI-G4, orientados por la Fundación Hondureña para la Responsabilidad Social Empresarial FUNDAHRSE, siguiendo los pasos:

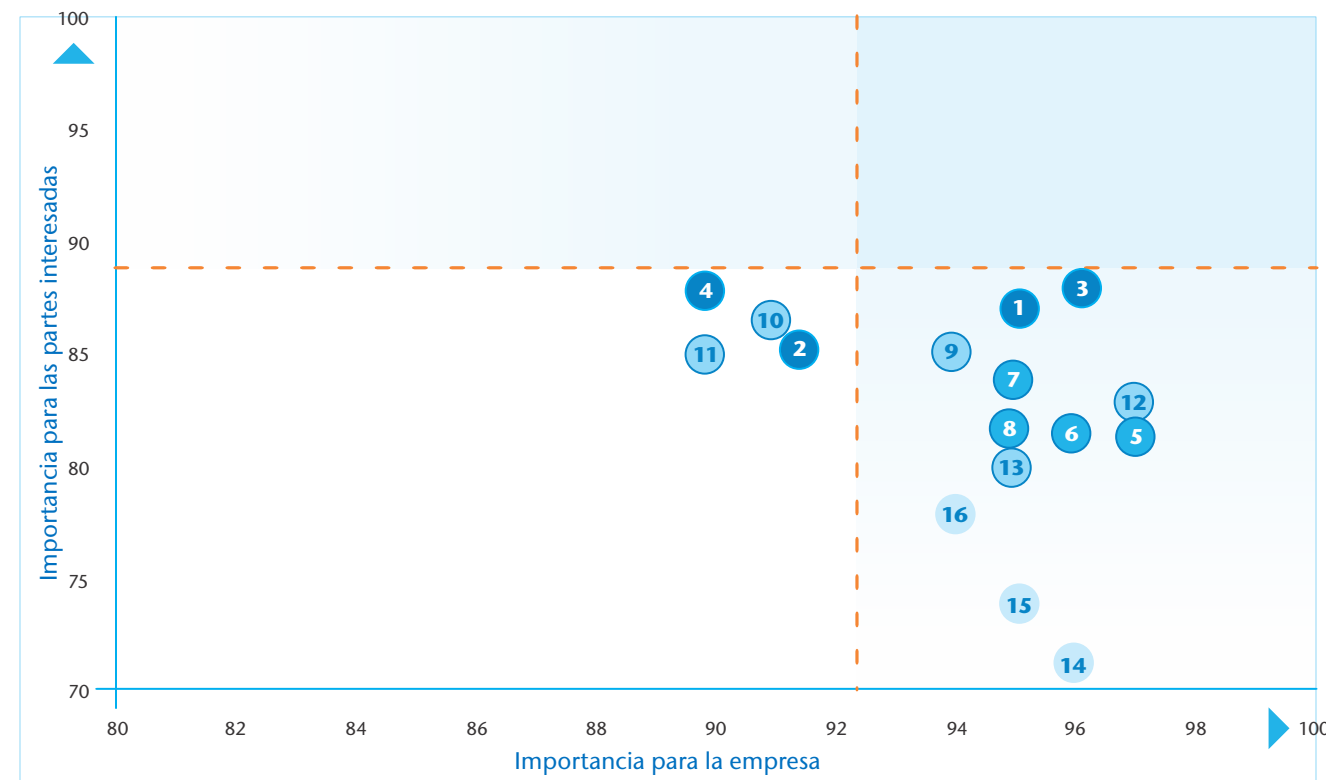
1. Mapeo de partes interesadas.
2. Mapeo de impactos en la cadena de servicio.
3. Análisis del contexto de sostenibilidad: legislación nacional e internacional, medios de comunicación, industria aeroportuaria regional y global.
4. Priorización y consulta de partes interesadas.
5. Identificación de temas relevantes.
6. Análisis de materialidad.

Para el desarrollo de la presente Memoria realizamos consultas con los colaboradores, socios (comerciales y líneas aéreas) y medios de comunicación, siendo partes interesadas consideradas como claves para la gestión aeroportuaria. Además utilizamos como insumo adicional las mediciones de servicio al cliente realizadas a pasajeros de las terminales aéreas según la metodología de Airport Service Quality (ASQ).

De esa forma, luego del análisis de información y la asignación de prioridades por parte la plana gerencial de Aeropuertos de Honduras en su Mesa de Trabajo de Responsabilidad Corporativa, se determinaron los temas materiales para la gestión de sostenibilidad.

Parte interesada	Metodología
Medio de comunicación	Sondeo a periodistas en la terminal Toncontín
Socio comercial (líneas aéreas)	Encuesta impresa
Socio comercial (comercios)	Encuesta impresa
Público interno	Encuesta Grupo focal Tegucigalpa San Pedro Sula

Temas materiales para la sostenibilidad de Aeropuertos de Honduras segmentados por parte interesada consultada



Calificación empresa	Temas	Promedio externo	Calificación empresa	Temas	Promedio externo	Calificación empresa	Temas	Promedio externo			
LÍNEAS AÉREAS			CLIENTES COMERCIALES			PÚBLICO INTERNO					
1	95	Eficiencia en servicios (aterrizaje, estacionamientos en plataforma, iluminación, puentes de embarque)	87	5	97	Seguridad en la aviación (despegue, vuelo y aterrizaje)	82	9	94	Estabilidad laboral	85
2	91	Respeto a los derechos humanos (de los pasajeros, de los clientes)	86	6	96	Certificaciones aeroportuarias (de calidad tipo ISO)	82	10	91	Respeto a los derechos humanos	86
3	96	Servicio al cliente (resolución de inquietudes)	88	7	95	Incremento de vuelos en temporada alta	84	11	90	Beneficios sociales	85
4	90	Condiciones de seguridad contra delincuencia en el aeropuerto	88	8	95	Incremento de visitantes (pasajeros, turismo receptivo)	82	12	97	Ética y transparencia (lucha contra la corrupción)	82
								13	95	Salud y seguridad ocupacional	81
								MEDIOS DE COMUNICACIÓN			
								14	96	Servicio al cliente	71
								15	95	Eficiencia en servicios	74
								16	94	Ética y transparencia (lucha contra la corrupción)	78

















Nuestros compromisos de gestión G4-24, G4-27

Considerando los temas relevantes tanto para nuestras partes interesadas como para Aeropuertos de Honduras, establecimos 5 líneas de acción que conllevan los compromisos y planes para la

sostenibilidad de Aeropuertos de Honduras, cuyo seguimiento está a cargo de nuestra Mesa de Trabajo de Responsabilidad Corporativa.

Adicionalmente, Aeropuertos de Honduras se apega a la gestión de Responsabilidad Corporativa que ya se describió anteriormente, y que incluye otros elementos que no se determinaron como materiales

en este primer ejercicio realizado por la empresa, tal es el caso de la dimensión ambiental.

LÍNEA DE ACCIÓN	TEMA MATERIAL	PROMESA DE GESTIÓN	COMPROMISO
 BIENESTAR DE NUESTRA GENTE	<ul style="list-style-type: none">  Estabilidad laboral  Beneficios sociales 	<p>→ Nuestros colaboradores son esenciales para la operación del negocio, por lo que su bienestar nos asegura el éxito en la gestión aeroportuaria.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asumimos el compromiso de mantener un ambiente de trabajo estable que motive la excelencia en nuestras operaciones. 2. En la mejora continua revisaremos los beneficios sociales para que se ajusten a las necesidades de nuestros colaboradores, en consonancia con el mercado laboral.
 ÉTICA E IMPLICACIONES DE LOS DERECHOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none">  Ética y transparencia  Respeto a derechos humanos 	<p>→ Nuestros principios básicos son la guía que nos marca la pauta para una gestión ética y respetuosa de los derechos humanos en nuestra cadena de servicios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reforzaremos la cultura de ética y transparencia que nos caracteriza mediante la promoción de campañas que resalten los valores organizacionales en nuestros colaboradores. 2. Compartiremos nuestra cultura de ética y transparencia con socios comerciales y proveedores. 3. Fortaleceremos las capacitaciones a colaboradores y demás agentes aeroportuarios en materia de derechos humanos en las terminales aéreas a nuestro cargo. 4. Canalizaremos cualquier contravención a los derechos humanos coordinando con los actores operacionales pertinentes.
 SEGURIDAD OPERACIONAL Y AEROPORTUARIA	<ul style="list-style-type: none">  Seguridad y salud ocupacional  Seguridad antidelincuencia  Seguridad en la aviación 	<p>→ La seguridad en todo sentido es una prioridad innegociable de cara a nuestros clientes internos y externos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortaleceremos la gestión de seguridad y salud ocupacional como parte del sistema de seguridad operacional de los cuatro aeropuertos. 2. Acordaremos con los actores operacionales externos promover acciones coordinadas en materia de seguridad antidelincuencia. 3. Revisaremos y ampliaremos nuestro sistema de gestión de peligro aviar y control de fauna para fortalecer la seguridad en la aviación.
 CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none">  Servicio al cliente  Eficiencia en servicios  Certificaciones aeroportuarias  Vuelos en temporada alta 	<p>→ La mejora continua nos empuja constantemente a buscar la calidad en la gestión aeroportuaria y la satisfacción de nuestros públicos de interés en los servicios prestados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nos comprometemos con la mejora permanente de nuestros estándares de servicio al cliente y eficiencia en servicios aeroportuarios. 2. Ampliaremos las evaluaciones de satisfacción al cliente a otros socios operativos: comercios y líneas aéreas. 3. Daremos seguimiento con el Comité de Calidad a la revisión y actualización de procesos según el estándar ISO 9001. 4. Adoptaremos medidas adicionales para mantener nuestro nivel de servicio cuando nos sea requerido.
 MEDIO AMBIENTE		<p>→ Nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental nos lleva a reducir impactos mediante la gestión adecuada de residuos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promoveremos una cultura del manejo adecuado de residuos entre los pasajeros, clientes y colaboradores de nuestras terminales aéreas.

