



Aeropuertos **Argentina 2000**

→ **REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD
2020**





Aeropuertos **Argentina 2000**

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

→ **2020**

Bienvenido
Welcome
Bem-vindo
Willkommen
Bienvenue
Benvenuto
Բարի գալուստ
ברוך הבא
欢迎

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
 2. SUSTENTABILIDAD
 3. EXPERIENCIA DEL CLIENTE
 4. INFRAESTRUCTURA
 5. SEGURIDAD Y OPERACIÓN AEROPORTUARIA
 6. GESTIÓN CON PROVEEDORES
 7. TERMINAL DE CARGAS ARGENTINA
 8. PÚBLICO INTERNO
 9. AMBIENTE
 10. SOCIEDAD
 11. DERECHOS HUMANOS
 12. ALIANZAS ESTRATÉGICAS
 13. ÍNDICE GRI
- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y DESAFÍOS 2021



→ COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD

En Aeropuertos Argentina 2000 tenemos la mirada puesta en las personas y el ambiente donde vivimos. Ponemos nuestro foco en la gestión basada en la satisfacción de nuestros pasajeros, acompañantes y empleados para garantizar un servicio de calidad, infraestructura de vanguardia, seguridad, accesibilidad, con el objetivo de que todos vivamos, dentro de nuestras terminales, una experiencia placentera.

Tenemos un fuerte compromiso con las comunidades de los destinos elegidos por nuestros pasajeros. Para ello, desarrollamos programas en alianza con actores clave, a fin de responder de manera integral a sus demandas y generar oportunidades reales. Promovemos el empleo inclusivo a través de la salud, la educación, el arte y la cultura como herramientas de crecimiento social; cuidamos el ambiente con una estrategia enfocada en la reducción de la huella de carbono y la gestión responsable de recursos naturales.

Así, desde nuestro negocio, conectamos a millones de personas, asumiendo nuestro rol como actor clave en nuestro país y comprometidos con el desarrollo sostenible.

INDICADORES DE IMPACTO

INDICADOR FINANCIERO

INVERSIÓN ⁽¹⁾

| | 2019 | 2020 |
|--|-------------------|--------------------|
| INVERSIÓN ⁽¹⁾ | \$ 24.697.946.511 | \$ 8.041.132.124 |
| EBITDA ⁽¹⁾ | \$ 19.511.435.970 | \$ 4.773.246.834 |
| RESULTADO DEL EJERCICIO ⁽¹⁾ | \$ 8.043.680.215 | (\$ 7.549.116.423) |

EBITDA ⁽¹⁾

RESULTADO DEL EJERCICIO ⁽¹⁾

CAPITAL INDUSTRIAL E INTELECTUAL

CANTIDAD DE PASAJEROS

41.833.557 9.644.735

MOVIMIENTO DE CARGA (TN)

226.836 143.709

MOVIMIENTO DE AERONAVES

428.511 149.262

LÍNEAS AÉREAS ACTIVAS

64 48

AEROPUERTOS ⁽²⁾

35 35

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN

17,80 11,9

POR EMPLEADO

(1) Datos reexpresados por inflación a diciembre 2020, según la norma NIC 29.
 (2) El aeropuerto de Río Hondo fue incorporado al grupo A por Resolución ORSNA27/21 en marzo de 2021.

INDICADORES DE IMPACTO

| | 2019 | 2020 |
|---|-------------------|-------------------|
| CAPITAL HUMANO | | |
| CANTIDAD DE EMPLEADOS | 2.627 | 2.580 |
| PERSONAS DE GRUPOS VULNERABLES INCLUIDAS | 6 | 6 |
| PORCENTAJE DE PUESTOS CUBIERTOS POR EMPLEADOS | 47 % | 53% |
| EMPLEADOS - SALARIOS Y CARGAS SOCIALES ⁽¹⁾ | \$ 7.836.616.208 | \$ 5.382.326.092 |
| CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL | | |
| PROVEEDORES LOCALES ⁽¹⁾ | \$ 34.116.024.758 | \$ 19.395.792.578 |
| INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA ⁽²⁾ | \$ 57.493.409 | \$ 40.186.437 |
| CAPITAL NATURAL | | |
| INVERSIONES Y OTROS GASTOS AMBIENTALES ⁽¹⁾ | \$ 227.598.417 | \$138.527.963 |
| CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KWH) ⁽³⁾ | 117.475.231 | 80.569.707 |
| CONSUMO DE GAS NATURAL (M3) ⁽⁴⁾ | 2.463.714 | 1.321.230 |
| CONSUMO DE AGUA (M3) ⁽⁵⁾ | 2.503.858 | 1.989.570 |

(1) Datos reexpresados por inflación a diciembre de 2020, según norma NIC 29.

(2) Valores nominales no ajustados por inflación.

(3) 34 aeropuertos alcanzados.

(4) 19 aeropuertos alcanzados en 2019 y 16 aeropuertos alcanzados en 2020.

(5) 35 aeropuertos alcanzados.



MARTÍN EURNEKIAN *

CARTA DEL PRESIDENTE DE AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

La industria de viajes y turismo nunca se enfrentó a un desafío como el que produjo la pandemia COVID-19 el año pasado.

Las compañías tuvieron que adaptarse con velocidad, desplegar creatividad, cambiar planes y estar a la altura de las circunstancias.

Eso es lo que pudimos hacer en Aeropuertos Argentina 2000.

Inmediatamente después de que se cerraran las operaciones en marzo, decidimos que teníamos que reaccionar y con velocidad. Lo hicimos inspirados por nuestro propósito de empresa: "Facilitar las conexiones de personas, bienes y culturas para contribuir a un mundo mejor".

* Ingeniero en Tecnología de la Información de la Universidad de Belgrano. CEO de Corporación América Airports (NYSE: CAAP), compañía que opera 52 aeropuertos en Argentina, Brasil, Perú, Uruguay, Ecuador, Armenia e Italia. Presidente de Aeropuertos Argentina 2000 y miembro del directorio de cada una de las compañías operadoras de aeropuertos controladas por el grupo. Cuenta con más de 18 años de experiencia internacional en gestión de diferentes industrias. Lideró aeropuertos en Uruguay, Perú, Ecuador, Brasil, Armenia e Italia. Preside el Consejo Internacional de Aeropuertos a nivel mundial (ACI World). Anteriormente ocupó la presidencia del Consejo Internacional de Aeropuertos para América Latina y el Caribe (ACI-LAC).

Cuando repaso todo lo sucedido el año pasado no puedo sentir más que orgullo y agradecimiento. Recuerdo la reacción de nuestra gente trabajando tanto desde sus casas como en los aeropuertos, como en la terminal de cargas, para garantizar la operación y la seguridad.

"Nosotros renovamos nuestro compromiso con el país. Creemos en el trabajo y el conocimiento argentino. Vamos a continuar invirtiendo en nuestro sistema aeroportuario."

Pero no solo reaccionamos para poder continuar con lo que sabíamos hacer. Aprovechamos esta crisis y encontramos la oportunidad de prepararnos para ser mejores. Hemos redefinido algunos de nuestros objetivos y, junto al equipo directivo, identificamos la digitalización, la optimización y la agilidad como focos de la gestión que nos van a ayudar a acelerar el proceso de recuperación cuando los efectos de la pandemia hayan pasado.

La tecnología siempre jugó un rol importante en nuestra operación como empresa, pero ahora la transformación digital debe estar en el centro de lo que hacemos. Esto nos va a ayudar a mejorar significativamente en lo que hacemos, pero también a encontrar nuevas maneras de crear valor para nuestros clientes, e incrementar la resiliencia de nuestro modelo de negocio.

Los especialistas de la industria indican que pasarán algunos años hasta que el volumen de tráfico de pasajeros vuelva a niveles pre-pandemia.

Sin embargo, mientras navegamos esta crisis, soy optimista acerca del futuro.

La humanidad dio muestras de su capacidad, produciendo vacunas en distintos lugares del mundo en tiempo record. Y si bien llevará un tiempo lograr dejar atrás la crisis sanitaria, el camino de recuperación ya empezó.

Mientras tanto, nosotros renovamos nuestro compromiso con el país. Creemos en el trabajo y el conocimiento argentino. Vamos a continuar invirtiendo en nuestro sistema aeroportuario y creemos que esas inversiones van a ayudar a acelerar la recuperación del sector.

Vamos a continuar trabajando juntos, lo público y lo privado, en pos del desarrollo del turismo y del sector; y para que los usuarios reciban un servicio superior, prestado con eficiencia y seguridad, y una experiencia al más alto nivel. •



DANIEL KETCHIBACHIAN *

CARTA DEL CEO DE AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

El año 2020 fue sin duda alguna el más difícil de la historia de nuestra empresa y de toda la industria del turismo a nivel mundial, por los efectos de la pandemia COVID-19.

Con mucha agilidad, reaccionamos, adaptamos nuestra forma de trabajar, y redefinimos objetivos de corto y mediano plazo para administrar la crisis.

Desde el primer momento las 2580 personas que conforman nuestra empresa trabajamos incansablemente y logramos mantener operativos todos los aeropuertos, implementando protocolos de cuidado para los pasajeros y para los trabajadores de la comunidad aeroportuaria. Desde TCA, nuestra

* Es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Buenos Aires y posee un MBA por la Universidad ORT Uruguay. Fue Gerente General del Aeropuerto de Ezeiza. Antes se desempeñó en Brasil, donde fue Director Comercial y Presidente de Consórcio Inframerica, empresa administradora de los aeropuertos de Brasilia y Natal. Anteriormente, ocupó el cargo de Director Comercial en el Aeropuerto de Armenia y fue CEO de Duty Paid Argentina, empresa operadora del retail de los principales aeropuertos del país. Previo a su desembarco en Brasil, fue CCO de las operaciones comerciales en los aeropuertos de la Argentina, Uruguay, Ecuador y Armenia.

terminal de cargas, facilitamos la llegada de vacunas e insumos imprescindibles para el país en la lucha contra la pandemia.

Cerramos el año 2020 con una pérdida operativa \$ 4.651.491.857. Nuestro nivel de ingresos se redujo en un 58% interanual, alcanzando un monto de \$ 21.247.623.573. El resultado neto del ejercicio finalizó con una pérdida de \$ 7.549.116.423 y el patrimonio neto a dicha fecha fue de \$ 44.586.925.794. La disminución del tráfico fue del 76,9% interanual, y alcanzó los 9.644.735 millones de pasajeros.

Pero más allá de esos difíciles resultados económicos, nunca bajamos los brazos y continuamos con la ambición de ser mejores cada día.

Es por esta razón, que decidimos aprovechar el momento más crítico de la pandemia para encarar la obra de la pista de Aeroparque* que, a la emisión de este reporte, ya se encuentra operativa. Una obra que pudimos llevar adelante trabajando en equipo con los organismos públicos y con los demás actores del sector, y que será de vital importancia para la recuperación aerocomercial de nuestro país y el desarrollo del turismo.

"Otro hito de este 2020 fue la extensión del contrato de concesión hasta el año 2038, lo que demuestra la confianza del Estado en el trabajo realizado y ratifica nuestro fuerte compromiso para continuar apostando e invirtiendo en nuestro país, en nuestros destinos y en nuestra gente."

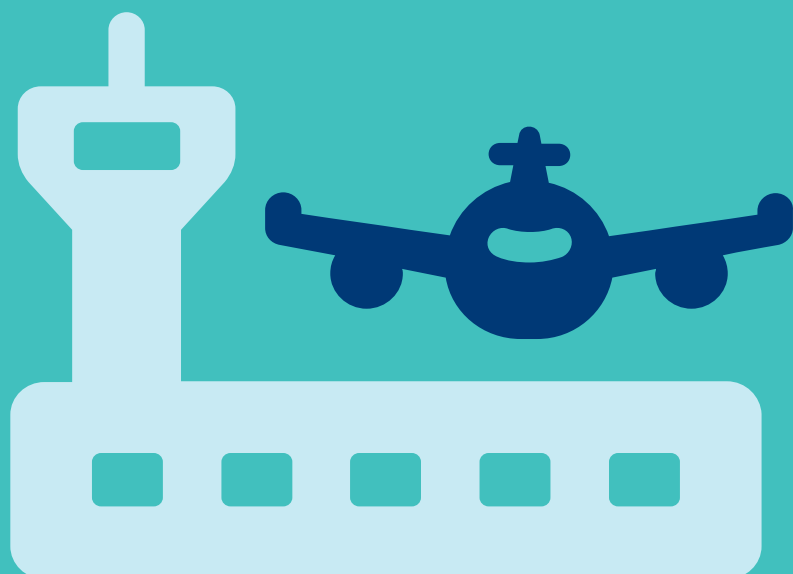
Otro hito de este 2020 fue la extensión del contrato de concesión hasta el año 2038, lo que demuestra la confianza del Estado en el trabajo realizado y ratifica nuestro fuerte compromiso para continuar apostando e invirtiendo en nuestro país, en nuestros destinos y en nuestra gente.

Este reporte fue realizado conforme a los Estándares de la Guía de Reporte Global (GRI), opción Esencial, y en él, a su vez, presentamos nuestra Comunicación sobre el Progreso (COP) 2020, dando cuentas del compromiso y cumplimiento de los principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Los invito a recorrer estas páginas y a conocer más sobre nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y sobre las acciones y decisiones que llevamos adelante en este año tan desafiante. •

* Obra llevada a cabo con fondos del Fideicomiso y en conjunto con el ORSNA.

→ capítulo 01



ODS → 8, 16

INTRODUCCIÓN

Desde siempre, el turismo ha demostrado una gran capacidad de adaptación, innovación y recuperación de la adversidad. La situación sin precedentes generada por la pandemia por Covid-19 requiere nuevas estrategias y alianzas sólidas en varios niveles.

Fomentar la coordinación, las alianzas y la solidaridad entre todos los actores es fundamental para restaurar la confianza mediante protocolos de salud y seguridad en todas las operaciones turísticas. Esta es la contribución de Aeropuertos Argentina 2000 al restablecimiento del turismo y a la Agenda 2030.

→ AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

Somos el mayor operador aeroportuario del país, con foco en la experiencia del cliente y en modernizar, transformar y expandir la infraestructura y los servicios de las terminales aéreas. Conectamos comunidades a través de una red eficiente y sustentable, preservando el cuidado del ambiente y desarrollando la industria aeronáutica argentina.

El 91,5 % del capital de la sociedad es de origen nacional. Para conocer la estructura accionaria de Aeropuertos Argentina 2000, ver:

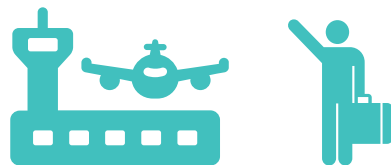
<https://www.aa2000.com.ar/Autoridades>

 **35 AEROPUERTOS**
EN TODO EL PAÍS

 **90%**
DEL TRÁFICO AEROCOMERCIAL DEL PAÍS

 **1998**
INICIO DE CONCESIÓN

 **+20 AÑOS**
DE EXPERIENCIA



UNIDADES DE NEGOCIO (UN)

OESTE

CATAMARCA
GENERAL PICO
JUJUY
LA RIOJA
MALARGUE
MENDOZA
SALTA
SAN JUAN
SAN LUIS
SAN RAFAEL
SANTA ROSA
TUCUMAN
VILLA MERCEDES

NORESTE

CORDOBA
FORMOSA
IGUAZU
PARANA
POSADAS
RECONQUISTA
RESISTENCIA
RIO CUARTO
SGO. DEL ESTERO
RIO HONDO

SUR

BARILOCHE
COM. RIVADAVIA
EL PALOMAR
ESQUEL
MAR DEL PLATA
PUERTO MADRYN
RIO GALLEGOS
RIO GRANDE
VIEDMA

EZEIZA

AEROPARQUE

SAN FERNANDO





→ SOMOS PARTE DE CORPORACIÓN AMÉRICA AIRPORTS

El mayor operador privado de aeropuertos del mundo.

 **52**
AEROPUERTOS

 **7**
PAÍSES

 **2**
CONTINENTES

 **84.158.479**
DE PASAJEROS EN 2019

 **25.218.379**
DE PASAJEROS EN 2020



 **37 AEROPUERTOS**
ARGENTINA

 **5 AEROPUERTOS**
PERÚ

 **2 AEROPUERTOS**
URUGUAY

 **2 AEROPUERTOS**
ARMENIA

 **2 AEROPUERTOS**
ECUADOR

 **2 AEROPUERTOS**
BRASIL

 **2 AEROPUERTOS**
ITALIA

Corporación América Airports cotiza desde 2018 en la Bolsa de Nueva York.

→ ESTRATEGIA CORPORATIVA: MI AEROPUERTO

En 2017 lanzamos nuestra Estrategia Corporativa "Mi Aeropuerto". El objetivo fue contar con un programa de transformación cultural que pueda facilitar el logro de nuestra ambición: ser líderes y referentes de la industria, queridos por nuestros clientes, empleados y grupos de interés, para ser sustentables a largo plazo.

En este marco, nuestros directores participan activamente en la toma de decisiones de gestión para el cumplimiento de la Estrategia y revisan anualmente su contenido para que esté alineado con el negocio. Además, plantean objetivos anuales para las diferentes áreas de la compañía que son monitoreados a fin de cumplir con nuestra ambición.

En 2020 continuamos profundizando nuestro proceso de Evolución Cultural "Mi Aeropuerto", aunque tuvimos que redefinir nuestra estrategia inmediata 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 las fuentes 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.

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.

Como el contexto imposibilitó cualquier encuentro presencial, a lo largo del año se realizaron tres Encuentros de Líderes en formato virtual, donde se compartieron los principales desafíos del contexto y la Estrategia llevada a cabo para responder a esos desafíos. En cada uno de estos encuentros de 2 horas de duración participaron 170 líderes de la compañía.

Adicionalmente, cada una de las Unidades de Negocio y Unidades de Servicio al Negocio realizaron en promedio dos encuentros propios con sus equipos para compartir lo trabajado en el Encuentro de Líderes.

NUEVAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS ETAPA 1



Acelerar la transición a la nueva normalidad requiere repensar las definiciones estratégicas.

ETAPA 2



→ TERMINAL DE CARGAS ARGENTINA

A través de Terminal de Cargas Argentina (TCA), en los aeropuertos internacionales de Ezeiza, Aeroparque, Mar del Plata, Córdoba, Mendoza y Tucumán, ofrecemos servicios de almacenamiento y logística integral a los agentes de comercio exterior que importan y exportan por vía aérea a operadores de carga general y a clientes particulares.

12.843

CLIENTES

143.709

DE MOVIMIENTO DE CARGA ANUAL

24 HORAS

DE OPERACIONES X 365 DÍAS

9,23%

DE DISMINUCIÓN DE LA ESTADÍA ANUAL PROMEDIO DE CARGA



→ DESEMPEÑO ECONÓMICO

Durante 2020 generamos ingresos brutos por ventas por \$ 21.247.623.573, 58% menos que el año anterior. El resultado neto del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020 arrojó una pérdida de \$ 7.549.116.423 patrimonio neto a dicha fecha alcanzó \$ 44.586.925.794.

Por nuestros aeropuertos durante el año 2020 transitaron 9.644.735 pasajeros, lo que representa una baja del 76,95% de tráfico comparado con el año pasado, producto de la pandemia por COVID-19 y el consecuente cierre de fronteras desde marzo de dicho año.

Ante la baja de operaciones, y a modo de protección ante la crisis la Sociedad interrumpió todas las obras de infraestructura con finalización prevista durante 2020. Sin embargo, aprovechando la disminución de operaciones y la reorganización de ciertas rutas, decidió realizar las obras en pista y terminal en el Aeroparque Jorge Newbery, ya que, en circunstancias normales de operación, esto hubiera resultado en su cierre temporario.

Asimismo, y resguardando las finanzas de la Sociedad, durante 2020 se realizaron negociaciones y se ha podido refinanciar la deuda financiera de la Sociedad (en más de un 90%), prorrogando los plazos de cancelación de capital. Asimismo, se reforzó la caja de la compañía mediante la emisión de una ON dollar linked en el mercado de capitales local a tasa 0% con vencimiento a 24 meses.



PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICO - FINANCIEROS

| | 2019 | 2020 |
|--|-------------------|--------------------|
| VENTAS ⁽¹⁾ | \$ 50.625.097.939 | \$ 21.247.623.573 |
| EBITDA ⁽¹⁾ | \$ 19.511.435.970 | \$ 4.773.246.834 |
| RESULTADO DEL EJERCICIO ⁽¹⁾ | \$ 8.043.680.215 | (\$ 7.549.116.423) |
| RESULTADO OPERATIVO DEL EJERCICIO ⁽¹⁾ | \$ 12.161.901.688 | (\$ 4.651.491.857) |
| CAPITALIZACIÓN TOTAL | | |
| PATRIMONIO NETO ⁽¹⁾ | \$ 51.984.614.292 | \$ 44.586.925.794 |
| DEUDA FINANCIERA NO CORRIENTES ⁽¹⁾ | \$ 33.013.162.719 | \$ 34.277.689.696 |
| DEUDA FINANCIERA CORRIENTES ⁽¹⁾ | \$ 6.890.816.495 | \$ 10.155.375.314 |
| GANANCIAS POR ACCIÓN BÁSICAS ATRIBUIBLES A ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA (\$ POR ACCIÓN) ⁽¹⁾ | 30,3162 | (30,0160) |

(1) Datos reexpresados por inflación a diciembre 2020, según la norma NIC 29.

PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICO - FINANCIEROS

DATOS AGREGADOS

| | 2019 | 2020 |
|---|-------------------|-------------------|
| ACCIONISTAS - PAGO DE DIVIDENDOS ⁽¹⁾ | \$ 4.268.669.809 | \$ 48.670.762 |
| COSTOS FINANCIEROS ⁽¹⁾ | \$ 3.902.327.255 | \$ 6.100.264.193 |
| INVERSIÓN EN EL NEGOCIO ⁽¹⁾ | \$ 24.697.946.511 | \$ 8.041.132.124 |
| PAGO A PROVEEDORES ⁽¹⁾ | \$ 34.116.024.758 | \$19.395.792.578 |
| EMPLEADOS - SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES ⁽¹⁾ | \$ 7.836.616.208 | \$ 5.382.326.092 |
| CLIENTES - INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS ⁽¹⁾ | \$ 50.625.097.939 | \$ 21.247.623.573 |
| COMUNIDAD - INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA ⁽²⁾ | \$ 57.493.409 | \$ 40.186.437 |
| COMUNIDAD – INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA ⁽¹⁾ | \$ 24.697.946.511 | \$ 8.041.132.124 |
| MEDIO AMBIENTE - GASTOS TOTALES ⁽¹⁾ | \$ 227.598.417 | \$138.527.963 |
| GOBIERNO - TASAS E IMPUESTOS ⁽¹⁾ | \$ 4.512.732.310 | \$1.252.176.104 |

→ CONSECUENCIAS ECONOMICAS DE LA PANDEMIA POR COVID-19

Con posterioridad a la declaración de la pandemia, las operaciones de la compañía se vieron reducidas, a partir de una caída sustancial en el tráfico aéreo nacional e internacional, que se tradujo en una disminución de sus ingresos.

Implementamos acciones de control de costos y medidas de preservación del efectivo, reduciendo los gastos, asegurando los estándares de calidad y seguridad necesarios.

A efectos de fortalecer la posición financiera, la Sociedad además de efectuar la reestructuración de las deudas financieras con sus principales acreedores, también 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 COVID-19.

La sociedad también obtuvo el beneficio implementado por el Poder Ejecutivo Nacional, a través del Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción, destinado a aquellas empresas que se han visto afectadas por la emergencia sanitaria.

Adicionalmente la AFIP (Administración de Ingresos Públicos) ha aprobado el otorgamiento de la Asignación Compensatoria al Salario por los meses de abril a diciembre de 2020. Esta asignación consiste en una suma abonada por la ANSES 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.

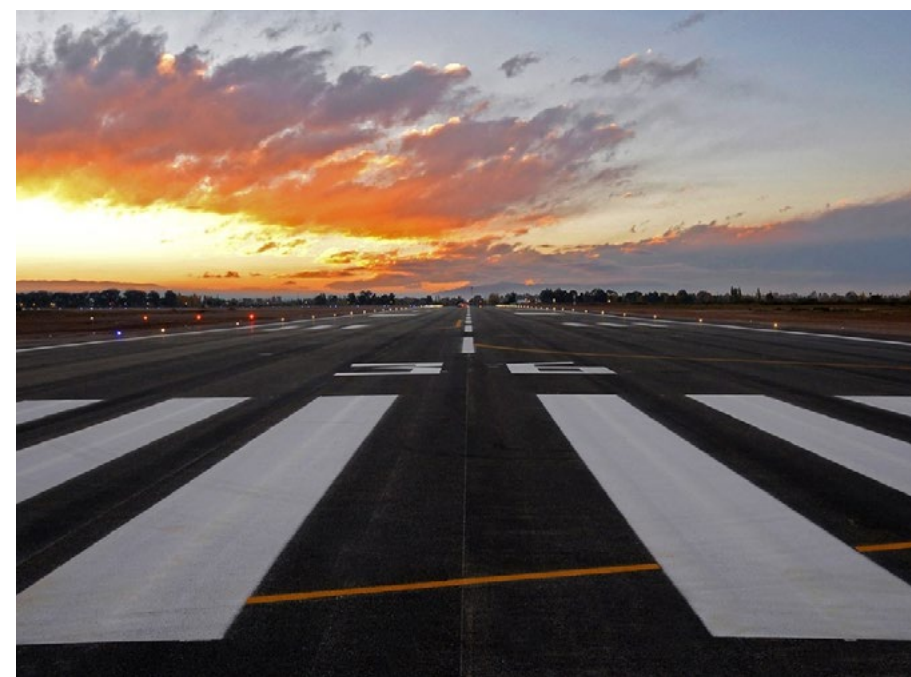
Estamos orgullosos de haber sido galardonados por LatinFinance en los #DealsOfTheYearAwards, por el enfoque creativo con el que llevamos a cabo nuestra gestión financiera en un año como el 2020. Este reconocimiento avala nuestro rápido accionar de cara a la perspectiva de enfrentarnos a un escenario tan desafiante para nuestro negocio, debido a que la pandemia nos obligó a pasar mucho tiempo sin pasajeros ni actividad aeroportuaria tanto a nivel local como internacional.

Al 31 de diciembre 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.

Desde septiembre de 2020 se retomaron los vuelos comerciales internacionales, permitiendo una mejora en los volúmenes transportados mes a mes.

Durante este período planteamos importantes medidas de eficientización y reducción de costos, que incluyen entre otros, la internalización de tareas y la negociación con proveedores flexibilizando contratos.

Durante octubre de 2020 se oficializó la reapertura de los vuelos regulares nacionales y se determinaron requisitos a cumplimentar por las líneas aéreas para obtener autorización para la realización de vuelos de cabotaje.



Mediante Decreto N° 1009/20 de fecha 16 de diciembre de 2020, se hizo efectiva la extensión del plazo contractual en 10 años (es decir hasta febrero de 2038) conforme lo previsto en el Contrato de Concesión.

→ EQUIPO DE DIRECCIÓN

El Equipo de Dirección está conformado por el Directorio, designado por la Asamblea de Accionistas –nuestro máximo órgano de gobierno.

El Directorio se compone de ocho miembros, de los cuales cuatro revisten el carácter de independientes en los términos de las normas de la Comisión Nacional de Valores (CNV). Este se reúne como mínimo una vez cada tres meses y toda vez que el Presidente lo considere apropiado, por iniciativa propia o a solicitud de los demás integrantes del cuerpo.

Las funciones del Directorio son las siguientes:

- Determinar y promover la cultura y valores corporativos. En su actuación, el Directorio deberá garantizar la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la Sociedad y sus accionistas.
- Definir la visión y misión de la Sociedad, y asegurar una estrategia coherente con sus valores y cultura. Debe supervisar su implementación mediante la utilización de indicadores clave de desempeño.
- Aprobar la estrategia y las políticas generales de la Sociedad, y supervisar su puesta en marcha.
- Diseñar las estructuras y prácticas de gobierno societario, designar al responsable de su implementación, monitorear su efectividad y sugerir cambios en caso de ser necesarios.
- Aprobar y emitir los estados financieros trimestrales y anuales, y presentar en la asamblea de accionistas. Aprobar la información financiera que debe ser difundida periódicamente.
- Supervisar y mantener la integridad de la información y de los sistemas de control interno, como también los sistemas contables y financieros, con inclusión del control financiero y operacional y el cumplimiento de la legislación aplicable.
- Controlar periódicamente, evaluar y controlar la eficacia de los sistemas de control interno, gobierno societario corporativo y políticas de cumplimiento regulatorio, y adoptar medidas adecuadas para resolver las deficiencias, si las hubiera.

- Aprobar inversiones, concesiones o transacciones que, debido a su cuantía (la que será determinada anualmente) o características especiales, sean estratégicas en cuanto a su naturaleza o impliquen un riesgo fiscal o legal, a menos que tengan que ser aprobadas en la asamblea de accionistas.
- Determinar la estructura organizacional y el funcionamiento del directorio, en especial, la aprobación y las modificaciones de este Código.
- Convocar a las asambleas de accionistas, preparar el orden del día y proponer resoluciones.
- Desarrollar programas de entrenamiento continuo para directores y supervisar la formación de ejecutivos que reportan al directorio.

Por su parte, el **Comité de Dirección** está conformado por el Presidente, el CEO y siete Directores de áreas que son responsables de llevar las acciones que dan cumplimiento a la Estrategia corporativa "Mi Aeropuerto", designando programas e indicadores de medición para supervisar la gestión, y rinden cuentas al Presidente y al CEO sobre su desempeño.

