



Aeropuertos **Argentina 2000**

INFORME COVID-19 ARGENTINA

MARZO - SEPTIEMBRE

2020





Aeropuertos **Argentina 2000**

INFORME COVID-19
ARGENTINA
MARZO - SEPTIEMBRE

2020



→ ÍNDICE CAPÍTULOS

- 01 INTRODUCCIÓN. CONTEXTO GENERAL.
IMPACTO DEL COVID-19 EN EL MUNDO
- 02 IMPACTO EN NÚMEROS EN LA
INDUSTRIA AERONÁUTICA
- 03 REDEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA INMEDIATA,
RESILIENCIA EN TIEMPOS DE CORONAVIRUS
- 04 IMPACTO ECONÓMICO-FINANCIERO EN
AEROPUERTOS ARGENTINA 2000
- 05 TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD
- 06 OPERACIÓN Y SEGURIDAD AEROPORTUARIA
CASO OBRA AEROPARQUE
CASO TERMINAL DE CARGAS ARGENTINA
- 07 EXPERIENCIA DEL CLIENTE
- 08 PÚBLICO INTERNO
- 09 SERVICIOS IT, LA TECNOLOGÍA COMO
PRINCIPAL ALIADA
CASO CIBERSEGURIDAD
- 10 TRIPLE IMPACTO
- 11 ALIANZAS ESTRATÉGICAS
- 12 CONCLUSIONES



1. INTRODUCCIÓN

CONTEXTO GENERAL. IMPACTO DEL COVID-19
EN EL MUNDO.

La expansión del coronavirus SARS-CoV-2, surgido en la ciudad china de Wuhan a finales de 2019, se ha convertido en la primera pandemia mundial en más de 100 años y se extendió por todo el mundo a una velocidad sin precedentes. Al momento de escribir este reporte, se han confirmado más de 34,3 millones de casos y más de 1,2 millones de personas murieron por el virus.

A medida que la pandemia se fue propagando en todo el mundo, los países sometieron a sus poblaciones a bloqueos y confinamientos para controlar el virus y evitar que los sistemas de salud colapsen, desencadenando de esta manera una crisis económica con graves consecuencias sociales que tendrá efectos muy negativos en el empleo, el combate a la pobreza y la reducción de la desigualdad.

En su último documento del mes de octubre de 2020, el Fondo Monetario Internacional actualizó sus informes de crecimiento a escala mundial, proyectando una caída del -4,4%, convirtiéndose en la peor recesión desde la Gran Depresión de 1929.

Se prevé que las pérdidas en la industria del turismo reduzcan el PBI mundial entre un 1,5% y un 2,8%, dependiendo de cuánto tiempo dure el estancamiento de la industria (Bloomberg).

EL COVID-19 PONE DE RELIEVE LA IMPORTANCIA DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL EN MATERIA DE SALUD PÚBLICA. HACER FRENTE A ESTOS DESAFÍOS GLOBALES, REQUIERE DE LA COLABORACIÓN DE TODOS.

→ 2. IMPACTO EN NÚMEROS EN LA INDUSTRIA AERONÁUTICA

El COVID-19 fue declarado una pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020. A medida que fue avanzando en el mundo, el tráfico de pasajeros fue cayendo a mínimos históricos y la situación financiera de los aeropuertos se vio afectada a un nivel sin precedentes.

Según el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) el impacto de la crisis de salud en los aeropuertos es realmente devastador. Para finales del 2020, se espera que los aeropuertos perderán más del 61% de pasajeros, eliminando de esta manera más de la mitad del tráfico.

Por otra parte, los principales aeropuertos del mundo, se enfrentaron en muchos casos, al cierre completo de la operación comercial regular de las aerolíneas de pasajeros.

Las últimas cifras de ICAO (International Civil Aviation Organization) muestran que los volúmenes de tráfico continúan por debajo de la línea de base y sufrieron una reducción del -79% en el segundo trimestre y -56% en el tercer trimestre. Para el último trimestre del año se estima una reducción entre el -45% y el -51% .

TRÁFICO DE PASAJEROS 2020: INTERNACIONAL Y DOMÉSTICO COMPARADO CON LA LÍNEA DE BASE

COMPARADO CON LA LÍNEA DE BASE	CAPACIDAD DE ASIENTOS %		
	TOTAL	INTERNACIONAL	DOMÉSTICO
1Q 2020	-18%	-20%	-17%
2Q 2020	-79%	-92%	-69%
3Q 2020	-56%	-75%	-42%
4Q 2020	-45% a -51%	-62% a -72%	-33% a -37%
TOTAL 2020	-50% a -52%	-64% a -66%	-40% a -41%
1Q 2021	-31% a -46%	-46% a -65%	-21% a -33%



FUENTE: ICAO

COMPARADO CON LA LÍNEA DE BASE	CANTIDAD DE PASAJEROS (MILLONES)		
	TOTAL	INTERNACIONAL	DOMÉSTICO
1Q 2020	-287	-111	-176
2Q 2020	-1.044	-488	-556
3Q 2020	-894	-476	-418
4Q 2020	-650 a -753	-337 a -384	-313 a -369
TOTAL 2020	-2.875 a -2.978	-1.413 a -1.459	-1.462 a -1.519
1Q 2021	-477 a -674	-4258 a -342	-218 a -332

COMPARADO CON LA LÍNEA DE BASE	PÉRDIDAS DE INGRESOS POR PASAJEROS (MILES DE MILLONES)		
	TOTAL	INTERNACIONAL	DOMÉSTICO
1Q 2020	-35	-20	-15
2Q 2020	-136	-86	-50
3Q 2020	-123	-86	-37
4Q 2020	-91 a -105	-64 a -72	-28 a -33
TOTAL 2020	-386 a -399	-255 a -263	-130 a -136
1Q 2021	-68 a -95	-49 a -65	-19 a -30

La mayoría de los expertos en la industria del transporte aéreo están de acuerdo en que la recuperación prospectiva puede demorar al menos tres años para alcanzar los niveles de tráfico previos a la crisis. Es decir, es posible que no veamos los volúmenes de tráfico habituales anteriores al COVID-19 antes del 2024 o, probablemente, después.

Para el tráfico internacional de pasajeros, la recuperación tomará más tiempo e implicará acuerdos y protocolos entre los distintos países, mientras que es razonable prever una recuperación más rápida en el mercado interno.

DISMINUCIÓN DEL 58% AL 78% DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES Y PÉRDIDAS DE INGRESOS DE ENTRE USD 910 Y 1.170 MIL MILLONES EN 2020 VS 2019.

FUENTE: OMT



TRÁFICO DE PASAJEROS VS 2019

Pérdida entre el 60% del tráfico y del 61% = USD 104,5 mil millones de los ingresos en 2020 vs proyecciones pre-covid19.(ACI)



GENERACIÓN DE EMPLEO

La generación de empleo directo en los aeropuertos es de 6.1 millones de personas a nivel mundial. Esto hace referencia al personal empleado por los operadores del aeropuerto directamente y por otras entidades que operan en los aeropuertos.

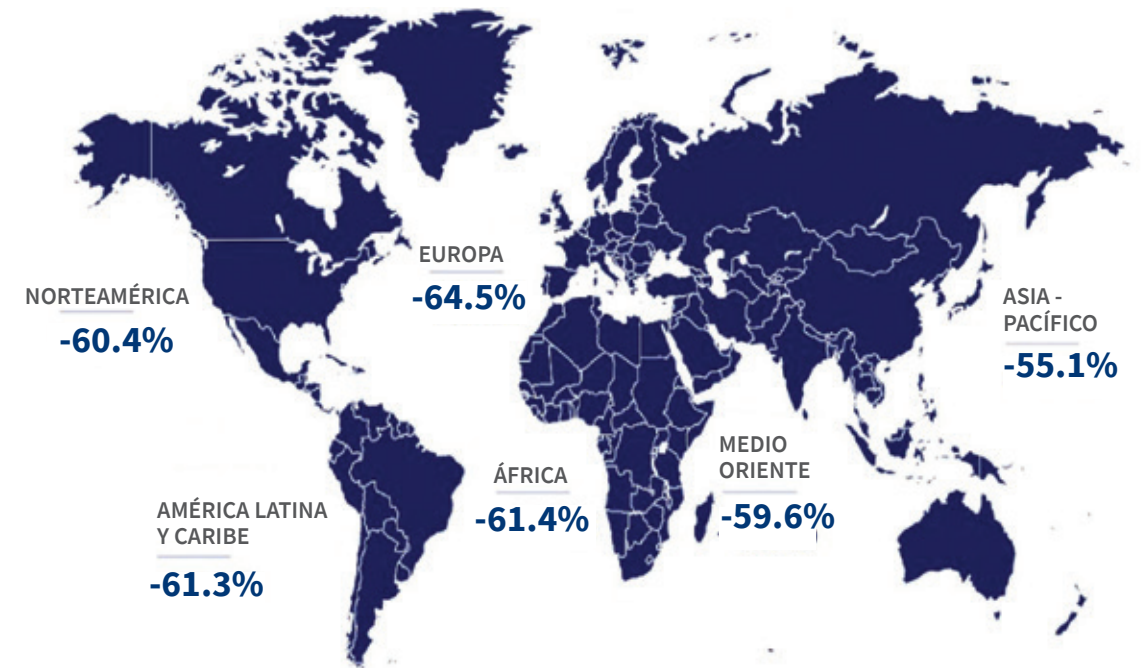
Como todo el sector de la aviación representa 10.3 millones de empleos, aproximadamente el 60% de ellos se generan “en tierra” en los aeropuertos.



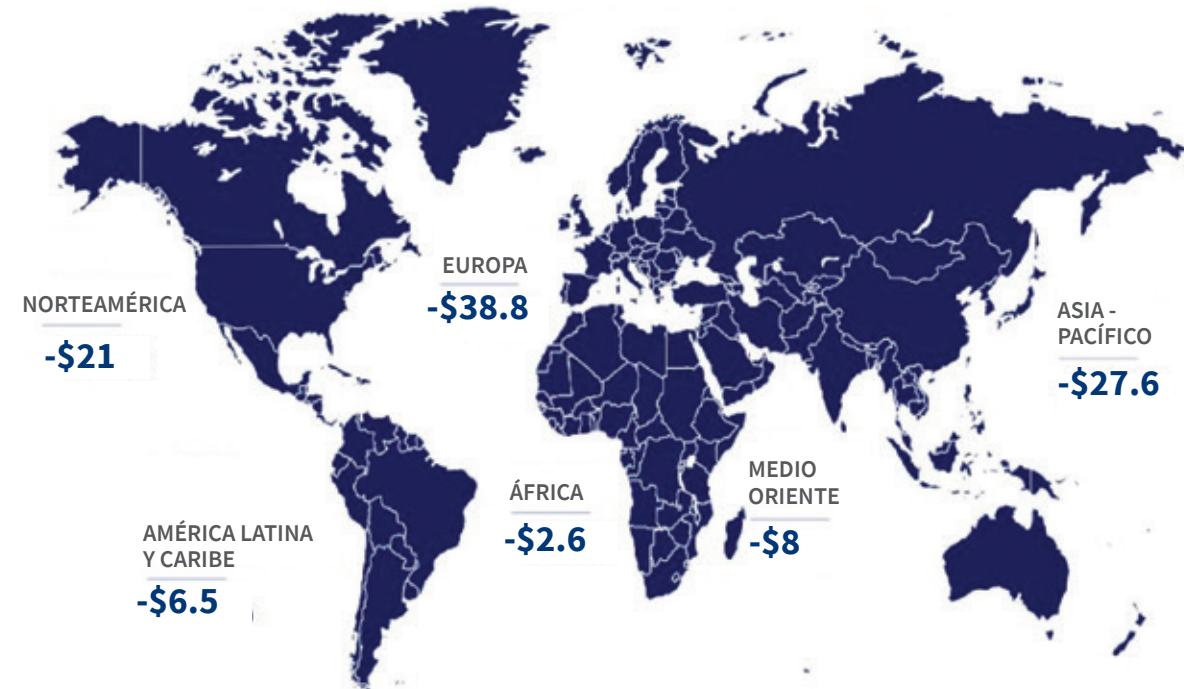
TRÁFICO DE CARGA

Si bien el tráfico de carga aérea se ha contraído debido a la debilidad general de la economía mundial, se espera que se vea menos afectado por el COVID-19, ya que sigue siendo esencial para mantener las cadenas de suministro mundiales.