Desempeño económico

G4-DMA, G4-EC7

Somos conscientes del alto valor agregado que trae la infraestructura aeroportuaria a la nación, en cuanto a desarrollo económico a través del comercio, movilización de personas y mercancías, generación de empleos y de encadenamientos productivos, entre otros.

Los ingresos generados por Aeropuertos de Honduras de igual manera se distribuyen en la sociedad de la que formamos parte, primeramente a través del canon de concesión aeroportuaria (pago trimestral al Estado) y luego a través de sueldos y salarios, el pago a proveedores, pagos a acreedores y otras actividades de valor económico.

Los pagos al Estado por concepto del canon suman más de 2,191 millones de lempiras desde el año 2000 a la fecha.

Desde el año 2006, como concesionaria, hemos invertido más de 1,265 millones de lempiras en las terminales aéreas de Honduras, de los cuales aproximadamente 375.7 millones de lempiras corresponden a inversión fuera de las obligaciones del contrato de la concesión, en las edificaciones, ampliación de pista, en el campo aéreo, maquinaria y equipo para continuar brindando un servicio de excelencia en la administración aeroportuaria.



➔ 2,191 millones de lempiras por concepto de canon desde el año 2000



Nuestra inversión durante la concesión

Desde 2006, cuando asumimos la concesión, hemos realizado importantes inversiones en la infraestructura aeroportuaria del país.

➔ 1,265 millones de lempiras en obras de ampliación y remodelación de las terminales aéreas.

➔ 889.3 millones de lempiras en obras dentro del Contrato, terminales, maquinaria y equipo e inversión en campo aéreo.

➔ 375.7 millones de lempiras en obras fuera del Contrato, invertidos en terminales, ampliación de pista de Toncontín e inversión en campo aéreo.

Nuestro valor económico distribuido G4-EC1, G4-EC8, G4-EC9

Cada 100 lempiras de gastos operativos de Aeropuertos de Honduras se distribuyen de la siguiente forma:



92% de las compras corresponden a proveedores nacionales, lo que garantiza que estamos generando valor local en nuestra operación de negocios.

Estos gastos son cubiertos por los ingresos generados a raíz de la tasa aeroportuaria y la venta de servicios aeroportuarios y no aeroportuarios, que incluyen la renta de áreas comerciales y el pago de estacionamiento, entre otros.

Nuestros estados financieros son auditados por la empresa Crowe Horwath, para el período 2014.





Nuestra gestión social

- ☑ Nuestra gente
- ☑ Seguridad operacional
- ☑ Calidad del servicio al cliente
- ☑ Las comunidades

Nuestra gente G4-10, G4-LA12

Nuestros colaboradores son esenciales para la operación del negocio, por lo que su bienestar nos asegura el éxito en la gestión aeroportuaria.

En Aeropuertos de Honduras el desarrollo de nuestros colaboradores es importante, ya que son el motor que guía las operaciones de la empresa, es por ello que son el primer pilar de nuestra gestión social del negocio.

Contamos con 394 colaboradores con funciones administrativas y operacionales en las cuatro terminales aéreas, incluyendo a la empresa Servicios Generales, S.A., bajo nuestro control operativo.

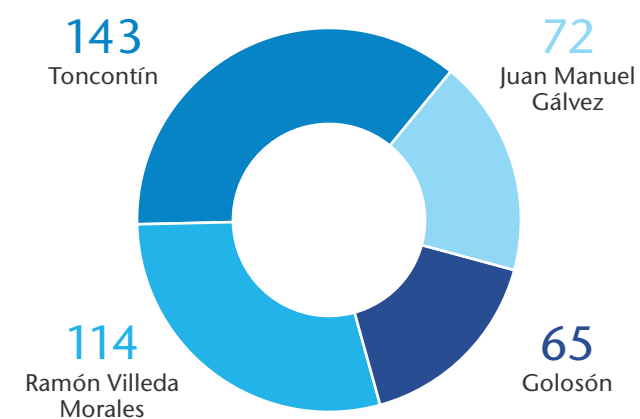
Colaboradores Aeropuertos de Honduras

394

Colaboradores por género



Colaboradores por terminal aérea





Nuestra gente G4-10, G4-EC6, G4-LA1, G4-LA2, G4-LA12

100%

es la proporción de gerentes procedentes de las comunidades locales en los cuatro aeropuertos internacionales .

Colaboradores por categoría y género

Categoría	Masculino	Femenino
Nivel operativo	250	57
Mandos intermedios	43	30
Gerencias	11	3

Colaboradores por rango etario y categoría

Rango de edades	Nivel operativo	Mandos intermedios	Nivel gerencial
Menor de 30	125	27	1
De 30 a 50	156	39	9
Mayor de 50	26	7	4



Una de las principales preocupaciones que han afrontado nuestros colaboradores es la estabilidad laboral, debido a los cambios operativos ocurridos en 2014, cuando la seguridad aeroportuaria pasó a manos del Estado; sin embargo, Aerpuertos de Honduras desarrolló un programa de reorientación para de manera responsable reubicar y dar oportunidades de desarrollo a los colaboradores cesados.

A partir de ello nuestro compromiso de crear un ambiente de trabajo estable es un reto que asumimos en nuestra gestión social. A parte de esa situación particular, las tasas de rotación media de empleados para 2014 corresponden a lo propio de la gestión de negocios.

Tasa de rotación media de empleados

Masculino	Femenino
6%	3%

Tasa de nuevas contrataciones

Masculino	Femenino
8%	5%

Programa de bienestar

G4-LA2, G4-L4, G4-LA9

Todo colaborador a tiempo completo de Aeropuertos de Honduras cuenta con prestaciones sociales: seguro social, derecho de baja por maternidad, vacaciones, pago de decimotercer y decimocuarto mes de acuerdo con la legislación del país; y adicionalmente seguro médico privado luego del primer año de labores y afiliación a la cooperativa de empleados a partir del segundo mes.

La cooperativa de empleados es un mecanismo que permite a nuestros colaboradores ahorrar fondos que les son entregados al final de su vinculación laboral y tener acceso a líneas de crédito a tasas preferenciales para estudio, vivienda o emergencias, entre otros beneficios posibles.



Entrega de becas a hijos de colaboradores.

Otro beneficio adicional para nuestros colaboradores son las becas sociales y becas por excelencia para sus hijos, lo que es parte de nuestra inversión social a través de la Fundación Terra.

De igual manera se cuenta con el programa Vivienda Segura, una iniciativa corporativa que pretende elevar la calidad de vida de nuestros colaboradores, mejorando la vivienda de aquellos que sufren de alguna condición de precariedad, hacinamiento o deficiencia en infraestructura que afecte su salud. En 2014 tres colaboradores de Aeropuertos de Honduras participaron de dicho programa.

42 hijos de colaboradores

con becas de estudio otorgadas por Aeropuertos de Honduras.

3 colaboradores

en el programa Vivienda Segura.

Capacitación G4- LA9, G4- LA10, G4- LA11, G4- LA12

El desarrollo de nuestros colaboradores es fundamental y parte integral de su relación laboral con Aeropuertos de Honduras, es por ello que contamos con un plan de capacitaciones anuales para todos los niveles de gestión y de acuerdo con las evaluaciones de desempeño efectuadas a todos por igual.

El plan de capacitaciones incluye temas para la formación de capacidades blandas, de reforzamiento de conocimientos generales y para la formación de temas específicos de cada área: dirección de personal, inglés, Excel, auditorías, redacción de informes, gestión de la calidad, atención al cliente, manejo de crisis, seguridad industrial, primeros auxilios, sistemas eléctricos, mecánica automotriz, mercancías peligrosas, lavado de activos, trabajo en equipo, bomberos (servicios de extinción de incendios), seguridad operacional y capacitación en línea, entre otros.

1,655 horas de capacitación
a colaboradores de Aeropuertos de Honduras en 2014.

Horas de capacitación por colaborador

1.9 | **6.5**
en puestos administrativos. | en puestos operativos y de mantenimiento y seguridad.

Capacitaciones por tipo

33 | **47**
Externas | Internas



Programa de Reorientación Laboral G4- LA3

Ante el traspaso de la seguridad aeroportuaria (AVSEC) a la División de Seguridad Aeroportuaria del Estado, en Aeropuertos de Honduras afrontamos el reto de cesar funciones a 239 colaboradores de la empresa Servicios Generales, S.A., de manera que afectáramos lo menos posible su calidad de vida.

Se desarrolló un programa de Reorientación Laboral con el propósito de brindar oportunidades de empleo y emprendedurismo al personal saliente, propiciando condiciones de acceso a oportunidades para contribuir a una pronta inserción al mercado laboral y/o mejor aprovechamiento de los recursos económicos objeto de sus prestaciones sociales.

El programa se desarrolló en cuatro fases:

➤ 1. Sensibilización y socialización

Realizamos una serie de sesiones informativas previas a la transición, en las que se dieron a conocer los procedimientos a seguir previo a la salida del personal. Un staff del equipo gerencial elaboró un programa de seguimiento mensual en las cuatro terminales, a través de reuniones grupales y de asistencia individual con los colaboradores para evacuar todas sus dudas. Además se les aplicaron encuestas de salida para medir su nivel de satisfacción con el proceso.