DIRECTORIO ⁽¹⁾

| CARGO | NOMBRE Y APELLIDO | GRUPO ETARIO | CARÁCTER | FECHA DE DESIGNAC. |
|-------------------|-------------------------------------|--------------|------------------------------|--------------------|
| PRESIDENTE | MARTÍN FRANCISCO ANTRANIK EURNEKIAN | 30-50 | EJECUTIVO / NO INDEPENDIENTE | 22/03/2013 |
| VICEPRESIDENTE | ANTONIO MATÍAS PATANIAN | +50 | EJECUTIVO / NO INDEPENDIENTE | 21/04/2014 |
| DIRECTOR TITULAR | MÁXIMO LUIS BOMCHIL | +50 | NO INDEPENDIENTE | 26/06/2008 |
| DIRECTOR TITULAR | ORLANDO J. FERRERES | +50 | INDEPENDIENTE | 25/04/2016 |
| DIRECTOR TITULAR | JORGE GONZÁLEZ GALÉ | +50 | INDEPENDIENTE | 25/04/2016 |
| DIRECTOR TITULAR | RAÚL FRANCO | +50 | NO INDEPENDIENTE | 22/03/2013 |
| DIRECTOR TITULAR | ESTANISLAO GRACI Y SUSINI | 30-50 | INDEPENDIENTE | 10/12/2020 |
| DIRECTOR TITULAR | ANÍBAL JOSÉ PITTELLI | +50 | INDEPENDIENTE | 10/12/2020 |
| DIRECTOR SUPLENTE | GUSTAVO PABLO LUPETTI | +50 | EJECUTIVO / NO INDEPENDIENTE | 29/05/2008 |

(1) Todos los miembros del Directorio son argentinos.

La Comisión Fiscalizadora está conformada por síndicos titulares: Patricio Alberto Martín, Tomás Miguel Araya y Jorge Pardo. Síndicos suplentes: Francisco Martín Gutiérrez, Alejandro Esteban Messineo y Javier Rodrigo Siñeriz.

COMITÉ DE DIRECCIÓN

| DIRECCIÓN | NOMBRE Y APELLIDO | GRUPO ETARIO | ANTIGÜEDAD |
|------------------------------|-------------------------------------|----------------|-------------------|
| PRESIDENTE | MARTÍN FRANCISCO ANTRANIK EURNEKIAN | 30-50 | 3 AÑOS |
| CEO | DANIEL MARCOS KETCHIBACHIAN | 30-50 | 1 AÑOS |
| ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS | GONZALO RICCI JUAN MARTÍN VICO | 30-50 30-50 | 2 AÑOS 5 MESES |
| ASUNTOS JURÍDICOS | GUSTAVO PABLO LUPETTI | + 50 | 22 AÑOS |
| OPERACIONES Y MANTENIMIENTO | MARIANO ANDRÉS MOBILIA | 30-50 | 4 AÑOS |
| EXPERIENCIA DEL CLIENTE | MANUEL JOSÉ AUBONE | 30-50 | 3 AÑOS |
| INFRAESTRUCTURA | MARCELO JORGE MINOLITI | + 50 | 21 AÑOS |
| RECURSOS HUMANOS | VERÓNICA RODRÍGUEZ BARGIELA | 30-50 | 3 AÑOS |
| COMPLIANCE Y CONTROL INTERNO | (1) | | |

(1) Al cierre de este reporte, el cargo se encuentra sin reemplazo.

GERENCIAS GENERALES DE LAS UNIDADES DE NEGOCIOS

| CARGO | NOMBRE Y APELLIDO | GRUPO ETARIO |
|----------------------------------|-------------------------|--------------|
| GERENTE GENERAL DE UN AEROPARQUE | MARTÍN LEAL | 30-50 |
| GERENTE GENERAL DE UN EZEIZA | MARCELO BUJAN KALUSTIAN | 30-50 |
| GERENTE GENERAL DE TCA | ALEXANDER BOOT | 30-50 |
| GERENTE GENERAL DE UN OESTE | SERGIO RINALDO | >50 |
| GERENTE GENERAL DE UN SUR | NICOLAS POSSE | >50 |
| GERENTE GENERAL DE UN NORESTE | ESTANISLAO ALEMAN | 30-50 |

ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE TCA

Está compuesta por ocho gerencias que toman decisiones sobre los temas estratégicos del negocio con una mirada en la sustentabilidad, la ética y la responsabilidad en el ejercicio de sus operaciones.

En 2020 creamos la Mesa Conjunta de Trabajo Sanitario: una reunión de frecuencia quincenal, virtual, organizada por TCA e integrada por representantes de los organismos de control y otras organizaciones que operan en TCA: Aduana EZE, ORSNA, PSA, SENASA, Sanidad de Fronteras, Centro Despachantes de Aduana, APA, UPCN. Su objetivo es crear un espacio de intercambio de experiencias, ideas, etc. frente al escenario de pandemia.

NOMBRAMIENTO

Los directores son designados por la Asamblea de Accionistas, en virtud de las disposiciones legales y del Estatuto de la Sociedad. La designación de los integrantes del Directorio no se ve obstaculizada por ninguna forma de discriminación, sino que las personas son designadas según la normativa y el Estatuto y, al asumir el cargo, deben comprometerse a cumplir las obligaciones y funciones allí previstas.

La experiencia, la idoneidad moral y profesional y los antecedentes personales y profesionales de los directores son parámetros determinantes considerados por los accionistas para su designación. En la elección de los directores se toma en cuenta si el Director propuesto posee confiabilidad, integridad profesional y comercial, conocimiento, experiencia y disposición para ejercer una gobernanza satisfactoria en la empresa, como también su contribución profesional al Directorio según sus necesidades.

REMUNERACIÓN

Contamos con una política transparente de remuneración variable, alineada a la Estrategia de la Sociedad, con criterios claros sobre la frecuencia y condiciones bajo las cuales se realiza el respectivo pago. El CEO o el Presidente, según corresponda, son los responsables de aprobar la Política de selección y remuneración de los directores de áreas, y la Política de asignación de sus responsabilidades.



CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS

En Aeropuertos Argentina 2000 estamos comprometidos con el desarrollo profesional de nuestros equipos y comprendemos la importancia de una cultura de aprendizaje continuo. De este modo, promovemos instancias de aprendizaje para todos nuestros colaboradores, dentro de los cuales se encuentran quienes ya ocupan cargos directivos, potenciando el conocimiento de nuestros equipos para luego compartirlo con otros miembros de la organización. Los ejecutivos de nuestra compañía mantienen actualizados sus conocimientos y sus capacidades, con el objetivo de que el Directorio funcione del modo más eficaz que se corresponde con la dinámica de este órgano en los tiempos actuales.

COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Contamos con distintos canales de comunicación y herramientas para que los directores de área mantengan un contacto directo con los grupos de interés clave de la compañía y presenten los principales temas y expectativas de nuestros públicos clave ante el Directorio. Así, los directores de área utilizan reportes, informes y encuestas para mostrar los riesgos, oportunidades e impactos que tienen las acciones de los grupos de interés dentro de nuestra gestión. Entre ellos, la encuesta de Great Place to Work, el Análisis de materialidad realizado en el marco del Reporte de Sustentabilidad, la encuesta ASQ (Airport Service Quality) de ACI para conocer las experiencias de los pasajeros y detectar oportunidades de mejora, entre otros.



Notas: El currículum vitae resumido de los miembros del Directorio y Comité de Dirección y de los gerentes se encuentran en los prospectos de emisión de las obligaciones negociables emitidas por la sociedad y en la página web de la emisora. La duración de los mandatos de los directores se encuentra informada en la página de la Autopista de la Información financiera de la CNV y en la página web de la Sociedad.
El presidente del Directorio ocupa cargos ejecutivos en la organización.

→ TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD

En el marco del Programa de Compliance y Control Interno aplicamos políticas y procesos para garantizar la transparencia en todas nuestras acciones. Entre ellas, el Código de Conducta y las políticas de Canal de Denuncias; Prevención de Conflicto de Intereses; Regalos, Atenciones y Donaciones, y Prevención del Uso Indebido de la Información Privilegiada.

Además, durante 2020 se procuró la implementación y puesta en producción del procedimiento de Debidas Diligencias a Proveedores y Permisionarios alcanzándose el desarrollo de procesos automáticos de proveedores para su implementación en SAP y avances en el proceso la automatización de flows y alertas Asimismo se destaca Inicio de implementación de Debidas Diligencias de Permisionarios en instancia manual.

- Desarrollo Fase 1 finalizada.
- Desarrollo de procesos para la Fase 2 Iniciada.

La totalidad de proveedores a los que se les emitieron órdenes de compra durante 2020 que alcanzaron 1.343, fueron comunicados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

Además, en 2020 el área de Integridad trabajó en forma coordinada e interdisciplinaria con las áreas de soporte como Sistemas, Recursos Humanos, Compras, Comercial así como la Alta Dirección, en la implementación de procesos de automatización en la transparencia de las operaciones y la información de la empresa.

Valores enmarcados en el Código de Conducta: Confianza, Profesionalismo, Respeto, Honestidad, Transparencia, Compromiso, Legalidad.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y LÍNEA DE DENUNCIAS

El Código de Conducta es una herramienta clave de nuestra gestión que guía a miembros del órgano de gobierno, colaboradores y socios comerciales a actuar con transparencia y ética. Contempla temas relacionados con la prevención de la corrupción y el fraude, la confidencialidad de la información, la transparencia en las decisiones, la prevención de conflicto de intereses reales o potenciales, el desarrollo e igualdad de oportunidades y la diversidad e inclusión que promovemos.

A efectos de internalizar sus conceptos, entregamos el Código a cada nuevo colaborador y solicitamos su adhesión al mismo. De igual modo lo hacemos con proveedores y permisionarios. Además, lo publicamos en el sistema de normas de la empresa y en nuestra Intranet en la Sección de Compliance-Integridad, y enviamos recordatorios electrónicos de soporte a todo el personal. Se está trabajando en la implementación de un software integral que permita la aceptación electrónica de las políticas por parte de los colaboradores, el envío de DDJJ de Conflictos de Intereses en formato digital, así como los workflows para el cumplimiento de los procesos de Debidas Diligencias,

Como una de las herramientas fundamentales para monitorear el cumplimiento con nuestro Código, contamos con un Comité de Denuncias conformado por un equipo interdisciplinario integrado por las áreas ya involucradas de Auditoría Interna, Compliance y Legales. Este Comité redefinió con mayor claridad la intervención y responsabilidades de Integridad y RRHH en el tratamiento de denuncias relacionadas con el ámbito laboral y Conflicto de Intereses.

Para efectuar una denuncia contamos con diferentes canales que son gestionados por un tercero independiente:

Intranet empresarial, en lugar visible

Internet: www.resguarda.com/INTEGRITYLINE/ar/company/aa2000/es.html

Mail: integrityline@resguarda.com

Tel: 0-800-999-4636 / 0-800-122-7374

43 nuevos colaboradores adhirieron al Código, sumándose a los 2510 que lo hicieron el año pasado.
96 % de adhesión global, sumando personal dentro y fuera de convenio.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Nuestro Sistema de Control Interno incluye procesos y controles diseñados para proveer una seguridad razonable respecto del cumplimiento de los objetivos de negocio en relación con la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes, abordando los siguientes aspectos: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión del funcionamiento del sistema.

Nuestro modelo cuenta con tres líneas de defensa: las direcciones o áreas de negocio en el marco de su gestión, que constituyen la primera línea de defensa frente a los riesgos; la Dirección de Compliance y Control Interno, que cumple un rol de asesoramiento, monitoreo y control, además de velar por el control efectivo del riesgo; y la Auditoría Interna, que evalúa periódicamente que las políticas, procedimientos y controles vigentes sean adecuados y comprueba su efectiva implementación y funcionamiento.

La Dirección de Compliance y Control Interno y la función de Auditoría Interna tienen el nivel de separación e independencia suficiente, entre sí y respecto de aquellas áreas a las que controlan o supervisan, para el correcto desempeño de sus funciones; cuentan con acceso al Directorio, sin restricciones.

Durante 2020 y como parte del programa de mejora continua en controles internos, la Gerencia de Control Interno, que reporta a la Dirección de Compliance y Control Interno, reevaluó todos los procesos de control significativos que aseguran transparencia en la información financiera que generamos y brindamos a nuestras partes interesadas. Esto lo hacemos en equipo con las Direcciones de la empresa para asegurar que los controles internos acompañen los cambios organizacionales anuales.

Para Aeropuertos Argentina 2000 es muy importante compartir la experiencia y expandir sus prácticas de Compliance y de Control Interno con otros actores del mercado.

Durante 2020 volvimos a auditar el funcionamiento de nuestros controles internos no detectándose deficiencias significativas ni materiales que reportar.



GESTIÓN DE RIESGOS

En un contexto de pandemia y restricciones como el atravesado, nuestra organización continuó trabajando sin interrumpir el compromiso con cada una de las comunidades a las que servimos. En cuanto a los riesgos previstos para el retorno de la actividad, Aeropuertos Argentina 2000 contribuyó protagonista 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 retornó el transporte aéreo, con el objetivo de:

- Mantener la bioseguridad conforme a los nuevos requerimientos de salud.
- Aplicar nuevos mecanismos preventivos y detectivos, no dejando ninguna cuestión de higiene y sanitización aeroportuaria sin ser atendida.
- Facilitar cada uno de los procesos requeridos para que cada pasajero –y la carga aérea– puedan partir y arribar de manera segura a nuestros aeropuertos.

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.



→ capítulo 03



ODS → 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17

SUSTENTABILIDAD

COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Con foco en la experiencia, la innovación y la transparencia, trabajamos con la mirada puesta en las personas y el ambiente; promoviendo una gestión de triple impacto que agregue valor al negocio al mismo tiempo que contribuya con el desarrollo de nuestra comunidad.

→ AVANCES DE AEROPUERTOS ARGENTINA 2000 EN LA GESTIÓN SUSTENTABLE

2005

Adhesión a la Red local del Pacto Mundial de Naciones Unidas

2011

Elaboración del primer Reporte de Sustentabilidad de AA2000

2013

Creación del área de RSE, dentro de la Dirección de Relaciones Institucionales

2014

Primer diálogo con grupos de interés externos para definir los temas relevantes para la gestión de sustentabilidad de AA2000

2016

Análisis de la contribución de AA2000 a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

2017

Presentación de cuatro casos en la plataforma ODS-CEADS con acciones de AA2000 para cumplimiento de los ODS

Participación en el proyecto Cuidando el Clima, iniciativa de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas

2018

Cálculo de emisiones bajo la acreditación del Airport Carbon Accreditation (ACA)

Planes de relevamiento en materia de accesibilidad, implementación de mejoras y formación a colaboradores

2020

Reorganización de la Estrategia de Sustentabilidad y definición de nuevos temas materiales acordes a la nueva coyuntura por el COVID-19

2019

Primera reunión del Comité de Dirección y alta gerencia con la agenda de sustentabilidad.



→ AVANCE DE NUESTRO COMPROMISO POR LA SUSTENTABILIDAD

Queremos seguir avanzando en el camino de la sustentabilidad, con una gestión responsable en cuanto al impacto económico, social y ambiental que generan nuestras acciones. Por eso, buscamos hacer de este concepto una visión transversal y estratégica para el negocio.

El 2020 nos aportó grandes enseñanzas y nos abrió un abanico de nuevas oportunidades para hacer crecer aún más nuestra gestión sustentable. Nos dio la posibilidad de tener una mirada más profunda y crítica y afirmar nuestra posición de empresa líder de un sector altamente perjudicado por la pandemia, como es el turismo.

→ RECONOCIMIENTOS EN SUSTENTABILIDAD

- Foro Ecuménico - Premio al Emprendedor Solidario 19° por programa en respuesta a la pandemia COVID-19.

14 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) materiales
629 referentes de grupos de interés consultados en el
Análisis de Materialidad

→ NUESTRO APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Desde nuestra gestión buscamos generar un cambio positivo en las comunidades donde estamos presentes. Por eso, nos comprometemos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para contribuir activamente con la Agenda 2030 para el bienestar integral de nuestro país y el mundo.

En esta línea, analizamos nuestro negocio y el impacto que tenemos en el cumplimiento de los objetivos y las metas propuestas por Naciones Unidas, y seleccionamos aquellas en las cuales generamos un mayor impacto. Así, ponemos el foco en la implementación de estos 14 ODS seleccionados dentro de nuestra estrategia de sustentabilidad, desarrollando acciones y trabajando en indicadores de desempeño para medir nuestros avances.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE SIGNIFICATIVOS PARA AEROPUERTOS ARGENTINA 2000





RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Conocer a nuestros grupos de interés es clave para poder responderles de la mejor manera y generar vínculos sólidos y cercanos de largo plazo. Desde el mapeo de los grupos de interés establecemos una comunicación clara, transparente y ágil desde canales adaptados a cada perfil.

| GRUPO DE INTERÉS | MEDIOS DE RELACIONAMIENTO |
|--|---|
| EMPLEADOS | Comunicaciones internas en revistas, mails, cartelería, informes, Intranet, gestión del desempeño, capacitaciones y reuniones presenciales, Encuesta de Clima, Focus Group, Programa de transformación cultural Mi Aeropuerto. |
| SINDICATOS | Diálogo permanente. Reuniones y mesas de trabajo. |
| ACCIONISTAS | Información disponible en CNV, web corporativa, reportes del mercado y de sustentabilidad, y Asamblea de Accionistas. |
| LÍNEAS AÉREAS | Reuniones a través de las cámaras, por firma de convenios y alianzas. |
| CONTRATISTAS Y PRESTADORES | Reuniones por firma de convenios y acuerdos, servicio web para proveedores, cartas reversales y firma del Código de Conducta. |
| PASAJEROS | Comunicación a través de la web corporativa, App Mobile, redes sociales, Centros de Atención, teléfono, Libro de "Reclamos y Sugerencias", encuestas de satisfacción; información en los aeropuertos y campañas de concientización. |
| CLIENTES | Reuniones por firma de convenios y acuerdos, cartas reversales, información en los aeropuertos, web corporativa, mails y campañas de concientización. |
| COMUNIDAD | Información en los aeropuertos y campañas de concientización, comunicación a través de la web corporativa y redes sociales, desarrollo de programas con impacto social, donaciones y apoyo a acciones sociales. |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN | Entrevistas, información sobre nuestras acciones a pedido o a través de publicaciones, web corporativa y redes sociales. |
| CÁMARAS, SECTOR PÚBLICO Y ORGANISMOS INTERVINIENTES | Reuniones por firma de convenios y acuerdos, capacitaciones, encuentros presenciales y elaboración de informes sobre las actividades y resultados de la compañía. |

→ DEFINICIÓN DE TEMAS CLAVE PARA NUESTRA GESTIÓN SUSTENTABLE

Queremos hacer foco en donde generamos un mayor impacto en el desarrollo sostenible. Por eso, realizamos anualmente un análisis de materialidad para identificar aquellos temas que son más relevantes para nuestra compañía y los públicos clave.

Este ejercicio, que llevamos a cabo siguiendo los principios del Estándar de la Iniciativa de Reporte Global "GRI 101: Foundation 2016" (materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad) y el estándar AA1000SES de AccountAbility, consta de cuatro etapas:

Luego de haber atravesado un año tan particular en el que las industrias del transporte y turismo sufrieron grandes cambios, profundizamos el ejercicio de materialidad. Para ello revisamos y actualizamos la lista de temas materiales de Aeropuertos Argentina 2000.

PASO 1 IDENTIFICACIÓN

1. Revisión de temas

Para la elaboración del Reporte 2020 realizamos una investigación previa sobre temas materiales y matrices de riesgos globales, con el objetivo de detectar las tendencias derivadas de la pandemia por COVID-19 y específicamente, las de la industria del turismo.

2. Identificación

Entre los 27 problemas identificados, se identificaron 14 temas materiales y se agruparon en tres ejes: social, ambiental y económico.

PASO 2 PRIORIZACIÓN

3. Priorización

Análisis sobre estrategia y desempeño comercial, estándar y evaluación de gestión sustentable, política y regulación, mejores prácticas en la industria, análisis de medios y análisis de tendencias e impacto.

Cada tema fue evaluado mediante una encuesta a 618 integrantes de nuestro grupo de interés. Luego, priorizamos los temas a través de la medición del nivel de impacto para la empresa (período de la encuesta: 6 de abril de 2021 ~15 de abril de 2021)

PASO 3 EVALUACIÓN DE MATERIALIDAD

4. Evaluación de prioridad

Paso 1: evaluación por parte de los grupos de interés

Paso 2: evaluación de impacto

Aplicación del criterio de evaluación

5. Matriz de materialidad

Para garantizar la objetividad y la transparencia, la materialidad quedará sujeta a una verificación por parte de un tercero.

PASO 4 VALIDACIÓN

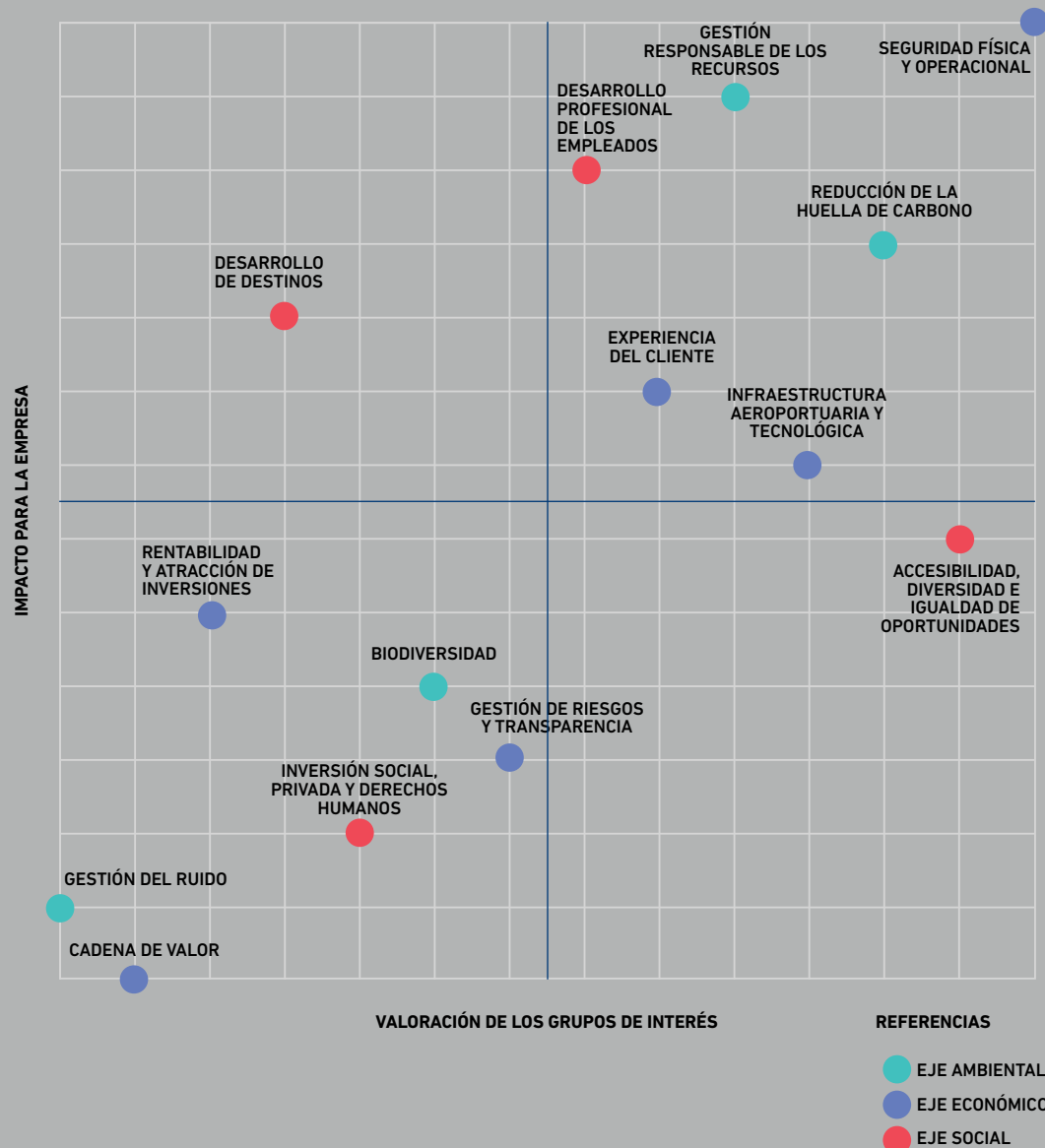
6. Validación

La Matriz de Materialidad fue validada por el Comité de Dirección en el marco del proceso de elaboración del Reporte de sustentabilidad 2020.

7. Revisión

Una vez publicado el Reporte, invitaremos a los grupos de interés internos y externos a enviar sus opiniones sobre los contenidos y sus expectativas en relación con la rendición de cuentas de la compañía.

→ MATRIZ DE MATERIALIDAD



RANKING DE MATERIALIDAD

- | | |
|--|--|
| 1. SEGURIDAD FÍSICA Y OPERACIONAL | 8. GESTIÓN DE RIESGOS Y TRANSPARENCIA |
| 2. ACCESIBILIDAD, DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | 9. BIODIVERSIDAD |
| 3. REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO | 10. INVERSIÓN SOCIAL, PRIVADA Y DERECHOS HUMANOS |
| 4. INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA Y TECNOLÓGICA | 11. DESARROLLO DE DESTINOS |
| 5. GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS | 12. RENTABILIDAD Y ATRACCIÓN DE INVERSIONES |
| 6. EXPERIENCIA DEL CLIENTE | 13. CADENA DE VALOR |
| 7. DESARROLLO PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS | 14. GESTIÓN DEL RUIDO |

→ ANÁLISIS DE RESULTADOS

Es importante destacar que contrastando la matriz de materialidad 2019 con la de 2020, en esta última los temas más relevantes para la gestión de la empresa se encuentran ampliamente alineados con la expectativa de sus grupos de interés. En este sentido y como lo muestra la matriz, la totalidad de la distribución de los temas de materialidad se pueden agrupar entre una relevancia de mayor y menor importancia, tanto para la opinión de los grupos de interés y el impacto para la empresa.

Un primer análisis de los resultados nos indica el cambio en las prioridades. En este sentido lidera el listado Seguridad Operacional y Física (vs. a lo publicado en el Reporte de Sustentabilidad 2019 que ocupaba el puesto #9) como el tema más relevante para el negocio y la mayoría de los grupos de interés.

La selección de los temas más significativos para los grupos de interés de Aeropuertos Argentina 2000 –dentro de los 14 identificados– se realizó mediante una encuesta online, de la cual participaron 11 Directores y 618 representantes de grupos de interés (396 empleados, 135 pasajeros, 7 líneas aéreas, 14 contratistas y proveedores, 30 cámaras, sector público y organismos intervinientes, 15 comunidad, 5 accionistas, 8 clientes y 8 medios de comunicación).

Otro cambio significativo observado, que indica un cambio de importancia es el tema Reducción Huella de Carbono, el cuál pasó a ser prioritario para nuestros grupos de interés, evidenciando cómo cuestiones relacionadas al cambio climático comienzan a adquirir otro significado y a aparecer en la mente de los diferentes grupos de interés.

Como sucedió años anteriores, Gestión responsable de los recursos, Infraestructura, Accesibilidad, diversidad e igualdad de oportunidades, y Experiencia del Cliente también fueron seleccionados dentro de los primeros seis puestos.

Aumento del + 40% de representantes de nuestros grupos de interés que participaron del análisis de materialidad, respecto a la encuesta anterior.

| TEMAS MATERIALES | ASUNTOS GRI RELACIONADOS ⁽¹⁾ | ODS | IMPACTO |
|---|---|---------------------|-------------------|
| Seguridad física y operacional | GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 | 3, 8 | Interno y externo |
| Experiencia del cliente | Tema propio: Experiencia del cliente | 16, 17 | Externo |
| Infraestructura aeroportuaria y tecnológica | GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 415: Política pública 2016 | 3, 8, 9, 10, 11, 16 | Interno y externo |
| Rentabilidad y atracción de inversiones | Tema propio: Rentabilidad y atracción de inversiones | 8 | Interno |
| Gestión de riesgos y transparencia | Tema propio: Gestión de riesgos y transparencia | 16 | Interno y externo |
| Cadena de valor | GRI 204: Prácticas de adquisición 2016 GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016 | 5, 8, 12, 16 | Interno y externo |
| Desarrollo profesional de los empleados | GRI 401: Empleo 2016 GRI 404: Formación y enseñanza 2016 | 4, 8 | Interno |
| Desarrollo de destinos | GRI 413: Comunidades locales 2016 | 4, 11, 17 | Externo |
| Accesibilidad, diversidad e igualdad de oportunidades | GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016 Tema propio: Accesibilidad 2016 | 5, 9, 8, 10, 11 | Interno y externo |
| Inversión social, privada y derechos humanos | GRI 413: Comunidades locales 2016 | 4, 11, 17 | Externo |
| Gestión responsable de los recursos | GRI 301: Materiales 2016 GRI 302: Energía 2016 GRI 303: Agua y Efluentes 2018 GRI 306: Residuos 2020 | 6, 7, 12, 13 | Interno y externo |
| Reducción de la huella de carbono | GRI 305: Emisiones 2016 | 7, 11, 12, 13 | Interno y externo |
| Biodiversidad | GRI 304: Biodiversidad 2016 | 12, 13, 15 | Externo |
| Gestión del ruido | Tema propio: Gestión del ruido | 6, 11, 12 | Interno y externo |

REFERENCIAS



(1) Además de los Estándares GRI relacionados con los temas materiales, el Índice de Contenidos contiene los Estándares GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016, GRI 408: Trabajo infantil 2016 y GRI 409: Trabajo forzoso y obligatorio 2016, en cumplimiento con los requisitos de la Comunicación sobre el Progreso del Pacto de Naciones Unidas.