PÉRDIDAS ESTIMADAS - TRÁFICO DE PASAJEROS 2020



PÉRDIDAS ESTIMADAS - INGRESOS 2020 (EN MILES DE MILLONES DE USD)



Por su parte, una investigación realizada por la Organización Mundial del Turismo, agencia especializada de las Naciones Unidas para esta temática, al 1ro de septiembre muestra la situación sobre las restricciones de viaje:

Un 53% de los destinos (115 aprox.) suavizaron las restricciones de viaje a partir del 19 de junio. Des ellos, 2 levantaron totalmente las restricciones (estos destinos tienen altos niveles de infraestructura en salud e higiene y pocos contagios)

93 destinos (43% del total) continuaban teniendo sus fronteras completamente cerradas al turismo.

ICAO, por su parte, analizó la situación general del año 2020 y las previsiones para el primer trimestre de 2021.

2020 AÑO COMPLETO (ENE-DIC):

- Reducción entre el 50% al 52% de asientos ofrecidos por líneas aéreas.
- Reducción de entre 2,875 millones a 2,978 millones de pasajeros.
- Pérdidas potenciales de USD 386 a 399 miles de millones (aprox.) de ingresos por pasajeros.

PRIMER TRIMESTRE 2021 (ENERO-MARZO):

- Reducción entre el 31% al 46% de asientos ofrecidos por líneas aéreas.
- Reducción de 477 millones a 674 millones de pasajeros
- Pérdidas potenciales de USD 68 miles de millones a 95 miles de millones (aprox.) de ingresos por pasajeros.

En este contexto, la OMT ha estado haciendo llamamientos para que los gobiernos de todo el mundo se comprometan a apoyar el turismo a través de este desafío sin precedentes.



FUENTE: OMT



“LA CAÍDA REPENTINA E INESPERADA DE LA DEMANDA TURÍSTICA CAUSADA POR EL COVID-19 PONE EN RIESGO MILLONES DE EMPLEOS Y MEDIOS DE VIDA, AL TIEMPO QUE PONE EN PELIGRO LOS AVANCES LOGRADOS EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA IGUALDAD EN LOS ÚLTIMOS AÑOS”.

ZURAB POLOLIKASHVILI,
SECRETARIO GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN
MUNDIAL DEL TURISMO (OMT).

→ 3. REDEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA INMEDIATA, RESILIENCIA EN TIEMPOS DE CORONAVIRUS

LA CRISIS DEL CORONAVIRUS HA SIGNIFICADO UN MOMENTO SIN PRECEDENTE EN LA ERA DE LA GLOBALIZACIÓN Y NOS PIDE REFLEXIONAR Y PREPARARNOS PARA LOS NUEVOS RETOS QUE AFRONTARÁ LA ECONOMÍA MUNDIAL EN EL CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO.

En este marco, redefinir nuestra estrategia inmediata fue el primer paso para asegurar la sostenibilidad de la compañía.

En una primera etapa, priorizamos estas definiciones estratégicas para transitar ese momento, pero también para anticiparnos a los escenarios futuros:

Cashflow sustentable: Mantener la salud financiera y sustentabilidad de la empresa, procurando proteger la fuente de trabajo y considerando a todos los stakeholders.

Listos para D+1: Prepararnos para el reinicio de los vuelos de cabotaje e internacionales, garantizando el ingreso de turistas sin riesgo de contagio y protegiendo a nuestro personal y a la comunidad aeroportuaria.

Oportunidades de eficiencia: Aprovechar la oportunidad para implementar proyectos de eficiencia y mejora continua.

Liderar la recuperación de la industria: Apoyar proactivamente a los distintos stakeholders para acelerar la recuperación de la industria. Buscar en esta crisis, oportunidades para la industria a mediano y largo plazo.



4 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

9 EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS DE TRABAJO

Para convertir estas definiciones estratégicas en acción, decidimos encarar “misiones tácticas” que nos permitieran avanzar con velocidad y capacidad de adaptación al cambiante contexto.

Las “misiones tácticas” son proyectos liderados por equipos dedicados full time a lograr los objetivos propuestos, a través de metodologías de trabajo ágiles que nos permitan entregar resultados en ciclos cortos.

FASE 1: NUEVAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS



Durante 12 semanas de trabajo, los equipos alcanzaron excelentes resultados. En algunos casos, algunas misiones finalizaron y entregaron sus productos a las Unidades de Negocio para que ya sean puestos en marcha y en otros se continúa trabajando.

Con esta forma de trabajo, seguimos profundizando en la metodología ágil, aprendiendo a trabajar con Scrum y entregando resultados de valor en forma colaborativa.

Algunos resultados alcanzados en esta primera etapa de las misiones fueron:

- Análisis de la información para la toma de decisiones.
- Acciones de vinculación y comunicación con distintos actores de la industria.
- Negociaciones y acuerdos con contratistas
- Identificación de las tendencias que caracterizan el new normal de la industria.
- Análisis de oportunidades de eficiencias en los procesos
- Eficientización de la operación para reducción de costos
- Relevamiento de procesos para adaptarlos a la nueva normalidad
- Identificación de nuevas oportunidades de negocios
- Desarrollo de protocolos y manuales para adaptar los aeropuertos a la nueva normalidad.

Desde mitad de año y para transitar esta nueva etapa definimos 3 nuevos focos estratégicos: **Digitalización, Optimización y Agilidad** y ya pusimos en marcha nuevas misiones, con equipos ágiles y una visión clara de los entregables. Actualmente estamos trabajando en 6 nuevas misiones de las cuales 3 de ellas son de la primera etapa.

ETAPA 2: ACELERAR LA TRANSICIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD REQUIERE REPENSAR LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS



→ 4. IMPACTO ECONÓMICO-FINANCIERO EN AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

BUSCAMOS QUE NUESTRO CASHFLOW SEA SUSTENTABLE, MANTENIENDO LA SALUD FINANCIERA Y SUSTENTABILIDAD DE LA EMPRESA, PROCURANDO PROTEGER LA FUENTE DE TRABAJO Y CONSIDERANDO A TODOS LOS STAKEHOLDERS.

Con posterioridad a la declaración de la pandemia, la compañía se vió obligada a disminuir sus operaciones a partir de una caída sustancial en el tráfico aéreo nacional e internacional, esto se tradujo en una disminución de sus ingresos. Implementamos acciones de control de costos y medidas de preservación del efectivo, reduciendo los gastos tanto como sea posible, mientras se mantienen los estándares de calidad y seguridad necesarios.

A efectos de fortalecer la posición financiera, la Sociedad efectuó la reestructuración de las deudas financieras con sus principales acreedores a través de la refinanciación y canje de sus obligaciones negociables. Siguiendo esta línea, también se llevó a cabo la negociación con los proveedores para extender los plazos de pago y reducción de las inversiones de capital al mínimo posible, para tratar de mitigar el impacto del virus COVID-19.

A través del Decreto 332/2020 y las resoluciones administrativas de aplicación, el Poder Ejecutivo Nacional ha instituido a través del Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción una serie de beneficios a aquellas empresas que se han visto afectadas por la emergencia sanitaria. Entre las medidas de asistencia previstas por el decreto, la Sociedad ha sido beneficiada con la postergación de las contribuciones patronales correspondientes al mes de marzo por 60 días y a partir del mes de abril con una reducción de las cargas sociales.



La AFIP (Administración Federal de Ingresos Públicos) ha aprobado el otorgamiento de la Asignación Compensatoria al Salario, según lo detallado en el Decreto 332/2020, artículo 2º, inciso b), por los meses de abril, mayo y junio de 2020. Esta asignación consiste en una suma abonada por la ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social) a una parte de los trabajadores por un monto equivalente al 50% del salario neto, hasta el importe máximo de dos sueldos mínimos vitales y móviles (\$33.700).

Al 30 de junio de 2020, este beneficio fue imputado al resultado del período en el rubro “Sueldos y cargas sociales”, segregando entre Costo de ventas, Gastos administrativos y Gastos de distribución y comercialización.



→ 5. TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD

La emergencia y la necesidad de dar respuestas rápidas en contextos tan extraordinarios como el que estamos viviendo generan mecanismos que podrían vulnerar la integridad y propiciar espacios fértiles al fraude y la corrupción.

Por este motivo, consideramos que es el momento de reforzar el cumplimiento de nuestros procesos y controles, con medidas a corto y largo plazo para abordar estos riesgos, centrándonos en las estrategias de adquisición, los recursos de las funciones de auditoría interna y las de integridad en nuestra organización.

El desafío está puesto en brindar respuesta a la crisis de COVID-19 y la reconstrucción posterior sin perder de vista que los ejes clave que deben guiarnos son la integridad y transparencia y mantener el uso de la Debida Diligencia:

1. Integridad y transparencia en las adquisiciones, contrataciones y hospitalidad en tiempos de crisis.

En Aeropuertos Argentina 2000 nos encontramos reforzando seria y rápidamente la integración de instrumentos calificados de prevención de la corrupción en los procesos y toma de decisiones.

2. Mantener el uso de la Debida Diligencia para abordar los riesgos de corrupción y los impactos en los derechos humanos presentados por las interrupciones de la cadena de suministro global.

Si bien la contención del virus y las medidas de mitigación pueden crear circunstancias extraordinarias, se puede lograr un equilibrio entre estas exigencias y mantener los esfuerzos de debida diligencia durante este período.



La debida diligencia es un proceso continuo de identificación y mitigación de riesgos en las cadenas de suministro. Debido a la interrupción de COVID-19 de las cadenas de valor globales, la verificación de los proveedores y la legalidad y procedencia de la transacción de acuerdo a los procedimientos internos debe intensificarse y evitar realizarse de una manera superficial. Enfatizamos poner especial atención en llevar a cabo los controles de gestión de riesgos adecuados para garantizar el cumplimiento de las normas de integridad y derechos humanos.