➤ 2. Emprendedurismo

Se brindaron capacitaciones al personal previo a su desvinculación laboral. Se les proveyeron herramientas y conocimientos necesarios para transformar sus ideas en proyectos, generando un mejor manejo de sus finanzas, innovación y empleo.

➤ 3. Reinserción laboral

Se buscaron alternativas de reubicación para los colaboradores salientes, integrándolos a la empresa Interairports y a diferentes socios aliados mediante acuerdos con empresas externas de seguridad y similares, o a través de su absorción por parte de la División de Seguridad Aeroportuaria del Estado.

➤ 4. Manejo de casos especiales

Los casos especiales de colaboradores que se encontraban fuera de la compañía por incapacidad o por licencia de maternidad se trataron de manera diferida, con el objetivo de cumplir a cabalidad con la legislación laboral vigente y de acuerdo con cada uno de los casos.

Además de las acciones señaladas, se coordinó la aplicación de encuestas de salida y la entrega de los ahorros de la Cooperativa de Empleados el mismo día de la liquidación, y se mantuvo el beneficio de beca social para los hijos de los colaboradores hasta su finalización del año escolar.

De esta forma en Aeropuertos de Honduras logramos salvar 138 puestos de trabajo, lo que representa casi el 60% de los colaboradores desvinculados a raíz de los cambios en la concesión aeroportuaria, lo que nos deja la satisfacción de que desarrollamos un proceso ordenado para afectar lo menor posible la calidad de vida de las familias hondureñas vinculadas a nuestra gestión.

24.3 millones de lempiras pagados en prestaciones a los colaboradores desvinculados.

14.2% de los colaboradores fueron recontratados por Aeropuertos de Honduras. | **43.5%** de los colaboradores fueron reubicados en otras empresas y la DSA.

“Mi trabajo en seguridad fue algo sin igual ya que fueron experiencias y procedimientos que jamás vi en otras empresas. Di mi todo a la empresa, que jamás me cerró sus brazos para darme su apoyo”

José Lizandro Trejo
Agente de seguridad AVSEC

Ética e implicaciones de los derechos humanos

G4-LA16, G4-HR1, G4-HR2, G4-HR3, G4-HR7, G4-HR9, G4-SO3, G4-SO4

Nuestros principios básicos son la guía que nos marca la pauta para una gestión ética y respetuosa de los derechos humanos en nuestra cadena de servicios.

El tema de derechos humanos en Aeropuertos de Honduras se rige por nuestros principios básicos en consonancia con nuestro valor de respeto, que es valorar los derechos y la seguridad de los individuos, de la sociedad y del medio ambiente, dentro y fuera de la organización.

Explícitamente se menciona:

“Se espera de cada una de nuestras empresas y colaboradores que respeten y cumplan la legislación local y las normas referentes a las prácticas en derechos humanos. En aquellos casos en que nuestros principios y normas sean más estrictos que la legislación local, se deberá aplicar el estándar más elevado”

En 2014 se socializaron estos principios con la participación del 100% de los colaboradores en las cuatro terminales aéreas. Además se incluye como parte fundamental en los procesos de inducción a nuevos colaboradores.

En el caso de los colaboradores de seguridad aeroportuaria como encargados de los puntos de inspección y pasajeros, existían riesgos significativos relacionados con corrupción, narcotráfico o lavado de activos que los ponían en situaciones propensas a sobornos.

Durante el tiempo que fue nuestra responsabilidad se brindaron capacitaciones constantes en temas que les permitieran luchar contra la corrupción, como seguridad de la carga, factores humanos, servicio de rayos "X", lavado de activos, drogas, psicotrópicos y estupefacientes, mercancías peligrosas, instrucción superior en seguridad y reconocimiento de armas y explosivos en aeropuertos, entre otros.



Capacitación en temas de seguridad aeroportuaria y combate a la corrupción para colaboradores de Servicios Generales, S.A.

154
horas de capacitación.

170
colaboradores participantes en los cuatro aeropuertos.

En materia de derechos humanos, a la fecha no se ha reportado ningún caso de discriminación de parte de nuestros públicos internos o externos; sin embargo, es parte de nuestros compromisos constantes salvaguardarlos en nuestra cadena de servicios, por lo que se plantea el compromiso de reforzar las capacitaciones en esta área, así como de hacerlas extensivas a proveedores y contratistas de la gestión aeroportuaria.

Seguridad operacional y aeroportuaria

G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-AO9, G4-PR1, G4-SO10

La seguridad en todo sentido es una prioridad innegociable de cara a nuestros clientes internos y externos.

Con una política de seguridad operacional estricta en los cuatro aeropuertos de Honduras, buscamos asegurar a todos los actores operacionales y reducir al mínimo los riesgos que se corren en la ejecución de la gestión aeroportuaria.

De esta forma nuestro sistema de gestión de la seguridad operacional nos compromete a promover los recursos para el establecimiento de estrategias y el desarrollo de acciones tendientes a la mejora continua.

En temas de seguridad en la gestión aeroportuaria podemos mencionar dos grandes áreas:

→ **Seguridad aeroportuaria:** referente a los puntos de control de equipaje y pasajeros, así como a la seguridad perimetral y de instalaciones para los usuarios.

→ **Seguridad operacional:** referente a la prevención de incidentes y accidentes de los actores operacionales, incluyendo seguridad ocupacional e industrial y seguridad aérea al momento del despegue y aterrizaje.

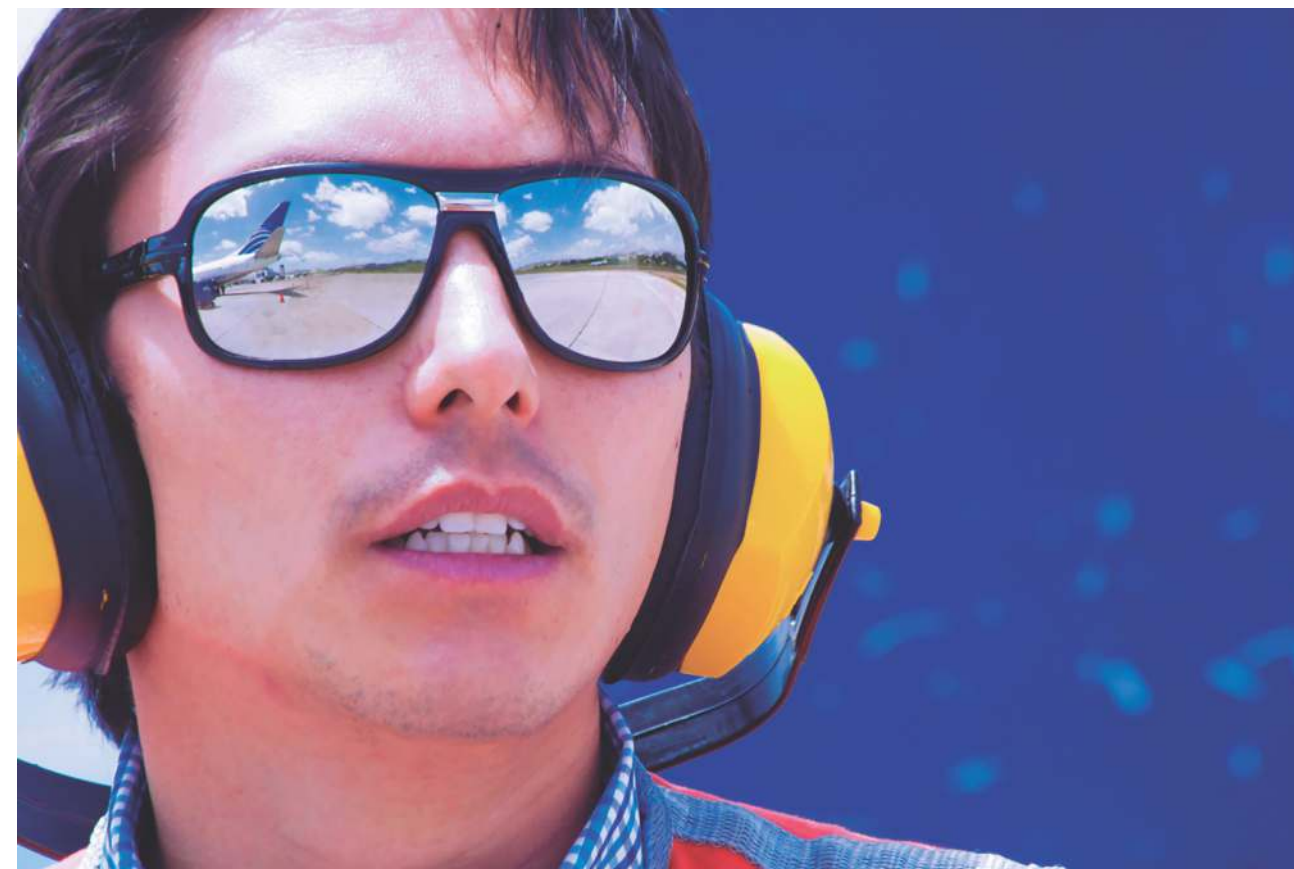
La seguridad aeroportuaria está en manos de la División de Seguridad Aeroportuaria (DSA). En este rubro Aeropuertos de Honduras mantiene únicamente seguridad privada en las áreas de estacionamiento.

