



Caso: Comunicación Interna Sostenible en el Aeropuerto de Lima



Rocío (Chío) Espinoza

- Comunicadora de profesión pero principalmente por pasión.
- Reskilling hacia temas de cultura, people management y atención al cliente.
- Actualmente lidero el departamento de Reputación en el Aeropuerto de Lima (Lima Airport Partners) gestionando temas de Clima, Cultura, Comunicación Interna, Prensa, Stakeholders, Comunicación digital y Crisis.
- Me encanta aprender, conversar de todo y con todos.
- Amo la música.





Somos la empresa peruana **responsable de la administración ,mantenimiento, operación y ampliación** del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez



+21MPAX





Aerolíneas

Inversionistas

Concesionarios

Operadores

Localidades vecinas

Estado

Proveedores - Contratistas

ONG y gremios

**GENERANDO VALOR
AL ECOSISTEMA
AEROPORTUARIO**

Socios

Pasajeros y acompañantes

Colaboradores


←  Servicios Higiénicos
Restrooms

Área de Compras / Comida  ↑
Shopping Area / Food

←  Puertas de Embarque
Departure Gates


Cajeros  ←
Money

Zona de Comidas  ↑
Food Court

↑  Puertas de Embarque
Departure Gates

Compras / Área de Comida  ↑
Shopping / Food Area

↑  Servicios Higiénicos
Restrooms

Compras / Área de Comida  ↑
Shopping / Food Area

Lactarios  ↑
Lactation Room

DELICASS BRATS



←  Información Vuelos en Conexión
Connecting Flights Information

Puertas 17-33  ↑
Gates 17-33

↑ Puertas 18-33
Gates 18-33

Servicios Higiénicos  ↑

← Puertas 18-33
Gates 18-33

17 Puerta
Gate

globalnet

Free Wi-Fi

Hnern

SMS



RETO:

Comunicar e implementar la Sostenibilidad
con las empresas que trabajan en
este **ecosistema aeroportuario**





**+ de 15,000 trabajadores directos
+90,000 empleos indirectos**



NO COMUNIQUE
SOSTENIBILIDAD,
SI NO APLICAS
SOSTENIBILIDAD



**ALCANZAMOS UNA COMUNICACIÓN SOSTENIBLE
CUANDO CUMPLIMOS EL PROPÓSITO Y CUANDO LA
ESTRATEGIA RESPIRA SOSTENIBILIDAD.**

- La comunicación es transversal a todos estos conceptos

¿Cuál es nuestro propósito?





Brindar una experiencia de servicio

Única, Simple y Eficiente.

Una ciudad Aeropuerto que promueve

el desarrollo para todos



3 SALUD Y BIENESTAR

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

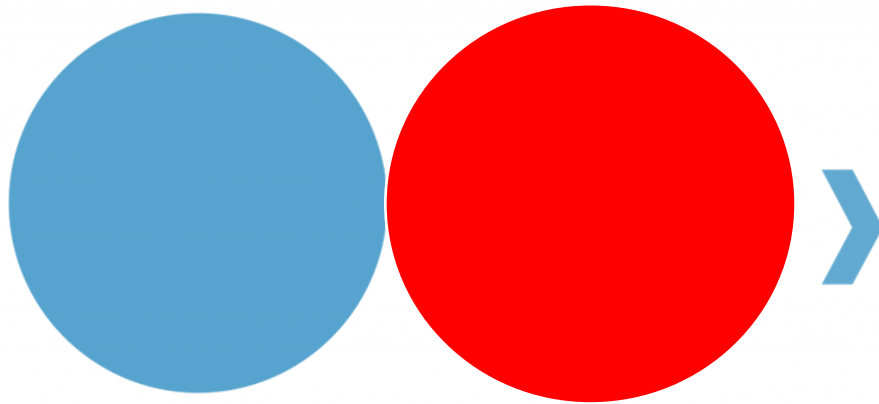
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Todo empieza desde adentro