En conclusión, la pandemia actual, si bien presenta nuevos desafíos de integridad para Aeropuertos Argentina 2000, también nuevas oportunidades de innovar y crear mayor conciencia sobre la necesidad de que se cumplan los procesos con altos estándares de integridad y transparencia, y que se traduzcan en decisiones y comportamientos que resguarden nuestra ética y nuestra reputación.

GESTIÓN DEL RIESGO

Mientras que continúa presente el peligro constante de contagio del COVID-19 entre nuestros colaboradores -o entre los integrantes de cada una de las comunidades aeroportuarias- y permanece la restricción general de operación del transporte aerocomercial, nuestra Organización sigue trabajando sin interrumpir el compromiso con cada una de las sociedades a las que servimos.

En cuanto a los riesgos previstos para el retorno de la actividad, Aeropuertos Argentina 2000 contribuye protagónicamente desde su rol de operador aeroportuario para una reactivación pronta y segura del transporte aéreo, en el que cada uno de nuestros usuarios pueda sentirse cuidado aun en estas circunstancias. Para eso, hemos desarrollado nuevos protocolos aplicables en cada aeropuerto durante la “nueva normalidad” con la que retornará el transporte aéreo, con el objetivo de:

- Mantener la bioseguridad conforme a los nuevos requerimientos de salud.
- Aplicar nuevos mecanismos preventivos y detectivos y no dejar las cuestiones de higiene y sanitización aeroportuaria libradas al azar.
- Facilitar cada uno de los procesos requeridos para que cada pasajero –y la carga aérea– puedan partir y arribar de manera segura en nuestros aeropuertos.

Durante las últimas semanas hemos intensificado esas acciones, habiendo incluso agregado otras acciones, tales como los protocolos y controles aplicados durante todo el desarrollo de las operaciones aéreas estratégicas que, junto a la Cruz Roja Argentina, han permitido el abastecimiento de insumos médicos críticos en plena pandemia a través de nuestras terminales de carga en un marco apropiado de seguridad.

Desde la reorganización interna de procesos también se han lanzado una serie de misiones críticas que han permitido optimizar el grado de las respuestas que brinda nuestra empresa desde cada una de nuestras Unidades de Servicios y de Negocios. Mantenemos vigente también nuestro compromiso con el desarrollo, aprovechando las actuales circunstancias para modernizar y desarrollar aún más las infraestructuras aeronáuticas del Aeroparque Jorge Newbery de la Ciudad de Buenos Aires, posibilitando con ello el incremento de su capacidad operativa a largo plazo. La ejecución de las actividades se desarrolla siguiendo un estricto cumplimiento de las medidas preventivas establecidas para todos los operarios abocados a estas tareas.

En Aeropuertos Argentina 2000 seguimos trabajando sin cesar para controlar los riesgos y posibilitar de manera segura la conexión de personas, bienes y culturas para contribuir a un mundo mejor.



→ 6. OPERACIÓN Y SEGURIDAD AEROPORTUARIA

EL CONTEXTO ACTUAL DE NUESTRA INDUSTRIA NOS ENFRENTA A UNA NUEVA REALIDAD OPERATIVA A NIVEL MUNDIAL, EN LA QUE PRIMAN TODAS LAS ACCIONES RELACIONADAS CON LAS MEDIDAS OPERACIONALES DE SEGURIDAD, HIGIENE Y DISTANCIAMIENTO SOCIAL.

LIDERAR LA RECUPERACIÓN DE LA INDUSTRIA

Como primera medida a nivel operativo, trabajamos en la implementación de 11 protocolos sanitarios y de seguridad para nuestros pasajeros. En los 35 aeropuertos de la concesión adecuamos los turnos operativos, donde solo el personal mínimo esencial permanece en el aeropuerto o asiste únicamente cuando es requerido. Esto se llevó a cabo en conversación con sindicatos y Recursos humanos de la compañía.

En segundo lugar, elaboramos un Plan de Resiliencia Operativa para establecer las medidas que debería adoptar la empresa con el fin de minimizar los riesgos que atenten contra la continuidad operativa de los aeropuertos, garantizando la continuidad de las operaciones y la seguridad operacional. Esto además de afectar a los 35 aeropuertos de la concesión también involucra a los aeropuertos de Neuquén y Bahía Blanca.

PLAN DE RESILIENCIA OPERATIVA: PROTOCOLOS DE ACCIÓN EN LOS AEROPUERTOS

Desde enero de este año, operamos bajo protocolos sanitarios dispuestos por el Ministerio de Salud de la Nación, junto a distintos organismos como el Ministerio de Transporte de la Nación, Migraciones, Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA), Aduanas, todo ello bajo recomendaciones de la OMS (Organización Mundial de la Salud).





En el inicio, ante el avance de la epidemia, comenzamos con los protocolos que, en presencia de un pasajero con síntomas de coronavirus, se envía el avión a posición remota, con la intervención de Sanidad de Fronteras. El pasajero es trasladado al centro de salud dispuesto por las autoridades competentes para la contención del afectado y realizarle los análisis que confirmen o no la presencia de coronavirus. Además, luego del descenso de los pasajeros se procede a la desinfección del avión.

En marzo, en Ezeiza, agregamos tres cámaras termográficas para detectar si algún pasajero descendía del avión con temperatura. Todos los pasajeros son controlados mediante dichas cámaras térmicas, para lo cual fueron instaladas en lugares estratégicos en sector de arribos. Todo ello se llevó a cabo con la colaboración de todos los organismos estatales involucrados; personal de la Dirección Nacional de Migraciones y de la PSA.

Se dispusieron salas de contención alejadas de la terminal (puesto 18) en las que se realizó la revisación correspondiente a las personas que presentaran síntomas, garantizando que dichos pasajeros no tuvieran contacto con otras personas que no fueran los médicos. En Aeroparque y en los aeropuertos internacionales del interior del país también tomamos medidas sanitarias coincidentes con las dispuestas por el Ministerio de Salud de la Nación para Ezeiza.

Si se confirmara presencia de síntomas, los pasajeros son trasladados en Ezeiza al Hospital Ezeiza Dr. A Eurnekian, en el que se ha preparado un protocolo específico impuesto por el Ministerio de Salud de la Nación de atención para estos posibles casos. Es importante destacar que desde Aeropuertos Argentina 2000 hemos contribuido a su construcción y colaboramos permanentemente a través de donaciones para su constante evolución.

Los procedimientos de limpieza profunda se incrementaron con la permanente desinfección de todo tipo de superficies y el chequeo de contenido de alcohol en gel de todos los dispensers colocados en las terminales aéreas, de cargas y desinfección adicional del interior de las mangas.

Estas tareas de limpieza y desinfección en todos los aeropuertos de la concesión se llevan a cabo tanto en las áreas públicas (en todo tipo de superficies que allí se encuentran: pisos, mostradores, vidrios, persianas de metal, etc.) como en las restringidas, caminos y calles de acceso.

También, realizamos desinfecciones por aire y tierra en los aeropuertos de Mendoza y Tucumán, coordinadas con el Gobierno Provincial y la Municipalidad, respectivamente y se comenzaron a colocar acrílicos protectores en el área de check-in y marcadores para mantener la distancia reglamentaria entre los pasajeros.

Cabe destacar que las terminales han sido debidamente señalizadas para mantener las medidas de distanciamiento social previstas por la Organización Mundial de la Salud y los diferentes organismos internacionales de aviación aerocomercial.

Por otra parte, se envió a los responsables de las instalaciones de las Unidades de Negocios una presentación del capítulo argentino de ASHRAE (American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers) sobre las posibilidades de operación de los equipos de HVAC (Heating Ventilating Air Conditioned) y las modificaciones que se pueden implementar en los sistemas de climatización para minimizar la propagación de enfermedades de transmisión aérea.

Para el avance apropiado y eficiente de los proyectos, coordinamos estrategias con los organismos gubernamentales (ORSNA, ANAC y EANA) y con empresas de infraestructura (AYSA, Metrogas, etc.) para el desarrollo en tiempo y forma



de proyectos críticos y urgentes considerando que no pueden demorarse hasta el inicio de actividades normales. Se implementaron reuniones, grupos de WhatsApp, envíos y aprobaciones de documentación en forma digital, para cumplir plazos previstos, etc.

ADECUACIÓN DE AEROPUERTOS

Buscamos prepararnos para el re-inicio de la actividad aerocomercial minimizando el riesgo de contagio para pasajeros y empleados, y garantizando la regularidad de las operaciones.

En Aeropuertos Argentina 2000, hemos desarrollado el Manual de adecuación de aeropuertos que contiene 7 documentos técnicos y 11 protocolos operativos los cuales reflejan las medidas y procedimientos adoptados para la adecuación de aeropuertos para el reinicio de operaciones comerciales. (Ver la lista de documentos adjunta abajo).

MANUAL DE ADECUACIÓN DE AEROPUERTOS - TABLA ANEXOS

AN	NOMBRE
AN01	Tipología de Aeropuertos
AN02	Validaciones Médicas
AN03	Protocolos Operativos
AN04	Medios para la Sanitización de Manos
AN05	Bases para la formulación de Acuerdos Locales para el abastecimiento de EPPs a pasajeros*
AN06	Requerimientos para Sectores de Aislamiento*
AN07	Capacidad Operativa post Adecuación de Aeropuertos



AEROPARQUE - JUNIO 2019



AEROPARQUE - JUNIO 2020

PROTOCOLOS	
P01	Distanciamiento en Terminales *
P02	Funcionamiento de Salas VIP
P03	Locales de Retail
P04	Limpieza de Terminales
P05	Locales Gastronómicos*
P06	Actuación del Servicio de Sanidad Aeroportuaria
P07	Distanciamiento en Puestos de Trabajo*
P08	Uso de EPPs*
P09	Limpieza y Desinfección de Elementos y Puestos de Trabajo*
P10	Actuación para empleados
P11	Condiciones técnicas de ventilación en Terminales *

Paralelamente se diseñó una pieza gráfica que es una versión reducida del manual original, para hacerlo llegar a los demás empleados de la compañía y diferentes públicos de interés, que presentamos a continuación:



*Documentos puestos en vigencia.



COVID-19 | ADECUACIÓN DE AEROPUERTOS

OBJETIVO

En el contexto de la pandemia de COVID-19, Aeropuertos Argentina 2000 implementa las mejores prácticas de seguridad e higiene para los pasajeros y la comunidad aeroportuaria, garantizando a partir de estas acciones el desarrollo de las actividades operativas y comerciales en un ámbito seguro y controlado.

ALCANCE

35 aeropuertos administrados por Aeropuertos Argentina 2000

En lo referente a pasajeros y empleados, se buscó brindar respuesta mediante el desarrollo de medidas en cuatro dimensiones diferentes:

1. Distanciamiento social.
2. Sanitización y limpieza.
3. Protección.
4. Monitoreo de salud y apoyo médico.

Las medidas implementadas se basan en las recomendaciones de organismos del Estado, organizaciones referentes de la industria y las mejores prácticas implementadas internacionalmente. Todas han sido validadas por el equipo de infectólogos del centro Stambouliau Servicios de Salud.



EJES DE ACCIÓN

1. DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Disposiciones que facilitan el distanciamiento entre personas, mitigando el riesgo de contagio por contacto directo o a través del aire



2. SANITIZACIÓN Y LIMPIEZA

Acciones que buscan evitar el contagio o transmisión del virus por el contacto con objetos o superficies infectados.