→ capítulo 03



ODS → 3, 9, 10

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Esta actitud de servicio e innovación hizo posible que en pocos meses pudiéramos adaptar todas nuestras terminales para responder a las necesidades y seguridad de nuestros pasajeros.

→ DEL CRECIMIENTO CONSTANTE A LA ADAPTACIÓN INMEDIATA

Hasta principios de 2020, el aumento del tráfico aéreo comercial creció exponencialmente. Cada año más personas viajaban en avión y transitaban por los aeropuertos del mundo libremente. En enero y febrero de 2020, 6.805.343 de pasajeros pasaron por nuestros aeropuertos. Una vez declarada la pandemia y el cierre de fronteras, el tráfico de pasajeros sufrió una baja histórica, registrando un total de 9.644.735 pasajeros en todo el año.

9.644.735

PASAJEROS

4.732.997

VISITAS AL SITIO WEB

1.833.530

NUEVOS USUARIOS

63%

DE LAS VISITAS SON MOBILE



MOVIMIENTO DE PASAJEROS

| | 2019 | 2020 | EZE | AEP | NORESTE | SUR | OESTE |
|---------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| NACIONAL | 26.820.643 | 5.983.325 | 505.900 | 2.053.125 | 1.072.572 | 1.251.375 | 1.088.117 |
| INTERNACIONAL | 13.549.913 | 3.307.064 | 2.867.768 | 67.729 | 161.432 | 84.991 | 118.077 |
| TRÁNSITO | 1.463.001 | 354.346 | 100.704 | 172.167 | 51.168 | 14.594 | 15.713 |
| TOTAL | 41.833.557 | 9.644.735 | 3.474.372 | 2.293.021 | 1.285.172 | 1.350.960 | 1.121.907 |

MOVIMIENTO DE CARGA (TN)

| | 2019 | 2020 | EZE | AEP | NORESTE | SUR | OESTE |
|---------------|----------------|----------------|----------------|------------|----------------|------------|--------------|
| NACIONAL | 6.519 | 1.577 | - | - | 318 | 416 | 745 |
| INTERNACIONAL | 211.365 | 132.444 | 130.847 | 452 | 1.063 | 34 | 48 |
| CORREO | 8.952 | 9.786 | 9.724 | - | 16 | - | 46 |
| TOTAL | 226.836 | 143.709 | 140.571 | 452 | 1.397 | 450 | 839 |

MOVIMIENTO DE AERONAVES

| | 2019 | 2020 | EZE | AEP | NORESTE | SUR | OESTE |
|------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|
| AERONAVES DE PASAJEROS | 330.318 | 79.315 | 25.371 | 20.093 | 12.007 | 11.177 | 10.667 |
| AERONAVES DE CARGA | 4.322 | 5.595 | 5.569 | - | 7 | 12 | 7 |
| OTROS | 93.871 | 64.352 | 1.111 | 31.933 | 8.874 | 8.309 | 14.125 |
| TOTAL | 428.511 | 149.262 | 32.051 | 52.026 | 20.888 | 19.498 | 24.799 |

→ MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Trabajamos la Experiencia del Cliente con la mirada puesta en nuestros pasajeros. Buscamos conocer sus necesidades, percepciones y expectativas para poder diseñar planes de mejora en la atención, el contacto y los servicios comerciales.

En este marco, hace tres años comenzamos a medir nuestras acciones a través del ASQ (Airport Service Quality) de ACI (Airports Council International). ASQ es un programa global de encuestas de servicio que mide la satisfacción de los pasajeros cuando pasan por un aeropuerto, brindando información y herramientas para ayudar a entender su percepción ; qué desean respecto de los productos y servicios que se ofrecen.

Esta encuesta nos permite entender qué es lo que los clientes valoran y esperan de nosotros, así como también llevar a cabo acciones de mejora en cada una de las unidades de negocio.

Aunque a mediados de marzo la realización de las encuestas se suspendió, en el 1Q de 2020 se presentaron resultados de 2197 encuestas de acuerdo al plan de muestreo que establece ASQ en base a la programación de vuelos. Los resultados son de encuestas realizadas en 6 aeropuertos (Aeroparque, Ezeiza, Bariloche, El Palomar, Córdoba, Mendoza).

Los mejores resultados se dieron en Eficiencia y Amabilidad del personal en el área de *Check In*, y otras instalaciones y servicios. También tuvimos muy buenos resultados en Limpieza de baños y Limpieza de los Aeropuertos en general.

Se cambió la metodología de las encuestas ASQ pasando de formato papel a formato digital mediante el uso de Tablets para agilizar el proceso de obtención de datos.

Los mejores resultados se dieron en Eficiencia y Amabilidad del personal en el área de Check In y demás instalaciones y servicios.

Otros puntos destacados por los pasajeros donde tuvimos una puntuación por encima de 4 (muy bueno) es en el servicio de **WiFi**, en la **Señalización** y la **Información** de los vuelos.

La puntuación en **satisfacción general de los pasajeros** fue 4,01, en una escala de 1 a 5, por encima de los 3,97 del año 2019.

Debido el contexto de pandemia y el cierre de los aeropuertos, no se pudieron realizar acciones en base a los resultados obtenidos.



RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN ASQ

| AEROPUERTO | PROMEDIO ANUAL 2020 | 1Q | 2Q ⁽¹⁾ | 3Q ⁽¹⁾ |
|------------|---------------------|------|-------------------|-------------------|
| AEP | - | 4,08 | - | - |
| EZE | - | 3,97 | - | - |
| BRC | - | 3,85 | - | - |
| CRD | - | 4,29 | - | - |
| MDQ | - | 4,36 | - | - |
| BHI | - | 4,06 | - | - |
| NQN | - | 3,10 | - | - |
| EPA | - | 4,02 | - | - |
| IGR | - | 4,22 | - | - |
| COR | - | 3,95 | - | - |
| PSS | - | 3,32 | - | - |
| RES | - | 4,19 | - | - |
| SLA | - | 3,84 | - | - |
| TUC | - | 3,32 | - | - |
| JUJ | - | 4,11 | - | - |
| MDZ | - | 4,21 | - | - |
| UAQ | - | 3,46 | - | - |

Los resultados para los aeropuertos marcados en color naranja, corresponden al periodo que ASQ denomina "Winter 19", que abarca desde octubre de 2019 a marzo de 2020. En esos casos se tomó únicamente la porción del periodo correspondiente a 2020 (enero 2020 a marzo 2020). Es por eso que el tamaño de la muestra en estos aeropuertos es menor al del resto.

⁽¹⁾ Por la pandemia y el cierre de los aeropuertos se dejaron de realizar encuestas después de la segunda quincena de marzo.

→ GARANTIZAR UNA EXPERIENCIA SEGURA

El ADN de Aeropuertos Argentina 2000 tiene como núcleo la experiencia de nuestros pasajeros y generar permanentemente ideas y servicios que logren cercanía a través de la comunicación y la interacción con la marca. Por esta razón, ante la incertidumbre que marcó el contexto, este año concentramos todo nuestro esfuerzo y preocupación en adaptar nuestras terminales de manera tal de ofrecer una experiencia segura y transmitir tranquilidad a nuestros pasajeros.

Entre las medidas de seguridad e higiene implementadas en los aeropuertos, se encuentran:

- Filas externas de espera para mantener la distancia social en los puestos de check in.
- Cámaras termográficas (Ezeiza y Aeroparque) y toma de temperatura.
- Protectores acrílicos en puestos de check in y puntos de atención personalizada.
- Se duplicaron los puestos (kioscos) de self check-in (Ezeiza).
- Dispensers de alcohol en gel y/o estaciones de higiene dentro y fuera de terminales.
- Refuerzo de limpieza e higiene en terminales siguiendo los protocolos COVID-19.
- Refuerzo de fumigación terrestre y aérea (Mendoza).
- Marcado de distanciamiento social en zonas de espera (check in y controles).
- Adecuación de los sistemas de ventilación.
- Adaptación de salones VIP.
- Protocolos de distanciamiento e higiene en locales retail y gastronómicos.





COMUNICACIÓN CON EL PASAJERO Y SEÑALIZACIÓN EN TERMINALES

Todas las medidas llevadas a cabo dentro de las terminales de los aeropuertos de todo el país, fueron acompañadas por 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, carteles para ascensores; estaciones de higiene, sanitarios y asientos. Para complementar estas gráficas, se instalaron vinilos en el piso (floor-media) para marcar la distancia entre personas a la vez que se transmite el mismo mensaje en el sistema de sonido por altoparlantes, y carteles informativos en los sectores de atención al cliente con información sobre las diferentes herramientas de comunicación para recibir asistencia en la terminal.

En el circuito cerrado de televisión de las terminales, se transmite un video con toda la información necesaria ante esta contingencia.

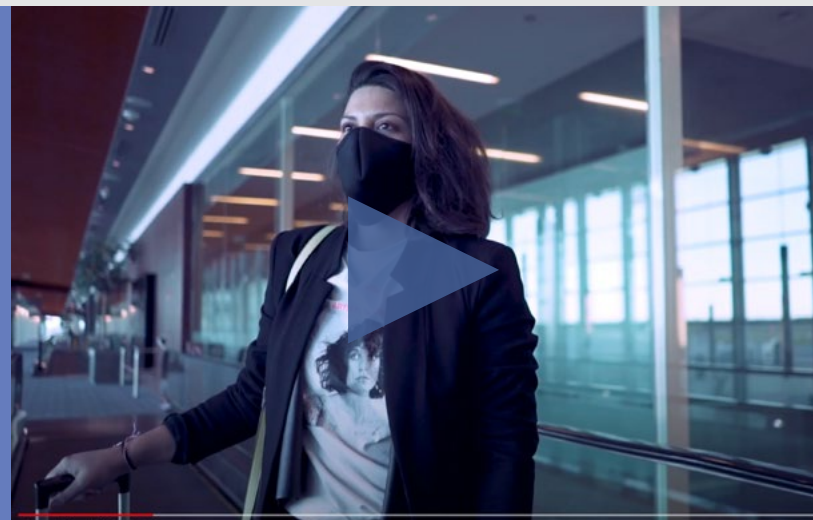
Estas piezas también fueron adaptadas para redes sociales en donde publicamos los instructivos para poder obtener la documentación necesaria para poder circular ante la necesidad de ir a buscar pasajeros al aeropuerto. Por otra parte, en el sitio web www.aa2000.com.ar y en las redes sociales se comparte información actualizada acerca de las acciones y procedimientos que se están llevando adelante en las terminales.

Todo el trabajo realizado en las terminales, se plasmó en el diseño de un Manual de Adecuación para circular entre la Comunidad Aeroportuaria.

ESTAR CERCA, A LA DISTANCIA

Con los aeropuertos cerrados, nuestra principal meta fue acortar la distancia generada por el aislamiento y utilizar toda nuestra creatividad y recursos para acercarnos y acompañarlos en sus casas.

Para ello, desarrollamos campañas de comunicación que publicamos en nuestras redes sociales, en las que contamos de qué manera nos estábamos preparando para volver a encontrarnos con nuestros pasajeros:



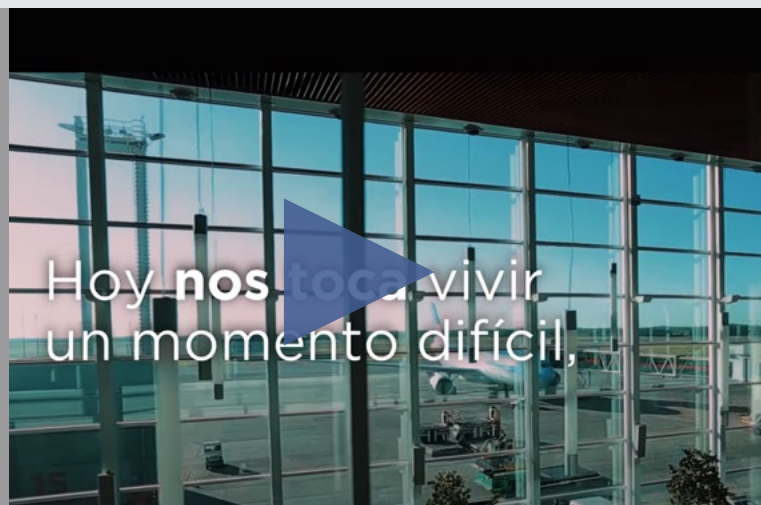
→ <https://www.youtube.com/watch?v=EAUJfg3FNrA>

¡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.

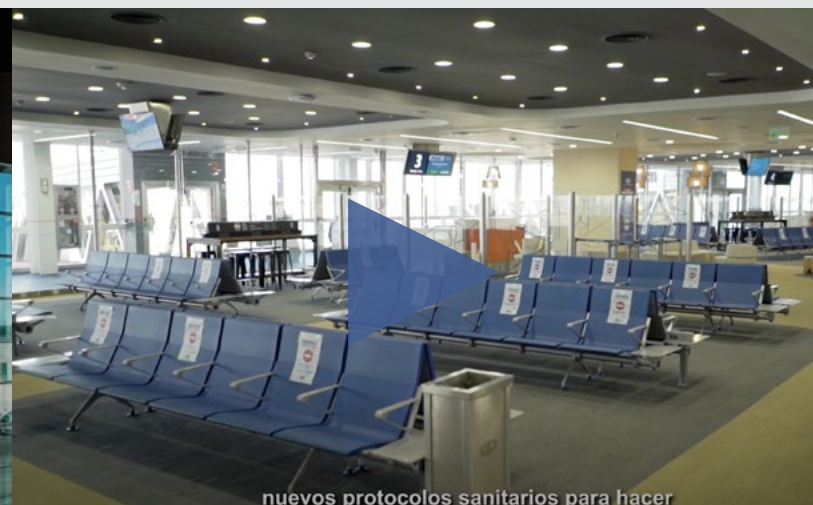
JULIO

#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=2ENfh01YnAw>



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

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.

SEPTIEMBRE



LANDING COVID -19

En un contexto como el que vivimos, nos encontramos con la necesidad de tener un canal de comunicación que sea eficiente y ágil, donde los pasajeros puedan encontrar toda la información de los 35 aeropuertos de la concesión. (en este contexto)

Por este motivo llevamos adelante el diseño de una *landing* exclusiva dentro de nuestra página web.

Allí los pasajeros pueden encontrar una sección de preguntas frecuentes y otra de noticias con información de los servicios disponibles, cambios en la operación, readecuación de los aeropuertos y más información relevante para su paso por los aeropuertos.

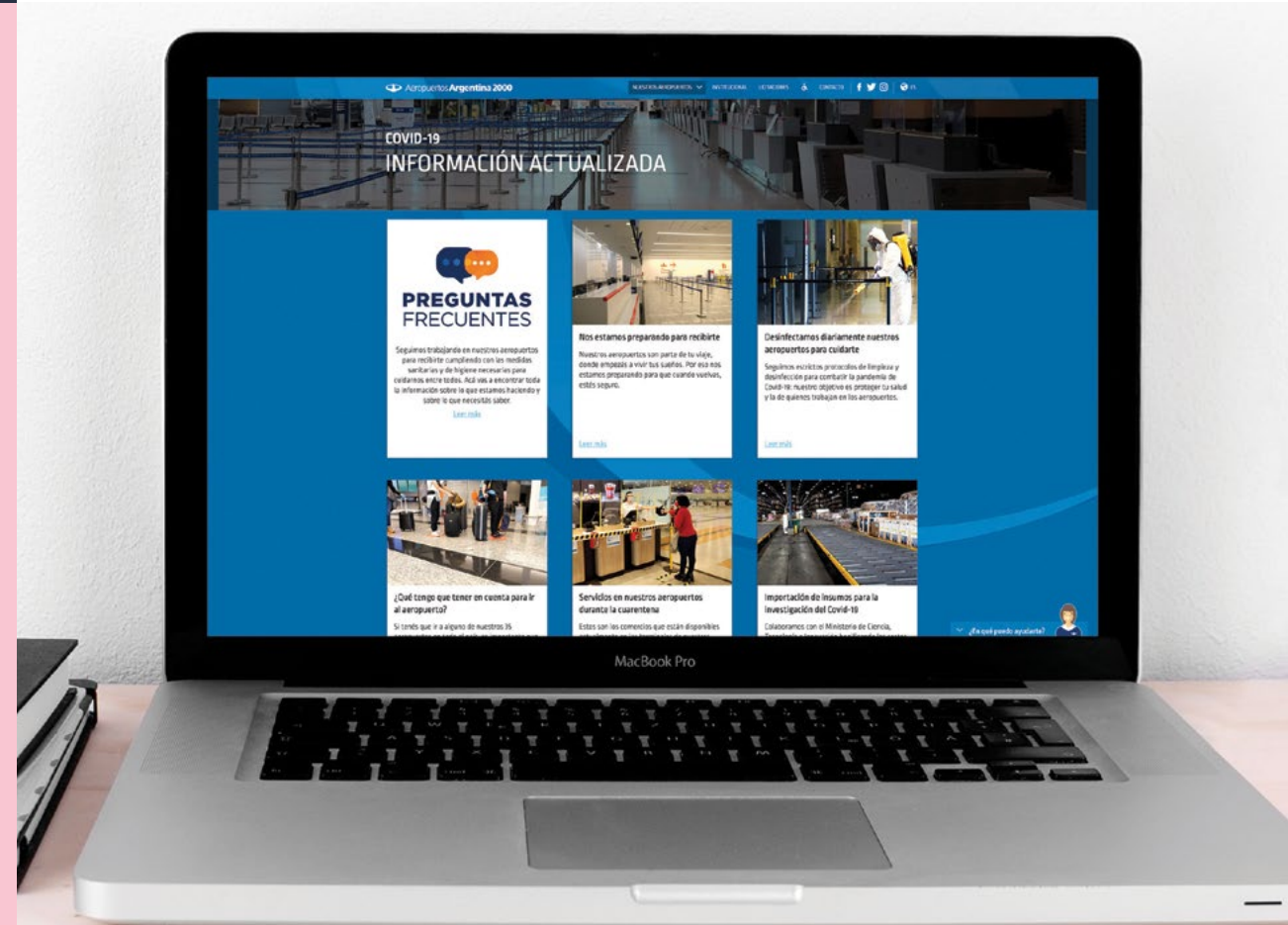
MODELO DE ATENCIÓN AL PASAJERO

Durante 2020 el modelo de atención al pasajero y los proyectos para su mejora continua, se vieron afectados y se proyecta su aplicación en 2021.

A partir de la declaración de la pandemia, la atención al público fue restringida a: asistencia telefónica o vía chat, excepto el caso de Ezeiza que dispuso de personal para orientar a los pasajeros

Respecto a las consultas recibidas, la temática estuvo relacionada con los procedimientos y operación en pandemia. Durante los primeros días, se orientaron a repatriación, datos útiles de embajadas y consulados, cuarentena, operatividad de aeropuertos y reprogramación de vuelos.

Posteriormente, las consultas tuvieron que ver con normativas vigentes sobre apertura de fronteras y vuelos en territorio nacional, posibilidad de traslado, reservas de vuelo, disponibilidad de testeos.





CANTIDAD DE SEGUIDORES

2019

2020



FACEBOOK

60.000

68.597



TWITTER

30.500

36.775



LINKEDIN

92.787

152.890



INSTAGRAM

62.900

73.057



YOUTUBE

7.440

8.490

SUNSETSTREAM HERNÁN CATTÁNEO 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.

Desde Aeropuertos Argentina 2000, fuimos anfitriones 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.

LA VOZ DE NUESTROS USUARIOS

Durante el mes de mayo convocamos a 16 participantes de "EL HANGAR", nuestro laboratorio de innovación quienes durante un periodo de 4 días escucharon a 112 pasajeros con el objetivo de conocer cuáles son aquellos aspectos no tangibles, lo que nuestros usuarios verdaderamente piensan o sienten sobre la idea de volver a viajar.

De esta investigación surgieron dos tipos de resultados:

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

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

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

En octubre, ya con el regreso de los vuelos comerciales, desde la Dirección de Experiencia del Cliente se creó una iniciativa denominada "Insights de clientes". El objetivo de esta iniciativa fue Identificar las expectativas de nuestros clientes en el nuevo contexto, detectar oportunidades de mejora y ayudar a las UN a adaptar nuestro servicio y monitorear su evolución.

El trabajo implicó diferentes técnicas de campo, como la observación, entrevistas y encuestas para lograr entender cuáles son los sentimientos, actitudes y pensamientos de los pasajeros que viajan en un contexto de pandemia. También tuvimos conversaciones con nuestros permisionarios para entender si existían nuevas actitudes del pasajero.



Observaciones:
en 4 puntos
diferentes del
aeropuerto de
Ezeiza



Entrevistas
presenciales:
155 pasajeros



Entrevistas a
permisionarios:
13
permisionarios



Encuesta:
304 pasajeros
frecuentes

CAMPAÑA “ABRE SUS PUERTAS”

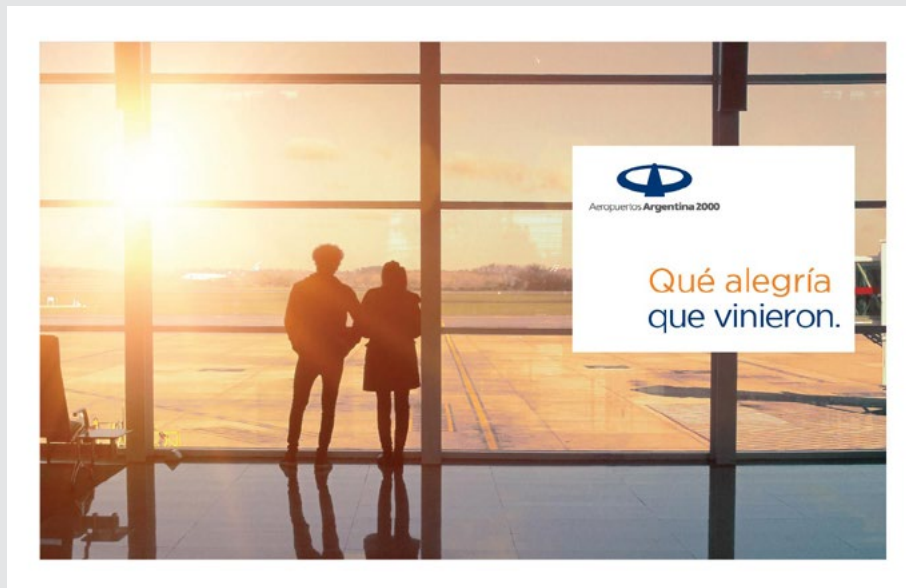
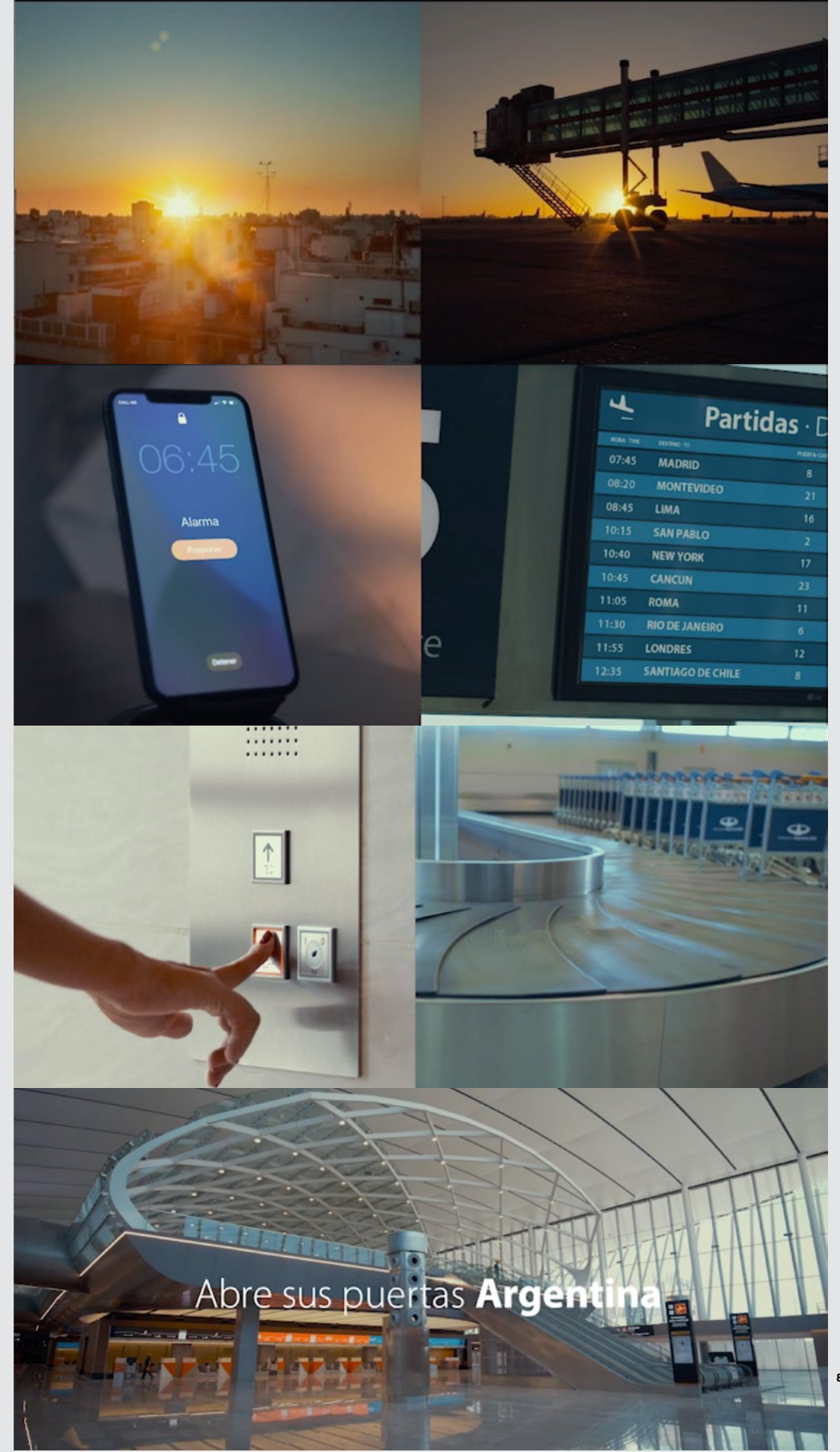
El regreso de las operaciones comerciales nos puso como desafío posicionar a Aeropuertos Argentina 2000 como líder de la recuperación de la industria y de esta manera seguir construyendo el reconocimiento de marca. Por eso en el mes de noviembre y durante 3 semanas más, lanzamos la campaña “Abre sus puertas”.

Este nuevo spot publicitario buscó reflejar la idea de que cuando un aeropuerto abre, abre sus puertas el país, que somos la entrada y salida a la Argentina y que estamos felices de volver a recibir a nuestros pasajeros en casa.

Realizamos un comercial de TV con una duración de 45 segundos y 2 reducciones de 30 y 15 segundos respectivamente. Además desarrollamos un spot de radio de 15 segundos, una producción de banners para diarios digitales y sitios webs y carteles para comunicar en los aeropuertos.

La campaña se comunicó en medios tradicionales (televisión abierta, cable e interior, radio y OOH) y en medio digitales (Youtube, Programatic, diarios (digitales), Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn).

Durante diciembre se llevó adelante un pre y post test publicitario con el objetivo de medir el impacto de la campaña. Los resultados fueron muy positivos dado que mejoró notablemente el posicionamiento espontáneo de Aeropuertos Argentina 2000 pasando de un 4,2% en la primera ola a un 13% en la segunda ola del estudio.



→ SERVICIOS VIP

Durante los primeros meses de 2020, hasta el 19 de marzo, los pasajeros que pasaron por nuestras terminales pudieron acceder a los diferentes servicios propuestos en las salas VIP.

En Aeroparque desarrollamos diversas actividades para fomentar la experiencia al pasajero, tales como capacitación a todo el staff en imagen personal y activaciones puntuales tales como el “Día de los Enamorados” con decoración especial, catering acorde y entrega de chocolates en forma de corazón que fueron muy bien recibidos por nuestros pasajeros. junto a la firma MAC Cosmetics.

Se realizaron encuestas a pasajeros que nos permitieron obtener el grado de conocimiento del Servicio de Sala Vip e identificar potenciales futuros clientes.

También renovamos el menú por temporada, incorporando opciones saludables y comida apta para celíacos.

En enero reabrimos la sala Mar del Plata Lounge, con un nuevo concepto de diseño, mobiliario y apostando el servicio de gastronomía con proveedores locales.

Las salas de Córdoba y Neuquén reemplazaron el servicio de cafetería por un proveedor con máquinas modernas y servicios de gastronomía apuntando a proveedores locales, mejorando la calidad de los productos y en algunos casos, utilizando los servicios de permisionarios del aeropuerto.

Todas las salas cuentan con una nueva opción de pago digital, reemplazando los posnet para hacer más eficiente el tiempo y los recursos.

Los equipos de la Salas VIP en Córdoba e Iguazú comenzaron a dar soporte en Customer Service y Operaciones mientras que la salas permanece cerradas.