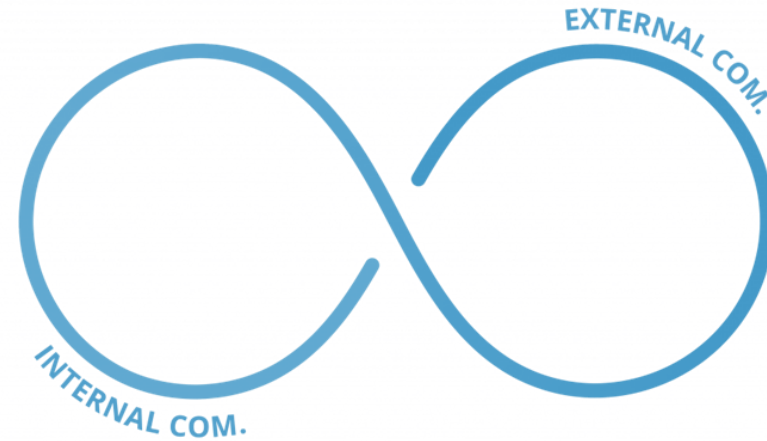
De estar separados y opuestos



Internal communication **External communication**



A un flujo de información y construcción continuo



Communication

NO PODEMOS SOLOS





Un espacio de colaboración
de empresas del
ecosistema aeroportuario

Empresas Aliadas

- Afianzamos relaciones
- Actividades de Voluntariado “Un aeropuerto para tod@s”
- Potenciamos iniciativas en sostenibilidad (ASG)
- Compartimos conocimiento y buenas prácticas
- Sponsoring



Timeline



Conformación de Partners

- **14 Empresas** se unen para formar alianzas
- **1er** espacio de **innovación** colaborativa
- Nace **EscueLAP**

Tras acciones conjuntas

- 01 **webinar** de Género
- 01 **Campaña** por la hora del **planeta**
- **1er voluntariado: EscueLAP** organiza: "Somos diversos seámoslo siempre" foco DEI
- 1ra **encuesta** colaborativa en el contexto **COVID**

1er plan de trabajo conjunto

- Piloto de Reconocimiento **Estrella Jorge Chávez**
- **02** empresas unidas al programa de **empleabilidad** AID
- 02 voluntariados:
 - **2da edición** de Somos diversos seámoslo siempre" foco DEI
 - **Construyendo** ciudadanía (Ambiental)
- **02** talleres sobre **Cambio Climático**

Consolidación del grupo

- **02** talleres sobre **Cambio Climático**
- **Socialización** de la Plataforma de **empleo** AID y **Catalogo** de emprendedores **AID**
- **Voluntariado:** Un Aeropuerto para Todos + iniciativa "Sun flower" para atención a personas con autismo y discapacidades no visibles
- Iniciativa de reuso de uniformes
- Encuesta sobre servicio de comedor futuro

2020

2021

2022

2023

Impacto

- **16 Empresas** que hicieron sinergia en Partners
- **10 alianzas** con organizaciones comprometidas con temas DEI y ambientales
- **08 espacios** de conocimiento y diálogo sobre sostenibilidad
- +de **115 voluntarios**, + de **1000** horas de voluntariado
- + de **570** personas **impactadas**, **03 colegios intervenidos**
- **04** proveedores de **productos sostenibles**

Temas:



- Huella de Carbono
- Economía circular



- Diversidad e Inclusión
- Empleabilidad
- Emprendimiento

84% de
Satisfacción
promedio



Renovación de Compromiso



SALIDA





**El premio que reconoce al ecosistema
aeroportuario y nos conecta más.**

¡Conoce cómo hacer
brillar tus acciones!



ESTRELLA JORGE CHÁVEZ

CONSTRUYENDO UN AEROPUERTO PARA TOD@S



Evento de reconocimiento implementado desde el 2022



Se toman en cuenta indicadores y acciones de impacto sostenible de las empresas que pertenecen a la comunidad aeroportuaria



Categorías reconocidas

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

EXPERIENCIA PASAJERO Y CLIENTE

OPERACIONES SEGURAS Y CONFIABLES

MEDIO AMBIENTE

COMPROMISO CON NUESTROS VECINOS

DIFUSIÓN DE PERUANIDAD Y CULTURA

TALENTO

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

MEDIO AMBIENTE

EXPERIENCIA PASAJERO Y CLIENTE



Participaron 26 empresas de la comunidad



ESTRELLA
JORGE CHÁVEZ 

CONSTRUYENDO UN AEROPUERTO PARA TODOS

tor vela

Out significa para ti o Jorge Chávez?

Para recordar...

- En una relación a largo plazo, uno de los objetivos más importantes de la comunicación, es **sostener esas relaciones.**
- La **sostenibilidad debe estar incluida en la estrategia** del negocio, si no lo está, tenemos un problema.
- La línea entre Comunicación Interna y Externa es cada vez más difusa. Se necesita **integración.**
- Las 3C se deben aplicar también al stakeholder externo. La cultura habilita la estrategia.
- La sostenibilidad es contagiosa. **Inspiremos.**



**Muchas
gracias**