3. PROTECCIÓN

Definición de uso de elementos de protección personal y barreras físicas para la protección de empleados y pasajeros.



4. MONITOREO DE SALUD Y APOYO MÉDICO

Medidas tendientes a mantener un ambiente controlado que permita identificar y aislar rápidamente a personas potencialmente infectadas para su protección y la de toda la comunidad aeroportuaria.



PASAJEROS

1. DISTANCIAMIENTO SOCIAL



Se define 1,5m como distancia segura.

- Medidas implementadas principalmente en:
 - Controles (migraciones, Aduana y PSA).
 - Áreas de espera (hall, check in, preembarque).
 - Área de servicios (gastronomía, retail, salas VIP), entre otros.

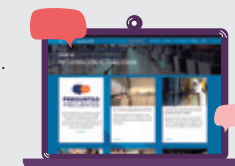
2. SANITIZACIÓN Y LIMPIEZA

- Revisión del protocolo de limpieza de terminales y áreas de trabajo para cumplir con nuevos estándares.
 - Identificación de superficies y elementos críticos en áreas públicas.
 - Limpieza con productos validados científicamente y adecuados por tipo de superficie.
 - Incremento de la frecuencia de limpieza y desinfección.
- Control de la calidad del aire: renovación de la masa de aire de los espacios cerrados con aire del exterior.
- Desarrollo de protocolos exclusivos para locales gastronómicos y de retail.



5. SEÑALETICA Y COMUNICACIÓN

- Nuevas piezas de comunicación exclusivas para guiar al pasajero y brindar la información necesaria para que se sienta en un entorno seguro y pueda adecuarse a las normas establecidas para su seguridad.
- Ejes de comunicación:
 - Refuerzo de medidas de distanciamiento y uso de tapabocas.
 - Información sobre los protocolos de limpieza e higiene en todo el aeropuerto.
 - Desarrollo de landing en el sitio web con respuestas a preguntas frecuentes e información actualizada.



3. PROTECCIÓN

Recomendaciones sobre la importancia de una frecuente higiene de manos y el uso constante de tapabocas.

Se incrementaron los puntos de sanitización de manos y se colocaron mamparas acrílicas en espacios de atención al pasajero.



4. MONITOREO DE SALUD Y APOYO MÉDICO

- Proveer los medios y dar apoyo a las autoridades sanitarias para implementar:
 - Control de temperatura al ingresar a la Terminal y en preembarque, así como en arribos internacionales.
 - Declaración de salud de pasajeros.
- Reconfiguración de espacios para disponer de salas de aislamiento ante casos sospechosos.



EMPLEADOS

1. DISTANCIAMIENTO SOCIAL



- Se adecuaron los espacios de trabajo y sectores comunes para asegurar el distanciamiento social.

2. SANITIZACIÓN Y LIMPIEZA

- Desarrollo de nuevos protocolos sobre:
 1. Desinfección de elementos de trabajo.
 2. Recepción de bultos.
 3. Uso de espacios comunes.



3. PROTECCIÓN

- Colocación de mamparas acrílicas en espacios de atención directa al pasajero.
- Utilización de EPPs (elementos de protección personal) según función y área de trabajo. Entre ellos se destaca el uso obligatorio de tapabocas como elemento común a todos los empleados.
- Recomendaciones:
 - Higiene frecuente de manos.



4. MONITOREO DE SALUD Y APOYO MÉDICO



1. Control de temperatura.
2. Cuestionario online.
3. Ante la detección de síntomas, el servicio médico realiza seguimiento.

5. COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN

- Desarrollo de diversas comunicaciones y capacitaciones que permitan brindar al pasajero toda la información necesaria sobre los nuevos procedimientos implementados, a fin de ofrecerle la mejor experiencia en su paso por el aeropuerto.
- Piezas gráficas y digitales para reforzar las medidas de distanciamiento y el uso de EPPs.
- Comunicación sobre los nuevos protocolos de limpieza e higiene.
- Capacitación de empleados sobre las nuevas medidas implementadas en la Terminal.



PLANIFICACIÓN OPERATIVA

Se determinó la nueva capacidad operativa de cada aeropuerto para el reinicio de operaciones en el contexto de la pandemia COVID-19, producto de la implementación de nuevos procesos operativos tales como:

- Controles de salud.
- Llenado de formularios.



El principal impacto de estas nuevas medidas refiere a los cambios en los tiempos de procesamiento de pasajeros. Además, la implementación del distanciamiento social en todos los procesos operativos, impacta sobre la capacidad estática de la infraestructura del aeropuerto.

PLANIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES



Se ha establecido la nueva capacidad de los aeropuertos para una adecuada planificación de las operaciones, de manera que tanto las medidas adoptadas para la seguridad de los pasajeros como la regularidad y continuidad de las operaciones, no se vean comprometidas por la congestión de cualquiera de los espacios o recursos de los aeropuertos.



SEGUIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS

Nuestros equipos interdisciplinarios de trabajo están realizando el seguimiento sobre la implementación de las diferentes medidas sanitarias y de seguridad contempladas en los protocolos para la adecuación de nuestros aeropuertos:

- Medidas de distanciamiento en Terminales
- Medios para la higiene de manos
- Medios para el control de temperatura
- Adecuaciones en sistemas de ventilación
- Adecuaciones en sectores de aislamiento
- Acuerdos locales para la provisión de EPPs a PAX
- Adecuaciones en locales gastronómicos
- Adecuaciones en locales de retail
- Adecuaciones de Salas VIP
- Medidas de distanciamiento en puestos de trabajo.

RESULTADOS DESTACADOS AL MOMENTOS (35 AEROPUERTOS)

DISTANCIAMIENTO 100%

MEDIOS PARA LA HIGIENE 100%

MEDIOS DE CONTROL T° 100%

SISTEMA VENTILACIÓN 100%

SECTOR AISLAMIENTO 97%

GASTRONÓMICOS 92%

VIP 100%

RETAIL 95%

DISTANCIAMIENTO OFICINAS 100%



CAPACITACIONES A PERMISIONARIOS:

Durante estos meses se están haciendo extensivas a la comunidad aeroportuaria las capacitaciones sobre los avances de las adecuaciones. Ya se llevaron a cabo reuniones con locales retail, gastronómicos y Salas VIP.





CASO OBRA AEROPARQUE ENTREVISTA

800 M² EN TERMINAL VUELOS
INTERNACIONALES

600 METROS DE PISTA
20 METROS DE ANCHO

Actualmente con movimientos de aeronaves muy limitados, Aeroparque cerró sus puertas temporalmente y mudará su operación a Ezeiza por lo que queda de este año.

Aprovechando esta situación excepcional de muy bajo nivel de actividad, se realizará una obra esperada y necesaria en la pista de Aeroparque. Se trata, en síntesis, de la extensión, ensanchamiento, y refuerzo de la pista de aterrizaje. Además se trabajará en el sector de vuelos internacionales en la terminal de pasajeros.

Esta obra es esencial para el turismo nacional, ya que conectará el interior del país con el exterior, lo que generará un impacto altamente positivo en el desarrollo económico de las provincias.

Martín Leal, Gerente de la UN AEP comparte los detalles en esta entrevista.



MARTÍN LEAL,
GERENTE GENERAL
DE LA UN AEP

“Esta obra es muy importante para el turismo porque en términos de conectividad permitirá la conexión del interior del país con otros países, lo que impacta positivamente en el desarrollo económico de las provincias”.

¿DE QUÉ SE TRATA LA OBRA DE AEROPARQUE?

El Aeroparque Jorge Newbery se prepara para volver a recibir vuelos regionales. En ese contexto, estamos comenzando una obra de relevancia para la Argentina: Se agregarán más de 600 metros a la pista y se ampliará el sector de arribos y partidas internacionales en la terminal de pasajeros. La pista hoy tiene 2.100 metros. Sumará 275 metros hacia el sur y 340 metros hacia el norte, llegando a un total de 2.715 metros de largo. Además, se ensanchará 20 metros. La nueva pista permitirá optimizar las operaciones regionales y mejorar la seguridad y la conectividad con el exterior. La tecnología aplicada al pavimento será la capa de fricción porosa (CPA), que mejora el rendimiento y la seguridad de la aeronave durante los procedimientos de aterrizaje y despegue en días lluviosos, además de mejorar el flujo de agua. También se reconstruirán el rodaje norte y principal, el rodaje de plataforma industrial, habrá nuevos rodajes, y nuevos edificios, entre otras obras complementarias a la pista.

NUEVO SISTEMA DE BALIZAMIENTO CAT III

NUEVO INSTRUMENTAL ILS CAT III

6 BOXES DOBLES DE MIGRACIONES

Las obras contemplarán, además, un nuevo sistema de balizamiento de alta intensidad en configuración de Categoría Operacional III, en la pista, rodajes y salidas rápidas, que incluye luces de eje pista, bordes, umbral y fin de pista, y nuevos sistemas de luces de aproximación en ambas cabeceras. También, se incorporará un nuevo sistema instrumental para el aterrizaje - ILS CAT. III-. Dichas instalaciones mejorarán sustancialmente la seguridad de las operaciones y permitirán operar en condiciones de baja visibilidad. Esta obra viene a complementar la transformación que está viviendo Aeroparque (nuevos estacionamientos Sur y subsuelos en tierra ganada al río –debajo del nuevo parque costero-, check in, capacidad de la terminal, y el paseo costero, entre otros).

¿CÓMO SERÁ LA OBRA EN LA TERMINAL?

El preembarque internacional se diagramó para poder manejar la operación de 6 vuelos en simultáneo en 1 hora, por lo que se refuncionaliza el espacio actual. Se agregan 6 boxes dobles de migraciones (12 posiciones en total) y 5 e-gates. Se planea armar un fast pass. Habrá 2 puertas de preembarque nacional que funcionarán como posiciones flex: las puertas 12 y 13 de embarque nacional se pueden usar para embarcar vuelos internacionales, y esto se hará mediante mamparas de vidrio. Se ganará a su vez espacio de seating. Arribos internacionales se ampliará a 800m². En zona pública innovaremos con un local gastronómico con vista al río.

¿POR QUÉ ES RELEVANTE ESTA OBRA?

Se trata de una obra muy importante para el turismo: en términos de conectividad permitirá la conexión del interior del país con otros países, lo que impacta positivamente en el desarrollo económico de las provincias. Además, potenciará el desarrollo presente y futuro de vuelos domésticos e internacionales.

¿POR QUÉ SE REALIZA EN ESTE MOMENTO?

Aeroparque tenía previstos trabajos en la pista desde hace un año que implicaba el cierre temporario de dos meses; aprovechando este momento particular el ORSNA solicitó a Aeropuertos Argentina 2000 el estudio de la factibilidad para realizar una obra de mayor envergadura, con vistas de largo plazo. Esta parálisis de la aviación civil nos permite hacer una transformación con vista a 20 años de operaciones. Cabe mencionar que otros aeropuertos en los Estados Unidos, Holanda o Brasil, por citar algunos ejemplos, están encarando iniciativas similares de infraestructura, aprovechando la parálisis de la aviación producida por la crisis del COVID-19.