Si bien en la actualidad la mayoría de las Salas VIP se encuentran inhabilitadas, ya disponen de la señalética de protocolos para cuando se disponga su reapertura. Durante este tiempo se actualizaron varias de las Instrucciones de Trabajo para todos nuestros servicios VIP.



| COMEDOR | KG |
|---|-------------|
| Manitos Abiertas | 4 |
| Merendero La Tata Asociacion Simple | 4 |
| Merendero mis 5 Tesoros Asoc.Simple | 4 |
| Asociacion Civil Por Los Niños Cordoba | 4 |
| Asociación Civil Solidar - Pequeño Hogar | 4 |
| ONG la moni - Asociacion Simple | 4 |
| Asociación Civil Las OMAS | 4 |
| Comedor Esperanza Córdoba | 4 |
| MIS PEKES - JUAREZ CELMAN | 4 |
| Fundación Arar | 4 |
| Asociacion simple la familia unida | 4 |
| Mi Grillito de Luz | 4 |
| Sala Cuna Arco Iris de Ilusion-319 | 4 |
| Merendero Comedor Los Angelitos Asociacion Simple | 4 |
| Vi Un Rayito De Luz Simple Asoc | 4 |
| Asociacion Civil 3F | 4 |
| Comedor misión los Pekkes del Quebracho | 4 |
| Pilares de la Esperanza- La Esperanza | 4 |
| Pilares de la Esperanza- La Esperanza | 3,2 |
| TOTAL | 75,2 |

DONACIÓN DE LECHE EN POLVO EN IGUAZÚ

En diciembre de 2020, el equipo de la sala VIP de Iguazú donó 75 kg de leche en polvo comprada para los servicios de la sala y que nunca fue utilizada. Las donaciones se realizaron a 19 comedores



EZEIZA LOUNGE

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

La nueva Sala VIP “Ezeiza Lounge” se encuentra frente a la Puerta de Embarque 23, accediendo desde zona de Embarque Internacional. Este espacio fue pensado para abastecer la creciente demanda de aquellos pasajeros que eligen mayor confort a la hora de viajar.

Con una superficie de 590m², y capacidad de 144 pasajeros, Ezeiza Lounge cuenta con amplios espacios y entrada de luz natural, baños con ducha, wifi, Tvs, livings de descanso y mesas comunales para aprovechar el nuevo servicio de buffet exclusivo de doble atención. Este diseño genera una amplia capacidad en el sector, y evita la aglomeración de pasajeros por su fluida circulación.

También hay un área pensada para los más pequeños, con piso de caucho sintético y mobiliario lúdico como una plaza de juegos.

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 – incluidas todas las Sala VIP – cuentan con permanente limpieza y desinfección.

Se desarrollaron y publicaron protocolos operativos COVID-19 específicos para Salas VIP para garantizar un ambiente organizado, limpio y seguro.

→ GESTIÓN DE RECLAMOS

Este año, seguimos trabajando en la mejora sobre la gestión de comentarios, sugerencias y reclamos, analizando oportunidades y herramientas tecnológicas que permitan optimizar las respuestas a los usuarios. Asimismo, continuamos revisando consultas frecuentes y actualizando las respuestas estandarizadas para agilizar los procesos, en calidad y tiempos de respuesta.

Hacemos foco en los canales digitales; pero aún así, seguimos poniendo a disposición el libro de reclamos y sugerencias en los stands de informes de algunos aeropuertos –Ezeiza, Aeroparque, Córdoba, Mendoza, Iguazú y Bariloche– en tanto en el resto de los aeropuertos, se encuentra en la oficina de operaciones. Por su parte, contamos con un libro de quejas para prestadores y servicio de *parking* específicamente, con el que buscamos mejorar junto con los viajeros, los servicios que brindamos. En 2020 recibimos 441 reclamos⁽¹⁾.

| CANTIDAD DE RECLAMOS POR AEROPUERTO (%) | 2019 | 2020 |
|---|-------|-------|
| Ezeiza | 35,56 | 34,14 |
| Aeroparque | 29,13 | 27,13 |
| Córdoba | 9,18 | 8,10 |
| Mendoza | 6,43 | 5,91 |
| Bariloche | 5,54 | 9,41 |
| Iguazú | 4,09 | 4,16 |
| Otros | 9,08 | 11,16 |

| DESGLOSE DE RECLAMOS POR CLASIFICACIÓN | 2019 | 2020 |
|---|-------|----------------------|
| Atención | 35,75 | 29,54 |
| Disponibilidad de instalaciones/Servicios | 10,53 | 22,98 ⁽²⁾ |
| Seguridad | 9,30 | 7,44 |
| Información y señalización | 5,88 | 7,22 |
| Normas y procedimientos | 4,90 | 6,13 |
| Precios | 4,52 | 4,60 |
| Confort | 3,91 | 4,81 |
| Limpieza | 2,63 | 3,94 |
| Temperatura ambiente | 1,56 | 1,31 |
| Otros | 21,02 | 12,04 |

(1) En 2020 no se registraron incidentes de discriminación o violación a los derechos humanos en las líneas de reclamos.

(2) “Disponibilidad de instalaciones / servicios” sufrió una suba debido a las medidas de distanciamiento social.

→ CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN TCA

Con el objetivo de continuar mejorando la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros clientes en un contexto sin igual, durante 2020 fuimos una pieza fundamental en las misiones humanitarias y sanitarias, y hemos mantenido los estándares de atención a nuestros clientes, logrando marcar hitos en las sucursales de TCA en todo el país

Aeroparque:

- Incorporamos el gasto administrativo para las guías de exportación Usd 5 (100% adhesión). Revenue anual estimado USD 120.000 anual (2000 guías/mes).
- Exitoso traspaso operativo Aeroparque-Ezeiza y depósito franco operativo en Aeroparque

Córdoba

- Incorporamos el negocio de recepción de carga terrestre de LATAM. Nuevo piso de facturación 2,5 MM.
- Recepción de insumos COVID-19 (APROSS) y exportación masiva de respiradores (TECME).
- Primera exportación de carne refrigerada a Europa (Logros SA).

Tucumán

Exportación de lechuga refrigerada, exportación marítima de limón congelado, exportación marítima de arándanos (cross docking), recepción de vuelo carguero con equinos.

Mar del Plata

- Alianza comercial con Cabrales (Impo Café Terrestre): revenue \$3,5 MM.
- Terminal con mayor movimiento anual de carga (Puerto seco) 2800 TN/año.
- Proyecto: Alianza estratégica con los principales despachantes para traccionar carga.

Mendoza

- Nuevo negocio de recepción de carga terrestre de LATAM proveniente de Chile.
- Puerto Seco: Grupo Millan y Saenz Valiente.
- Recepción de vuelos chárter con carga de importación y exportación de Metal Doré.

Desde TCA trabajamos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, codo a codo junto a líneas aéreas, agentes de carga, importadores, despachantes de aduana y el Ministerio de salud para tener previsibilidad de las cargas relacionadas con el COVID-19 urgentes que arribaron al país.

ISO 9001:2015

TCA Córdoba, Mar del Plata, Mendoza y Tucumán obtuvieron el certificado ISO 9001:2015, norma que tiene como objetivo la mejora continua y certificar que los procesos se encuentran bajo el estándar internacional de calidad más reconocido del mundo.

Esta certificación nos ayuda a acceder a mercados más competitivos, organiza y mejora nuestros procesos internos, aumenta la satisfacción de nuestros clientes y ayuda a que nuestros procesos sean más eficaces.



→ ACCESIBILIDAD

SEGUIMOS AVANZANDO EN EL PROGRAMA INTEGRAL DE ACCESIBILIDAD

Con el objetivo de garantizar accesibilidad, movilidad y tránsito para todas las personas, sin impedimento alguno, durante 2020 continuamos trabajando para poder cumplir con nuestro objetivo a 2025: que nuestros 35 aeropuertos sean accesibles.

Mantuvimos contacto con las diferentes entidades que colaboran con nosotros en la aplicación de nuestro programa, para diseñar un circuito de charlas y capacitaciones virtuales, para ser aplicadas próximamente.

Durante el distanciamiento social obligatorio, intérpretes de Lengua de Señas Argentina (SEA) colaboraron en la producción de un video con actividades educativas para que los empleados de Aeropuertos Argentina 2000 y sus familias pudieran adquirir un conocimiento básico de esta lengua.

Los aeropuertos alcanzados por nuestro programa de capacitaciones en accesibilidad, llevado a cabo durante 2019 con ALPI, pudieron comenzar a plasmar algunas de las sugerencias de los informes para mejorar la infraestructura de nuestras terminales en pos de la accesibilidad. Así es como en Aeroparque se completó la instalación de baldosas podotáctiles en todos los tramos de escaleras.



PROGRAMA CEA EN EZEIZA

En el aeropuerto de Ezeiza continuamos con un programa que propone un servicio especial de asistencia para las personas con CEA (Condición del Espectro Autista) y sus acompañantes. El programa se lanzó a finales de 2019 y se desarrolló junto con la Fundación Brincar.

El objetivo de este programa es que disfruten de un recorrido simple y sin filas, desde que llegan al aeropuerto hasta que ingresan al avión. Para ello, pusimos a disposición en nuestro sitio web, un documento llamado "Historia Social", especialmente diseñado para personas con CEA, como guía, antes y durante su viaje, para que conozcan las diferentes instancias de control, y así, poder naturalizar y transitar de la mejor manera su estadía en el aeropuerto.

Durante todo 2020 continuamos realizando la asistencia pero con ciertas limitaciones debido a la pandemia.

A diferencia de lo que ocurría con anterioridad, gran parte de los pedidos de asistencia fueron solicitados y gestionados de antemano vía telefónica a través de los canales de contacto de Atención al Cliente, y en menor medida de manera presencial por efecto a las restricciones asociadas a la pandemia.

| 30 familias de personas con CEA solicitaron la asistencia

→ GASTRONOMÍA Y RETAIL

NUESTROS SERVICIOS ADAPTADOS A LA SEGURIDAD Y COMODIDAD DE LOS PASAJEROS

Los servicios que ofrecemos en nuestros aeropuertos abarcan rubros aeronáuticos, comerciales y de cargas. Entre ellos principalmente figuran las líneas aéreas.

Dentro de los rubros comerciales, también contamos con clientes como Interbaires, que tiene el manejo del Duty Free Shop e Intercargo que brinda el servicio de rampa (servicios aeroportuarios en tierra: remolque, señaleros, embarque/desembarque, conexiones, equipaje, correo, carga, etc).

En cuanto a locales comerciales y gastronomía la oferta es diversa, y tenemos una muy amplia variedad de locales de retail, gastronomía, shops y farmacias. Este año Aeropuertos Argentina 2000 contó con 2200 clientes.

A mediados de febrero 2020, con el brote de COVID-19 ya conocido en el hemisferio Norte, mantuvimos reuniones con nuestro auditor bromatológico para solicitar asesoramiento, para luego informar a los prestadores sobre aquellas medidas que no podían faltar en sus locales, a la vez que les solicitamos la confección de un protocolo COVID-19.

En una segunda etapa trabajamos para realizar los protocolos de adecuación de los locales comerciales a la pandemia (usos de barbijos, barreras sanitarias, alcohol en gel, distanciamiento, cartas en QR) uso o no de mobiliario en función a las normativas del Ministerio de salud y Municipios entre otros.

Desde Aeropuertos Argentina 2000, colaboramos y auditamos el cumplimiento de dichos protocolos antes de cada apertura.

Si bien la mayoría de los locales se mantuvieron cerrados durante varios meses, en abril en Ezeiza adaptamos la operación solo con dos locales gastronómicos con *Delivery* directo sin contacto (McDonald's local de Arribos y Tonio Área de espera) Luego comenzamos a operar con más locales incluyendo este servicio y le agregamos *take away*. Cabe destacar que tanto Farmacity como la estación de servicio Puma y el servicio Vending (servicio que se reforzó también en Mendoza y San Juan) funcionaron sin interrupción, excepto en Aeroparque, donde funcionaron desde abril a julio por los vuelos de repatriación.





En junio se coordinaron reuniones virtuales con cada prestador en donde se informaron los nuevos protocolos y lineamientos de sanitización que deberían cumplir para llevar a cabo la operación en la reapertura de los vuelos regulares, para encarar las apertura de los locales a nivel comercial, cambiando la operación a las necesidades, tipo de pasajero y nueva tecnología (*packaging* para el avión, códigos QR, negocios digitales, entre otros).

El resto de los locales comerciales y servicios comenzaron a abrir paulatinamente en función a la necesidad operativa del aeropuerto, y según el uso de las mangas habilitadas para operar, adaptando las aperturas a este esquema.

Abordamos el proyecto del nuevo *mix* comercial de Food Truck en la Quinta Avenida y en el exterior de la Terminal C, preparándonos para una apertura de operaciones donde solo pueden ingresar a la terminal pasajeros sin acompañantes. Allí, en octubre se abrieron 4 propuestas gastronómicas y un Kiosco. Este concepto comercial también fue incorporado en los aeropuertos de Mendoza y Salta que brindan servicio gastronómico en el exterior de la terminal.

Debido al traslado de la operación de Aeroparque a Ezeiza, en la Terminal C se transformó la tienda del Duty Free del Pre Embarque al formato Duty Paid. También allí se abrió un kiosco en la planta baja y una barra provisoria de gastronomía en el nuevo sector de *check in*, más dos *food trucks* gastronómicos en el exterior de la terminal.

También se trabajó en la apertura y logística de locales duales (cabotaje – internacional) en el pulmón de la terminal, cuyo funcionamiento se habilita o no según el volumen de operación de cabotaje.

Los locales gastronómicos implementaron los protocolos aprobados para garantizar las condiciones de salubridad necesarias para evitar contagios y tomaron la modalidad de *Take away* permitiendo al pasajero comprar de una forma segura y rápida.

En todos los aeropuertos, durante los meses de septiembre a noviembre cada cliente de *retail*, servicios al pasajero, gastronomía u otros, presentaron sus protocolos de trabajo. Éstos se basaron en nuestras recomendaciones, y fueron documentados en SICOP y validados según los estándares de Seguridad e Higiene corporativos. A partir de octubre y según los servicios necesarios y la programación de vuelos, los clientes cuyos protocolos se encontraban aprobados fueron retomando la actividad paulatinamente

Asimismo, en el aeropuerto de Córdoba se colocaron nuevas y modernas *Vending Machines*, que permiten al pasajero comprar aguas, gaseosas, sándwiches y *snacks*.

A finales del año 2020, en el aeropuerto de Ezeiza se comenzó a trabajar en el desarrollo de una aplicación mediante la cual los pasajeros pueden realizar sus pedidos, retirarlos en un punto de contacto y consumirlos en el lugar que elijan dentro del aeropuerto.

En todos los locales se habilitaron las formas de pago *contactless*.



PARKING

A partir de marzo los *parking* fueron liberados del cobro de los estacionamientos, habilitando a quienes tuvieran que realizar gestiones o tomar vuelos de emergencia a hacerlo sin abonar. También se permitió que las rentadoras de autos utilicen más espacios de los acordados, para acompañarlos en el cese de actividad. En Ezeiza se habilitó un espacio de espera para pasajeros en el *parking* multinivel Norte. El cobro de los estacionamientos se reactivó el 1º de diciembre de 2020.

Durante 2020, se trabajó en el Programa de Integridad para los permisionarios a través del formulario de Due Diligence para implementar en 2021, año en el que todos los clientes deberán completarlo. El formulario será analizado por Compliance.

→ capítulo 04



ODS → 3, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 17

INFRAESTRUCTURA

COMPROMISO CON LA CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUC-
TURA DE VANGUARDIA

Buscamos ser líderes y referentes de la industria con
infraestructura aeroportuaria moderna y accesible para facilitar
la conexión de personas, bienes y culturas a través de una red
eficiente y segura.

→ DISEÑANDO AEROPUERTOS CON RESPONSABILIDAD

Desde la Dirección de Infraestructura, durante 2020 continuamos en el desarrollo de proyectos y en la construcción de obras que alcanzan las metas y compromisos asumidos por la compañía. La principal acción ha sido la modificación inmediata y eficiente de la forma de trabajar, de manera presencial a virtual; se integró y se compartió el material por medio de envíos, subida de información a sites y correcciones grupales vía online.

Anualmente hay un grupo de obras en ejecución y otras en estado proyectual. Las métricas son impuestas por el Organismo Regulador y son coordinadas con las disponibilidades reales del concesionario al momento de lanzar las obras. El Plan de Obras 2020 fue seriamente afectado por las medidas surgidas por la pandemia por lo que la gran mayoría de proyectos y obras no se concretaron.

No obstante, durante 2020 presentamos inversiones al ORSNA por \$5.708.653.870, incluyendo tanto inversión directa como de fideicomisos.

Como siempre, todas las obras son aprobadas antes de su ejecución por el Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA). Además, durante el proceso realizamos estudios ambientales, gestión de residuos, gestión de efluentes líquidos, estudios de impacto ambiental y social, los cuales entregamos en cada etapa correspondiente al ente regulador. Rendimos cuentas de forma clara, transparente y eficaz sobre el cumplimiento de la normativa y regulaciones vigentes, que ponen en evidencia nuestro respeto por las personas y el ambiente, y nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y bienestar social.

Debido a las medidas por la pandemia, el número de obras ha sido muy bajo, sin embargo, el alcance de la obra de Aeroparque ha sido de gran magnitud. Además de esta última, se completaron dos obras en el Aeropuerto de Salta y una en el Aeropuerto de San Fernando.

\$ 5.708.653.870
DE INVERSIÓN



NUEVA PISTA AEROPARQUE

→ COVID-19 Y UNA NUEVA FORMA DE TRABAJO

Los desafíos principales estuvieron relacionados con las modificaciones respecto a la forma usual de trabajar. Los proyectos siempre se desarrollan en equipo y con los aportes de las gerencias y su personal. Cada especialidad, históricamente, brinda su enfoque, experiencia, propuesta y opinión en reuniones presenciales. En todos los casos se realizan con la documentación actualizada e impresa sobre la que se hacen observaciones que luego son volcadas a cada proyecto en forma directa. Asimismo, se suelen hacer reuniones con asesores, consultores, etc.

El reemplazo de estas actividades diarias por las nuevas reuniones virtuales y el hecho de que el total de la documentación sea digital y no se use material impreso, presentó nuevas alternativas de trabajo, en las que se destacaron gestos de compañerismo, la adaptación y la flexibilización de procesos.

A través de la Gerencia de Ingeniería, se ha enviado 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 y las modificaciones que se pueden implementar en los sistemas de climatización para minimizar la transmisión de enfermedades de transmisión aérea.



→ OBRAS 2020

La mayoría de las obras previstas no se completaron debido a la interrupción de toda la construcción a nivel nacional a fin de proteger la salud pública.

Sin embargo, en el caso de Aeroparque, como excepción, se permitió el desarrollo de las obras aprovechando que se había interrumpido más del 90% de la operación aérea del SNA.

La principal inversión de Aeropuertos Argentina 2000 durante el año 2020 fue la obra del Lado Aire de Aeroparque. Los principales proyectos fueron: i) la ampliación del sistema completo de lado aire, pista, rodajes y plataformas, con la reconstrucción de sectores existentes, nuevos balizamientos y señalizaciones, ii) la remodelación de un sector de la terminal de pasajeros y iii) obras de menor envergadura y las correspondientes adecuaciones de ingenierías y servicios. Las obras en Aeroparque fueron realizadas con fondos en fideicomisos para obras del ORSNA como de Aeropuertos Argentina 2000, con lo cual no tuvieron impacto en el cash flow de la compañía.

Asimismo, durante la primera parte del año 2020 se completaron obras en el Aeropuerto de Salta: la ampliación de la sala de embarque y áreas de control y la iluminación de la plataforma de aeronaves. En el aeropuerto de San Fernando se completó la red cloacal.

En todas las obras se tuvieron en cuenta criterios de sustentabilidad y para un apropiado control de impactos se realizaron monitoreos de calidad de aire, ruidos y gestión de residuos peligrosos de acuerdo con la legislación vigente y normas nacionales e internacionales de referencia.

La obra Lado Aire de Aeroparque se define como un proyecto de gran alcance gestionado en forma eficiente y exitosa con la mayor eficiencia de recursos de la historia de Aeropuertos Argentina 2000, en un contexto de pandemia y aislamiento.



OBRA AEROPARQUE

Aprovechando esta situación excepcional de muy bajo nivel de actividad, se comenzó una obra necesaria y de gran magnitud en el Lado Aire de Aeroparque. Se trata de la extensión, ensanchamiento, y refuerzo de la pista de aterrizaje. Además, se amplió y remodeló el sector de vuelos internacionales en la terminal de pasajeros.

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

Se agregaron más de 590 metros a la pista, que anteriormente tenía 2.100 metros. Se sumaron 275 metros hacia el sur y 340 metros hacia el norte, llegando a un total de 2690 metros de largo. Además, se ensanchó 20 metros. La nueva pista permite optimizar las operaciones regionales y mejorar la seguridad y la conectividad con el exterior. La tecnología aplicada al pavimento es 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 reconstruyeron el rodaje norte y principal, el rodaje de plataforma industrial, se incorporaron nuevos rodajes, otras obras complementarias a la pista.

Las obras contemplaron, 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 incorporó un nuevo sistema instrumental para el aterrizaje - ILS CAT.III-. Dichas instalaciones mejoran sustancialmente la seguridad de las

2715

METROS DE LARGO

+20

METROS DE ANCHO

CAT. OP. III

CATEGORÍA OPERACIONAL III EN PISTA - RODAJES - SALIDAS RÁPIDAS

- ILS CAT. III

- NUEVO SISTEMA INSTRUMENTAL PARA EL ATERRIZAJE

OBRA AEROPARQUE



NUEVO EMBARQUE INTERNACIONAL

operaciones y permiten operar en condiciones de baja visibilidad. Esta obra complementa 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).

El preembarque internacional se configuró para poder manejar la operación de 6 vuelos en simultáneo en 1 hora, por lo que se refuncionaliza el espacio actual. Se agregaron 6 boxes dobles de migraciones (12 posiciones en total) y 5 e-gates. También se integra un *fast pass* y 2 puertas de preembarque nacional, la 15 y la 16, que funcionarán como posiciones flex para embarcar también vuelos internacionales mediante mamparas de vidrio. Se aumenta el espacio de *seating* ya que en total el sector de Arribos internacionales se amplía a 800m². En zona pública innovamos con un local gastronómico con vista al río.

Aeroparque tenía previstos trabajos en la pista desde hace un año que implicaban el cierre temporario por dos meses; aprovechando este momento particular se realizó un estudio de la factibilidad para la ejecución de una obra de mayor envergadura, con miras a largo plazo. Esta parálisis de la aviación

civil nos permitió hacer una transformación para los próximos 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 interrupción en la aviación producida por la crisis del COVID-19.

En las obras de Aeroparque la coordinación fue detallada y continua con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en cuanto a espacios internos y áreas perimetrales del aeropuerto. Los temas viales, de veredas y cercos debieron ser conciliados con proyectos de zonas exteriores.

Los principales organismos con los que se coordinó la integración del proyecto y obras públicas, además del ORSNA, ANAC y EANA son, i) de la Nación: Dirección de Puertos, Vías Navegables y Marina Mercante y Secretaría de Transporte y ii) de la Ciudad de Buenos Aires: Secretaría de Desarrollo Urbano y Transporte, Ambiente y Espacio Público, Espacios Verdes, Ente de Mantenimiento Urbano Integral, Medio Ambiente, Alumbrado Público, Arbolado, Ciclo Vías, Sistema Pluvial, Tránsito GCBA, Transporte y Obras Públicas. En cuanto a empresas de servicios, la coordinación del proyecto y obras públicas se realizó AySA, Metrogas y EDENOR.

→ CUIDADO DE LAS ESPECIES ARBÓREAS Y ALIANZA CON ECOPARQUE

En cuanto a los aspectos de paisajismo de la zona de Aeroparque y debido a la necesidad de retirar árboles en los sectores a desarrollar la nueva obra y por los casos de nuevos obstáculos a las visuales, se priorizó la conservación de las especies arbóreas.

Los ejemplares afectados fueron trasplantados y relocalizados de acuerdo con los procedimientos establecidos en las normas y siguiendo la trazabilidad del proceso.

Aquellas especies que, por sus características, no pudieron ser trasplantadas, fueron chipeadas o se disminuyó su volumen a desmontar. Se enviaron restos de chipeado de especies al ECOPARQUE de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como alimento de animales.

También se realizaron tareas de compensación de desmonte mediante la plantación de nuevas especies arbóreas cercanas al predio aeroportuario.

Todas las tareas relacionadas con el paisajismo fueron coordinadas con la Dirección General de Arbolado de la Subsecretaría de Gestión Comunal del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.



→ NUEVA PISTA

REUTILIZACIÓN DE MATERIALES

En las obras que realizamos, priorizamos trabajar con aquellos materiales que se fabrican y obtienen en la misma región, a fin de generar un impacto en las economías locales y minimizar las emisiones de CO2 asociadas con el transporte. Además, las terminaciones las diseñamos teniendo en cuenta el entorno y el paisaje circundante y priorizamos la reutilización de los materiales en aquellos casos en los que pueda aplicarse.

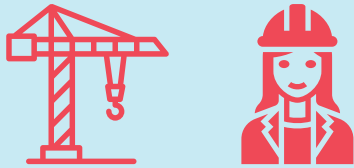
A partir de la demolición de la pista de Aeroparque, se remitió el material para su reciclado y la obtención de agregados pétreos limpios y homogéneos.

El hormigón, se trituró y utilizó para las sub-bases granulares debajo del hormigón nuevo volcado en la repavimentación. Otra parte del hormigón



CALLE DE RÓDAJE
NUEVA PISTA AEROPARQUE





demolido, en forma de bloques de unos 30x30 cm, se incorporó para la mejora de la calidad del suelo, que contenía raíces y residuos de varios tipos que afectaban la estabilidad del terreno, de manera tal de mejorar la sustentación.

El asfalto que existía debajo del hormigón, -de restos de pistas anteriores-, se reutilizó triturado para bases granulares en márgenes pavimentados.

En total, se estima un reciclado del 93 % de los materiales y escombros a descartar por la demolición de la pista de Aeroparque.

Asimismo, se instaló un separador de hidrocarburos con capacidad de 20.000 litros en el desagüe pluvial de rodajes y plataforma, -que desemboca en el Río de la Plata-, para garantizar que cualquier arrastre accidental quede retenido en la cámara para su posterior tratamiento y disposición final y evitar la contaminación de las aguas.

Los materiales para la obra de Aeroparque provinieron de diferentes sectores de la Provincia de Buenos Aires. Los áridos y el cemento utilizados en el hormigón, proceden de Olavarría. Para los márgenes pavimentados en concreto asfáltico, los áridos también fueron traídos de Olavarría y el asfalto de Dock Sud. La tosca utilizada en los terraplenes se extrajo de canteras de la zona de Pilar y de Campana.

En todos los casos se utilizaron recursos cercanos a la obra para así reducir en la manera de lo posible el transporte y sus consecuencias de impacto en el medio ambiente.

→ SEGURIDAD EN LAS OBRAS

Todas las obras que se llevaron a cabo durante la pandemia, cumplieron 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 cumplía un régimen horario distinto. Dicho cronograma fue coordinado por la contratista principal de la obra. Cada espacio de la obra contó 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 fue desinfectado frecuentemente. Estas nuevas normativas no afectan el normal funcionamiento del trabajo, y se garantizó para cada empleado el equipo de protección individual para poder trabajar de forma segura y de acuerdo a esta nueva normativa.

CERTIFICACIÓN LEED PARA COMODORO RIVADAVIA
En marzo de 2020, la terminal de pasajeros de Comodoro Rivadavia recibió el certificado LEED GOLD otorgado por el Green Building Council.

→ capítulo 05



ODS → 3, 11

SEGURIDAD Y OPERACIÓN AEROPORTUARIA

COMPROMISO CON LA SEGURIDAD

Trabajamos permanentemente en articulación con organismos públicos y de control para garantizar la seguridad de nuestros empleados, de los pasajeros y de todas las personas que transitan por nuestros aeropuertos.

→ SEGURIDAD OPERACIONAL

Durante 2020 Aeropuertos Argentina 2000 continuó aplicando de manera sistemática los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad Operacional garantizando así, las condiciones seguras de las operaciones aéreas en cada uno de los aeropuertos concesionados.

Ante el escenario contexto por la pandemia por COVID-19, Seguridad Operacional fue uno de los pilares estratégicos de la Compañía. En este escenario, se elaboró y compartió un documento que permite a los aeropuertos realizar su propia Evaluación de Seguridad Operacional. Iniciamos el desarrollo de un nuevo Tablero de Comando de Seguridad Operacional.

Se logró la aprobación del Programa de Seguridad del Explotador de la PSA bajo la Disposición PSA N° 574/19.

Además, se revisaron los diferentes conocimientos que nuestro personal operativo debe tener para realizar las tareas en el Lado Aire y se llevaron a cabo nuevas capacitaciones.

Junto a la ANAC, se continuó con el proceso de certificación de aeródromo OACI de los aeropuertos de Bariloche y Tucumán el cual permitirá cumplir con los estándares internacionales en materia de Seguridad Operacional.

Se elaboró un documento que permite a los aeropuertos realizar su propia Evaluación de Seguridad Operacional.



→ SEGURIDAD AEROPORTUARIA

En 2020 fue aprobado el Programa de Seguridad del Explotador de Aeropuertos Argentina 2000 en el que establece un Plan de Control de Calidad Interno dentro de sus principales responsabilidades, del mismo derivaron diversas acciones tendientes a la mejora continua del Sistema de Seguridad en materia AVSEC.

Por la emergencia sanitaria, y como consecuencia de la misma, se presentó un difícil escenario en materia de Seguridad de la Aviación dificultando los controles de calidad Internos en materia AVSEC. Por tal motivo, se elaboró e implementó un *Dashboard* (Tablero de Control Interno) permitiendo realizar el seguimiento, analizar y proponer prioridades en cuanto a infraestructura, teniendo en cuenta las responsabilidades que emanan del Programa de Seguridad del Explotador de Aeropuertos y las orientaciones emanadas de la compañía con el fin de fortalecer el Sistema de Seguridad de los Aeropuertos.