En seguridad operacional se cuenta con comités de Seguridad y Salud Ocupacional en las terminales aéreas, activos durante 2014, la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene del Aeropuerto Golosón y la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene del Aeropuerto Ramón Villeda Morales. Ambas están integradas por colaboradores de mandos intermedios del área administrativa y operativa, lo que representa un 10% del total del personal en dicha escala.

Capacitación en temas de seguridad ocupacional

275
actores operacionales capacitados

En 2014 se registraron 2 accidentes operacionales: uno en Interairports cuando un empleado del Aeropuerto Toncontín se dirigía al trabajo en motocicleta y el otro en Servicios Generales cuando un colaborador del Aeropuerto Golosón sufrió una quemadura eléctrica mientras estaba soldando.



Índice de lesiones

Toncontín	Juan Manuel Gálvez	Ramón Villeda Morales	Golosón
1	0	0	1

Días perdidos por accidentes laborales

Toncontín	Juan Manuel Gálvez	Ramón Villeda Morales	Golosón
70	0	0	60

Días de absentismo

Toncontín	Juan Manuel Gálvez	Ramón Villeda Morales	Golosón
353	383	705	1

Equipo de emergencias

G4-LA7, G4-PR1

Aeropuertos de Honduras cuenta con el personal operativo requerido para atender las emergencias que se presenten en los cuatro aeropuertos, siguiendo las disposiciones legales y cumpliendo con la normativa internacional aeronáutica. Es así que bajo nuestra administración se mejoró el equipo de Salvamento y Extinción de Incendios (SEI) con la adquisición de cuatro camiones con capacidad para 1,500 y 3,000 galones de agua.

Parte importante del Sistema de Seguridad Operacional involucra comprobar la eficacia en el cumplimiento de los procedimientos y nivel de coordinación entre los distintos organismos involucrados, cumpliendo con lo estipulado en el Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil.

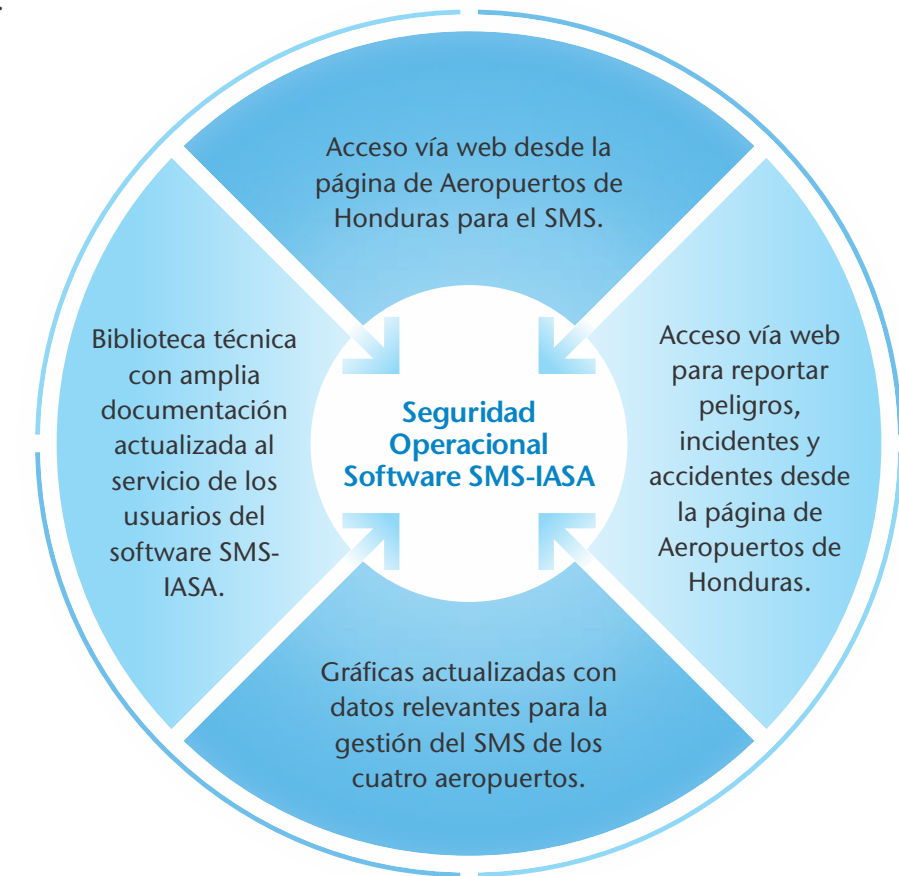
En 2014 se realizaron simulacros para la atención de emergencias en:

- ➔ **Aeropuerto Toncontín.** Simulacro de accidente de aeronave y secuestro de torre de control.
- ➔ **Aeropuerto Golosón.** Simulacro ensayo mesa: incendio en plantel de combustible.
- ➔ **Aeropuerto Ramón Villeda Morales.** Simulacro general emergencia en aeronave operación PHYXIUS.
- ➔ **Aeropuerto Juan Manuel Gálvez.** Simulacro ensayo mesa: amenaza de bomba.



Software Seguridad Operacional

El Sistema de Seguridad Operacional de Aeropuertos de Honduras cuenta con un software para el manejo de la información y el control operacional, el cual incluye herramientas al alcance de distintos actores aeroportuarios.





Control de fauna y peligro aviar

G4-AO9, G4-PR1

Para contribuir a la seguridad aérea de las terminales, Aeropuertos de Honduras mantiene un sistema de control de fauna y peligro aviar. En 2014 se elaboró el Reglamento del Comité Regional del Peligro Aviar y Fauna Silvestre, el cual tiene el objetivo de servir de base para el desarrollo e implementación del comité, definiendo sus directrices, con la misión de mitigar el riesgo de accidentes o incidentes a causa de la fauna presente en las áreas operativas de los aeródromos.

El comité es coordinado por Aeropuertos de Honduras e incluye representantes de la Agencia Hondureña de Aviación Civil (AHAC), Instituto de Conservación Forestal, Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente, alcaldías, Fuerza Aérea y operadores de líneas aéreas.

Es así que la oficina de Control del Peligro Aviar de Aeropuertos de Honduras evalúa y diseña estrategias que puedan ser implementadas para minimizar los riesgos, preservando la integridad y seguridad de las operaciones aeroportuarias, los pasajeros y su carga.

Para el control de fauna y peligro aviar se toman diversas acciones para evitar la presencia de las aves en pista.



En 2014 se implementaron las siguientes medidas:

- ➔ Involucramiento de las entidades ambientales de las cuatro ciudades de las terminales aéreas para coordinar acciones fuera de los aeropuertos que permitan reducir los peligros que representan los sitios de atracción.
- ➔ Supervisión diaria para identificar cualquier peligro relacionado.
- ➔ Mapeo de especies de aves prioritarias que se consideran de mayor peligro para las aeronaves, tomando en cuenta su tamaño, tipo de vuelo y frecuencia en el aeropuerto.
- ➔ Capacitación a los colaboradores de las áreas operativas, área verde y bomberos con la colaboración de un especialista de El Salvador para conocer la importancia, métodos y procedimientos en una gestión de control de fauna.
- ➔ Adquisición de equipos y materiales (cañón de gas y equipo sónico) como prevención activa para la dispersión de aves dentro de las áreas operativas de los aeropuertos.
- ➔ Capacitación y uso del Sistema de Información Geográfica (QGIS) y el GPS para establecer una caracterización sobre la vegetación y fauna que está afectando directa o indirectamente en el desarrollo de las operaciones aéreas.



Cañón sónico para dispersión de aves.

14 Incidentes de impacto aviar 2014

Toncontín	Juan Manuel Gálvez	Ramón Villeda Morales	Golosón
4	1	9	0



Calidad del servicio al cliente G4-AO1, G4-AO2, G4-PR5

La mejora continua nos empuja constantemente a buscar la calidad en la gestión aeroportuaria y la satisfacción de nuestros públicos de interés en los servicios prestados.

Todas nuestras actuaciones son reflejo del firme compromiso de la empresa con el cliente, y de manera muy especial con los pasajeros, este compromiso se materializa en una gestión excelente, entendida como una gestión eficiente.

Con el objetivo de adecuar permanentemente nuestros servicios a sus necesidades y expectativas, la gestión de Aeropuertos de Honduras se orienta al diálogo con las partes interesadas. Para ello hemos replicado la metodología de la Airport Service Quality (ASQ), del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), para la medición de la satisfacción del cliente pasajero.

En nuestras terminales aéreas solo en 2014 atendimos a más de 1,800,000 pasajeros, por lo que el departamento de servicio al cliente de Aeropuertos de Honduras se esmera en hacer que la experiencia de cada pasajero sea satisfactoria.

Contamos con un sistema de servicio al cliente que permite la gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias. Cada día los oficiales de servicio al cliente recopilan toda la información relacionada con las solicitudes recibidas, la registran en la plataforma de gestión y cuentan con un máximo de 48 horas para su respectivo tratamiento.

Unido a esto se realizan reuniones periódicas con las líneas aéreas para conocer sus expectativas y necesidades, recibir retroalimentación sobre las operaciones conjuntas del último mes y coordinar acciones futuras.

Pasajeros anuales atendidos por Aeropuertos de Honduras

Pasajeros	Toncontín	Ramón Villeda Morales	Juan Manuel Gálvez	Golosón	Total
Nacionales	107,490	60,736	114,646	104,700	387,572
Internacionales	510,036	711,768	172,092	26,068	1,419,964
Total	617,526	772,504	286,738	130,768	1,807,536

En Aeropuertos de Honduras atendimos más de 79 mil vuelos en 2014, incluyendo vuelos comerciales, de carga y de aviación general (vuelos privados, otros).