SEGURIDAD EN LAS OBRAS EN TIEMPOS DE COVID-19

Todas las obras que se están llevando a cabo durante la pandemia, cumplen con el Protocolo de Recomendaciones Prácticas para la Industria de la Construcción emitido por la UOCRA y la Cámara de la Construcción. Este protocolo indica que todos los trabajadores deben respetar una fila de ingreso a la obra con una separación de 1,5 metros y antes de ingresar se procederá a realizar la desinfección de la ropa, el calzado y objetos, y luego deberán responder preguntas sobre su estado físico o posibles síntomas. Además, se les tomará la temperatura y aquellos trabajadores que presenten más de 37.5° no podrán ingresar a la obra, siendo aislados en un sector destinado para tal fin, a la espera de ser tratados según indica el protocolo sanitario. Para evitar aglomeraciones se dispuso un ingreso escalonado, donde cada empresa deberá cumplir un régimen horario distinto. Dicho cronograma será coordinado por la contratista principal de la obra. Cada espacio de la obra contará con elementos para la higienización de manos y cartelería de higiene y seguridad correspondiente, siendo obligatorio el lavado frecuente de manos con agua y jabón y/o alcohol en gel. Asimismo, cada sector será desinfectado frecuentemente. Estas nuevas normativas no afectan el normal funcionamiento del trabajo, y se garantiza para cada empleado el equipo de protección individual para poder trabajar de forma segura y de acuerdo a esta nueva normativa.



CASO TERMINAL DE CARGAS ARGENTINA

POR ALEXANDER BOOT - GERENTE GENERAL DE TCA



Durante la pandemia de COVID-19, en la Terminal de Cargas Argentina (TCA) hemos tenido la enorme responsabilidad de continuar operando para facilitar la importación de materiales e insumos médicos que nuestro país necesita. Somos un eslabón clave en esta cadena de facilitación para que juntos podamos salir adelante.

Por este motivo, llevamos a cabo distintas acciones para colaborar con la lucha contra el virus. Estas acciones comprenden desde la limpieza profunda, sanitización y desinfección constante de la terminal de cargas, la implementación de protocolos sanitarios para asegurar el distanciamiento social, la protección, el cuidado y el monitoreo de la salud, hasta acuerdos y convenios con organismos públicos tales como el Ministerio de Salud de la Nación, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación y la Cruz Roja Argentina, para facilitar la importación de insumos y su almacenamiento durante el transcurso de la cuarentena obligatoria. Estamos viviendo en un contexto adverso y sin precedentes, que nos ha impactado terriblemente en nuestra operación y en nuestro negocio.

Sin embargo, hemos decidido convertirnos en protagonistas positivos y hacer sinergia con el sector público brindando diversas facilidades. Hemos realizado bonificaciones especiales desde enero al Ministerio de Salud de la Nación, donde todas las cargas del Ministerio (vacunas y medicamentos) reciben un tratamiento de máxima celeridad y prioridad, además de la bonificación del 100% de todos los costos asociados.

Así como también, con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación bonificando desde abril en un 100% los cargos originados por servicios de manipuleo y estadía de las cargas aéreas ingresadas de insumos que estuvieran relacionados directa o indirectamente con la investigación del COVID-19.



Por otro lado, hemos trabajado en conjunto con Aerolíneas Argentinas en la “Operación Shanghai”, donde desde marzo se operaron 33 vuelos especiales, se manipularon más de 69 mil bultos por un total de 535 mil kilos. Se ha facilitado el ingreso al país de materiales para la prevención y elementos de bioseguridad (barbijos, trajes, anteojos, respiradores, guantes y reactivos rápidos) y en la operación participaron más de 195 colaboradores en 165 horas de trabajo. Asimismo, hemos facilitado la operatoria de los vuelos especiales de carga de las diferentes líneas aéreas internacionales que operan en nuestras terminales de cargas, tanto en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza como en el Aeropuerto Internacional de Córdoba.

Entendemos que, para poder salir fortalecidos de esta crisis, debemos trabajar mancomunadamente, y por eso hemos decidido colaborar con todos nuestros recursos. Fue así como hemos firmado un convenio con la Cruz Roja Argentina desde abril, el cual consiste en la cesión de un espacio de 860 metros cuadrados en el predio de la Unidad de Negocios Terminal de Cargas Argentinas en el Aeropuerto Internacional Ezeiza para facilitar el almacenamiento de mercaderías importadas para afrontar la crisis sanitaria. Esto se hizo en el marco del acuerdo de colaboración del Ministerio de Transporte de la Nación con Cruz Roja Argentina y ellos ya han establecido ese espacio como su centro logístico en el país.

Estamos convencidos que la mejor manera de hacerlo es junto a nuestra comunidad, y por eso nuestro trabajo se realiza de manera coordinada con los distintos organismos como por ejemplo el Ministerio de Transporte de la Nación, la Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA) y la Dirección General de Aduanas (DGA).

ESPECIAL PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE IMPORTACIÓN, REALIZADO EN TIEMPO RÉCORD, DE 50 EQUIPOS PORTÁTILES DE ULTRASONIDO. SE TRATA DE DISPOSITIVOS DE ÚLTIMA GENERACIÓN QUE PERMITEN ESCANEAR Y REGISTRAR IMÁGENES DE TODO EL CUERPO ANTES DE QUE EL PACIENTE INGRESE A UN CENTRO MÉDICO, Y QUE CORPORACIÓN AMÉRICA DONÓ AL MINISTERIO DE SALUD EN ABRIL DE ESTE AÑO.



ACUERDOS Y BONIFICACIONES (EN \$):

→ MINISTERIO DE SALUD: \$ 37.215.000

→ MINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA NACIÓN: \$ 1.880.377,71

→ OPERACIÓN SHANGHAI - ARSA COVID MSAL: \$ 7.268.533,75

→ OPERACIÓN SHANGHAI - ARSA COVID OTROS: \$ 27.491.302,94





7. EXPERIENCIA DEL CLIENTE



MANUEL AUBONE
DIRECTOR DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

“Queremos que nuestros pasajeros disfruten de su experiencia y sientan la seguridad y confianza necesaria a la hora de planificar su próximo viaje”.

COMUNICACIÓN CON LOS PASAJEROS

Desde el principio del aislamiento social obligatorio, todas las medidas llevadas a cabo dentro de las terminales de los aeropuertos de todo el país, fueron acompañadas con el diseño de piezas de comunicación.

Desarrollamos una campaña gráfica de señalización para las terminales orientadas a recordar toda la información sanitaria y recomendaciones sobre las medidas de distanciamiento social. Las diferentes piezas se han distribuido en hall de terminales en formato banner, en carteles para ascensores; estaciones de higiene, sanitarios y asientos. Para complementar estas gráficas, se instalaron vinilos en el piso (floormedia) para marcar la distancia entre personas a la vez que se transmite el mismo mensaje en el sistema de sonido por altoparlantes.

También instalamos carteles en los sectores de atención al cliente con información sobre las diferentes formas de comunicarse para recibir asistencia en la terminal. En los televisores del circuito cerrado de televisión de las terminales, se transmite un video con toda la información necesaria ante esta contingencia.



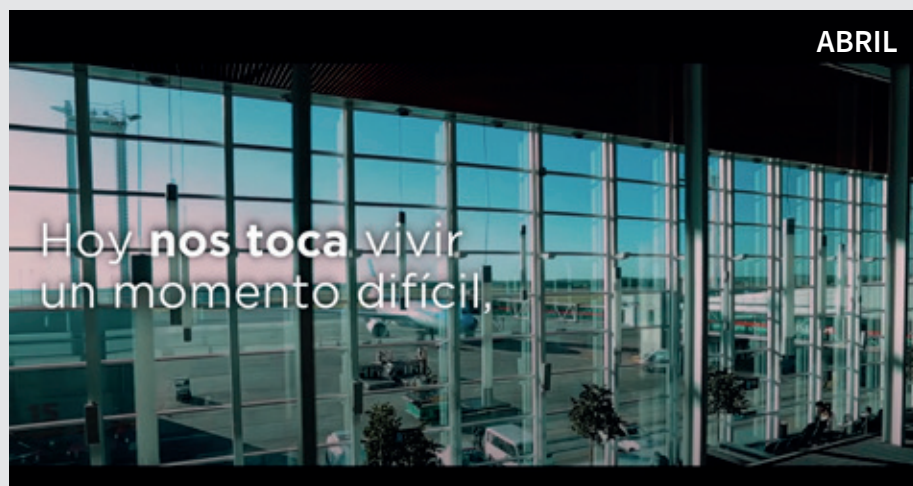
→ <https://www.aa2000.com.ar/notas>

Estas piezas también fueron adaptadas para redes sociales en donde publicamos los instructivos para poder obtener la documentación necesaria para poder circular ante la necesidad de ir a buscar pasajeros al aeropuerto.

Por otra parte, en el sitio web www.aa2000.com.ar y en las redes sociales se comparte información actualizada acerca de las acciones y procedimientos que se están llevando adelante en las terminales.

CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN EN REDES

En Aeropuertos Argentina 2000 nos estamos preparando para volver a encontrarnos con nuestros pasajeros. Durante este tiempo, hemos desarrollado campañas de comunicación que publicamos en nuestras redes sociales, en las que contamos de qué manera lo estamos haciendo.



#QUEDATEENCASA

Hoy nos toca vivir un momento difícil. Pero como todo momento pasará y nos vamos a volver a encontrar. Para compartir la emoción de una nueva aventura, los abrazos de los reencuentros, los sueños.

→ <https://www.youtube.com/watch?v=2ENfhO1YnAw>



¡NOS ESTAMOS PREPARANDO PARA VOLVER A VERTE!

El mundo cambió y queremos que sigas viajando seguro. Por eso adaptamos los espacios y servicios de nuestros 35 aeropuertos.

→ <https://www.youtube.com/watch?v=EAUJfg3FNrA>



ESTOS SON LOS NUEVOS PROTOCOLOS SANITARIOS QUE IMPLEMENTAMOS EN NUESTROS AEROPUERTOS

Mirá las medidas de prevención que implementamos en nuestras Terminales. Para que sigas mejorando tu experiencia de viaje, con los cuidados necesarios contra el #COVID19.

→ <https://www.youtube.com/watch?v=8ve0bF5u4Po>



LA VOZ DE NUESTROS USUARIOS

INVESTIGACIÓN DE EL HANGAR* SOBRE USUARIOS #1 Y #2

En Aeropuertos Argentina 2000 quisimos escuchar a los usuarios de nuestros aeropuertos, y para eso, en el mes de mayo convocamos a 16 participantes de “EL HANGAR”*, nuestro laboratorio de innovación, quienes durante un periodo de cuatro días, realizaron esta investigación con la participación de 112 pasajeros.

¿CUÁL FUE EL OBJETIVO?

Saber cuáles son aquellos aspectos no tangibles que nuestros usuarios verdaderamente piensan o sienten sobre la idea de volver a viajar.



*EL HANGAR: “Laboratorio de Innovación en el que a un grupo interdisciplinario de colaboradores de la empresa se los capacitó en una propuesta de trabajo para formarlos en pensamiento disruptivo y generar nuevas ideas y propuestas para nuestros aeropuertos. VER pag. 116 del Reporte de Sustentabilidad 2019.