Se confeccionó un Procedimiento Local de Seguridad con un cuerpo principal y Anexos para que sean adaptados a las particularidades de cada aeropuerto con el fin de dar cumplimiento a las políticas establecidas en el Programa de Seguridad del Explotador.

Además, desarrollamos el Plan de Capacitación Interno con el fin de brindar el contenido del Procedimiento Local de Seguridad y lo difundimos entre el personal que, por sus funciones y dentro del ámbito de su responsabilidad, necesitaran tomar conocimiento de dicho documento.

Iniciamos el desarrollo de un nuevo Tablero de Comando de Seguridad Operacional



PROTOS DE ADECUACIÓN DE AEROPUERTOS

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 únicamente el personal mínimo esencial permanece o asiste al aeropuerto cuando es requerido. Esto se llevó a cabo trabajando de manera conjunta con sindicatos y la Dirección de 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

Desde enero de 2020, 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). 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.

Definimos protocolos y adaptamos nuestros aeropuertos mediante la aplicación de medidas de bioseguridad, adecuación de espacios, señaléticas y capacitación al personal, para permitir la continuidad de las operaciones en el contexto de la pandemia.

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 |

Adecuamos Ezeiza para posibilitar el traspaso de las operaciones comerciales de cabotaje de Aeroparque y su designación como corredor seguro. Esto implicó modificaciones de infraestructura en preembarque, nuevo hall de *check in* Terminal C, arribo doméstico en Terminal A.

DOCUMENTOS ANEXO 3 – PROTOCOLOS OPERATIVOS MANUAL DE ADECUACIÓN DE AEROPUERTOS

PROTOS

| | |
|-----|--|
| 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 * |

Nota: Como consecuencia de la pandemia y en cumplimiento de la responsabilidad conferida al Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos mediante el Decreto 260/20, se definió un "Corredor Sanitario Seguro" conformado por los aeropuertos que implementan protocolos y controles aprobados por el Comité Aeroportuario COVID-19 Nacional. En el ámbito del AMBA, durante el año 2020, el Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini de Ezeiza, es el único donde se han adoptado medidas y procesos a tal efecto.

Iniciamos a las obras de infraestructura en Aeroparque (AEP), incluyendo reconfiguración de lado aire con intervenciones en pista y rodajes, y reconfiguración de preembarque internacional

PROCEDIMIENTO FRENTE A CASOS SOSPECHOSOS DE COVID-19

A principios de año, ante el avance de la pandemia por COVID-19, comenzamos con los protocolos de acción ante la presencia de pasajeros que presentaran síntomas compatibles con COVID-19.

En esos casos, el avión que abordaba el pasajero, era enviado a posición remota, con la intervención de Sanidad de Fronteras.

Los pasajeros con síntomas o detectados por las cámaras, eran trasladados al centro de salud dispuesto por las autoridades competentes para la contención del afectado y así realizarle los análisis que confirman o no la presencia de coronavirus. Además, luego del descenso de los pasajeros se procede a la desinfección del avión, actividad que se mantiene hasta el día de hoy,

Ante la confirmación de los síntomas, los pasajeros son trasladados en Ezeiza al Hospital Ezeiza Dr. 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.

En marzo de 2020, en el aeropuerto de Ezeiza, agregamos tres cámaras termográficas para detectar si algún pasajero descendía del avión con temperatura. Al día de hoy, todos los pasajeros son controlados mediante dichas cámaras térmicas, que 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 revisión 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.



OPERATIVO NIEVE

En marzo de 2020 se llevó a cabo el curso “Snow Academy” dictado por parte del personal de los aeropuertos involucrados en el Operativo Nieve. Este contó con 33 participantes, entre ellos Administradores de Aeropuertos, personal de Operaciones y Mantenimiento, como también personal del Corporativo.

| FLUIDO DE DESHIELO Y ANTIHIELO | 2019 | 2020 |
|--------------------------------|---------|---------|
| Consumo de Urea (kg) | 221.550 | 156.200 |
| Consumo de Glicol (litros) | 178.125 | 109.620 |

El aeropuerto de Ezeiza recibió el certificado ACI Airport Health Accreditation 2020, que reconoce el compromiso de priorizar las medidas de salud y seguridad de acuerdo con las recomendaciones del Grupo de trabajo de reinicio de la aviación del Consejo de la OACI y en consonancia con las directrices de reinicio y recuperación del negocio de aviación de ACI, junto con las mejores prácticas de la industria.

→ CENTROS DE CONTROL OPERACIONAL (CCO)

Desde 2018, momento en que se puso en marcha el Centro de Control Operacional de Ezeiza, continuamente se trabajó en el desarrollo de objetivos, indicadores y herramientas que permitan hacer una gestión eficiente y perfeccionar la toma de decisiones. Para el periodo 2020 se puso foco en profundizar ese desarrollo pero la situación pandémica por COVID-19 implicó que rápidamente se tuvieran que establecer nuevas prioridades, nuevos objetivos, que aseguren la continuidad operativa.

Con el cierre de fronteras, el aeropuerto de Ezeiza se transformó en el único aeropuerto del cual se podía arribar y partir al exterior en cuarentena. El CCO formó parte del desarrollo en tiempo récord de nuevos protocolos mancomunados con Organismos y demás actores del aeropuerto, para garantizar la seguridad de las operaciones, pasajeros y personal mientras se realizaban las tareas de repatriación. Además, desde el CCO se realizó el seguimiento y control de los protocolos mientras duraron las operaciones excepcionales como así también las coordinaciones requeridas inherentes a tiempos de incertidumbre, que aseguraron la continuidad de las operaciones.

Se elaboró un procedimiento propio que permite un flujo de pasajeros ordenado en arribos internacionales bajo las nuevas restricciones operativas establecidas y capacidades de los diferentes subsistemas. Dicho procedimiento se desarrolla junto con las aerolíneas y Organismos.

La rápida adecuación, vigilancia 24/7 de la gestión operativa y la centralización de la información ha permitido que las operaciones se desarrollen sin sobresaltos en esta época difícil a nivel mundial.

Por su parte, el CCO de Aeroparque se mantuvo operativo todo el tiempo, aún con las operaciones regulares suspendidas y participó, desde su rol, colaborando con el área de infraestructura en todo lo relacionado a ingreso y egreso de vehículos, contratistas y materiales para las obras de regionalización y de renovación de pista.

Cualquier miembro de la comunidad aeroportuaria, al recibir un aviso de un posible caso de COVID positivo (presentar síntomas, etc) da aviso al CCO para que se active protocolo COVID. El mismo involucra coordinar con PSA, Emergencias y/o sanidad de frontera para poder aislar al pasajero, llevarlo al consultorio, realizar el diagnóstico correspondiente y en caso de corresponder derivarlo al hospital más cercano.

El CCO Aeroparque coordina y supervisa la operatoria diaria del aeropuerto (con y sin pasajeros). Centralizaba los pedidos de las distintas áreas en pos de garantizar que se puedan cumplir los objetivos diarios.

→ SEGURIDAD EN TCA

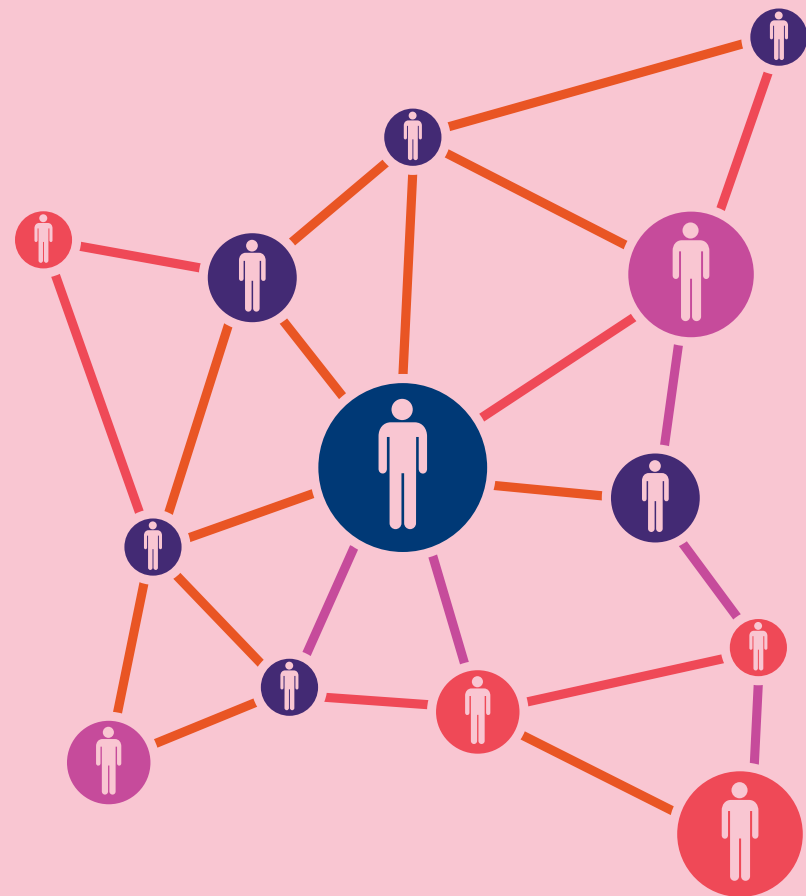
Este año la seguridad en TCA se enfocó principalmente en los temas relacionados con la seguridad de las operaciones en el contexto COVID-19.

Teniendo en cuenta que durante el aislamiento social obligatorio y hasta la apertura en fases, TCA se mantuvo operativa siempre, por lo que se han diseñado e implementado estrictas medidas y protocolos tanto para las áreas de trabajo como para las de acceso al público y cargas, tales como:

- Creación de un comité de crisis funcionando las 24 horas para actualizar las novedades de la emergencia sanitaria y actuar en consecuencia
- Incorporación de nuevas cámaras CCTV de monitoreo.
- Adaptación del sistema de acreditación inteligente para el ingreso del cliente en forma remota.
- Creación de un comité de trabajo conjunto con todo el ecosistema para presentar y acordar el protocolo de emergencia COVID-19 desarrollado por TCA.
- Definición de los EPP's necesarios para realizar operaciones de manipulación de cargas especiales y ante requerimientos por parte de organismos de control (Mameluco tipo Tyvek, antiparras, guantes y barbijo clase N95)
- Eliminación del sistema de fichaje mediante huella dactilar para evitar la exposición del personal a superficies de uso común
- Dictado de un programa de capacitación específico para el 100% del personal de TCA (525 personas)

La Gerencia de Seguridad participó en el foro internacional AVSEC de seguridad en la aviación en tiempos de pandemia.

→ capítulo 06



ODS → 8, 12

GESTIÓN CON PROVEEDORES

COMPROMISO CON LO LOCAL

Establecemos alianzas estratégicas con nuestros proveedores, con foco en productos y servicios de origen nacional, promoviendo las mejores prácticas, la innovación, la transparencia, el respeto a condiciones laborales dignas y el desarrollo de las ciudades en donde están ubicados nuestros aeropuertos.

→ GESTIÓN CON PROVEEDORES

COMPROMISO CON LO LOCAL

Establecemos alianzas estratégicas con nuestros proveedores, con foco en productos y servicios de origen nacional, promoviendo las mejores prácticas, la innovación, la transparencia, el respeto a condiciones laborales dignas y el desarrollo de las ciudades en donde están ubicados nuestros aeropuertos.

PERFIL DE NUESTROS PROVEEDORES

Trabajamos junto a nuestros proveedores para que el proceso de compras potencie nuestros servicios y así poder desarrollar colaborativamente un ecosistema aeroportuario virtuoso con productos de valor.

Compramos principalmente productos y servicios de origen nacional –con excepción de aquellos que deban respetar normas de calidad internacional relacionadas con la actividad–, porque valoramos el desarrollo local.

Nuestros principales proveedores se dividen en siete grandes grupos:

- Proveedores de arquitectura, ingenierías y constructores de obras civiles para terminales aeroportuarias.
- Proveedores de ingenierías y obras de pistas de aterrizaje y despegue, pistas de rodajes, plataformas y vialidades de acceso.
- Proveedores de equipamiento específico aeroportuario (balizamiento, señalización incendio, combustible).
- Proveedores de servicios de seguridad, mantenimiento y limpieza.
- Proveedores de materiales e insumos en general.
- Proveedores de servicios de energía eléctrica, gas y agua potable.
- Otros proveedores.

Cabe hacer notar que en este año 2020, algunos valores de los indicadores se han visto disminuidos debido a la pandemia causada por el COVID19.



1.413 88%

PROVEEDORES

DE GASTOS A PROVEEDORES LOCALES

En TCA los principales rubros con los cuales trabajamos son: ferretería, electricidad, computación, librería. Además, consideramos proveedores críticos a los relacionados con combustible, nylon para paletizados, pallets y cintas autoadhesivas.

| DATOS AGREGADOS DE LA CADENA DE VALOR | 2019 | 2020 |
|---|-------|--------|
| CANTIDAD DE PROVEEDORES | 2.095 | 1.413 |
| % DE CRECIMIENTO DE CANTIDAD DE PROVEEDORES | 9,8% | -34,5% |
| % DE PROVEEDORES PYMES | 54,2% | 87,5% |
| % DEL GASTO A PROVEEDORES CORRESPONDIENTE A PROVEEDORES LOCALES | 82,1% | 87,5% |

| DATOS POR UN | EZE | | AEP | | NORESTE | | SUR | | NOROESTE | |
|--|-------|--------|-------|--------|---------|-------|-------|--------|----------|--------|
| | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 |
| CANTIDAD DE PROVEEDORES | 562 | 339 | 316 | 254 | 227 | 249 | 364 | 218 | 328 | 231 |
| % DE CRECIMIENTO DE CANTIDAD DE PROVEEDORES | 39,8% | -39,7% | 26,4% | -19,6% | 21,4% | 9,7% | 42,2% | -40,1% | 72,6% | -29,6% |
| % DE PROVEEDORES PYMES | 48,4% | 99,7% | 59,5% | 86,22% | 63,0% | 99,5% | 60,9% | 99,5% | 62,6% | 99,5% |
| % DE GASTO A PROVEEDORES CORRESPONDIENTE A PROVEEDORES LOCALES | 73,3% | 90,0% | 90,2% | 89,65% | 95,5% | 94,7% | 92,2% | 90,8% | 94,8% | 90,8% |

| MONTO POR PROVEEDOR | 2019 | 2020 |
|-----------------------------------|-------|-------|
| MÁS DE \$ 33.000.000 | 101 | 220 |
| ENTRE \$ 6.009.000 Y \$33.000.000 | 167 | 88 |
| HASTA \$ 6.009.000 | 1.827 | 1.105 |
| % DE FACTURACIÓN | | |
| MÁS DE \$ 33.000.000 | 85% | 88,1% |
| ENTRE \$ 6.009.000 Y \$33.000.000 | 10% | 7,8% |
| HASTA \$ 6.009.000 | 5% | 4,1% |



Realizamos capacitaciones a proveedores en el marco del Programa de Integridad.

MONTO POR PROVEEDOR

| DATOS POR UN | EZE | | AEP | | NORESTE | | SUR | | NOROESTE | |
|----------------------------------|-------|-------|-------|------|---------|------|-------|------|----------|-------|
| MONTO POR PROVEEDOR | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 |
| MÁS DE \$33.000.000 | 46 | 69 | 19 | 59 | 7 | 45 | 13 | 39 | 12 | 39 |
| ENTRE \$6.009.000 Y \$33.000.000 | 51 | 37 | 33 | 36 | 20 | 16 | 21 | 17 | 17 | 16 |
| HASTA \$6.009.000 | 465 | 233 | 264 | 159 | 200 | 188 | 330 | 162 | 299 | 176 |
| % DE FACTURACIÓN | | | | | | | | | | |
| MÁS DE \$33.000.000 | 83,1% | 80% | 86% | 95% | 71,4% | 83% | 87,5% | 87% | 81,1% | 88,5% |
| ENTRE \$6.009.000 Y \$33.000.000 | 11,8% | 14,5% | 10,2% | 3,4% | 21,9% | 7,4% | 8% | 8,9% | 11% | 7,4% |
| HASTA \$6.009.000 | 5,1% | 5,5% | 3,8% | 1,5% | 6,7% | 9,6% | 4,5% | 4,1% | 7,9% | 4,1% |

→ SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Para que el proceso de selección de proveedores sea claro, contamos con un Portal de Proveedores. Esta herramienta nos aporta transparencia al proceso de incorporación de nuevos proveedores, ya que permite una verificación de éstos por parte de distintas áreas (compras, créditos, tesorería) previo a su alta en SAP.

En este portal creamos un legajo de cada proveedor que contiene la fecha de incorporación, el nombre del comprador que lo invitó, las facturas, órdenes de pago, cumplimiento de normas ISO 9001, entre otros datos de valor. Además, el proveedor tiene acceso a toda la información de su cuenta de forma inmediata, optimizando los tiempos de gestión y análisis.

Desde el Portal ofrecemos canales de diálogo y comunicación con nuestros proveedores para agilizar los tiempos y abordar dudas o comentarios del procedimiento. La comunicación con nuestros proveedores es vía telefónica y por correo electrónico, además de la web.

Para garantizar la confidencialidad y privacidad de la información, antes de ser dados de alta como proveedores, se les hace firmar un Acuerdo de Confidencialidad y/o se incluye una Cláusula de Confidencialidad.

COMPRAS SUSTENTABLES

Estamos desarrollando la Política de compras sustentables y el proceso para su selección teniendo en cuenta aspectos sociales y ambientales.

→ EVALUACIÓN

Para las evaluaciones a proveedores implementamos el Sistema Integral para Control de Proveedores y Contratistas (SICOP), a partir del cual analizamos el desempeño de la empresa desde diferentes aspectos: cumplimiento de las tareas, elementos de trabajo, elementos de seguridad personal, cumplimiento de deberes fiscales y previsionales, esquema de protección de riesgos de responsabilidad civil y de las herramientas y maquinarias de trabajo. El SICOP permite controlar el desempeño de los proveedores, al aportar visibilidad y transparencia en el cumplimiento de requisitos.

Por su parte, exigimos el cumplimiento de requisitos especificados en materia de calidad y medio ambiente en los casos de las adquisiciones de insumos críticos.

Algunos Contratistas / Permisionarios brindan servicios en más de una UN simultáneamente.

→ CÓDIGO DE CONDUCTA

Contamos con un Código de Ética y Conducta de AA2000 para fomentar el cumplimiento por parte de nuestros proveedores de altos estándares de ética, condiciones de trabajo digno, seguridad laboral, y que respeten los derechos humanos y el ambiente.

El Código fue elaborado en base a normativa y estándares internacionalmente en materia de sustentabilidad, como son las recomendaciones del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) y de la oficina local del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Desde 2014, los nuevos proveedores deben, bajo declaración jurada, conocer y aceptar el Código al momento de su inscripción.

→ capítulo 07



ODS → 3, 8, 9, 17



TERMINAL DE CARGAS ARGENTINA

Durante la pandemia de COVID-19, en la Terminal de Cargas Argentina hemos tenido la enorme responsabilidad de continuar operando para facilitar la importación de materiales e insumos médicos que nuestro país necesita. TCA es un eslabón clave en esta cadena de suministros para la facilitación y distribución de vacunas en nuestro país.

→ TERMINAL DE CARGAS ARGENTINA (TCA)

TCA es la unidad de negocio de Aeropuertos Argentina 2000 que brinda servicios de almacenamiento y logística integral a los agentes de comercio exterior que importan y exportan por vía aérea, así como también a operadores de carga general.

Su actividad principal es administrar las terminales de carga de los mayores aeropuertos internacionales de la República Argentina, almacenando en los depósitos fiscales la carga de importación y exportación mientras sus destinatarios realizan los trámites ante la Dirección General de Aduanas. También brindamos servicios a las compañías aéreas que allí operan.

Posee alta tecnología aplicada al tratamiento de las cargas y la permanente especialización y profesionalización de su personal, en un marco de seguridad controlada por los más modernos equipos y tecnología de CCTV, convirtiendo a TCA en una de las terminales de carga más modernas de América Latina.

Asimismo, ofrece prestaciones a la medida de sus clientes incluyendo servicios de logística integral para eventos de envergadura como competencias deportivas internacionales o recitales de música, entre otros.

TCA tiene su sede central en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza, y sucursales en Córdoba, Mendoza, Mar del Plata, Aeroparque Jorge Newbery y Tucumán.

Sus terminales están adaptadas a los volúmenes y características de los productos operados en los distintos aeropuertos. La sede de Ezeiza cuenta con la más moderna tecnología aplicada al tratamiento de las diversas cargas.



CLIENTES

| | 2019 | 2020 |
|--|---------|---------|
| Cantidad de clientes | 16.960 | 12.843 |
| Disminución en la estadía anual promedio de la carga (%) | 10,37 | 9,23 |
| Movimiento de carga anual (TN) | 226.836 | 143.709 |

MOVIMIENTO DE CARGA ANUAL (TN)

| | |
|---------------|---------|
| Nacional | 1.577 |
| Internacional | 137.444 |
| Correo | 9.786 |
| TOTAL | 143.709 |

MOVIMIENTOS DE IMPORTACIÓN 2020



→ 2020, UN AÑO MARCADO POR LAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Desde TCA, llevamos a cabo distintas acciones para colaborar con la lucha contra el COVID-19. 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.

En un contexto adverso y sin precedentes, que nos ha impactado terriblemente en nuestra operación y en nuestro negocio, 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 sus diferentes misiones, hemos facilitado el ingreso al país de materiales para la prevención y elementos de bioseguridad (barbijos, trajes, anteojos, respiradores, guantes y reactivos rápidos) 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.

Para salir fortalecidos debemos trabajar mancomunadamente, y 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. Este acuerdo contó con el apoyo de distintos organismos.

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).

860M²

DE ESPACIO DE ALMACENAMIENTO PARA CRUZ ROJA ARGENTINA



→ MESA CONJUNTA DE TRABAJO SANITARIO

Durante 2020, debido a la pandemia, TCA ha organizado la Mesa Conjunta de Trabajo Sanitario; es una reunión de frecuencia quincenal, virtual, integrada con representantes de los organismos de contralor y otras organizaciones que operan en TCA: Aduana Ezeiza, Orsna, PSA, Senasa, Sanidad de Fronteras, Centro de Despachantes de Aduana, APA y UPCN.

La función de TCA, más allá de ser quien ideó e impulsa este espacio, es la de coordinar y ser el referente al que los organismos recurren con motivo de cualquier situación originada por COVID (Ej, desinfección de las oficinas ocupadas por los organismos una vez que informan casos positivos).

Su objetivo es crear un espacio de intercambio de experiencias, ideas, etc. frente al escenario de pandemia cuyos temas de la agenda y los principales logros alcanzados fueron:

- **CASOS COVID:** repaso del status de casos positivos o aislados por COVID de cada organismo.
- **REDUCCIÓN DE CIRCULACIÓN:** análisis de medidas que reduzcan la circulación de personas y permitan mantener distancia social.
- **VACUNAS:** coordinación y avance de la operación para recepción de vacunas.
- **OPERACIÓN:** intercambio sobre el funcionamiento de la terminal.

Los principales logros de esta mesa registrados hasta el momento fueron:

- **Reglas de Convivencia:** consensuadas, adoptadas y comunicadas al ecosistema.
- **Protocolos Casos Sospechosos y Confirmados:** protocolos formalizados y en vigencia, con un sistema eficiente de comunicación inter-organismos.
- **Fumigación de carga:** arcos fumigadores en funcionamiento, también fumigación de calles con camión PSA.

- **Tratamiento de Residuos:** formalización de un protocolo específico acorde a los requerimientos de los organismos. Se agregaron depósitos exclusivamente para el descarte de los elementos de protección utilizados por nuestros colaboradores. El protocolo fue formalizado y enviado el día 3 de junio a los organismos involucrados.

- **Obras de infraestructura:** se llevaron adelante las obras necesarias para disminuir contagios en sectores claves, y se atendieron requerimientos específicos de los organismos (ej. flexiglass Aduana, instalación de mamparas y carpas en sectores de mayor tránsito, señalética y sistema de comunicación vía carteleras físicas y electrónicas en espacios comunes, entre otros). TCA permanece atenta a escuchar cualquier otro pedido que los organismos del ecosistema consideren relevante.

- **Controles:** se resuelve permanentemente reforzar los controles que actualmente se realizan aumentando las recorridas (más vigiladores y efectivos PSA en horarios críticos de la mañana) para verificar el cumplimiento de las normas, por parte de TCA y apoyo de PSA, tornándose medidas más estrictas como consecuencia de la detección de incumplimientos. Se ha reforzado la presencia de efectivos de PSA y aumentado la cantidad de puestos de control en accesos a zona restringida. Se acuerda cursar una comunicación formal sobre los mismos entre organismos, incluyendo el alcance de sus funciones.

- **Capacitaciones:** TCA ha dispuesto continuar implementando acciones de concientización de manera constante, sus capacitaciones internas están alcanzando en estos días al 100% de todos sus colaboradores.

- **Cámaras Courier:** para mejorar las condiciones de proximidad entre los trabajadores del área, se han instalado dos cámaras para mejorar el control de tránsito, con visión 360°. Se ubicaron en el sector importación, Rampa 6 y la otra en Courier Importación DAP Tránsito.

- **Mesas Sector Exportación:** se organizaron mesas de trabajo para generar más espacio.

- **Temporada arándanos:** se incorporaron colaboradores para atender la demanda de la temporada, implementando medidas para reducir la circulación de personas atento a las características del espacio.

CRUZ ROJA ARGENTINA

Desde abril de 2020, firmamos un convenio de colaboración con Cruz Roja Argentina para acompañar su Plan de Acción Integral por COVID-19. El convenio implica la cesión de un espacio físico de 860 m2 ubicado dentro de la terminal de cargas, en el sector de importación. Este espacio se encuentra especialmente acondicionado para la estiba de todas las cargas nacionalizadas y almacenamiento de las mercaderías importadas para afrontar la crisis sanitaria.

El espacio cuenta con vigilancia permanente, un autoelevador eléctrico a disposición, soporte integral de IT y servicio de mantenimiento y limpieza permanente.

El Plan de Acción de Cruz Roja es el más complejo y dinámico llevado a cabo en la historia de dicha organización y cuenta con la permanente sinergia entre el sector público, el sector privado y la sociedad civil.

INSUMOS ADQUIRIDOS ⁽¹⁾

| | | |
|----------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| 71 | 50.000 | 100.000 |
| RESPIRADORES | PROTECTORES FACIALES | CAMISOLINES (SEGUNDA COMPRA) |
| 300.000 | 15.000 | 1.400 |
| BARBIJOS QUIRÚRGICOS | CAJAS DE GUANTES DE LATEX | BOMBAS DE INFUSIÓN |
| 200.000 | 5.000 | 200 |
| CAMISOLINES | CAJAS DE GUANTES DE NITRILLO | CAMAS DE TERAPIA INTENSIVA |
| 72.180 | 200 | 300 |
| BARBIJOS N°5 | DEFIBRILADORES PARA USO HOSPITALARIO | HUMIFICADORES HOSPITALARIOS |
| 50.000 | | 14.000 |
| ANTIPARRAS | | TEST PCR |

(1) Los insumos adquiridos que no están entregados al momento se encuentran en proceso de asignación de destino y entrega.



→ CONVENIOS Y BONIFICACIONES

CONVENIOS

- Ministerio de Salud (Nación y Provincia) - 438 acuerdos
- Ministerio de defensa - Fuerza Aérea - 50 acuerdos
- Ministerio de ciencia y tecnología - ROECYT - 130 acuerdos
- Contaduría General del Ejército - 40 acuerdos
- Estado Mayor General de la Armada - 14 acuerdos
- Secretaria General de Presidencia - 13 acuerdos

BONIFICACIONES ESPECIALES

En un contexto desalentador y de incertidumbre, en TCA decidimos convertirnos en protagonistas positivos.

| Ministerio de Salud Presidencia de la Nación | OPERACIÓN SHANGAI | Ministerio de Ciencia y Tecnología Productiva – Presidencia de la Nación |
|--|---|---|
|  |  |  |
| BONIFICACIONES ESPECIALES Desde enero 2020 (vacunas y medicamentos) | BONIFICACIONES Desde marzo de 2020 | BONIFICACIONES Desde abril de 2020 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Todas las cargas del ministerio reciben un tratamiento de máxima celeridad y prioridad. • 100% de bonificación de costos asociados. | <ul style="list-style-type: none"> • 33 vuelos de Aerolíneas Argentinas • Se manipularon más de 500 mil kilos de materiales de bioseguridad. • Participaron más de 200 colaboradores | <ul style="list-style-type: none"> • Para sus cargas en relación con el COVID-19 |

→ SEGURIDAD OPERACIONAL, PROTOCOLOS Y CUIDADOS

Desde el inicio de la propagación del nuevo virus COVID-19 en TCA se trabajó en la implementación de distintas acciones, relevamientos de puestos de trabajo, gestión y entrega de EPP's (elementos de protección personal), rutinas de control, etc., con el fin de brindar las adecuadas medidas de Seguridad e Higiene para lograr el objetivo de cuidar a todo nuestro personal.

PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE COVID-19

- Se estableció un comité de trabajo conjunto con todo el ecosistema para presentar y acordar el protocolo de emergencia COVID-19 desarrollado por TCA.
- Se acordaron las normas obligatorias de convivencia tendientes a mantener bajo control los factores conocidos de transmisión del virus.
- Se estableció el protocolo de actuación para casos COVID-19 positivo.
- Se estableció el protocolo de limpieza para situaciones de casos COVID positivos.