Operaciones aeronáuticas atendidas por Aeropuertos de Honduras

Aeronave	Toncontín	Ramón Villeda Morales	Juan Manuel Gálvez	Golosón	Total
Comercial	15,662	16,456	11,466	10,742	54,326
Carga	1,160	4,104	0	0	5,264
Aviación general	5,892	5,750	4,878	3,870	20,390
Total	22,714	26,310	16,344	14,612	79,980



Calidad del servicio al cliente G4-PR5

En 2013 nuestra labor fue puesta a prueba por el sello de la excelencia en la calidad del servicio SERVICE BEST, certificación canadiense de la cual la Cámara Nacional de Turismo de Honduras (CANATURH) goza de los derechos para impartirla y cuenta con evaluaciones de clientes incógnitos que permiten conocer la situación real del servicio en cada uno de los aeropuertos, identificando fortalezas y debilidades en el desempeño de cada colaborador y actor operacional.

El objetivo de ser parte de este tipo de programas es buscar de manera permanente la mejora del servicio que se brinda a pasajeros nacionales e internacionales a través de la especialización de los estándares de calidad.

De igual manera, en 2014 continuamos demostrando que Aeropuertos de Honduras se mantiene a la vanguardia de la industria de operadores aeroportuarios en la región de Centroamérica y el Caribe con la obtención de la certificación en ISO 9001, en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC).

Estas certificaciones y estándares nos permiten llevar un mejor control de la eficiencia en nuestra cadena de servicios. La encuesta del programa Airport Service Quality (ASQ) mide la satisfacción de los pasajeros en varios rubros que incluyen: servicio de llegada del aeropuerto, entorno/confort, instalaciones, facilidades, orientación, seguridad, control de pasaportes, documentación y accesos.

Cada trimestre la ASQ envía un cronograma a seguir de manera puntual para el levantamiento de encuestas, este programa proporciona la investigación fundamental acerca de la satisfacción de los pasajeros, así como la información esencial de gestión. ASQ está diseñado para los aeropuertos que buscan formas más eficaces, eficientes y rentables para servir a sus pasajeros.

La herramienta de medición se aplica en los aeropuertos que requieren información y retroalimentación sobre su desempeño para impulsar la toma de decisiones operativas y estratégicas orientadas al servicio al cliente.





Calidad del servicio al cliente G4-PR5

En Aeropuertos de Honduras participamos en la medición con el Aeropuerto Ramón Villeda Morales, y replicamos la metodología en los restantes aeropuertos internacionales.

La satisfacción en estos servicios se mide en la escala de 1 a 5 siguiendo indicadores muy estrictos que nos permiten implementar luego acciones de mejora.

Nivel de satisfacción por rubro y terminal aérea, 2014

	Toncontín	Ramón Villeda Morales	Juan Manuel Gálvez	Golosón	Promedio Total
Orientación	4.11	3.97	4.12	4.47	4.17
Limpieza	4.29	3.92	4.86	4.57	4.16
Accesos	3.82	3.65	3.97	4.24	3.92
Instalaciones	4.10	4.02	4.20	4.24	4.14
Entorno/confort del aeropuerto	4.10	4.02	4.20	4.24	4.14
Servicios de llegada	4.15	4.08	4.26	4.25	4.19

Medición en escala de 1 a 5





Congreso de Calidad Aeroportuaria

Con el propósito de potenciar los recursos e identificar nuevas oportunidades y desafíos a través de compartir sus mejoras prácticas con aeropuertos líderes en el ranking mundial por calidad en servicio al cliente, en Aeropuertos de Honduras realizamos anualmente el Congreso de Calidad Aeroportuaria.

En 2012, en el I Congreso de Calidad Aeroportuaria, tuvimos la participación de expositores de los aeropuertos internacionales de Mazatlán, en México, Costa Rica y El Salvador. En 2013 el enfoque fue en los servicios aeroportuarios, con la participación de los tres mejores aeropuertos del mundo en dicho aspecto: Incheon de Corea del Sur, Punta Cana en República Dominicana y el Grupo Aeroportuario del Pacífico, que incluye 12 aeropuertos en la región del Pacífico de México.

En 2014 el III Congreso de Calidad Aeroportuaria se concentró en facilitar la integración de los sistemas operacionales en los aeropuertos internacionales del país bajo el tema “Tecnología en el sistema aeroportuario”.

Para ello, el 27 y 28 de noviembre de 2014 se contó con la participación de expertos internacionales de los aeropuertos de Tokio, Japón; Punta Cana, República Dominicana; y Quito, Ecuador.

El Congreso se desarrolló bajo el esquema de mesas de trabajo, con la representación a nivel nacional de instituciones gubernamentales y no gubernamentales vinculadas con la industria de la aeronavegación.

Además se contó con la presencia de representantes de las empresas multinacionales INDRA y Glidepath, quienes compartieron sus experiencias tecnológicas en distintas terminales aéreas a nivel mundial y cómo ayudan a facilitar el sistema aeroportuario.

Con la organización de estos Congresos anuales, en Aeropuertos de Honduras fortalecemos la industria aeroportuaria y de transporte aéreo para promover el desarrollo turístico y el crecimiento económico de Honduras.

Las comunidades G4-EC3, G4-SO1, G4-SO2

Estamos comprometidos con la sostenibilidad, la creación de valor y el desarrollo de los países y comunidades donde operamos.

Nuestra filosofía de negocios nos empuja a convertirnos en actores socialmente responsables con las comunidades donde operamos.

Es por ello que a lo largo de los más de 10 años de concesión aeroportuaria hemos desarrollado acciones tendientes a colaborar según el contexto y necesidades de nuestros aliados en las comunidades de Tegucigalpa, San Pedro Sula, Roatán y La Ceiba, donde se encuentran las terminales aéreas bajo nuestra administración.

Con los recursos a nuestro alcance, Aeropuertos de Honduras distribuye su inversión social a través de acciones locales en cada terminal, y mediante los proyectos de la Fundación Terra en las comunidades de influencia.

En Aeropuertos de Honduras desarrollamos actividades de vinculación comunitaria a través de convenios:

- ➔ Exhibiciones en las instalaciones aeroportuarias
- ➔ Instalación de alcancías para apoyar diversas causas
- ➔ Giras educativas en las instalaciones de los aeropuertos
- ➔ Campañas de fumigación

19.4 millones de lempiras
destinados a inversión social en 2014.

18.9 millones de lempiras
para programas de apoyo educativo.

500 mil lempiras
en proyectos destinados a las comunidades.

Cabe hacer mención especial al proyecto Haciendo Volar Sonrisas, a través del cual cada año escogemos una fundación para celebrar el día del niño en las instalaciones aeroportuarias y hacer un recorrido educativo por las instalaciones. En 2014, 50 niños de Fundación Hondureña para el Niño con Cáncer visitaron las instalaciones del Aeropuerto Toncontín y tuvieron la oportunidad de subirse a un avión comercial, saludar a los pilotos y apreciar una exhibición de los bomberos aeroportuarios.



Niños de Fundación Hondureña para el Niño con Cáncer visitando las instalaciones del Aeropuerto Toncontín.

Las comunidades G4-SO1, SO2

Además nuestros colaboradores participan en actividades de voluntariado. Recién en 2014, el programa de voluntariado corporativo Un Día Para se consolidó como una forma de aporte a las iniciativas sociales y ambientales. Es así que, en su primer año, participó el 21% de la planilla de colaboradores, sumando 665 horas.

Voluntariado programa Un Día Para

105
voluntarios
en actividades
del programa.

665
horas de
voluntariado.

Programa Becas Tutoría

338
becas a
estudiantes tutores
del programa.

29
centros educativos
participantes en
nuestras zonas de
influencia.

En 2014 las actividades de voluntariado se concentraron en cuatro actividades puntuales: la Marcha Cero Hambre del PNUD, las actividades del programa Vivienda Segura, limpieza de playas en Roatán, y I Jornada Regional de Reforestación.

A través de la Fundación Terra, Aeropuertos de Honduras apoya el programa Becas Tutoría con 338 tutores en 29 centros educativos de nuestras zonas de influencia en Tegucigalpa, San Pedro Sula, Roatán y La Ceiba.



Siembra de árboles, Parque Nacional La Tigra.



Clases de reforzamiento en matemáticas y español del Programa Becas Tutoría.



Nuestra gestión ambiental

- ☒ Energía
- ☒ Agua
- ☒ Biodiversidad
- ☒ Gestión de residuos y emisiones



Nuestra gestión ambiental G4-DMA, G4-EC2, G4-EN31

Nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental nos lleva a reducir impactos mediante la gestión adecuada de residuos y emisiones en las terminales aéreas.

Convencidos de que nuestra responsabilidad está en generar rentabilidad de manera sostenible, la gestión del desempeño ambiental es liderada por el departamento de Responsabilidad Ambiental de Aeropuertos de Honduras, que lleva control de indicadores de gestión de residuos, consumo energético y de aguas.

El 2014 fue un año que nos permitió mejorar nuestros controles de muchos de estos indicadores, al tiempo que nos preparamos para iniciar la medición de nuestras emisiones.

Nuestra inversión ambiental del último año estuvo concentrada en el mejoramiento y construcción de los centros de almacenamiento de desechos sólidos, la perforación de un pozo de abastecimiento de agua potable para el Aeropuerto Golosón, el análisis de aguas potable y residual de las cuatro terminales aéreas, la consultoría para un proyecto de obras hidrosanitarias en el Aeropuerto Ramón Villeda Morales y el proyecto de automatización de los aires acondicionados en el Aeropuerto Toncontín.