¿CÓMO LO HICIMOS?

Utilizando técnicas y herramientas brindadas en este laboratorio de innovación, donde cada “hangareño” convocado se contactó con usuarios de distintos perfiles en búsqueda de estos “Insights” en dos áreas puntuales:

- **¿Qué temores o sentimientos les genera hoy pensar en viajar?**
- **¿Qué tendría que pasar para que sientan la tranquilidad suficiente para volver a viajar?**

De esta investigación surgieron dos tipos de resultados:

- 1. Se categorizaron distintos grupos de usuarios en función a la actitud que demuestran ante la idea de retomar los viajes.**
- 2. Obtuvimos una serie de “insights” o aprendizajes respecto de diferentes comportamientos y actitudes que los pasajeros adoptarían ante el regreso de la actividad.**

Estos resultados serán tomados en cuenta para la definición de los nuevos procesos operativos, así como para la comunicación con pasajeros y público en general.

En el mes de julio volvimos a convocar al equipo de El Hangar para contactar a esos pasajeros y profundizar sobre aspectos relacionados a las necesidades y preferencias de consumo de productos y servicios relacionados con sus viajes.

Estos resultados serán tomados en cuenta para la definición de los nuevos procesos operativos, así como para la comunicación con pasajeros y público en general.



EZEIZA LOUNGE; NUEVA SALA VIP EN EZEIZA



En tiempos de cambios, Aeropuertos Argentina 2000 sigue trabajando en optimizar, adaptar y ampliar sus servicios para mejorar la experiencia de nuestros pasajeros.

La nueva Sala VIP “Ezeiza Lounge” se encontrará frente a la puerta de embarque 23, en el 2do piso de la zona de embarque internacional, y fue pensada para abastecer la creciente demanda de aquellos pasajeros que eligen mayor confort a la hora de viajar.

Contará con amplios espacios de descanso y entrada de luz natural, con livings y mesas comunales para aprovechar el nuevo servicio de buffet exclusivo de doble atención. Este diseño generará una amplia capacidad en el sector, y evitará la aglomeración de pasajeros en el mismo sector de la sala.

También habrá un área pensada para los más pequeños: tendrá piso de caucho sintético y mobiliario lúdico como una plaza de juegos. Además, contará con un baño con ducha para permitir un mayor confort a los pasajeros.

Teniendo en cuenta los protocolos adoptados en los aeropuertos de la concesión para garantizar la seguridad de los pasajeros, todos los sectores de la terminal – incluida esta nueva Sala VIP – cuentan con permanente limpieza y desinfección. Se implementarán los protocolos operativos COVID-19 para Salas VIP para garantizar un ambiente limpio y seguro.

La sala, denominada EZEIZA Lounge, tendrá una superficie de 590m2 y capacidad para 144 pasajeros. Tendrá un buffet con doble circulación para respetar la distancia social, un área para niños y amplios espacios de espera.

590 M² DE SALA

CAPACIDAD PARA 144 PASAJEROS

→ 8. PÚBLICO INTERNO

DESDE EL PRINCIPIO DE LA PANDEMIA, ACOMPAÑAMOS MÁS QUE NUNCA A NUESTROS EMPLEADOS PARA QUE, A PESAR DE LA DISTANCIA, SIGAMOS CONECTADOS, ADAPTÁNDONOS A UNA NUEVA FORMA DE TRABAJO. GARANTIZANDO LA SEGURIDAD DE AQUELLOS EQUIPOS QUE MANTUVIERON LA OPERACIÓN MÍNIMA.

Ante la aparición y proliferación del virus en el hemisferio norte, comenzamos a realizar charlas y capacitaciones con el Departamento Médico en los principales aeropuertos, con el objetivo de compartir información precisa sobre prevención y aprovechar para evacuar cualquier duda que los integrantes de nuestro equipo tuvieran. Se hicieron charlas en Aeroparque, Ezeiza, El Palomar, San Fernando y Córdoba.

Además, para aquellos que no tenían la posibilidad de acercarse a las reuniones presenciales, compartimos un video que resumía los mismos. También para actualizar los datos de la pandemia, convocamos al Dr. Daniel Stambouliau quien nos facilitó asesoramiento a través de un video que circulamos internamente.

Trabajamos en conjunto con los equipos de cada uno de los aeropuertos y oficinas para garantizar limpieza constante de los espacios de trabajo, como así también facilitamos elementos de higiene y protección personal, como barbijos, guantes, alcohol en gel, etc. Una vez anunciadas las medidas del Gobierno sobre el aislamiento social, preventivo y obligatorio pusimos a disposición computadoras para que todo aquel que, cumpliera con sus tareas de forma remota desde sus hogares.*



A su vez, acompañamos a todos aquellos empleados que siguieron asistiendo a sus puestos de trabajo en los aeropuertos o en la terminal de cargas para cumplir con tareas esenciales.

Los asesoramos sobre la documentación que tenían que presentar para circular, como así también adaptamos servicios para garantizar su bienestar, como el traslado en combis y los comedores. Como medida de prevención, tomamos la temperatura con termómetro digital en nuestros aeropuertos y oficinas, a empleados de la empresa y de la comunidad aeroportuaria.





APRENDIZAJE EN BASE A LAS NUEVAS PRIORIDADES

A partir de esta nueva redefinición estratégica basada en la agilidad, digitalización y optimización, desarrollamos nuevas Guías de Aprendizaje con contenido orientado a estos temas, para acompañar a nuestros líderes y colaboradores en el aprendizaje continuo.

Hasta el momento, compartimos guías de agilidad y digitalización.

Además, como parte de Corporación América Airports, tuvimos la oportunidad de participar de webinars especialmente diseñados para nosotros junto a profesores del MIT, con temas como Modelos de Negocio Digitales, Transformación Digital.

También coordinamos un encuentro junto al equipo del World Economic Forum, quienes compartieron la mirada de transformación

Los líderes de AA2000 pudieron participar de estas sesiones, en las cuales los profesores compartieron estudios y tendencias y todos los participantes tuvieron la oportunidad de hacer preguntas en vivo.

ENCUENTRO DE LÍDERES VIRTUAL

El Equipo Directivo se reunió con todos los líderes de la Compañía para mantener este espacio de comunicación.

En estos encuentros compartimos información sobre la situación de la industria, los nuevos desafíos y cómo nos adaptamos. Por último, un espacio de preguntas y respuestas.

2 ENCUENTROS DE LIDERES

**MÁS DE 170 PARTICIPANTES
EN CADA ENCUENTRO**

SECCIÓN ESPECIAL EN INTRANET

Creamos un nuevo portal que reúne toda la información que compartimos sobre COVID-19, tanto los protocolos de implementación en los cuales hemos formado a nuestros equipos, como también las recomendaciones y tips de higiene tanto en el puesto de trabajo como en sus casas.





CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRI PAL

A mediados de abril impulsamos la Campaña de Vacunación Antigripal 2020 (XIX Edición), alcanzando un total de 1.252 empleados vacunados contra la gripe (con la vacuna tetravalente). En el caso de Buenos Aires, por el aislamiento social y preventivo activamos distintos “centros” de vacunación en días y horarios a elección de cada empleado: Ezeiza, Aeroparque, San Fernando y oficinas corporativas en Palermo. Además, facilitamos la vacunación en otros aeropuertos como Córdoba, Formosa, Iguazú, Posadas, Resistencia, Santiago del Estero, Jujuy, Mendoza, Salta, Tucumán, San Juan, El Palomar, Bariloche, Esquel, Mar del Plata, Viedma y en la Terminal de Cargas en Ezeiza. En cada uno de los espacios de vacunación reforzamos al máximo las medidas de higiene.

Durante todo este tiempo realizamos distintas comunicaciones para todos los empleados con el objetivo de mantenerlos al tanto sobre las novedades del virus como así también las precauciones que debían seguir en línea con los mensajes del Ministerio de Salud, y las novedades de la compañía en relación a esta situación.

1252 VACUNAS

22 PUNTOS DE VACUNACIÓN

SEÑALIZACIÓN EN ESPACIOS DE TRABAJO

Unificamos la comunicación sobre prevención en los espacios de trabajo a lo largo de todo el país. Reforzamos todas las comunicaciones sobre cuidados, colocando toda la señalética interna que demarca espacios, recuerdo aspectos mínimos de higiene e indica la capacidad máxima en espacios cerrados.

MANO A MANO VIRTUAL

Es un espacio de comunicación que decidimos readaptarlo al formato virtual. Liderado por el Gerente General de la Unidad de Negocios, junto al equipo de líderes, y comparten con los equipos los mensajes más importantes sobre el negocio, prioridades de la UN y abrir un espacio de preguntas y respuestas para que cada empleado pueda preguntarle de primera mano a su Gerente General.



13
Encuentros



931
participantes
(35% de AA2000)



85%
Está totalmente
o muy satisfecho



87%
Siente que lo
energizó y renovó
el compromiso



CAPACITACIÓN ADECUACIÓN DE AEROPUERTOS

A partir de los nuevos protocolos que desarrollamos para los aeropuertos y la Terminal de Cargas era fundamental compartir con los integrantes de nuestros equipos esta información y así llegar preparados para el reinicio de la operación y asegurar un espacio seguro para nuestros pasajeros y empleados.

Dividimos la formación en 3 etapas, la primera para Gerentes y Administradores de Aeropuertos, después para jefes y la tercera para todos los equipos de trabajo. Todas compartieron el mismo contenido y un espacio abierto para evacuar dudas sobre las nuevas medidas.



2.264

empleados
(89% sobre el total)



62

eventos
virtuales y
presenciales
(para los equipos de TCA)



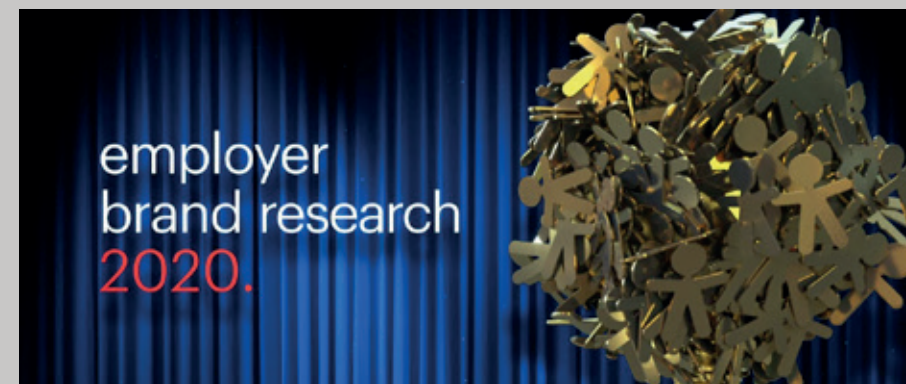
4.506

horas de
formación



VERÓNICA BARGIELA
DIRECTORA
DE RECURSOS HUMANOS

“Este reconocimiento nos llena de orgullo porque refleja el compromiso enorme de cada uno de los integrantes del equipo de Aeropuertos Argentina 2000 en todo el país, que da lo mejor de sí cada día, trabajando con pasión y alegría para brindarle la mejor experiencia a los pasajeros”.