Sanitización

- Se colocaron 45 Dispensers con alcohol en gel distribuidos en lugares claves en todo TCA.
- Se gestionó y realizó la compra de 1250 Lts de alcohol en gel y 1000 lts de alcohol liquido.
- Se entregaron más de 600 envases individuales de alcohol en gel de 250 ml.
- Se mantiene abastecer el stock de Alcohol en gel, Alcohol liquido, Dispensers y Epp's a todas las sucursales.
- Se distribuyeron rociadores de 250 ml con solución de Alcohol 70% en todos los puestos de ingreso a los depósitos y oficinas administrativas.



Gestión, control y capacitación

- Se implementaron rutinas de control en todos los puntos donde existen dispensers de alcohol
- Se realizó la compra de mochilas rociadoras de 5 lts portátiles para desinfección de la carga
- Se instalaron arcos sanitizantes para el ingreso de la carga en Importación y Exportación con una capacidad aproximada de 600 lts de solución sanitizante
- Se estableció un programa de capacitación específico y se logró capacitar al 100% del personal de TCA (555 personas)
- Se acordó realizar la desinfección de manera regular de las oficinas de ADUANA por parte de TCA.

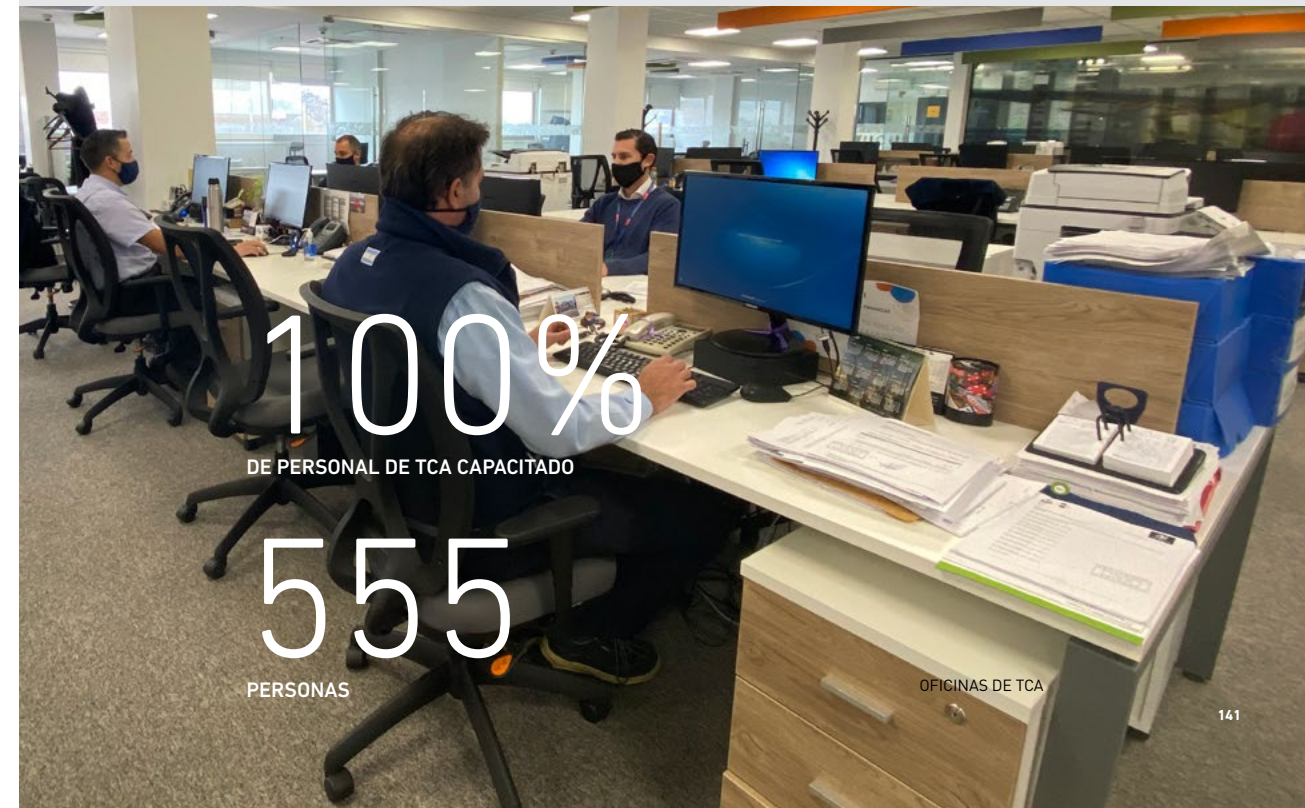
Puestos de trabajo

- Se colocó protección física (mamparas de vidrio) en todos las posiciones con atención directa al público: Tesorería – Particulares – Puesto Gamma - CAC
- Se desactivó el sistema de fichaje mediante huella dactilar para evitar la exposición del personal a superficies de uso común
- Todos aquellos puestos de trabajo donde no se pudo desactivar el sistema de fichajes fueron provistos de dispensadores de alcohol en gel para la sanitización de manos
- Se dotó a todos los sectores de trabajo de rociadores con solución sanitizante para la correcta limpieza de las superficies de trabajo
- Se estableció un circuito específico para la recolección de residuos de EPP mediante la colocación de contenedores especialmente destinados a este tipo de material



Distanciamiento social

- Se establecieron pautas de distanciamiento social para todo el personal de TCA mediante la implementación de un esquema operativo con el personal mínimo indispensable
- Se adaptaron las instalaciones del comedor para promover la separación de 1,5 metros entre personas durante el almuerzo
- Se finalizó la colocación de señalización demarcativa de distancia en todos los sectores de TCA
- Se colocó señalización de capacidad máxima en todos las salas de reunión y espacios de break en todo TCA
- Se realizó una campaña de comunicación mediante cartelera digital, emails y cartelera física, reforzando las 10 normas de prevención COVID-19.
- Se restringió la cantidad de personas permitidas en Sala de Despachantes y se acondicionó un nuevo espacio con capacidad restringida.



→ MANTENER UNA GESTIÓN COMERCIAL DE EXCELENCIA



Como líderes del ecosistema aeroportuario de cargas, mantener la excelencia de nuestros servicios es nuestra prioridad a nivel comercial, y más aún en los tiempos que hemos atravesado.

Ese trabajo se vio reflejado en la obtención de la certificación ISO 9001 en las sucursales de Tucumán, Mendoza, Córdoba y Mar Del Plata.

A pesar de las complicaciones que imponía el distanciamiento, mantuvimos reuniones y visitas semanales a nuestros clientes. Se realizaron un promedio de 30 call-conference por semana por parte del equipo de core business y nuevos negocios con agentes de carga, despachantes e importadores desde abril a octubre de 2020, momento más crítico de la operación.

También recibimos visitas de clientes en nuestras instalaciones para mostrar nuestros depósitos de acuerdo con la demanda de los mismos. Recibimos un promedio de dos visitas semanales de agentes de carga, exportadores e importadores, ministerios, cámaras, etc. siguiendo todos los protocolos sanitarios. (Conicet, Ministerio de Salud, Cámara de exportadores de carne, frigoríficos, embajada de la India, Telecom Argentina, Medtronic, entre otros.)

Desarrollamos el proyecto de Dollies Refrigerados, con el objetivo de acompañar la logística especial de vacunas para COVID-19. Somos el segundo país en América Latina, después de Panamá, que brinda el servicio. A su vez, TCA logró presencia de marca en plataforma operativa.

Creamos un nuevo servicio "Flash" para urgencias de plantas productivas, que permite retirar la mercadería a las pocas horas del arribo del vuelo. Sponsoreamos la implementación de nuevos métodos de pago como E-checks para cuentas corrientes e Interbanking para contado. Activamos una nueva caja de atención exclusiva a clientes con cuenta corriente, débito automático e Interbanking.

Digitalizamos los procesos de alta en Portal de Autogestión y factura electrónica. Actualizamos el requerimiento de seguros de responsabilidad civil solicitados a los clientes para las firmas de cartas reversales, disminuyendo

costos para ellos y garantizando el cumplimiento de las políticas corporativas.

Tomamos la iniciativa, junto a la UN AEP, de fomentar la firma electrónica para contratos comerciales con clientes y actualmente, este proyecto se está desarrollando como una misión corporativa para poder trasladar esta modalidad a todo Aeropuertos Argentina 2000.

Desarrollamos el proyecto de Dollies Refrigerados, con el objetivo de acompañar la logística especial de vacunas para COVID-19. Somos el segundo país en América Latina, después de Panamá, que brinda el servicio. A su vez, TCA logró presencia de marca en plataforma operativa.

GESTIÓN DE RECLAMOS

Actualmente, los reclamos se reciben por varios canales (e-mail, teléfono, Remedy en la página web) y tenemos proyectado trabajar en este punto durante el año 2021, para establecer un método de administración de reclamos, seguimiento, niveles de respuesta, satisfacción del cliente y KPI's.

Cantidad de reclamos recibidos: 520 reclamos por varios conceptos.

Resultados de la gestión de reclamos, tiempos de resolución: solo 27 de los 520 reclamos se formalizaron en actas y comparte a las compañías de seguros.

En 2020 mejoramos la resolución de los reclamos, logrando una mayor agilidad en el proceso integral, desde que se inicia el reclamo hasta la resolución final.

La encuesta de satisfacción a líneas aéreas, agentes de carga e importadores / exportadores fue postergada.

→ capítulo 08



ODS → 3, 4, 5, 8, 9, 10

PÚBLICO INTERNO

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Potenciamos el desarrollo de nuestros empleados y formamos equipos de trabajo que respondan a las necesidades del negocio, en un marco de un clima laboral seguro y saludable dentro de un ámbito de libertad y respeto.

Desde el principio de la pandemia, acompañamos más que nunca a nuestros equipos 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.

→ NUESTRO EQUIPO

Contamos con equipos multidisciplinarios en los que el respeto por las personas forma parte esencial de nuestra cultura corporativa.

EMPLEADOS

CANTIDAD TOTAL 2019

2.967

 2.020  607

CANTIDAD TOTAL 2020

2.580

 1.983  597

PAGO EN SUELDOS Y CARGAS SOCIALES

2019



\$7.836.616.208

2020



\$5.382.326.092

POR REGIÓN

CABA Y GBA

2019

1.990

 1.525

 465

2020

1.957

 1.498

 559

INTERIOR DEL PAÍS

2019

637

 495

 142

2020

623

 485





 138

El principal desafío fue mantener la operación asegurando el cuidado de nuestros equipos de trabajo.





Por eso trabajamos de forma coordinada junto al Departamento Médico, los sindicatos y los equipos de cada uno de los aeropuertos para desarrollar protocolos de actuación, asegurar capacitaciones, elementos de protección personal e información constante sobre la importancia del cuidado.







POR CATEGORÍA


| |  |  | TOTAL 2019 |  |  | TOTAL 2020 |
|-------------------------|---|---|------------|---|---|------------|
| DIRECTOR ⁽¹⁾ | 14 | 1 | 15 | 14 | 1 | 15 |
| GERENTE | 113 | 22 | 135 | 114 | 22 | 36 |
| JEFE | 274 | 63 | 337 | 267 | 63 | 330 |
| ANALISTA SENIOR | 182 | 105 | 287 | 163 | 103 | 266 |
| NO EJECUTIVO | 71 | 70 | 141 | 64 | 64 | 128 |
| DENTRO DE CONVENIO | 1.366 | 346 | 1.712 | 1.361 | 344 | 1.705 |

POR EDAD

| |  |  | TOTAL 2019 |  |  | TOTAL 2020 |
|--------------------------------|---|---|------------|---|---|------------|
| MENOS DE 30 AÑOS. CABA Y GBA | 162 | 135 | 297 | 119 | 108 | 227 |
| INT. DEL PAÍS | 70 | 22 | 92 | 52 | 17 | 69 |
| ENTRE 30 Y 50 AÑOS. CABA Y GBA | 1.048 | 293 | 1.341 | 985 | 306 | 1.291 |
| INT. DEL PAÍS | 324 | 111 | 435 | 320 | 110 | 430 |
| MÁS DE 50 AÑOS. CABA Y GBA | 315 | 37 | 352 | 394 | 45 | 439 |
| INT. DEL PAÍS | 101 | 9 | 110 | 113 | 11 | 124 |

POR TIPO DE CONTRATO

| |  |  | TOTAL 2019 |  |  | TOTAL 2020 |
|-----------------------------------|---|---|------------|---|---|------------|
| PERMANENTE | 2.001 | 605 | 2.606 | 1.974 | 593 | 2.567 |
| TIEMPO DETERMINADO ⁽²⁾ | 19 | 2 | 21 | 11 | 12 | 13 |

| |  |  | TOTAL 2019 |  |  | TOTAL 2020 |
|----------------------------|---|---|------------|---|---|------------|
| EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD | 6 | 0 | 6 | 6 | 0 | 6 |

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2020

| | MÁS DE 50 AÑOS | DE 30 A 50 AÑOS | MENOS DE 30 AÑOS |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| DIRECTOR | 7 | 8 | 0 |
| GERENTE | 63 | 73 | 0 |
| JEFE | 98 | 223 | 9 |
| ANALISTA SENIOR | 47 | 197 | 22 |
| NO EJECUTIVO | 21 | 81 | 26 |
| DENTRO DE CONVENIO | 327 | 1.139 | 239 |

(1) Este valor alcanza a todos los empleados bajo el cargo de Director, independientemente de los miembros del Comité de Dirección.

(2) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuentapropistas, independientes o empleados externos.

EZEIZA

EMPLEADOS



CANTIDAD TOTAL 2020

547  388  159



POR CATEGORÍA

| |  |  | TOTAL 2020 |
|---|---|--|------------|
| GERENTE GENERAL/DIRECTOR ⁽¹⁾ | 1 | 0 | 1 |
| GERENTE | 18 | 2 | 20 |
| JEFE | 48 | 8 | 56 |
| ANALISTA SENIOR | 22 | 15 | 37 |
| NO EJECUTIVO | 5 | 6 | 11 |
| DENTRO DE CONVENIO | 294 | 128 | 422 |

POR TIPO DE CONTRATO

| |  |  | TOTAL 2020 |
|-----------------------------------|---|--|------------|
| PERMANENTE | 379 | 157 | 536 |
| TIEMPO DETERMINADO ⁽²⁾ | 9 | 2 | 11 |

POR EDAD

| |  |  | TOTAL 2020 |
|--------------------|---|--|------------|
| MENOS DE 30 AÑOS | 39 | 47 | 86 |
| ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 275 | 104 | 379 |
| MÁS DE 50 AÑOS | 94 | 9 | 103 |

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2020

| | MÁS DE 50 AÑOS | DE 30 A 50 AÑOS | MENOS DE 30 AÑOS |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| DIRECTOR | 0 | 1 | 0 |
| GERENTE | 9 | 11 | 0 |
| JEFE | 14 | 41 | 1 |
| ANALISTA SENIOR | 5 | 30 | 2 |
| NO EJECUTIVO | 2 | 5 | 4 |
| DENTRO DE CONVENIO | 73 | 270 | 79 |

(1) Este valor alcanza a todos los empleados bajo el cargo de Director, independientemente de los miembros del Comité de Dirección.
 (2) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuentapropistas, independientes o empleados externos.

AEROPARQUE

EMPLEADOS

CANTIDAD TOTAL 2020

376  289  87



POR CATEGORÍA

| |  |  | TOTAL 2020 |
|---|---|---|------------|
| GERENTE GENERAL/DIRECTOR ⁽¹⁾ | 1 | 0 | 1 |
| GERENTE | 10 | 2 | 12 |
| JEFE | 43 | 7 | 50 |
| ANALISTA SENIOR | 14 | 7 | 21 |
| NO EJECUTIVO | 4 | 3 | 7 |
| DENTRO DE CONVENIO | 217 | 68 | 285 |

POR TIPO DE CONTRATO

| |  |  | TOTAL 2020 |
|-----------------------------------|---|---|------------|
| PERMANENTE | 287 | 86 | 373 |
| TIEMPO DETERMINADO ⁽²⁾ | 2 | 1 | 3 |

POR EDAD

| |  |  | TOTAL 2020 |
|--------------------|---|---|------------|
| MENOS DE 30 AÑOS | 42 | 38 | 80 |
| ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 199 | 46 | 245 |
| MÁS DE 50 AÑOS | 61 | 4 | 65 |

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2020

| | MÁS DE 50 AÑOS | DE 30 A 50 AÑOS | MENOS DE 30 AÑOS |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| DIRECTOR | 1 | 0 | 0 |
| GERENTE | 2 | 10 | 0 |
| JEFE | 17 | 28 | 5 |
| ANALISTA SENIOR | 3 | 13 | 5 |
| NO EJECUTIVO | 1 | 5 | 1 |
| DENTRO DE CONVENIO | 41 | 175 | 69 |

(1) Este valor alcanza a todos los empleados bajo el cargo de Director, independientemente de los miembros del Comité de Dirección.
 (2) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuentapropistas, independientes o empleados externos.

NORESTE

EMPLEADOS



CANTIDAD TOTAL 2020

238  183  55


POR CATEGORÍA

| |  |  | TOTAL 2020 |
|---|---|--|------------|
| GERENTE GENERAL/DIRECTOR ⁽¹⁾ | 1 | 0 | 1 |
| GERENTE | 11 | 3 | 14 |
| JEFE | 23 | 5 | 28 |
| ANALISTA SENIOR | 3 | 2 | 5 |
| NO EJECUTIVO | 1 | 3 | 4 |
| DENTRO DE CONVENIO | 144 | 42 | 186 |

POR TIPO DE CONTRATO

| |  |  | TOTAL 2020 |
|-----------------------------------|---|--|------------|
| PERMANENTE | 181 | 55 | 236 |
| TIEMPO DETERMINADO ⁽²⁾ | 2 | 0 | 2 |

POR EDAD

| |  |  | TOTAL 2020 |
|--------------------|---|--|------------|
| MENOS DE 30 AÑOS | 15 | 9 | 24 |
| ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 133 | 42 | 175 |
| MÁS DE 50 AÑOS | 39 | 5 | 44 |

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2020

| | MÁS DE 50 AÑOS | DE 30 A 50 AÑOS | MENOS DE 30 AÑOS |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| DIRECTOR | 0 | 1 | 0 |
| GERENTE | 6 | 8 | 0 |
| JEFE | 12 | 15 | 1 |
| ANALISTA SENIOR | 0 | 4 | 1 |
| NO EJECUTIVO | 0 | 3 | 1 |
| DENTRO DE CONVENIO | 26 | 139 | 21 |

(1) Este valor alcanza a todos los empleados bajo el cargo de Director, independientemente de los miembros del Comité de Dirección.
 (2) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuentapropistas, independientes o empleados externos.

SUR

EMPLEADOS

CANTIDAD TOTAL 2020

200  152  48

POR CATEGORÍA

| |  |  | TOTAL 2020 |
|---|---|---|------------|
| GERENTE GENERAL/DIRECTOR ⁽¹⁾ | 1 | 0 | 1 |
| GERENTE | 12 | 1 | 13 |
| JEFE | 28 | 5 | 33 |
| ANALISTA SENIOR | 5 | 4 | 7 |
| NO EJECUTIVO | 1 | 2 | 3 |
| DENTRO DE CONVENIO | 107 | 36 | 143 |

POR TIPO DE CONTRATO

| |  |  | TOTAL 2020 |
|-----------------------------------|---|---|------------|
| PERMANENTE | 152 | 48 | 200 |
| TIEMPO DETERMINADO ⁽²⁾ | 0 | 0 | 0 |

POR EDAD

| |  |  | TOTAL 2020 |
|--------------------|---|---|------------|
| MENOS DE 30 AÑOS | 23 | 5 | 28 |
| ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 93 | 38 | 131 |
| MÁS DE 50 AÑOS | 40 | 5 | 45 |

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2020

| | MÁS DE 50 AÑOS | DE 30 A 50 AÑOS | MENOS DE 30 AÑOS |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| DIRECTOR | 1 | 0 | 0 |
| GERENTE | 7 | 6 | 0 |
| JEFE | 11 | 22 | 0 |
| ANALISTA SENIOR | 3 | 2 | 2 |
| NO EJECUTIVO | 0 | 2 | 1 |
| DENTRO DE CONVENIO | 23 | 95 | 25 |

(1) Este valor alcanza a todos los empleados bajo el cargo de Director, independientemente de los miembros del Comité de Dirección.
 (2) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuentapropistas, independientes o empleados externos.

OESTE

EMPLEADOS



CANTIDAD TOTAL 2020

235  188  47



POR CATEGORÍA

| |  |  | TOTAL 2020 |
|---|---|--|------------|
| GERENTE GENERAL/DIRECTOR ⁽¹⁾ | 1 | 0 | 1 |
| GERENTE | 17 | 1 | 18 |
| JEFE | 28 | 7 | 35 |
| ANALISTA SENIOR | 2 | 3 | 5 |
| NO EJECUTIVO | 0 | 2 | 2 |
| DENTRO DE CONVENIO | 140 | 34 | 174 |

POR TIPO DE CONTRATO

| |  |  | TOTAL 2020 |
|-----------------------------------|---|--|------------|
| PERMANENTE | 188 | 47 | 235 |
| TIEMPO DETERMINADO ⁽²⁾ | 0 | 0 | 0 |

POR EDAD

| |  |  | TOTAL 2020 |
|--------------------|---|--|------------|
| MENOS DE 30 AÑOS | 18 | 6 | 25 |
| ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 129 | 38 | 167 |
| MÁS DE 50 AÑOS | 46 | 4 | 50 |

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2020

| | MÁS DE 50 AÑOS | DE 30 A 50 AÑOS | MENOS DE 30 AÑOS |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| DIRECTOR | 1 | 0 | 0 |
| GERENTE | 12 | 6 | 0 |
| JEFE | 10 | 24 | 1 |
| ANALISTA SENIOR | 0 | 4 | 1 |
| NO EJECUTIVO | 0 | 1 | 1 |
| DENTRO DE CONVENIO | 27 | 125 | 22 |

(1) Este valor alcanza a todos los empleados bajo el cargo de Director, independientemente de los miembros del Comité de Dirección.
 (2) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuentapropistas, independientes o empleados externos.


TCA

EMPLEADOS

CANTIDAD TOTAL 2020

555  506  49


POR CATEGORÍA

| |  |  | TOTAL 2020 |
|---|---|---|------------|
| GERENTE GENERAL/DIRECTOR ⁽¹⁾ | 1 | 0 | 1 |
| GERENTE | 4 | 1 | 5 |
| JEFE | 36 | 6 | 42 |
| ANALISTA SENIOR | 7 | 9 | 16 |
| NO EJECUTIVO | 3 | 2 | 5 |
| DENTRO DE CONVENIO | 455 | 31 | 486 |

POR TIPO DE CONTRATO

| |  |  | TOTAL 2020 |
|-----------------------------------|---|---|------------|
| PERMANENTE | 505 | 49 | 554 |
| TIEMPO DETERMINADO ⁽²⁾ | 1 | 0 | 1 |

POR EDAD

| |  |  | TOTAL 2020 |
|--------------------|---|---|------------|
| MENOS DE 30 AÑOS | 21 | 6 | 27 |
| ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 340 | 35 | 375 |
| MÁS DE 50 AÑOS | 155 | 8 | 163 |

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2020

| | MÁS DE 50 AÑOS | DE 30 A 50 AÑOS | MENOS DE 30 AÑOS |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| DIRECTOR | 0 | 1 | 0 |
| GERENTE | 3 | 2 | 0 |
| JEFE | 17 | 25 | 0 |
| ANALISTA SENIOR | 4 | 9 | 3 |
| NO EJECUTIVO | 2 | 2 | 1 |
| DENTRO DE CONVENIO | 137 | 326 | 23 |

(1) Este valor alcanza a todos los empleados bajo el cargo de Director, independientemente de los miembros del Comité de Dirección.
 (2) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuentapropistas, independientes o empleados externos.

→ GENERACIÓN DE EMPLEO

Somos generadores de empleo en todo el país, y para seleccionar a nuestros empleados contamos con herramientas que garantizan la transparencia en los procesos y el respeto por las personas. Priorizamos su crecimiento y por eso ante cualquier búsqueda nueva comenzamos la selección entrevistando a todos los candidatos internos.

En el 2020 ingresaron 56 empleados a la compañía, 16 fuera de convenio y 40 dentro de convenio. 13 personas ingresaron solamente para cubrir posiciones eventuales dentro de la empresa.

Por otro lado, se realizaron 57 movimientos internos. Dentro de ellos, 36 movimientos fueron pases de área y promociones internas de la población fuera de convenio; y 21 fueron recategorizaciones de colaboradores dentro de convenio.

Durante 2020 priorizamos el talento interno, dando nuevas oportunidades de desarrollo a partir de nuevas vacantes. Buscamos talento en el mercado externo únicamente en aquellas oportunidades donde no encontramos los conocimientos y habilidades dentro de la empresa. Al no tener una cantidad de vacantes externas significativa, este año decidimos no participar en ferias de universidades.

Los formularios de autorización de Solicitud de Vacante y Autorización de Ingreso se digitalizaron y las entrevistas se realizaron de manera virtual para cumplir con los protocolos de COVID-19.

Por otra parte, trabajamos con nuestros equipos en cada unidad de negocio para mapear profesionales cercanos a nuestros aeropuertos que tengan formación afín a nuestras oportunidades de empleo, con el objetivo de generar empleo local.

TASA DE ROTACIÓN

96 bajas de empleados

4% bajas/total de empleados



→ PROGRAMA DE JÓVENES PROFESIONALES

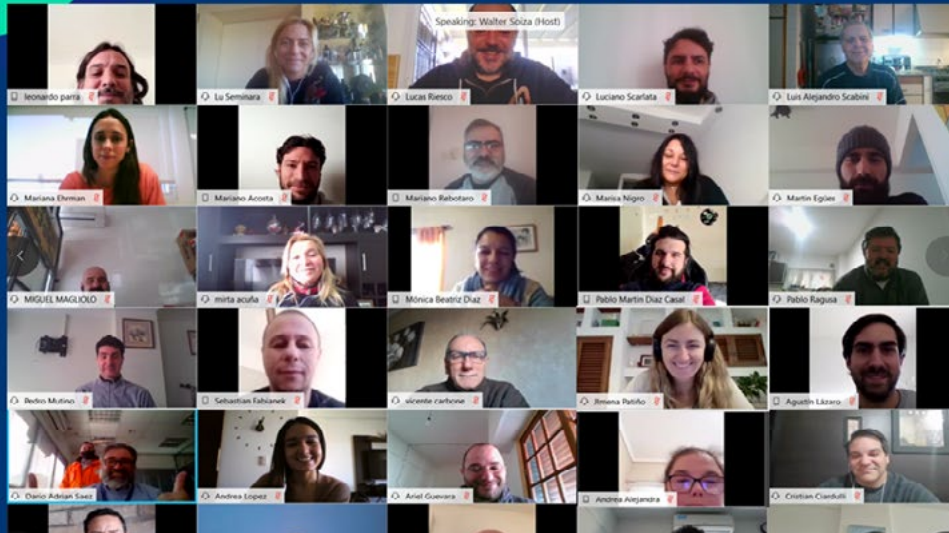
En 2019 lanzamos por primera vez el “International Trainee Programme” con el fin de atraer, retener y desarrollar a jóvenes de alto potencial y con pasión por la industria en los aeropuertos del grupo. En este programa participan distintos aeropuertos de Corporación América Airports (CAAP), entre ellos Argentina, Brasil, Uruguay y Ecuador.

Durante 2020, los participantes del 2019 tuvieron oportunidades de rotar a diferentes áreas y de participar en proyectos de trabajo interdisciplinarios con metodologías ágiles.

Por los nuevos desafíos que presentó el 2020 y con una operación casi paralizada, decidimos postergar un año el International Trainee Programme.

57
promociones
internas

1.643
curriculum recibidos
durante el año



➔ GENERACIÓN DEL TALENTO INTERNO

CAPACITACIÓN

El contexto del 2020 llevó a la definición de nuevos desafíos que resultaron en el diseño de nuevos programas de Aprendizaje realizados de forma virtual sincrónica y asincrónica, se mantuvieron las capacitaciones prioritarias, migrando de metodologías presenciales a metodologías virtuales sincrónicas y asincrónicas, desarrollando nuestra Plataforma de Aprendizaje virtual y profundizando el desarrollo del contenido online

Aunque priorizamos el dictado de capacitaciones de forma virtual para mantener los protocolos de seguridad, en aquellos casos en donde relevamos que algunos empleados estaban asistiendo a los aeropuertos y tenían dificultades para conectarse de forma virtual desde sus hogares, se realizaron eventos con pocos participantes y manteniendo la distancia y con tapabocas, para profundizar la formación acerca de los Protocolos de Cuidados ante el COVID-19.

Contamos con tres escuelas que engloban la oferta de capacitación técnica para aquellos roles operativos que tienen necesidades específicas: Escuela de Gestión Operativa, Escuela de Cargas y Escuela de Experiencia del Cliente.

El principal foco de las tres Escuelas y de todo el contenido de formación durante 2020 fue la capacitación sobre los protocolos de Cuidados ante el COVID-19, en la que se formó al 96% de nuestros equipos, orientados tanto a pasajeros como a empleados y las nuevas medidas de seguridad adoptadas.

En la Escuela de Gestión Operativa, se desarrolló un programa de Operativo Nieve para las más de 100 personas que trabajan en aeropuertos sujetos a este clima. Se profundizó el contenido sobre el Cuidado de Pavimentos, desarrollamos un programa de Balizamiento y se elaboró un nuevo programa de Seguridad Aeroportuaria de forma virtual.

En la Escuela de Cargas se diseñó la estrategia para identificar las principales necesidades del negocio y se diseñaron nuevos contenidos de Manejo Seguro de Autoelevadores y Paletizados.