715,500 lempiras

es la inversión ambiental en 2014 en los cuatro aeropuertos

Proyecto	Inversión en lempiras
Centros de almacenamiento de desechos sólidos	200,000
Perforación de pozo en Aeropuerto Golosón	150,000
Análisis de agua potable y residual	250,000
Consultoría obra hidrosanitaria en Aeropuerto Ramón Villeda Morales	25,000
Automatización de aires acondicionados en Aeropuerto Toncontín	90,500



↑ Inversión en la automatización de aires acondicionados de las terminales aéreas.

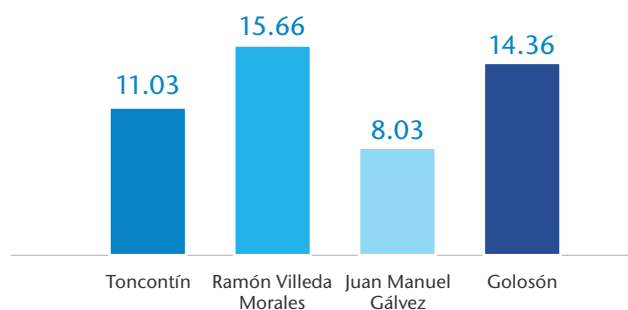
Energía G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, EN6, G4-EN7, G4-EN27

Aeropuertos de Honduras realizó inversiones en automatización de aires acondicionados y luces de las terminales aéreas, estableciendo horarios de apagado y encendido de luces para reducir el consumo energético.

Con estos cambios se lograron ahorros en las terminales aéreas de Roatán y La Ceiba, con una reducción total de 145,343 kilowatts en el consumo energético de la compañía.

Intensidad energética*

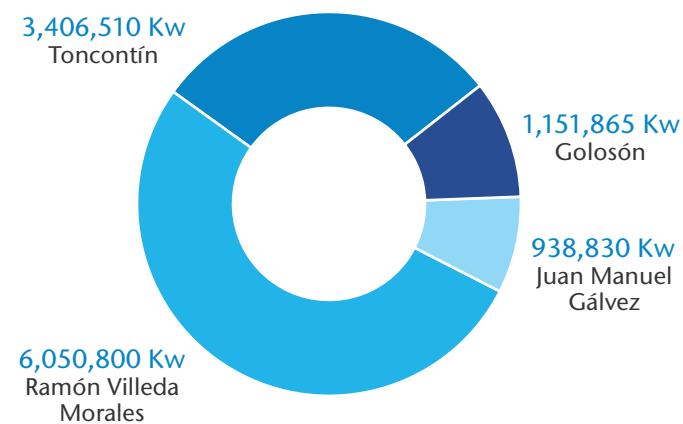
Consumo energético, Kw por pasajero



El indicador de intensidad energética expresa la cantidad de energía que se requiere por pasajero en cada una de las terminales aéreas.

11,548,005 Kw

es el consumo energético total en las cuatro terminales aéreas.



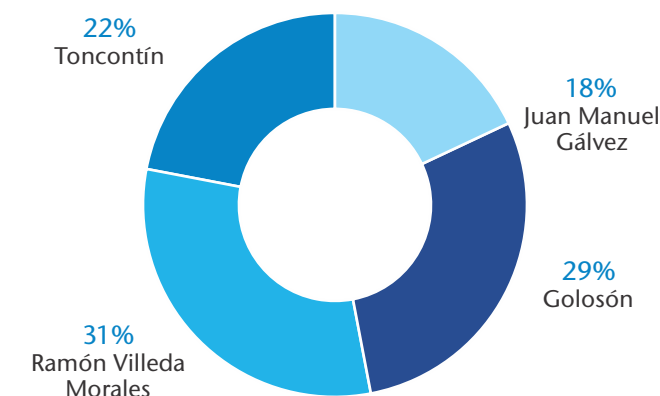
Kilowatts reducidos respecto a 2013

31,180 | 114,163
La Ceiba | Roatán

Los cuatro aeropuertos internacionales cuentan además con generadores de electricidad a base de diésel, los cuáles funcionan únicamente en períodos de corte del suministro eléctrico. El uso de estos generadores provocó el consumo de 8,390 galones de diésel en 2014.

8,390 galones

es el gasto de diésel en los generadores de las cuatro terminales aéreas



Aunque se contabilizan estos indicadores, una de las oportunidades de mejora que tenemos es el establecimiento de un sistema de control que permita contabilizar de manera periódica, además de la facturación energética, el uso de combustibles en la operación de todo el negocio, lo que nos ayudará también a tener un dato más certero sobre nuestro impacto en emisiones.

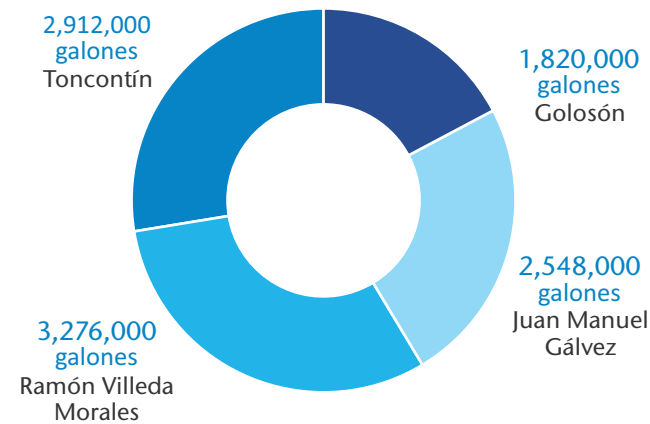
Agua G4-EN8, EN9

El consumo de agua en las cuatro terminales aéreas está dado a través de aguas subterráneas de las cuencas en las que nos encontramos:

- **Toncontín:** cuenca del río Choluteca en el océano Pacífico.
- **Ramón Villeda Morales:** cuenca del río Chamelecón en el océano Atlántico.
- **Juan Manuel Gálvez:** microcuenca de La Ensenada en el océano Atlántico.
- **Golosón:** cuenca del río Cangrejal en el océano Atlántico.

Esta es la forma de abastecimiento de aguas más idónea. Dichas aguas son tratadas en nuestras cisternas antes de emplearlas en las terminales aéreas para su consumo. Los datos presentados son un aproximado en base al volumen de los cisternas de captación de cada terminal.

10.5 millones de galones es la captación total de agua en las cuatro terminales aéreas.



Biodiversidad G4-EN11, EN12, EN13, EN14

En el Aeropuerto Juan Manuel Gálvez, de Roatán, se cuenta con una zona adyacente con un bosque de mangle, la cual es debidamente protegida para su conservación. La superficie del centro operativo es de 894,356.19 m², de los cuales 76,833 m² están en el área de bosque de mangle, lo correspondiente al 8.5% de las instalaciones a nuestro cargo.

Es por ello que en Roatán se refuerzan las medidas de seguridad con las empresas expendedoras de combustible ubicadas dentro de los predios de la terminal, y la evacuación de aguas en pista para evitar riesgos de contaminación en el mangle.

En esta terminal aérea, como en las restantes, se iniciaron las gestiones administrativas para los estudios de fauna que no solo contribuyen con la gestión del peligro aviario, sino para conocer las especies que forman parte del hábitat de las terminales aéreas.



Gestión de residuos y emisiones G4-EN22, G4-EN23, G4-EN26

La gestión ambiental en Aeropuertos de Honduras va encaminada a la mejora continua. A partir de 2014, dimos prioridad a la gestión ambiental sobre todo en lo referente a estudios de aguas y presentación de informes a través del departamento de responsabilidad ambiental.

A partir de ello se mejoraron los centros de almacenamiento de desechos sólidos y los controles de tratamiento de aguas en los aeropuertos Ramón Villeda Morales y Golosón, que cuentan con plantas de tratamiento biológico (aeróbico). En el caso de los aeropuertos Toncontín y Juan Manuel Gálvez, las aguas se depositan en el alcantarillado sanitario a cargo de la gestión municipal, siempre siguiendo los parámetros indicados por la norma técnica de descarga de aguas residuales a cuerpo receptor y alcantarillado sanitario.

8.9 millones de galones

es el vertido total de aguas en las cuatro terminales aéreas considerando que el 85% del agua consumida se convierte en residual.

Aunque en 2014 no tuvimos un mecanismo de medición de residuos sólidos, se cuenta con centros de almacenamiento de los desechos. Los residuos que se generan son recolectados dos veces por semana y depositados en los botaderos municipales.



Centro de almacenamiento de desechos, Roatán.



En alianza con BICCU, se realizó una limpieza de playas en Roatán bajo el lema "Alza tu voz, no el nivel del mar".

En reciclaje se trabaja con el Programa de Rehabilitación de Parálisis Cerebral (PREPACE), que en Honduras recolecta papel para su reciclaje y los fondos generados son empleados en el centro de rehabilitación.

El seguimiento de estos indicadores es fundamental para el establecimiento de un sistema que nos permita conocer nuestra huella de carbono y establecer programas y proyectos para su mitigación.

Además se llevaron a cabo acciones para crear conciencia ambiental entre nuestros colaboradores, al tiempo que contribuimos con las comunidades a través de nuestro programa de voluntariado.

1,000 libras de papel fueron donadas a PREPACE en 2014.

2,000 árboles plantados

en jornadas de voluntariado conjuntas con Grupo Terra en los Parques Nacionales La Tigra y El Cusuco.