Nº1 EN EL RANKING RANDSTAD EMPLOYER BRAND RESEARCH

Aeropuertos Argentina 2000 es la empresa más atractiva para trabajar, según el Randstad Employer Brand Research 2020. Entre los factores más relevantes que mencionaron los encuestados y que ubicaron a nuestra compañía en el 1º lugar se destacan: el uso de las tecnologías más recientes y lo interesante que resulta el trabajo que realizamos. El ranking fue elaborado por Randstad Argentina, agencia referente en Recursos Humanos, el año pasado y participaron más de 4.500 argentinos.



PROGRAMA DE CUIDADOS ANTE EL COVID-19

Con el objetivo de prepararnos y garantizar la seguridad en el regreso de las operaciones, diseñamos el “Programa de cuidados ante el COVID-19” pensado especialmente para nuestros equipos. Trabajamos sobre la gestión de las emociones en tiempos de crisis y el impacto sobre el bienestar de nuestros equipos. También aprendimos en detalle los protocolos de actuación de COVID-19 para preservar la calidad de nuestros servicios en un entorno seguro.

Este programa lo diseñamos desde el ICAI (Instituto de Capacitación Aeronáutica Internacional) en conjunto con nuestros sindicatos, APA y UPCN.

A través de una plataforma digital, los empleados accedían al contenido de e-learning, organizado en diferentes módulos y secciones (uno de ellos contó con un encuentro online en vivo con especialistas).

1272 EMPLEADOS PARTICIPARON
(76% DEL EQUIPO DENTRO DE CONVENIO)

98% SINTIÓ QUE SE CUMPLIÓ CON
LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA

8,6 FUE EL VALOR PROMEDIO DE
RECOMENDACIÓN DE UN RANGO DE 1-10



MÓDULO 1: ASPECTOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO EN ÉPOCAS DE PANDEMIA

Sección 1: “El COVID-19 y el nuevo contexto laboral: un abordaje desde el enfoque de los factores psicosociales del trabajo”.

Sección 2: Factores psicosociales del trabajo. ¿Qué podemos hacer para evitar estos riesgos?

Actividades para realizar desde la plataforma.

Cierre con un encuentro online en vivo con psicólogos expertos para conversar sobre el manejo de las emociones en tiempos de crisis.

MÓDULO 2: RECOMENDACIONES GENERALES DEL PROTOCOLO COVID-19*

Aprender en detalle los protocolos de AA2000 elaborados en relación a la seguridad en el trabajo en un contexto de COVID-19 para implementarlos de forma efectiva. sobre el manejo de las emociones en tiempos de crisis.

*La plataforma estuvo habilitada hasta el 16 de octubre para que todos pudieran completar el programa.

→ 9. SERVICIOS IT, LA TECNOLOGÍA COMO PRINCIPAL ALIADA

EL EQUIPO DE IT TRABAJA INTENSAMENTE PARA IMPLEMENTAR Y MANTENER SISTEMAS DE CONECTIVIDAD QUE ASEGUREN LA OPERATORIA DE NUESTRO NEGOCIO, CONTINUAR LAS TAREAS DEL PERSONAL EN FORMA REMOTA Y BRINDAR SERVICIOS A NUESTROS CLIENTES.

Desde el primer momento, en el comienzo de la pandemia, el diseño de este operativo de contingencia implicó poseer extrema flexibilidad y rapidez de respuesta ante pedidos del edificio corporativo y de las Unidades de Negocio de todo el país. El operativo incluyó acciones de diseño, infraestructura y comunicación, tales como:

- Mapeo e identificación de servicios críticos.
- Provisión y configuración de notebooks.
- Expansión de plataforma para trabajo remoto y herramientas colaborativas (Jabber, Skype).
- Adecuación de plataforma de videoconferencia virtual por área de negocio.
- Implementación de atención remota en el contact center de Ezeiza, desde el cual se asiste a todos los pasajeros de Aeropuertos Argentina 2000 en todo el país.
- Disponibilidad del Centro de Soporte IT para asistencia telefónica remota sin afectar la calidad de servicio.
- Asistencia por videollamada a los visitantes que gestionan la credencial temporal para su ingreso a TCA.
- Diseño y elaboración de instructivos para la utilización de herramientas IT.

Desde las primeras 72 horas luego de declararse la pandemia hasta la fecha hemos registrados los siguientes logros:

+ 210 NOTEBOOKS

+950 VPN

+9800 LLAMADOS ATENDIDOS

75 SALAS VIRTUALES
PERSONALES DISPONIBLES

45 SALAS VIRTUALES GENÉRICAS

100% DISPONIBILIDAD DE
ATENCIÓN MESAS DE AYUDA IT

+ 22.000 TICKETS GESTIONADOS

+ 5700 VIDEOCONFERENCIAS

+ 30 CAMPAÑAS DE
COMUNICACIÓN

+ 260 PROYECTOS
GESTIONADOS EN CURSO

+ 650 USUARIOS
CONECTADOS SKYPE

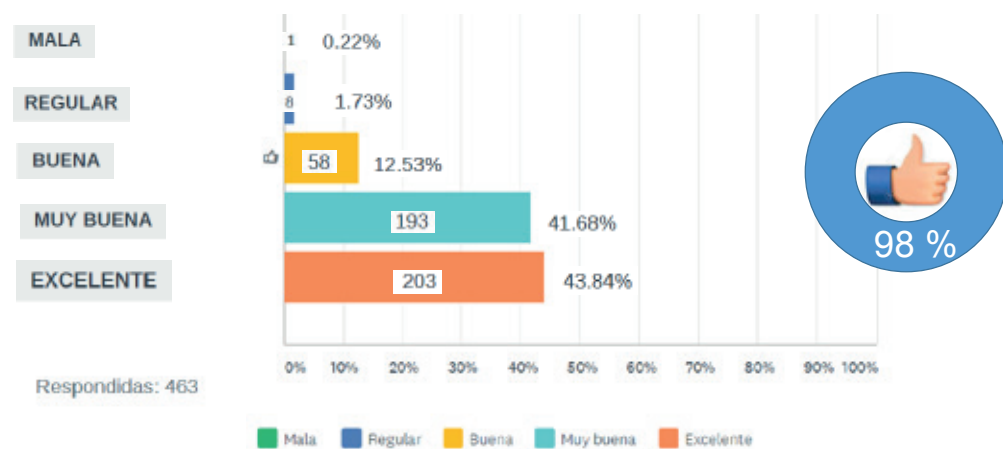


También adecuamos las oficinas corporativas ubicadas en Aeroparque como punto de reunión del equipo directivo de la empresa- Para ello se adaptó una sala de reuniones con capacidad para 30 personas, agregando un videowall de 4 monitores de 55", equipo de videoconferencia y dispositivos necesarios para tener comunicación con todas las áreas de la empresa.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

A continuación, mostramos los resultados de la encuesta realizada en el mes de junio sobre cómo IT estuvo respondiendo a los requerimientos de los usuarios durante la pandemia.

¿CUÁL ES TU GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON RESPECTO A NUESTROS SERVICIOS DURANTE EL AISLAMIENTO SOCIAL, PREVENTIVO Y OBLIGATORIO?





CASO CIBERSEGURIDAD

POR GUSTAVO SÁBATO - GERENTE DE SISTEMAS

Previo a COVID-19 se pronosticaba que los daños por ciberdelitos a nivel mundial costarían hasta USD 6 billones anuales para 2021. Se estima que esos valores se han alcanzado a mitad del 2020.

Sólo en los primeros 3 meses del año se registraron más de 3 millones de intentos de ataques asociados a virus y malware en América Latina y Caribe.

Durante la cuarentena el “phishing” es el tipo de ciberataque más frecuente, representando el 45% de los ataques. El “phishing” es un método para engañar/estafar y hacer que se compartan contraseñas, números de tarjeta de crédito, saldos de cuentas contables o cualquier otra información confidencial haciéndose pasar por una institución de confianza, un amigo, conocido, el jefe, en un mensaje de correo electrónico o llamada telefónica.

El “phishing” es la forma más sencilla de ciberataque y, al mismo tiempo, la más peligrosa y efectiva. Durante la pandemia, aproximadamente el 33% de los ataques de phishing incluyen ingeniería social. Esto le da al atacante un mayor conocimiento de la víctima y mayor credibilidad a su engaño. La ingeniería social se basa fundamentalmente en la información que nosotros mismos compartimos con el mundo. Los correos electrónicos de “Spear-Phishing” son utilizados por casi dos tercios (65%) de los principales grupos conocidos que llevan a cabo ataques dirigidos.

El 96% de los ataques dirigidos exitosos son llevados a cabo por los ciberdelincuentes en una primera instancia con el propósito de reunir información, para posteriormente procurar una estafa o beneficio.

Durante el primer semestre del 2020, los sistemas de defensa de Aeropuertos Argentina 2000 (antispam, antiphishing, antimailware, etc) se encuentran constantemente bloqueando ataques, y ya han bloqueado más de 4,5 millones de

correos. Los usuarios no lo ven, pero son varios miles de casos por mes. Lamentablemente algunos han pasado nuestras defensas aunque por el momento no han causado daños significativos.

Los ciberdelincuentes ahora tienen un ámbito de acción mucho más grande, lo que es conocido como la superficie de ataque, esto es producto de que los negocios y procesos se digitalizan mucho más y los controles se relajan.

El trabajo en forma remota a su vez aleja a los usuarios de los controles propios y naturales que tiene la infraestructura de la compañía. Las medidas que se tomaron a nivel corporativo para enfrentar los ciberataques, fueron; la creación de la Gerencia de Seguridad de la Información; establecer una estrategia global de seguridad, estandarizando las herramientas y metodologías y monitorear y medirnos constantemente para estar preparados para gestionar las crisis que puedan surgir a partir de un ataque, ya que en Ciberseguridad nada es 100% seguro.

Por otra parte es sumamente importante realizar campañas de concientización a los usuarios. Desde IT trabajamos fuertemente en este tipo de campañas para concientizar sobre estos riesgos.

CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

MiAeropuerto



- Verifica siempre la procedencia de los correos electrónicos, si te parece de origen sospechoso no lo contestes y bórralo.
- Nunca abras archivos adjuntos o accedas a enlaces si no estás seguro del email recibido o si no estás esperando ese correo.
- Evita marcar la opción de guardar contraseñas ya que aumenta el riesgo de robo de información.
- No abras correos con ofertas, regalos o falsas promociones, son una marca registrada de phishing.
- Utilizá “CCO - Con Copia Oculta” cuando mandes correos a destinatarios múltiples.
- No publiques tu dirección de correo electrónico en sitios web, foros, redes sociales o espacios donde se comparte contenido.
- Nunca respondas correos masivos tipo SPAM.
- Cerrá las sesiones de tu cuenta de correo o herramientas de comunicación al terminar de usarlas.



Ante cualquier consulta o duda comunicarse al 4012-11444 / www.centrodesoporteit.com.ar



10. TRIPLE IMPACTO

EN AEROPUERTOS ARGENTINA 2000 ESTAMOS CONVENCIDOS DE QUE GENERAR IMPACTO POSITIVO MEDIANTE LAS BUENAS PRÁCTICAS QUE LLEVAMOS ADELANTE ES, NO SOLO UNA MANERA DE ENTENDER EL NEGOCIO, SINO TAMBIÉN UN COMPROMISO CON LA COMUNIDAD Y EL AMBIENTE.

GESTIÓN DEL REGRESO DE MÉDICOS AL PAÍS

A fines de marzo, un contingente de 121 médicos que volvió al país desde Zúrich pudo acceder a regresar gracias a un vuelo chárter que los transportó desde Barcelona hasta la ciudad suiza, cuya contratación estuvo a cargo de Corporación América, grupo del que forma parte Aeropuertos Argentina 2000. Esto fue posible gracias a la gestión de la Cancillería argentina y las distintas representaciones diplomáticas en los países europeos en donde se encontraban los médicos.

El punto de reunión donde se convocó el grupo de médicos fue en Suiza. La mayoría de ellos se encontraba en Barcelona y allí fue donde nuestra empresa realizó el aporte.

TRABAJO CON AEROLÍNEAS ARGENTINAS: FACILITACIÓN EN OPERATORIA DE INGRESO DE INSUMOS SANITARIOS

Aeropuertos Argentina 2000, a través de la unidad de negocios Terminal de Cargas Argentina (TCA), recibió y entregó más de 535 mil kilos de insumos sanitarios provenientes de China. Las cargas, que arribaron en 33 vuelos especiales de Aerolíneas Argentinas, fueron destinadas al Ministerio de Salud de la Nación y el Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires. TCA recibió los productos médicos (insumos de diagnóstico, máscaras, entre otros), procesó administrativa y físicamente su ingreso, destinó un sitio específico para su estiba adecuada y, luego de la autorización del servicio aduanero, puso a disposición de ambos Ministerios las cargas sanitarias para que sean retiradas a través de camiones especiales destinados a tal fin. Todos los costos asociados a estas operaciones fueron bonificados.



SUNSETSTREAM HERNÁN CATTANEO EN AEP

El 22 de agosto, se llevó adelante la primera edición del SunsetStream del reconocido y premiado DJ Hernán Cattáneo desde la terraza de Aeroparque. Con un set exclusivo con el aeropuerto como marco, se transmitieron 5 horas de música vía streaming desde los perfiles del artista en Facebook, Instagram y Twitch y desde la radio que lo tiene como host, Metro 95.1.

Aeropuertos Argentina 2000, fue el anfitrión del evento, buscando generar un contenido de calidad que tuvo una amplia cobertura periodística previa, durante y posterior al evento. Es importante remarcar que el set fue filmado con anticipación cumpliendo todos los protocolos establecidos y sujeto a las normativas sanitarias vigentes. El objetivo que tuvo esta acción fue la recaudación de fondos para Cruz Roja Argentina para el desarrollo de acciones sociales y sanitarias en los lugares más vulnerables de todo el país como respuesta solidaria al COVID-19.

AEP Y ECOPARQUE

Desde Aeroparque se llevó adelante una iniciativa con Ecoparque dándoles las troncos y ramas que se fueron sacando del trasplante y la poda de más de los 360 árboles en la zona del Parking Sarmiento, lugar que se está despejando para la obra de ampliación de la pista. El Ecoparque utiliza este tipo de ramas porque sirve como alimento para algunos animales y también para la construcción de refugios.

EXPORTACIÓN DE BASURA A FRANCIA

A fin de julio, se realizó la inspección en el aeropuerto de Ezeiza de 40 toneladas de equipos contaminados con PCB (bifenilos policlorados, residuos peligrosos para el medio ambiente) para su exportación a Francia y disposición final en dicho país. Los equipos serán exportados a Europa a través de contenedores marítimos de las Naciones Unidas desde el Puerto de Buenos Aires.

De esta forma, se cumple con la Ley N.º 25.670 para la gestión y eliminación de PCB, y obtuvo el Certificado Ambiental Anual para proceder a la eliminación de los mencionados equipos. Este trabajo demandó una inversión de 13 millones de pesos. Los equipos, a los cuales se les quitó la energía, fueron acopiados los últimos años de manera segura en depósitos de Ezeiza y Mar del Plata.

En los próximos meses se realizará una segunda etapa de eliminación de estos compuestos prevista para 2020, y de esta manera Aeropuertos Argentina 2000 será una compañía libre de PCB.



→ <https://sunsetstream.com/>



→ 11. ALIANZAS ESTRATÉGICAS



REUNIÓN ESTRATÉGICA CON REPRESENTANTES DE LA INDUSTRIA PARA EL REINICIO DE LAS OPERACIONES.



MATÍAS PATANIAN, VICEPRESIDENTE DE AEROPUERTOS ARGENTINA 2000, JUNTO AL DR. CARLOS LUGONES AIGNASSE, PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE ORSNA



“Seguimos trabajando intensamente en la vuelta a nuestras operaciones, ya tenemos todos los protocolos desarrollados esperando ese momento. Queremos que nuestros pasajeros disfruten de la seguridad y la confianza necesaria, y sabemos que va a ser lo primero que busquen a la hora de decidir planificar su viaje. Estamos permanentemente conectados con organizaciones de infectología, trabajando con equipos médicos y generando una campaña comunicacional para mantener la confianza en nuestros clientes. Entendemos que la única manera de llevarlo adelante es en alianza con todos los actores de la industria involucrados”.

MATÍAS PATANIAN
VICEPRESIDENTE DE
AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

En el mes de junio, con el objetivo de evaluar la situación actual de la industria aerocomercial y de generar protocolos para volver a la actividad de manera segura en el contexto de la post-pandemia del COVID19 se llevó a cabo una reunión en el aeropuerto de Ezeiza, entre el Ministro de Transporte, Mario Meoni, representantes de aerolíneas y organismos del sector y embajadores y representantes de la Unión Europea, de la que también participó el presidente de la Junta de Seguridad en el Transporte, Dr. Julián Obaid.

Los embajadores que participaron del encuentro fueron: Emb. Jürgen Christian Mertens (Alemania); Emb. Cristoph Meran (Austria); Emb. Peter Maddens (Bélgica); Emb. Andrei Demitrov Tehov (Bulgaria); Emb. Duska Paravić (Croacia); Con. Anders Skovso Clausen (Dinamarca); Emb. Alain Brian Bergant (Eslovenia); Emb. Francisco Javier Núñez (España); Emb. Kirsi-Marjukka Vanamo-Santacruz (Finlandia); Emb. Maria Claudia Barbara Guadaloupe Scherer- Effosse (Francia); Con. Fotis Filentas (Grecia); Emb. Csaba Gelényi (Hungría); D. Gustavo Carlos Bernstein (Irlanda); Emb. Giuseppe Manzo (Italia); Emb. Roel Nieuwenkamp (Países Bajos); Emb. Aleksandra Maria Piatkowska (Polonia); Emb. Rastislav Hindicky (Eslovaquia); Emb. Carmen Liliana Podgoren (Rumania); Maio-Coliche (Delegación Unión Europea); Emb. Lars Ole Vaangen (Noruega); Emb. Heinrich Schellenberg (Suiza); y Emb. Mark Andrew Geoffrey Kent (Reino Unido).



XXXXXXXXXXXXXXXX



XXXXXXXXXXXXXXXX

En el mes de agosto, para reducir al máximo las posibilidades de contagio , prevenir situaciones de riesgo y garantizar las medidas de seguridad e higiene correspondientes, el Ministro de Transporte de la Nación, Mario Meoni, mantuvo otro encuentro con los máximos referentes del sector aéreo para profundizar en los protocolos que permitan el reinicio de las actividades.

De la reunión, llevada a cabo en el aeropuerto de Ezeiza, participaron: Mtro. Abel De Manuele (Ministerio de Transporte); Mtra. Claudia Madies (Ministerio de Salud – Sanidad de Fronteras); Lic. Paola Tamburelli (Administración Nacional de Aviación Civil); Dr. Carlos Lugones Aignasse (Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos); Abg. Julián Obaid (Junta de Seguridad en el Transporte); Lic. José Alejandro Glinski (Policía de Seguridad Aeroportuaria); Lic. Javier Zabaljauregui (Dirección General de Aduanas); Lic. Florencia Carignano (Dirección Nacional de Migraciones); Dra. Gabriela Logatto (Empresa Argentina de Navegación Aérea); Ing. Pablo Fernández Fayolle (Intercargo); Lic. Pablo Ceriani (Aerolíneas Argentinas).

A través de nuestra terminal de cargas TCA, llevamos a cabo diferentes acuerdos con organismos del Estado y organizaciones de bien público, tales como Ministerio de Salud de la Nación, Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, Cruz Roja Argentina, entre otros. (más información; capítulo TCA y capítulo TRIPLE IMPACTO)



12. CONCLUSIONES



DANIEL KETCHIBACHIAN

CEO DE AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

En este informe quisimos dar cuenta de cuáles son las acciones y decisiones que desde Aeropuertos Argentina 2000 tomamos desde el inicio de la epidemia para garantizar la sostenibilidad de la empresa y para estar preparados para el regreso a las operaciones. Hoy, siete meses después del cese de actividades, las autoridades anunciaron el regreso de la actividad regular para vuelos domésticos. Es un primer paso hacia una nueva etapa para nuestra empresa y para la industria de viajes y turismo en nuestro país. El trabajo en conjunto entre las autoridades, líneas aéreas, y otras organizaciones, es el que nos permitió como sector ganar confianza sobre el cuidado de los pasajeros y de los trabajadores aeronáuticos y transmitirla para que puedan hoy permitir esta reapertura de puertas.

Retomamos nuestra función para vuelos regulares con la expectativa de volver a conectar a nuestros pasajeros y seguir aportando al desarrollo de comunidades donde estamos presentes y de nuestro país.

Este es el momento de demostrar que estamos listos para el desafío que comienza hoy, y para lo que nos venimos preparando todo este tiempo.

El desafío de volver a ganarnos la confianza de los pasajeros para que sientan la tranquilidad de volver a viajar, sabiendo que en nuestros 35 aeropuertos estarán las medidas de cuidado necesarias para que lo hagan con seguridad.

El desafío también de transmitir la misma confianza y los mismos cuidados a las miles de personas que trabajan en nuestros aeropuertos, y permitir así que puedan prestar el mejor servicio a los usuarios.

Estamos seguros de que para llevar adelante este desafío contamos con el compromiso y profesionalismo de todos nuestros colaboradores. Renovamos el compromiso de seguir trabajando con el ecosistema aeroportuario y las autoridades de cara al futuro.

Nunca hemos visto una crisis de esta magnitud en nuestra industria, ni en la empresa. Sin embargo, viendo todo lo que hemos aprendido y cómo hemos avanzado en estos meses, miramos hacia el futuro con mucha determinación.



Agradecemos a todos los colaboradores de **Aeropuertos Argentina 2000** que participaron de este proyecto.

Debido a su contenido dinámico, este documento será actualizado periódicamente en el transcurso del año 2020. Para ver las actualizaciones, ingresar al siguiente código:



VER INFORME
COVID-19



Aeropuertos **Argentina 2000**



Aeropuertos **Argentina 2000**



VER REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD 2019