4,000 libras de desechos

fueron recolectadas en la limpieza de playas de Roatán, en alianza con BICCU.



Anexos

- ☞ Tabla de indicadores GRI
- ☞ Carta de verificación externa
- ☞ Contactos

Tabla de indicadores de desempeño GRI G4 Modalidad CORE

La siguiente tabla muestra los indicadores de Global Reporting Initiative GRI, opción Esencial, contenidos en la presente memoria, así como su referencia a la norma ISO 26000, su verificación por tercera parte e inclusión en el análisis de materialidad de la organización.

Indicadores GRI Guía G4 – CONTENIDOS GENERALES (OPCIÓN ESENCIAL)						
Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Omisiones	Verificación externa	ISO 26000	Suplemento sectorial operadores aeroportuarios	Aspecto material
Estrategia y análisis						
G4-1: Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	02		✓	7.4.2		
Perfil de la organización						
G4-2: Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	05		✓			
G4-3: Nombre de la organización.	07, 09		✓			
G4-4: Principales marcas, productos y servicios.		No aplica				
G4-5: Localización de la sede principal de la organización.	07, 09		✓			
G4-6: Número de países en los que opera la organización.	07		✓			
G4-7: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	07		✓			
G4-8: Mercados servidos.	07		✓			
G4-9: Dimensiones de la organización.	07, 09, 20, 22		✓			
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	42, 44					
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.		No aplica. No se ha firmando contrato colectivo.				
G4-12: Descripción de la cadena de valor de la organización.	24		✓			
G4-13: Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de valor de la organización.		No aplica. Primera Memoria de Sostenibilidad				
G4-14: Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	16, 27		✓	7.8		
G4-15: Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	16, 31		✓	6.3.10		✓
G4-16: Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	16, 31		✓			✓
Aspectos materiales y cobertura						
G4-17: Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización.	38		Crowe Horwath			
G4-18: Proceso de definición del contenido y cobertura del Reporte.	07, 28-31		✓			
G4-19: Listado de aspectos materiales.	32-33		✓			

✓ Verificado por FUNDAHRSE

Indicadores GRI Guía G4 – CONTENIDOS GENERALES (OPCIÓN ESENCIAL)						
Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Omisiones	Verificación externa	ISO 26000	Suplemento sectorial operadores aeroportuarios	Aspecto material
Aspectos materiales y cobertura						
G4-20: Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	32-33		✓	7.3.2		
G4-21: Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	32-33		✓			
G4-22: Efecto de la expresión de información de reportes anteriores.		No aplica. Primera Memoria de Sostenibilidad				
G4-23: Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance y cobertura del Reporte.		No aplica. Primera Memoria de Sostenibilidad				
Participación de los grupos de interés						
G4-24: Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	34-35		✓	5.3		
G4-25: Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	32		✓	5.3		
G4-26: Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	32		✓	7.3.3		
G4-27: Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	32-35		✓			
Perfil de la Memoria						
G4-28: Periodo cubierto por la información contenida en el Reporte.	07		✓			
G4-29: Fecha del Reporte anterior más reciente.	17		✓			
G4-30: Ciclo de presentación de reportes.	07		✓	7.5.3		
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al Reporte o su contenido.	07		✓			
G4-32: Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del Reporte.	84, 96		✓	7.6.2		
G4-33: Política y práctica sobre verificación externa.	32, 84, 96		✓	7.6.2		
Gobierno corporativo						
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	13-15		✓	6.2		
Ética e Integridad						
G4-56: Describa los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización como ser códigos de conducta y ética.	12-13		✓	4.4		✓

✓ Verificado por FUNDAHRSE

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS

Contenidos básicos	Página/ respuesta	Omisiones	Verificación externa	ISO 26000	Suplemento sectorial operadores aeroportuarios	Aspecto material
ECONOMÍA						
Desempeño económico						
G4-DMA Enfoque de gestión.	36		✓			
G4-EC1 Valor Económico Generado y Distribuido.	38, 60-64		✓	6.8.1 6.8.2	AO1, A02, A03	✓
G4-EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debidos al cambio climático.	74			6.5.5		
G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debido a programas de beneficio social.	68		✓	6.8.7		
G4-EC4 Ayudas financieras recibidas de gobiernos.		No hay casos				
Presencia en el mercado						
Enfoque de gestión						
G4-EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		No disponible. Se presentará en la próxima memoria.		6.4.3		
G4-EC6 Proporción de los altos directivos procedentes de la comunidad local en operaciones significativas.	44		✓	6.8.5		
Consecuencias económicas indirectas						
Enfoque de gestión						
G4-EC7 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	36			6.8.9		
G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos y su alcance.	38			6.6.6		
Prácticas de contratación						
Enfoque de gestión						
G4-EC9 Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en operaciones significativas.	38			6.6.6		
MEDIO AMBIENTE						
Materiales						
G4-DMA Enfoque de gestión.	74					
G4-EN1 Materiales utilizados por peso y volumen.	81			6.5.4		
G4-EN2 Porcentajes de materiales que son reciclados.		No disponible. Se presentará en la próxima memoria.		6.5.4		
Energía						
Enfoque de Gestión						
G4-EN3 Consumo de energía dentro de la organización.	76			6.5.4		
G4-EN4 Consumo energético externo.	76			6.5.4		

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS

Contenidos básicos	Página/ respuesta	Omisiones	Verificación externa	ISO 26000	Suplemento sectorial operadores aeroportuarios	Aspecto material
MEDIO AMBIENTE						
G4-EN5 Intensidad energética.	76			6.5.4		
G4-EN6 Reducción de consumo de energía.	76			6.5.4		
G4-EN7 Reducciones de los consumos energéticos de los productos y servicios.	76			6.5.4		
Agua						
G4-EN8 Captación total de agua según la fuente.	78			6.5.4		
G4-EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	78, 80			6.5.4		
G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		No disponible		6.5.4		
Biodiversidad						
G4-EN11 Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	79			6.5.6		
G4-EN12 Descripción de los impactos mas significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biología no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	54-58, 79			6.5.6		
G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados	79			6.5.6		
G4-EN14 Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitat se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	79			6.5.6		
Emisiones						
G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).		No disponible. Se presentará en próxima memoria.		6.5.5		
G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).		No disponible		6.5.5		
G4-EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.		No disponible		6.5.5		
G4-EN18 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.		No disponible. Se presentará en próxima memoria.		6.5.5		
G4-EN19 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.		No disponible		6.5.5		
G4-EN20 Emisiones de sustancias que agotan el ozono.		No disponible		6.5.3		
G4-EN21 Nox, Sox, y otras emisiones atmosféricas significativas.		No aplica		6.5.3 6.5.4		
G4-EN22 Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino.	80			6.5.3		

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS

Contenidos básicos	Página/ respuesta	Omisiones	Verificación externa	ISO 26000	Suplemento sectorial operadores aeroportuarios	Aspecto material
MEDIO AMBIENTE						
Efluentes y residuos						
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	80			6.5.3	
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		No hay casos		6.5.3	
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III, VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		No disponible		6.5.3	
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	80			6.5.3 6.5.4	
Productos y servicios						
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	76			6.5.4 6.7.5	
G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría.		No disponible		6.5.4 6.7.5	
Cumplimiento regulatorio						
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.		No hay casos		4.6	
Cumplimiento regulatorio						
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.		No disponible		6.5.4	
General						
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	74		✓	6.5.1 6.5.2	
Evaluación ambiental de los proveedores						
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.		No disponible		6.3.5 6.6.6	
G4-EN33	Impactos ambientales significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas al respecto.		No disponible		6.3.5 6.6.6	
Mecanismos de reclamación ambiental						
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		No hay casos		6.3.6	

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS

Contenidos básicos	Página/ respuesta	Omisiones	Verificación externa	ISO 26000	Suplemento sectorial operadores aeroportuarios	Aspecto material
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO						
Empleo						
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	42-48		✓	6.4.3	✓
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	42-48			6.4.4 6.8.7	✓
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosado por sexo.		No disponible. Se presentará en próxima memoria		6.4.4	
Relaciones entre los trabajadores y la dirección						
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	46		✓	6.4.3 6.4.5	
Salud y seguridad en el trabajo						
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	54-58		✓	6.4.6	✓
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y sexo.	54-58		✓	6.4.6 6.4.8	
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	54-58			6.8.7	✓
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		No hay sindicatos		6.4.6	✓
Capacitación y educación						
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo o categoría laboral.	42-49			6.4.7	
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	48		✓	6.4.7	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	48		✓	6.4.7	
Diversidad e igualdad de oportunidades						
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	42		✓	6.3.10	

✓ Verificado por FUNDAHRSE

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS						
Contenidos básicos	Página/ respuesta	Omisiones	Verificación externa	ISO 26000	Suplemento sectorial operadores aeroportuarios	Aspecto material
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO						
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres						
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	No disponible		6.3.7 6.3.10 6.4.3 6.4.4		
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores						
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	No aplica. Primera Memoria de Sostenibilidad		6.4.3		
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales en las prácticas laborales en la cadena de suministros y medidas adoptadas al respecto.	31	✓	6.3.5 6.4.3 6.6.6 7.3.1		
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales						
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	52		6.3.6		
DERECHOS HUMANOS						
Inversión						
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	52		6.3.3 6.3.5 6.6.6		✓
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	52		6.3.5		✓
No discriminación						
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	53		6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3		✓
Libertad de asociación y negociación colectiva						
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados y medidas adoptadas para defender estos derechos.	No disponible		6.3.3 6.3.4 6.4.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.5 6.6.6		
Trabajo infantil						
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	No disponible		6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10 6.6.6 6.8.4		

✓ Verificado por FUNDAHRSE

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS						
Contenidos básicos	Página/ respuesta	Omisiones	Verificación externa	ISO 26000	Suplemento sectorial operadores aeroportuarios	Aspecto material
DERECHOS HUMANOS						
Trabajo forzado						
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	No disponible		6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.6.6 6.3.10		
Medidas de seguridad						
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	52		6.3.4 6.3.5 6.6.6		
Derechos de la población indígena						
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	No hay casos		6.3.4 6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.6.7 6.8.3		
Evaluación						
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	52		6.3.3 6.3.4 6.3.5		
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos						
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	No aplica. Primera Memoria de Sostenibilidad		6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.6.6		
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales en la cadena de suministros y medidas adoptadas.	No disponible		6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.6.6		
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos						
GR-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No hay casos		6.3.6		
SOCIEDAD						
Comunidades locales						
G4-S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	68-70	✓	6.3.9 6.5.1 6.5.2 6.5.3 6.8		✓
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	68-70		6.3.9 6.5.3 6.8		✓

✓ Verificado por FUNDAHRSE

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS

Contenidos básicos	Página/ respuesta	Omisiones	Verificación externa	ISO 26000	Suplemento sectorial operadores aeroportuarios	Aspecto material
SOCIEDAD						
Lucha contra la corrupción						
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se ha evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	52		6.6.1 6.6.2 6.6.3		
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	52		6.6.1 6.6.2		
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No hay casos		6.6.1 6.6.2 6.6.3		
Política pública						
G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	No hay casos		6.6.1 6.6.2 6.6.4		
Prácticas de competencia desleal						
G4-S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	No hay casos		6.6.1 6.6.2 6.6.5 6.6.7		
Cumplimiento regulatorio						
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	No hay casos		4.6		
Evaluación de la repercusión social de los proveedores						
G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados por la repercusión social.	No aplica. Primera Memoria de Sostenibilidad		6.6.1 6.6.2		
G4-S010	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	54-55	✓	6.6.1 6.6.2		
Mecanismos de reclamación por impacto social						
G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No hay casos		6.3.6 6.8.1 6.8.2		
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Salud y seguridad de los clientes						
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	54, 56-58		6.7.1 6.7.2 6.7.4 6.7.5 6.8.8		✓

✓ Verificado por FUNDAHRSE

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS

Contenidos básicos	Página/ respuesta	Omisiones	Verificación externa	ISO 26000	Suplemento sectorial operadores aeroportuarios	Aspecto material
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Salud y seguridad de los clientes						
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No disponible. Se presentará en la próxima memoria.		4.6 6.7.1 6.7.2 6.7.4 6.7.5 6.8.8		
Etiquetado de los productos y servicios						
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	No aplica		6.7.1 6.7.2 6.7.4 6.7.5 6.7.9		
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No hay casos				
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	60-64	Service Best, ASQ	6.7.1 6.7.2 6.7.6		✓
Comunicaciones de mercadotecnia						
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	No hay casos				
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	No hay casos		4.6 6.7.1 6.7.2 6.7.3		
Privacidad de los clientes						
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	No hay casos		6.7.1 6.7.2 6.7.7		
Cumplimiento regulatorio						
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	No hay casos		4.6 6.7.1 6.7.2 6.7.6		

Aspectos materiales

Aspecto material	Enfoque de gestión e indicadores	Omisiones	Páginas	ISO 26000	Verificación externa
Estabilidad laboral	LA1		42-48	6.4.3	✓
Beneficios sociales	LA2		42-48	6.4.4/ 6.8.7	✓
Ética y transparencia	G4-56, SO2, SO3		12,13, 52	4.4	✓
Respeto a derechos humanos	HR1, HR2, HR3		52, 53	6.3.3/ 6.3.4/ 6.3.5/ 6.4.3/ 6.4.5/ 6.4.8/ 5.8.4;	✓
Seguridad y salud ocupacional	LA5		54, 56, 58	6.4.6	
Seguridad antidelincuencia	LA8		54, 56	6.4.6	
Seguridad en la aviación	LA7		54, 56, 58	6.8.7	
Servicio al cliente	PR5		60, 64	6.7.1/6.7.2/6.7.6	BEST SERVICE, ASQ
Eficiencia de servicios	PR1		54, 56, 58	6.7.1/ 6.7.2/ 6.7.4/ 6.7.5/ 6.8.8	
Certificaciones aeroportuarias	G4-15, G4-16		16, 31	6.3.10	✓
Vuelos en temporada alta	AO1, AO2, AO3	Suplemento sectorial GRI G4 operador de aeropuertos	20, 22, 23		

✓ Verificado por FUNDAHRSE



Informe de verificación externa



A las partes interesadas de Aeropuertos de Honduras

Introducción

La Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial FUNDAHRSE es una organización del sector privado de Honduras. Creada en el 2004 cuenta con un código de ética a fin de asegurar altos estándares de transparencia e integridad y prevenir posibles conflictos de interés. FUNDAHRSE en su carácter de verificador externo ha tenido bajo su cargo conducir el proceso de análisis de la Memoria de Sostenibilidad 2014-2015 de Aeropuertos de Honduras para lo cual se implementaron una serie de técnicas de evaluación.

Alcance de la verificación

La función principal de FUNDAHRSE fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en la Memoria de Sostenibilidad 2014-2015 de acuerdo con los requisitos de las Normas y estándares internacionales de:

- Guía GRI-G4
- ISO 26000:2010

Con tal sentido se definió una metodología siguiendo el proceso de GRI-G4 y que incluyó la revisión del contenido de la presente memoria, los datos de contenidos básicos y específicos como los documentos sectoriales asociados. La información verificada descansa en las operaciones de Aeropuertos de Honduras y los datos de base proporcionados por la organización declarante.

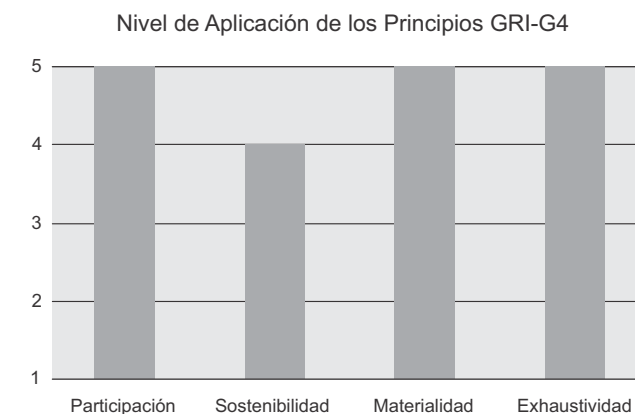
Metodología empleada

FUNDAHRSE verificó la consistencia de la información con base en los principios para determinar los contenidos de una memoria GRI-G4 y para ello se recurrió a la verificación de la documentación relevante y pertinente provista por Aeropuertos de Honduras, las entrevistas a personas claves para la generación de los indicadores, acceso a los registros de historias y testimonios, análisis de los documentos sectoriales y muestreo de los principales indicadores de desempeño de la organización. Se anexa la tabla correspondiente con el detalle de la metodología para la verificación de los indicadores.

Conclusiones

Basado en el trabajo de verificación se ha concluido que la Memoria de Sostenibilidad 2014-2015 de Aeropuertos de Honduras se ha realizado cumpliendo el criterio “*in accordance*” con la guía para la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad de GRI-G4 y la Norma ISO 26000:2010.

El siguiente gráfico refleja el nivel de aplicación de los principios establecidos por los estándares internacionales utilizados. **En el mismo se observa la aplicación de los principios que permiten considerar la Memoria de Sostenibilidad 2014-2015 de Aeropuertos de Honduras en la opción CORE.**



Aspectos destacados

- Se verifica la utilización de los esquemas normativos del GRI-G4.
- Se destaca la presencia de las herramientas de acompañamiento de la Guía GRI-G4 como referente de la gestión sostenible de la organización.
- Se observa la profundidad en el uso de la materialidad y la metodología de participación de partes interesadas.
- Voluntad permanente y sostenida de escuchar a las partes interesadas.

Áreas de mejora

- Revisar el enfoque de la visión y misión de Aeropuertos de Honduras.
- Consolidar el proceso de gestión corporativa con la incorporación de la gestión de proveedores.
- Reforzar la gestión en derechos humanos a raíz de los principios de la organización.
- Incorporar la medición de las emisiones en la política ambiental de Aeropuertos de Honduras.
- Ampliar el mecanismo de diálogo social con las partes interesadas externas de Aeropuertos de Honduras.

San Pedro Sula, 26 de agosto de 2015

Roberto Leiva
Director Ejecutivo FUNDAHRSE

Contactos



Servicio al Cliente



Escribanos a:

servicioalcliente@interairports.hn

Aeropuerto Toncontín (Tegucigalpa):

(504) 2234 0106 / 2234 0292 / 2234 0374

Aeropuerto Ramón Villeda Morales (San Pedro Sula):

(504) 2668 3260 / 61

Aeropuerto Juan Manuel Gálvez (Roatán):

(504) 2445 1875 / 76

Aeropuerto Golosón (La Ceiba):

(504) 2442 1765 / 2442 1440

Horario de atención: de lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



**Dudas sobre esta
Memoria de Sostenibilidad**

Francisco Hernández Ascencio

Coordinador de Responsabilidad Corporativa

fhernandez@corporaciongrupoterra.com





**Aerpuertos
de Honduras**

Interairports S.A.

www.interairports.hn