Por último, en la Escuela de Experiencia del Cliente, postergamos para 2021 el lanzamiento del Manual de Atención al Pasajero para poder adaptarlo a las nuevas necesidades.

 **30.645**
horas de formación

 **12**
horas
de capacitación
por empleado



PROGRAMA MI APRENDIZAJE

El foco de Mi Aprendizaje este año fue construir una cultura de aprendizaje virtual que hasta ahora no era parte de la empresa, mejorando la plataforma propia de Aeropuertos Argentina 2000 y realizando encuentros a través de CISCO para poder formar al 96% de nuestros equipos.

Adicionalmente, a lo largo del año nos enfocamos en la Agilidad, como motor para el cambio, formando a más de 150 empleados que implementaron nuevas formas de trabajo a través de la metodología SCRUM.

Se diseñó un nuevo Manual de Agilidad de Aeropuertos Argentina 2000 y comenzamos a trabajar con diferentes aeropuertos como prueba piloto en equipos operativos para ampliarlo a toda la organización a lo largo de 2021.

FORMACIÓN DE LÍDERES

Seguimos formando a nuestros líderes para transformar a través de ellos nuestra cultura y así alcanzar los mejores resultados para el negocio.

A lo largo de 2020, el foco sobre los líderes fue a través de la comunicación.

Se realizaron encuentros en TCA para acompañar a los líderes en su liderazgo a la distancia, con 6 módulos a lo largo de 4 meses.

Se comenzó a trabajar en metodologías ágiles, que se profundizará a lo largo de 2021.

WOMEN IN AVIATION, TRAVEL & TOURISM

Desde Aeropuertos Argentina 2000 impulsamos esta iniciativa que tiene como objetivo promover el desarrollo profesional de las mujeres en la industria. Para ello, convocamos a las principales empresas privadas del sector, al ecosistema aeroportuario y a los organismos públicos del sector, entre otros actores relevantes.

Este espacio reunió a los CEO, referentes de Recursos Humanos y líderes de las empresas y organismos en torno a una agenda que compartió información de la industria y nos ayudó a reflexionar sobre las condiciones y oportunidades de crecimiento de las mujeres, para poder trabajar en la promoción de su desarrollo.



Durante 2020 Impulsamos una campaña a nivel federal para jóvenes finalizando el secundario. Con el objetivo de inspirarlas para que elijan carreras STEM (sobre todo para aquellas interesadas)

Las participantes tuvieron que resolver un caso de manera virtual sobre la industria aeroportuaria.

Las finalistas participaron de una actividad de *assessment* en enero de 2020 en la Universidad Austral. Contamos con 58 postulantes de 9 provincias, de las cuales 8, de 5 provincias, participaron del *assessment*.

La ganadora de la beca completa para la carrera de Ingeniería Industrial fue una joven de Mendoza que comenzó sus estudios en 2020. Además, quienes ocuparon el 2° y 3° puesto participaron de la actividad Gerente General por un día.

La participante de Buenos Aires pudo realizarla en febrero de 2020 y en el caso de Tucumán, debido a la pandemia, lo tuvimos que postergar para marzo de 2021.

Durante 2021 seguiremos buscando sinergias con los distintos organismos, empresas y universidades para generar acciones que potencien el desarrollo de las mujeres en la industria.

PRINCIPALES CURSOS DICTADOS EN 2020

 **2.217**

participantes al programa Adecuando AA2000 al COVID-19 - 4 horas de formación.

 **158**

participantes al Programa Balizamiento: 316 horas de formación

 **1.156**

participantes al Programa cuidados ante el COVID-19 - 10.452 horas de formación

 **414**

participantes al Programa de RCP - 612 horas de formación

 **226**

participantes al Programa Operativo nieve - 1140 horas de formación

 **23**

participantes al Programa Debidas diligencias de proveedores - 30 horas de formación

 **190**

participantes al Programa pavimentos - 380 horas de formación





→ INDICADORES DE CAPACITACIONES INTERNAS

| DATOS AGREGADOS | 2019 | 2020 |
|-----------------------------------|---------|--------|
| CANTIDAD DE CURSOS DICTADOS | 299 | 107 |
| CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS | 2.032 | 2.399 |
| CANTIDAD DE HORAS DE CAPACITACIÓN | 46.782 | 30.645 |
| PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO | 17,80 % | 12 % |

| DATOS AGREGADOS | EZE | AEP | NOR-ESTE | SUR | OESTE | CORP. | TCA |
|-----------------------------------|-------|-------|----------|-------|-------|-------|-------|
| CANTIDAD DE PERSONA CAPACITADAS | 476 | 342 | 224 | 190 | 224 | 415 | 528 |
| CANTIDAD DE HORAS DE CAPACITACIÓN | 5.552 | 4.210 | 3.321 | 3.760 | 6.235 | 3.739 | 3.828 |
| PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO | 11 | 12 | 14 | 19 | 27 | 7 | 7 |
| TOTAL DOTA DICIEMBRE 2020 | 506 | 343 | 231 | 192 | 226 | 559 | 514 |

HORAS DE CAPACITACIÓN

| POR GÉNERO | 2019 | | 2020 | |
|------------|--------------|-----------------------|--------------|-----------------------|
| | PRESENCIALES | PLATAFORMA E-LEARNING | PRESENCIALES | PLATAFORMA E-LEARNING |
| HOMBRES | 32.100 | 4.406 | 3.116 | 19.171 |
| MUJERES | 9.338 | 938 | 609 | 7.749 |

| POR CATEGORÍA | 2019 | | 2020 | |
|--------------------------------------|--------------|-----------------------|--------------|-----------------------|
| | PRESENCIALES | PLATAFORMA E-LEARNING | PRESENCIALES | PLATAFORMA E-LEARNING |
| GERENTE/ADM. | 4.548 | 703 | 860 | 1.214 |
| JEFE / SUBJEFE | 9.546 | 3.292 | 1.032 | 3.343 |
| NO EJECUTIVO | 1.580 | 394 | 337 | 1.405 |
| ANALISTA SR / SSR | 4.823 | 288 | 88 | 828 |
| SUPERVISOR / RESPONSABLE / ENCARGADO | 3.855 | 165 | 165 | 3.604 |
| AUXILIAR / CAJERO | 16.568 | 464 | 1.141 | 16.163 |
| OTROS CARGOS | 518 | 38 | 102 | 363 |

HORAS DE CAPACITACIÓN EZE

| PRESENCIALES | PLATAFORMA E-LEARNING |
|--------------|-----------------------|
| 287 | 2.719 |
| 38 | 2.507 |

| POR CATEGORÍA | PRESENCIALES | PLATAFORMA E-LEARNING |
|--------------------------------------|--------------|-----------------------|
| GERENTE / ADMINISTRADOR | 1 | 239 |
| JEFE / SUBJEFE | 70 | 475 |
| NO EJECUTIVO | 0 | 166 |
| ANALISTA SR / SSR | 0 | 23 |
| SUPERVISOR / RESPONSABLE / ENCARGADO | 59 | 995 |
| AUXILIAR / CAJERO | 195 | 3.194 |
| OTROS | 0 | 99 |

HORAS DE CAPACITACIÓN AEP

| PRESENCIALES | PLATAFORMA E-LEARNING |
|--------------|-----------------------|
| 0 | 2.901 |
| 12 | 1.297 |

| POR CATEGORÍA | PRESENCIALES | PLATAFORMA E-LEARNING |
|--------------------------------------|--------------|-----------------------|
| GERENTE / ADMINISTRADOR | 0 | 61 |
| JEFE / SUBJEFE | 0 | 509 |
| NO EJECUTIVO | 0 | 110,5 |
| ANALISTA SR / SSR | 0 | 24,5 |
| SUPERVISOR / RESPONSABLE / ENCARGADO | 0 | 1.083,5 |
| AUXILIAR / CAJERO | 0 | 2.363,5 |
| OTROS | 12 | 46 |

HORAS DE CAPACITACIÓN NORESTE

PRESENCIALES

0

PLATAFORMA E-LEARNING

2.439 882

| POR CATEGORÍA | PRESENCIALES | PLATAFORMA E-LEARNING |
|--------------------------------------|--------------|-----------------------|
| GERENTE / ADMINISTRADOR | 0 | 154,5 |
| JEFE / SUBJEFE | 0 | 505 |
| NO EJECUTIVO | 0 | 118,5 |
| ANALISTA SR / SSR | 0 | 8 |
| SUPERVISOR / RESPONSABLE / ENCARGADO | 0 | 449 |
| AUXILIAR / CAJERO | 0 | 2.083,5 |
| OTROS | 0 | 3 |

HORAS DE CAPACITACIÓN SUR

PRESENCIALES

525 44

PLATAFORMA E-LEARNING

2.461,5 729,5

| POR CATEGORÍA | PRESENCIALES | PLATAFORMA E-LEARNING |
|--------------------------------------|--------------|-----------------------|
| GERENTE / ADMINISTRADOR | 146 | 113 |
| JEFE / SUBJEFE | 287 | 385,5 |
| NO EJECUTIVO | 0 | 29 |
| ANALISTA SR / SSR | 0 | 7 |
| SUPERVISOR / RESPONSABLE / ENCARGADO | 16 | 2.66,5 |
| AUXILIAR / CAJERO | 120 | 2.332 |
| OTROS | 0 | 58 |

HORAS DE CAPACITACIÓN OESTE

PRESENCIALES

974 201

PLATAFORMA E-LEARNING

4.492,5 567,5

| POR CATEGORÍA | PRESENCIALES | PLATAFORMA E-LEARNING |
|--------------------------------------|--------------|-----------------------|
| GERENTE / ADMINISTRADOR | 552 | 332 |
| JEFE / SUBJEFE | 270 | 423,5 |
| NO EJECUTIVO | 136 | 9 |
| ANALISTA SENIOR / SEMISENIOR | 0 | 0 |
| SUPERVISOR / RESPONSABLE / ENCARGADO | 58 | 583,5 |
| AUXILIAR / CAJERO | 142 | 3.679,5 |
| OTROS | 17 | 32,5 |

En 2020 priorizamos las capacitaciones virtuales en línea con las medidas de seguridad e higiene. Solo se hicieron capacitaciones presenciales para los equipos que estaban asistiendo a los aeropuertos, en general fueron de temas relacionados a COVID (cuidados y nuevos protocolos).

→ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Contamos con un proceso de Gestión del Desempeño, en el que cada uno de los empleados fuera de convenio define objetivos individuales que son aprobados por su líder al comienzo del año y son evaluados por ellos al final del periodo. En algunos casos, dependiendo del área y puesto de trabajo, dentro de estos objetivos se encuentran aspectos relacionados con la sustentabilidad.

Además, esta herramienta se complementa con una evaluación de comportamientos de acuerdo con una mesa de calibración del equipo de líderes de cada Unidad de Negocio.

De esta forma, evaluamos a los empleados sobre la base de sus objetivos, y también según los valores corporativos y sus competencias. Estos aspectos impactan directamente en la remuneración variable de cada uno.

A lo largo de 2020, y respondiendo al contexto durante el año en donde la incertidumbre vivida nos llevó a adoptar una estrategia de Adaptación al Contexto, no se definieron objetivos al comienzo del año como en años anteriores.

Mantuvimos el foco en la importancia del *feedback* continuo del líder a su equipo y entre diferentes equipos y se realizó un cierre de año en donde el Líder de cada una de las personas fuera de convenio dio *feedback* del desempeño de la persona a lo largo del año.

A diferencia de otros años, no realizamos una evaluación cuantitativa con un porcentaje de cumplimiento de objetivos y Apreciación de Valores.

→ GESTIÓN DEL CLIMA

Durante los últimos tres años, con el fin de construir juntos un buen clima laboral, implementamos la Encuesta de Clima Great Place to Work.

En 2019, contamos con la participación de 2.527 empleados, el 81% de la compañía, y subimos 9 puntos respecto del resultado de 2018, alcanzando los 69 puntos en 2019. Esta herramienta es complementada con *focus groups* para profundizar, desde la perspectiva cualitativa, el entendimiento de los resultados cuantitativos que surgen de la encuesta de clima.

En 2020, respondiendo al contexto, la encuesta no se realizó.



→ PROGRAMA DE BENEFICIOS

Contamos con un programa de beneficios diferencial con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestra gente, considerando siempre la etapa de vida de cada colaborador. Entre ellos, acompañamiento en momentos especiales como nacimientos o casamientos.

El 2020 representó un año en donde el contexto del negocio llevó a que busquemos la sustentabilidad de la empresa a largo plazo priorizando la fuente de empleo. Por eso, redefinimos nuestra propuesta de beneficios manteniendo algunos que consideramos relevantes como son la entrega de regalos por nacimiento y el acompañamiento al personal en el proceso de jubilación.

Por su parte, si bien los festejos de fechas especiales se interrumpieron, el Día del Niño se festejó con una reunión en forma virtual.

Otros beneficios:



MÁQUINAS DE SNACKS Y GASEOSAS, Y ENTREGA DE VIANDAS

para personal del Aeropuerto Internacional de Ezeiza, Aeroparque Jorge Newbery y TCA



HORARIOS FLEXIBLES

que gestiona cada colaborador con su jefe directo.



ABONO DE GUARDERÍA

para los niños desde los 45 días hasta los 4 años de edad de todo el personal de la compañía.



TELÉFONO CELULAR



DESCUENTOS ESPECIALES

en Duty Free, Shop Gallery, telefonía, locales de gastronomía y servicios de transporte.

ACOMPañAMIENTO A MADRES Y PADRES

Los papás recientes cuentan con una licencia paga de 10 días por nacimiento de hijo. En cuanto a la licencia especial posmaternidad, durante el lapso de 6 meses, ofrecemos a la madre la posibilidad de reducir su jornada laboral habitual en un 50 % en turno diurno, sin reducción de su salario mensual. También contamos con lactarios en el edificio corporativo que propician la continuidad de la lactancia.

En 2020 casi la totalidad del esquema de trabajo viró a *home office* y los líderes de equipo acompañaron en la integración de la vida familiar y laboral. Para eso estuvimos junto a los líderes brindando formación y guías para que cada equipo se pueda acomodar en base a sus necesidades.

| DATOS AGREGADOS | DATOS AGREGADOS | | | |
|--|-----------------|---------|---------|---------|
| | 2019 | 2019 | 2020 | 2020 |
| CANTIDAD DE EMPLEADOS | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES |
| N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2020 | 16 | 43 | 31 | 47 |
| N° de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2020 y cuya licencia inició en 2020 | 11 | 43 | 26 | 47 |
| N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2020 y continúan de licencia al 31/12/2020. | 5 | 0 | 5 | 0 |
| Tasa de regreso al trabajo 2020 | 68% | 100% | 83% | 100% |
| N° de empleados que regresaron al trabajo durante 2020 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2018 o 2019) | 5 | 2 | 1 | 2 |
| N° de empleados que regresaron al trabajo durante 2020 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2018 o 2019) y permanecieron 12 meses en el empleo. | 5 | 2 | 1 | 2 |
| Tasa de retención | 100% | 100% | 100% | 100% |



LICENCIAS POR UNIDAD DE NEGOCIO Y DE SERVICIO

| | EZE | | AEP | | NORESTE | | | SUR | | OESTE | | TCA | | UNS | |
|--|-------|-------|-------|-------|---------|-------|--|------|-------|-------|-------|--------|-------|---------|-------|
| | M | H | M | H | M | H | | M | H | M | H | M | H | M | H |
| Nº de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2020. | 7 | 15 | 2 | 4 | 4 | 1 | | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 | 8 | 8 |
| Nº de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2020 y cuya licencia inició en 2020. | 7 | 15 | 2 | 4 | 4 | 1 | | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 13 | 5 | 8 |
| Nº de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2020 y continúan de licencia al 31/12/2020. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 |
| Tasa de regreso al trabajo. | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | | 50 % | 100 % | 100 % | 100 % | 33,3 % | 100 % | 62,50 % | 100 % |
| Nº de empleados que regresaron al trabajo durante 2020 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2018 o 2019). | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nº de empleados que regresaron al trabajo durante 2020 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2018 o 2019) y permanecieron 12 meses en el empleo. | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tasa de retención. | 100 % | 100 % | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |





Encuentro de Líderes VIRTUAL

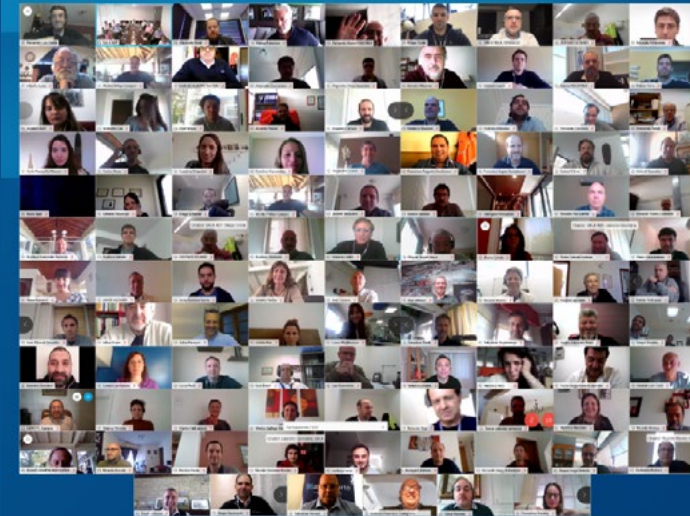
Aeropuerto

iHay Equipo!

Gracias por participar del Encuentro de Líderes Virtual. Queremos conocer tu opinión.

Hacé click acá para responder la encuesta.

iAsí lo vivimos!



→ COMUNICACIÓN INTERNA

Nuestra estrategia de comunicación interna estuvo enfocada en alcanzar a los equipos, de forma segmentada con un contenido de valor, sobre todo en el contexto de pandemia. El eje principal de trabajo fue la salud.

Utilizamos principalmente canales como correo electrónico, Intranet, WhatsApp y carteleras digitales y en 2020 avanzamos con la cartelería digital en San Fernando,

Aprovechando la virtualidad pusimos foco en los encuentros Mano a Mano de cada Unidad de Negocio y Unidad de Servicio al Negocio, donde quienes querían participar podrían conocer las últimas novedades directamente a través de su Gerente General.

→ ENCUENTRO DE LÍDERES

Mantuvimos la esencia de este espacio de comunicación e incluso generamos más espacios a lo largo del año. Nos transformamos en un formato digital conectando a todos los líderes del país a través de Cisco.

El objetivo de este espacio es mantener informados a nuestros empleados sobre las prioridades del negocio. Moderado por el Equipo Directivo y la participación de distintos gerentes sobre temas particulares, Durante 2020 compartimos 3 encuentros de líderes virtuales.

En el último encuentro, llevado a cabo en octubre, contamos con un 9% de participación y la satisfacción general del evento fue de 4,19/5.

→ COMPENSACIONES

Seguimos monitoreando los roles fuera de convenio con el asesoramiento de consultoras externas, con la vigencia de la estructura salarial por bandas, de esta manera podemos gestionar las remuneraciones de una manera competitiva y equitativa según el mercado dentro de la compañía. Para asegurar la homologación respecto del mercado nos basamos en la descripción del rol considerando sus responsabilidades. Para obtener más información comparable utilizamos el sistema de valuación de puestos que nos provee una consultora externa.

Durante todo el año 2020, la consultora WTW nos contactó para que completemos distintas encuestas con algunas consultas rápidas para detectar posibles cambios en las estimaciones de los incrementos salariales para 2020; como así también las proyecciones para 2021.

El año 2020 no tuvimos revisiones salariales, solo casos puntuales.

employer brand research 2020.



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. El ranking fue elaborado por Randstad Argentina, agencia referente en Recursos Humanos.

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.

 **4.500**
participantes



→ RELACIÓN CON SINDICATOS

Tenemos especial cuidado en respetar y adecuar nuestras relaciones sindicales sobre la base de las disposiciones legales nacionales e internacionales, que aseguran el ejercicio de la libertad sindical.

Durante el año 2020 mantuvimos los lineamientos de nuestra filosofía en materia de relaciones laborales con las representaciones gremiales de nuestros trabajadores encuadrados en el Convenio Colectivo de Empresa, firmado en 2015 con la Asociación de Personal Aeronáutico (APA) y la Unión de Personal Civil de la Nación (UPCN).

A partir de marzo de 2020 mantuvimos una mesa de negociación permanente a los efectos de evaluar y gestionar en conjunto el impacto que generó la pandemia en la actividad de la Empresa. De esa forma y en el marco de una colaboración recíproca logramos resolver las distintas problemáticas surgidas en un escenario de excepción que no tenía precedentes en cuanto a la magnitud y efectos.

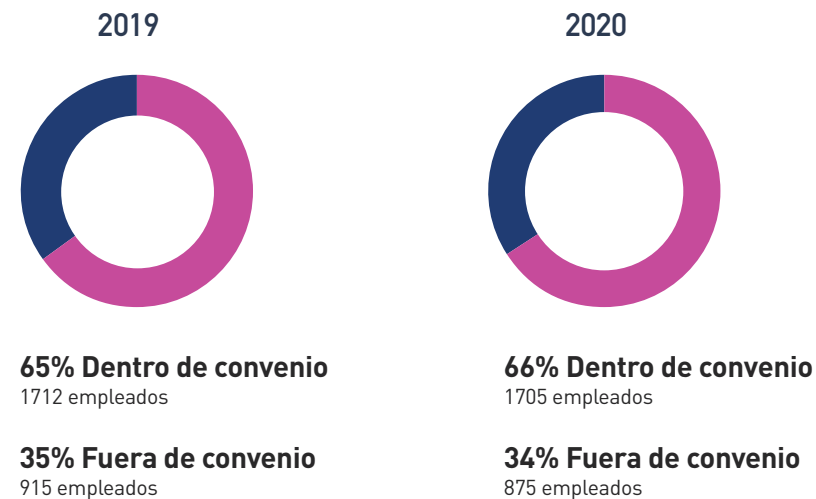
Además, nos basamos en asegurar las fuentes de trabajo preservando la sustentabilidad de la empresa y de esa manera logramos asegurar la continuidad de la operación sin escenarios relevantes de conflicto.

Desde la Dirección de Recursos Humanos y a través de la Gerencia de Relaciones Laborales, apoyados asimismo con los BP (Business Partner) de RRHH de cada Unidad de Negocio, mantenemos un contacto permanente con las comisiones internas de delegados de cada una de las organizaciones gremiales. Con ellos manejamos la problemática cotidiana que, en el especial contexto por la pandemia por COVID-19, nos mantuvo en constante vínculo.

Paralelamente implementamos una mesa de negociación a lo largo del año para acordar los temas de mayor trascendencia, algunos de los cuales fueron presentados ante el Ministerio de Trabajo de la Nación.

Durante 2020 no se realizaron interrupciones del servicio público debido a conflictos gremiales.

CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO



DISTRIBUCIÓN POR UN



→ SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Trabajamos con el objetivo de garantizar un ambiente seguro y saludable para todos nuestros empleados y todas las personas que realizan una actividad dentro de nuestras instalaciones, y para ello contamos con una Política de Salud que guía las acciones y procesos que desarrollamos en este ámbito.

En 2019 constituimos el Comité de Seguridad e Higiene que establece el convenio colectivo y avanzamos en soluciones para preservar la vida y la salud psicofísica integral de los trabajadores en el ambiente laboral, mediante el cumplimiento de la normativa legal y convencional en materia de salud, higiene y seguridad en el trabajo.

Consensuado entre las partes, el comité se encuentra integrado por cuatro representantes del sector sindical y cuatro por parte de la empresa. Los miembros se reúnen mensualmente y las decisiones tomadas se aplican en todos los aeropuertos en la medida en que la decisión sea pertinente.

Buscando promover el compromiso, responsabilidad y desarrollo articulado entre los diferentes actores, intercambiamos información útil para la prevención y mejoramiento de cualquier aspecto ligado a la salud y seguridad laboral.

El principal desafío fue mantener la operación asegurando el cuidado de nuestros equipos de trabajo. Por eso trabajamos de forma coordinada junto al Departamento Médico, los sindicatos y los equipos de cada uno de los aeropuertos para desarrollar protocolos de actuación, asegurar capacitaciones, elementos de protección personal e información constante sobre la importancia del cuidado.

| INDICADORES DE EMPLEADOS | 2019 | | 2020 | |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | H | M | H | M |
| Tasa de ausentismo | 4,17 | 0,56 | 1,05 | 0,20 |
| Tasa de enfermedad | | | | |
| - CABA y GBA | 1,21 | 0,28 | 0,05 | 0,031 |
| - Interior | 0,24 | 0,07 | 0,01 | 0,003 |
| - Total | 1,45 | 0,35 | 0,06 | 0,034 |
| Días perdidos por enfermedad | | | | |
| - CABA y GBA | 13.107 | 2.402 | 11.728 | 1.998 |
| - Interior | 2.224 | 591 | 2.655 | 206 |
| - Total | 15.331 | 2.993 | 14.383 | 2.204 |
| Tasa de accidentes | | | | |
| - CABA y GBA | 0,31 | 0,01 | 0,01 | 0,003 |
| - Interior | 0,03 | 0,02 | 0,001 | 0,002 |
| - Total | 0,34 | 0,03 | 0,011 | 0,005 |
| Días perdidos por accidentes | | | | |
| - CABA y GBA | 2.832 | 126 | 1.390 | 164 |
| - Interior | 270 | 166 | 240 | 118 |
| - Total | 3.102 | 292 | 1.630 | 282 |

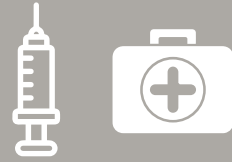
No se registraron víctimas mortales en 2020.

| INDICADORES DE EMPLEADOS DATOS 2020 POR UN | EZE* | | AEP | | NORESTE | | SUR | | OESTE | |
|--|-------|-------|------|-------|---------|-------|------|-------|-------|-------|
| | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M |
| Tasa de enfermedad | 1,31 | 0,011 | 0,18 | 0,166 | 0,09 | 0,037 | 0,14 | 0,030 | 0,17 | 0,014 |
| Días perdidos por enfermedad | 9.230 | 728 | 1267 | 353 | 612 | 79 | 944 | 64 | 1.194 | 29 |
| Tasa de accidentes | 0,14 | 0,00 | 0,06 | 0,046 | 0,02 | 0,049 | 0,01 | 0,006 | 0,039 | 0 |
| Días perdidos por accidentes | 993 | 66 | 397 | 98 | 108 | 105 | 101 | 13 | 26 | 0 |

No se registraron víctimas mortales en 2020.

* Contempla los datos correspondientes a TCA.






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 con esta situación.




1252
VACUNAS


22
PUNTOS DE VACUNACIÓN

LA TECNOLOGÍA COMO ALIADA

El equipo de IT trabajó internamente para implementar y mantener sistemas de conectividad que aseguraran 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:

Mesa de Ayuda (Soporte) 100% disponible para los empleados.



418
Salas virtuales
personales disponibles



1000
VPNs generadas



21600
Llamados atendidos



250
Notebooks instaladas
y entregadas



18400
Videoconferencias
realizadas



102
Horas cursos IT



52600
Tickets gestionados



550
Usuarios conectados
diariamente al skype
empresarial



260
Proyectos
gestionados



Contact Center
Experiencia remoto

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.

CIBERSEGURIDAD

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 de 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. 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 2020, los sistemas de defensa de Aeropuertos Argentina 2000 (*antispam, antiphishing, antimalware, etc.*) se encontraron constantemente bloqueando ataques, y bloquearon aproximadamente 16 millones de correos maliciosos. Algunos han pasado nuestro sistema de 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

- Verificá siempre la procedencia de los correos electrónicos, si te parece de origen sospechoso no lo contestes y borrarlo.
- 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 4852-6444 / www.centrodesoporteit.com.ar

→ capítulo 09



ODS → 6, 7, 12, 13, 15

AMBIENTE

COMPROMISO CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

Trabajamos para cuidar el ambiente poniendo el foco en la minimización de nuestra huella de carbono a partir de la eficiencia en el consumo de energía, y en la gestión responsable de los residuos.

PRINCIPALES INDICADORES DATOS AGREGADOS - AÑO 2020



\$ \$138.527.963
EN INVERSIONES Y OTROS GASTOS AMBIENTALES ⁽¹⁾

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KWH) ⁽²⁾
80.569.707

CONSUMO DE GAS NATURAL (M3) ⁽³⁾
1.321.230

CONSUMO DE AGUA (M3) ⁽⁴⁾
1.989.570

⁽¹⁾ Datos reexpresados por inflación a diciembre 2020, según la norma NIC 29.
⁽²⁾ 34 aeropuertos alcanzados.
⁽³⁾ 14 aeropuertos alcanzados.
⁽⁴⁾ 35 aeropuertos alcanzados.

→ SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Nuestra prioridad es minimizar, prevenir y compensar el impacto ambiental en las operaciones aeroportuarias. Para ello, contamos con un Sistema de Gestión Ambiental basado en la Política Ambiental, y un conjunto de directivas administrativas, de organización y conocimientos operacionales que nos guían en el desarrollo de acciones y programas de optimización en el uso de los recursos y gestión responsable de los residuos. Este sistema cuenta con indicadores estratégicos para monitorear el desempeño en todos los aeropuertos, diagnosticar nuestra situación ambiental y reportar nuestra gestión a las autoridades correspondientes.

En 2020 continuamos con el desarrollo de un mapa de análisis y gestión de riesgos ambientales con el foco puesto en la salud pública y en la preservación del entorno.

Desde TCA, realizamos un seguimiento de la normativa ambiental, y un monitoreo y medición de nuestra operación para relevar indicadores y evaluar el impacto ambiental de la gestión.

LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE DE AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

- Tomar medidas que garanticen la mejora continua y la eficiencia ambiental de los procesos productivos, para seguir creciendo de manera sostenible y sustentable.
- Conocer el estado de situación actual del inventario de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) para luego planificar, hacer, verificar y actuar por medio de metas en la reducción de las emisiones.
- Promover una conducta de compromiso para la reducción de carbono y energía entre todos los actores aeronáuticos.
- Desarrollar programas y planes de trabajo para el cumplimiento de la normativa vigente y los requisitos de responsabilidad social, seguridad e higiene y riesgos ambientales.
- Monitorear y sistematizar indicadores específicos de todos los aeropuertos concesionados en temáticas como reciclado, residuos sólidos, peligrosos, industriales, provenientes del exterior, recursos forestales y parqueización, agua potable, efluentes líquidos, suelos, sistema pluvial, emisiones, ruidos y pasivos ambientales.
- Evaluar constantemente las operaciones y procesos de la actividad aérea en relación con la variable ambiental para mantener su control y prevenir su incidencia.
- Asumir la responsabilidad en la formación y la participación directa del personal, promocionando los valores y las buenas prácticas medioambientales correspondientes, y desarrollar una práctica participativa que genere un espacio de diálogo entre todos los colaboradores de la compañía.



→ EMISIONES

Uno de nuestros principales ejes en materia ambiental es la lucha contra el cambio climático. En este marco, comenzamos desde 2018 a desarrollar el Programa de Monitoreo Ambiental, que tiene como objetivo evaluar y sistematizar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) derivadas de los consumos energéticos de la compañía, y así implementar acciones que nos permitan minimizar nuestra huella.

Este año, si bien el programa no pudo tener avances debido a la pandemia, el equipo de colaboradores responsables de la gestión de la huella de carbono recibió asesoramiento sobre la metodología que se aplica, y se encargó de continuar recopilando la información necesaria a ser aplicada en futuras mediciones.

| DATOS DE AEP | 2017 ⁽¹⁾ |
|---|---------------------|
| EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO EN TC02E | 12.684 |
| EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 1) | 611 |
| EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (ALCANCE 2) | 11.759 |

(1) Aeroparque cuenta con certificación Airport Carbon Accreditation (ACA). Las mediciones de años posteriores se encuentran en proceso de ejecución, pero los resultados no están disponibles a la hora de publicación de este Reporte. Ver: https://www.aa2000.com.ar/pdf/AA2000_Reporte_Sustentabilidad_2018_es.pdf

| DATOS DE EZE | 2019 ⁽²⁾ | 2020 |
|---|---------------------|---------------|
| EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO EN TC02E | 21.843 | SIN NOVEDADES |
| EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 1) | 396,2 | SIN NOVEDADES |
| EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (ALCANCE 2) | 17.800 | SIN NOVEDADES |

(2) Últimas mediciones disponibles verificadas según la norma ISO 14064 en Ezeiza.

Sin novedades para reportar con respecto a emisiones en AEP y en las demás UN de negocios debido a la pandemia por COVID-19.



→ EXPORTACIÓN DE EQUIPOS CONTAMINADOS CON PCB

Durante 2020 el Ministerio de Ambiente de la Nación autorizó a Aeropuertos Argentina 2000 la exportación a la República de Francia de desechos contaminados con PCB (bifenilos policlorados), componente en transformadores eléctricos cuyo uso está prohibido por ser un compuesto altamente cancerígeno y que está presente en algunos equipos que se utilizaban en los aeropuertos de Ezeiza y Mar del Plata. A partir de esta autorización, exportamos 38,5 de toneladas de elementos contaminados con PCBs categorizados como Y10 e Y48 que tendrán su tratamiento y disposición final en la localidad de Saint Vulbas, en Lyon, Francia. Todo conforme Ley N.º 23.922 por la que se aprueba el Convenio de Basilea sobre el Control de los Movimientos Transfronterizos de los Desechos Peligrosos y su Eliminación. De esta forma, con su exportación y eliminación, cumplimos con la Ley Presupuestos mínimos 25.670 para la gestión y eliminación de PCBs, y obtuvimos el Certificado Ambiental Anual previsto por el artículo 5º de la Ley N.º 24.051, sus modificatorios y complementarios, para proceder a la eliminación de los mencionados equipos.

→ ACCIONES PARA EL USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

Trabajamos constantemente para minimizar el uso de energía, buscando reducir su consumo en algún porcentaje en comparación con edificios con características similares.

Algunas de las medidas principales tomadas durante los últimos años fueron:

- Seleccionar accesorios y equipos de iluminación eficientes, que logran ahorro en el uso de energía.
- Proyectar sistemas de refrigeración y calefacción de las terminales (se proyectan) sin clorofluorocarbonos (CFC) y limitar el uso de refrigerantes con alto potencial de agotamiento del ozono que puedan contribuir al calentamiento global.
- Diseñar sistemas de acondicionamiento considerando el ingreso de aire exterior para garantizar la calidad de aire interior.
- Controlar la temperatura del aire en cada espacio ocupado a través de sensores conectados a sistemas de control dedicado de acondicionamiento.
- Diseñar terminales que prioricen la luz natural y las vistas exteriores.
- Instalar un sistema unificado de videoconferencia que provea una infraestructura versátil, segura y fácil de usar.

Para contribuir a la reducción del consumo de energía, durante 2020 en TCA llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

Se sustituyó la iluminación fluorescente e incandescente por lámparas LED de bajo consumo.

Se implementó alarma temporizada para disminuir los tiempos de apertura de las cortinas dentro de la cámara refrigerada de Exportación. Así se disminuyó el consumo energético y las pérdidas frigoríficas.

Por su parte, se estima que la reducción del consumo eléctrico oscila entre un 1,5% en iluminación de edificios y consumo de máquinas frigoríficas*.



ENERGÍA RENOVABLE EN LOS AEROPUERTOS

El Aeropuerto de Comodoro Rivadavia, cuenta con paneles solares térmicos para generar agua caliente, lo que redujo el consumo de energía de red y favoreció la generación de energía renovable sin impacto en el medio ambiente.

Durante 2020 no avanzamos en la implementación de energía renovable en los aeropuertos.



→ CONSUMO DE ENERGÍA¹, GAS NATURAL² Y AGUA³ 2020



EZEIZA

40.384.000 KWh electricidad
326.000 m³ agua

SALTA

1.310 KWh electricidad
11.070 m³ agua

SAN RAFAEL

325.820 KWh electricidad
607 m³ gas natural
2.015 m³ agua

MALARGÜE

192.000 KWh electricidad
9.437 m³ gas natural
760 m³ agua

MENDOZA

2.413.800 KWh electricidad
64.629 m³ gas natural
8.283 m³ agua

CATAMARCA

316.709 KWh electricidad
650 m³ agua

SAN LUIS

1.718 KWh electricidad
1.200 m³ agua

TCA⁴

13.430.200 l agua

JUJUY

1.223.397 KWh
6.094 m³ agua

RIO HONDO

205.200 m³ agua

AEROPARQUE

16.470.363 KWh electricidad
99.654 m³ gas natural
596.177 m³ agua

LA RIOJA

228.960 KWh electricidad
720 m³ agua

TUCUMÁN

2.139.600 KWh electricidad
600 m³ agua

JUJUY

1.223.397 KWh electricidad
6.094 m³ agua

SAN JUAN

390.635 KWh electricidad
3.563 m³ gas natural
120 m³ agua

RÍO GRANDE

318.679 KWh electricidad
143.135 m³ gas natural
4.670 m³ agua

VIEDMA

329.154 KWh electricidad
3.934 m³ gas natural
12.194 m³ agua

SAN FERNANDO

296.204 KWh electricidad
120 m³ agua

RIO CUARTO

1.056 KWh electricidad
11 m³ gas
820 m³ agua

RESISTENCIA

918.000 KWh electricidad
10.800 m³ agua

RECONQUISTA

8.400 KWh electricidad
420 m³ agua

FORMOSA

40.565 KWh electricidad
77 m³ agua

VILLA REYNOLDS

134 KWh electricidad
3.850 m³ gas natural
288.000 m³ agua

IGUAZÚ

193.600 KWh electricidad
29.466 m³ agua

SANTA ROSA

161.049 KWh electricidad
324 m³ agua

BARILOCHE

4.277.414 KWh electricidad
260.378 m³ gas natural
517.800 m³ agua

ESQUEL

225.389 KWh electricidad
65.941 m³ gas natural
720 m³ agua

PUERTO MADRYN

133.736 KWh electricidad
52.927 m³ gas natural
570 m³ agua

PARANÁ

369.122 KWh electricidad
72 m³ agua

SANTIAGO DEL ESTERO

655.585 KWh electricidad
65 m³ agua

POSADAS

617.030 KWh electricidad
60 m³ agua

CÓRDOBA

5.058.180 KWh electricidad
22.059 m³ agua

GENERAL PICO

123.664 KWh electricidad
2.381 m³ gas natural
10.360 m³ agua

COMODORO RIVADAVIA

77.416 KWh electricidad
58.178 m³ gas natural
7.878 m³ agua

MAR DEL PLATA

974.805 KWh electricidad
29.297 m³ gas natural
18.116 m³ agua

RÍO GALLEGOS

921.600 KWh electricidad
523.308 m³ gas natural
130 m³ agua

EL PALOMAR

1.106.108 KWh electricidad
960 m³ agua

[1] 34 aeropuertos alcanzados.
[2] 16 aeropuertos alcanzados.

[3] 35 aeropuertos alcanzados.
[4] Cálculo en litros.

→ EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

Realizamos evaluaciones de impactos ambientales que cuentan con un análisis técnico-administrativo empleado para identificar, prevenir y minimizar los impactos de los proyectos desarrollados. Estos estudios los presentamos al Ente Regulador (ORSNA 36/08) antes de comenzar con obras de infraestructura y son aplicables a todo el Sistema Nacional Aeroportuario.



→ GESTIÓN DE DERRAMES Y EFLUENTES

Las aguas servidas generadas por la actividad de los aeropuertos (según el caso) son tratadas para alcanzar los límites permitidos de vuelco a cuerpos de agua superficial, infiltración en el suelo, entre otros, de acuerdo con las normativas de las autoridades locales de ambiente.

Contamos con plantas de tratamiento de efluentes líquidos para disminuir su aporte de materia orgánica a los efluentes totales. Los aeropuertos que cuentan con tal sistema son: Ezeiza, Bariloche, Córdoba, Mar del Plata, Puerto Madryn, Neuquén, Santiago del Estero, Resistencia, Formosa, Catamarca, Viedma, La Rioja, Tucumán y Río Gallegos.

El año 2020 fue paradigmático, ya que no existieron operaciones aéreas en un contexto normal. Por lo tanto, los derrames tuvieron una reducción producto de la existencia de menor cantidad de vuelos

En TCA se registraron 56 derrames menores, (disminuyó su cantidad y magnitud), con 1.469 kg de productos derramados y se utilizaron 962 kg de elementos para neutralizarlos en su totalidad. Además, se pusieron en funcionamiento los depósitos para Residuos Peligrosos e Industriales de todas las sucursales de TCA.

| GENERACIÓN DE EFLUENTES POR DESTINO (EN M3) | 2019 | 2020 |
|--|-------------|-------------|
| AGUA ⁽¹⁾ | 9 | 9 |
| POZO CIEGO | 6 | 6 |
| PLANTA DE TRATAMIENTO | 14 | 14 |
| LECHO NITRIFICANTE | 4 | 4 |

1. Cantidad de aeropuertos de SNA.

Nota 1: los ambientes hídricos sobre los cuales AA2000 realiza vertido de efluentes no presentan signos de daño ambiental en el periodo de reporte.

Nota 2: sin datos 2020 para el desglose del vertido de agua según tipo

Nota 3: sin datos 2020 para el desglose de los vertidos de agua en zonas de estrés hídrico por tipo



→ GESTIÓN DE RESIDUOS

Los residuos vinculados al plan implementado durante 2020 son los que se relacionan a la emergencia sanitaria producida por el COVID-19. Estos incluyen los residuos generados por los elementos de protección personal utilizados por la tripulación y pasajeros de vuelos, como así también de todo el personal que se desempeña y/o transita dentro de los ámbitos aeroportuarios, durante la vigencia de la emergencia sanitaria, tales como barbijos, tapabocas, guantes, camisolines o mamelucos, entre otros materiales.

Existen en el aeropuerto dos focos principales de generación:

- Atención primaria a vuelo.
- Controles del vuelo en terminal.

Por otra parte, existe un subgrupo que se vincula a los EPPs (Elementos de Protección Personal) generados por empresas y/u organismos públicos dentro de las instalaciones del aeropuerto.

Para ello definimos que estos elementos deberán disponerse en cestos específicos con su debido triple embolsado, separados de los residuos sólidos urbanos y posteriormente incorporarlos al circuito de recolección de residuos.

Durante 2020 no pudimos avanzar con el Programa de Gestión integral de residuos. El programa alcanza:

- Gestión de residuos asimilables a los domiciliarios: son dispuestos en relleños sanitarios habilitados y para ello desarrollamos un programa de reciclado de papel, vidrio y plástico. En este tipo de residuos los aeropuertos pertenecientes al SNA que se encuentran reciclando son: Aeroparque Jorge Newbery, Córdoba, Bariloche, Palomar, Mar del Plata, Tucumán y Paraná.
- Gestión de residuos no peligrosos: para papel, vidrio y plástico, llevamos a cabo un programa de reciclado; finalizada la vida útil de toners y baterías vehiculares, los devolvemos a la empresa proveedora; donamos los residuos

electrónicos a organizaciones aliadas, y entregamos chatarra, madera y otros residuos voluminosos a centros autorizados.

- Gestión de residuos peligrosos: la realizamos atendiendo a la protección de la salud humana, la defensa del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales, según la legislación vigente.

En TCA fueron tratados 326,530 kg de Residuos Sólidos Urbanos (RSU). Los Residuos Industriales o No Peligrosos dispuestos durante el año fueron 3.115 kg de los cuales 1175 kg fueron RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos). Los Residuos Peligrosos gestionados durante este año fueron 2.165 kg, que se tratan garantizando la protección de la salud humana, la defensa del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales; (para lo cual) los gestionamos conforme a la legislación vigente, solicitando a requerimiento el traslado y la disposición final con manifiestos y certificados de disposición final de cada material.

| GENERACIÓN RSU Y RP | | 2019 | 2020 |
|---|-------------------------|------------------|---------------------------------|
| | DESTINO | PESO EN KG | PESO EN KG |
| RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU) | VERTEDEROS | 7.890.614 | 2.676.962 ⁽¹⁾ |
| RESIDUOS PELIGROSOS | ALMACENAMIENTOS IN SITU | 4.829 | 5.446 ⁽¹⁾ |
| RESIDUOS PELIGROSOS TRANSPORTADOS Y TRATADOS | DISPOSICIÓN FINAL | 2.254 | DRACONIS ⁽²⁾ |

[1] 35 aeropuertos alcanzados

[2] "La gestión de residuos de vuelos internacionales se realiza por medio de la Res. Senasa 77/19 Plan Nacional de Prevención de Ingreso y Transmisión de Plagas y Enfermedades a través de Residuos regulados. Por tal resolución los residuos deben ser tratados de manera diferencial. Para el caso del aeropuerto de Ezeiza tales residuos se trasladan a la Planta de tratamiento de residuos de alto riesgo "Draconis", cumpliendo de esta manera tal Resolución."



RECICLAJE: VALORIZACIÓN DE NUESTROS RESIDUOS

En nuestras oficinas corporativas implementamos el Programa de Gestión Integral de Residuos Internos (GIRI) para la separación de residuos. Este programa está alineado con las regulaciones ambientales de la Ciudad de Buenos Aires y la Ley de Basura Cero.

Además, generamos alianzas con organizaciones de la sociedad civil para que nuestros residuos reciclables se conviertan en recursos de valor para generar un impacto social en la comunidad. Trabajamos junto con la Fundación del Hospital de Pediatría Garrahan, El Ceibo y la Cooperativa El CorreCamino.

Este año la recolección de los diferentes materiales se vio afectada debido al trabajo remoto y la ausencia de personal en las oficinas del edificio corporativo.

Los residuos peligrosos que se generan por las actividades de mantenimiento a cargo de Aeropuertos Argentina 2000 son gestionados de acuerdo con la Ley N.º 24.051, garantizando su trazabilidad desde su origen hasta su disposición final en operadores habilitados por la autoridad de aplicación.

La reducción en el funcionamiento general de las oficinas de TCA atenuó la recolección de materiales reciclables para la Fundación Garrahan. Se buscaron nuevas formas de colaborar en el programa que incluyeron el aumento de ítems para donar, ampliando la lista de materiales a papel, tapitas plásticas, llave de bronce, latas de aluminio, RAEE, CD y DVD, cables, monitores, CPU y teclados reforzando el vínculo para el año próximo.

VALORIZACIÓN DE LOS RECURSOS EN LAS OBRAS DE INFRAESTRUCTURA

En las obras que realizamos, priorizamos trabajar con aquellos materiales que se fabrican y obtienen en la misma región, a fin de generar un impacto en las economías locales y minimizar las emisiones de CO2 asociadas con el transporte. Además, las terminaciones las diseñamos teniendo en cuenta el entorno y el paisaje circundante y priorizamos la reutilización de los materiales en aquellos casos en los que pueda aplicarse.



→ UNA NUEVA PISTA CONSTRUIDA CON MATERIALES REUTILIZADOS

El material de la demolición y trituración de la pista de Aeroparque se remitió para su reciclado y la obtención de agregados pétreos limpios y homogéneos.

El hormigón, se trituró y utilizó para las sub-bases granulares debajo del hormigón nuevo volcado en la repavimentación. Otra parte del hormigón demolido, en forma de bloques de unos 30x30 cm, se incorporó para la mejora de la calidad del suelo, que contenía raíces y residuos de varios tipos que afectaban la estabilidad del terreno, de manera tal de mejorar la sustentación.

El asfalto que existía debajo del hormigón, de restos de pistas anteriores-, se reutilizó triturado para bases granulares en márgenes pavimentados.

En total, de por la demolición y trituración de la pista de Aeroparque se estima un reciclado del 93 % de los materiales y escombros a descartar.

Ver capítulo Infraestructura para más información.

MATERIALES RECICLADOS

| | 2019 | 2020 |
|---|---|--|
| Fundación del Hospital de Pediatría Garrahan | 11.650 kg de papel 62 kg de tapitas 0 kg de llaves | 6.348 kg de papel 41 kg de tapitas 0 kg de llaves |
| El Ceibo | 400 kg de cartón 48 kg de plástico 600 kg de papel 8.6 kg de vidrio | 0 kg de cartón 0 kg de plástico 0 kg de papel 0 kg de vidrio |
| El Correcaminos | 350 kg de cartón 0 kg de plástico 30 kg de Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) | 0 kg de cartón 0 kg de plástico 0 kg de Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) |

En Formosa: se realizó recolección de 10 kg de tapitas y 150 kg de cartones y papel de diarios. Además, en 2020 se continuó la campaña de separación de residuos en origen iniciada en 2019

En Bariloche, se llevó a cabo un acuerdo con una recicladora de cartones, designando un depósito en el aeropuerto para que los permisionarios y personal del Aeropuerto separen los cartones que no utilizan y sean donados para reciclar.

En el aeropuerto de Paraná continuamos con el Programa de Separación de Residuos en Origen que iniciamos a fines de 2018 y, aun en plena pandemia, logramos entregar separados: 156 kg de cartón, 109kg de papel y 49kg de plásticos, en 7 retiros anuales realizados por la Cooperativa "Nueva Vida" que trabaja en la Planta de Clasificación y Tratamiento de Residuos Municipal "Gral. Belgrano".

De esta manera colaboramos en favorecer el derecho a un ambiente sano en nuestra comunidad, atendiendo a la minimización de la generación de residuos, la separación en origen, la recolección diferenciada, la reutilización, reciclado, y disposición final adecuada de los residuos.



→ AGUA

Nuestro consumo de agua está principalmente vinculado a la higiene de nuestros colaboradores, de los pasajeros y de la comunidad en general. Por eso, es habitual en nuestro accionar hacer foco en la concientización.

En los aeropuertos de la UNE incorporamos servicio de lavado ecológico sin utilización de agua, no genera desperdicios y opera a través de plataforma digital.

Por su parte, en los proyectos de obras de nuevas terminales o en remodelaciones buscamos reducir el consumo de agua potable, en la medida de lo posible, utilizando artefactos sanitarios eficientes (inodoros de doble descarga, mingitorios y duchas de bajo consumo y griferías de corte automático), y la reutilización de aguas grises y condensado. Además disponemos de plantas de tratamientos cloacales en 14 aeropuertos.



A white private jet is parked on a tarmac under a dramatic sky with orange and blue clouds. The jet is positioned in the lower-left quadrant of the image, facing left. The background shows a vast landscape with low hills under a sunset sky.

→ CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

Tenemos la gran oportunidad de tener contacto con millones de personas que trabajan y transitan por nuestros aeropuertos, motivo por el cual cumplimos con nuestro rol social en la sensibilización de la importancia del cuidado del ambiente y la lucha contra el cambio climático. Entre los espacios de promoción en los que participamos, destacamos:



CAMPAÑA DE CONSUMO RESPONSABLE

Trabajamos en la sensibilización interna y externa del cuidado de nuestros recursos, en particular, en el uso responsable del papel, el agua, la energía y plástico; así como en la concientización y educación sobre la huella de carbono. Para ello utilizamos nuestras redes sociales y el circuito de CCTV de los aeropuertos.



COOPERATIVA EL CORRECAMINO

Somos padrinos de la la Cooperativa El CorreCamino, que tiene como fin transformar la basura desechable en un bien potencial a través de su división y reciclaje.



BASURA CERO

Continuamos con la campaña de concientización y educación de separación de basura en origen en distintos puntos del país.



BIODIVERSIDAD

La seguridad operacional es nuestra prioridad, por eso todos nuestros aeropuertos cuentan con un programa de prevención del riesgo por fauna que se realiza en base a una evaluación biológica.

Entendemos lo importante que es preservar la biodiversidad, por eso las observaciones de aves son publicadas en la plataforma de ciencia ciudadana eBird, desarrollada por el Laboratorio de Ornitología de la Universidad de Cornell y gestionada en nuestro país por Aves Argentinas.

Esta plataforma de acceso libre brinda información actualizada contribuyendo al conocimiento y la conservación de las aves y sus ambientes.

En el año 2020, registramos la presencia de un Yagareté (*Panthera Onca*) en el aeropuerto de Iguazú. Esta especie, declarada Monumento Natural de Argentina, está en peligro de extinción. Trabajamos en conjunto con la Administración de Parques Nacionales y se instalaron cámaras trampa para tener registro de la actividad y colaborar con el monitoreo de los ejemplares que estuvieren en inmediaciones de nuestra terminal aérea. Las cámaras también registraron otras especies características de la zona como corzuela parda (*Mazama gouazoubira*), pecarí labiado (*Tayassu pecari*), yacupói (*Penelope superciliaris*), ocelote (*Leopardus pardalis*), puma (*Puma concolor*), entre otras.

En el aeropuerto de San Fernando se han rescatado 5 pichones de halconcito colorado (*Falco sparverius*), los cuales se entregaron para su crianza y posterior liberación.



¿POR QUÉ PRESERVAR AL HALCONCITO COLORADO?

Es un gran consumidor de insectos con lo cual ayuda a su control.

- Es un indicador de la salud del ambiente ya que al alimentarse de pequeñas aves, roedores, reptiles e insectos, indica que se encuentran en ese ambiente y por lo tanto es saludable.
- Es una de nuestras aves rapaces más pequeñas y hermosas, que se encuentra en casi todo nuestro territorio y variados ambientes, siendo un característico representante de nuestra avifauna.





OPERATIVO NIEVE

En los aeropuertos en donde hay nieve y hielo en la época invernal –Bariloche, Esquel, Malargüe, San Rafael, Comodoro Rivadavia, Río Gallegos y Río Grande–, desarrollamos tareas específicas con el fin de garantizar la seguridad.

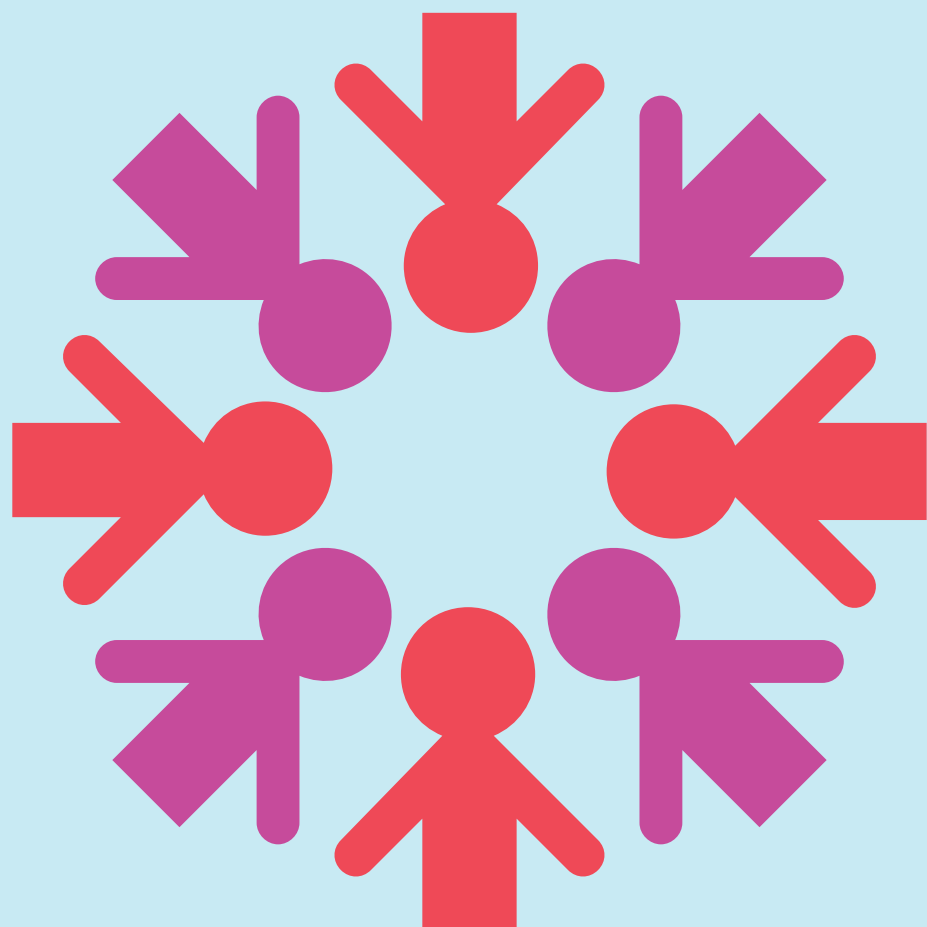
Utilizamos urea y glicol como anticongelantes en los siete aeropuertos donde se lleva a cabo el plan. Para su uso, se presentaron estudios toxicológicos que demostraron que estos no son tóxicos, y que no afectan la vida acuática como tampoco la flora terrestre.

| FLUIDO DE DESHIELO Y ANTIHIELO | 2019 | 2020 |
|--------------------------------|---------|----------------|
| CONSUMO DE UREA (KG) | 221.550 | 156.200 |
| CONSUMO DE GLICOL (LITROS) | 178.125 | 109.620 |

Para mayor información ver página 117 de este Reporte.



→ capítulo 10



ODS → 3, 4, 8, 10, 16, 17

SOCIEDAD

COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES LOCALES

Trabajamos para empoderar los destinos elegidos por nuestros pasajeros desde la promoción del empleo, oportunidades de desarrollo y mejora en salud y en educación.

→ INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA

Desde nuestro Programa Aeropuertos Sustentables, desarrollamos iniciativas con valor social propias y en alianza con instituciones académicas, organismos multilaterales, empresas, organizaciones de la sociedad civil y el sector público, para responder de manera integral a las demandas de las comunidades donde se encuentran nuestros aeropuertos, promoviendo la educación, el arte y la cultura como herramienta de crecimiento social.

En este sentido, desde hace varios años trabajamos en tres pilares de actuación que engloban los programas que realizamos: Generación de oportunidades, Derechos Humanos y Prevención.

Contamos con un programa integral de impacto social que tiene como objetivo que cada aeropuerto participe, apoye y fomente acciones de valor social y ambiental, en alianza con organizaciones locales, organismos públicos y grupos de interés, con la mirada puesta en las características y demandas locales. De esta forma, buscamos generar un efecto multiplicador con iniciativas de gran impacto en la sustentabilidad que empoderen los destinos elegidos y, a su vez, contribuya a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y la Agenda Global 2030.

Durante 2020, dadas las dificultades económicas derivadas de la pandemia, hemos concentrado nuestros esfuerzos en las actividades que requieren de una continuidad para asegurar su sustentabilidad, como la Orquesta Aeropuertos Argentina 2000 y Amaltea.

INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA TOTAL 2020

→ **\$40.186.437**
TOTAL

INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA POR EJE DE ACCIÓN 2020

 **\$4.174.600**
EDUCACIÓN

 **\$260.000**
CULTURA

 **\$35.068.447**
SALUD

 **\$683.390**
CONTRIBUCIONES BENÉFICAS

EDUCACIÓN Y CULTURA

Promovemos la educación y la cultura como motor para el desarrollo de los jóvenes de grupos vulnerables, brindándoles herramientas para su crecimiento personal, social y laboral.

La educación es la base para el desarrollo de una sociedad. Por lo tanto, el acceso a una educación inclusiva, equitativa y de calidad debe ser universal; y es uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a nivel mundial. A pesar de ello, los jóvenes se enfrentan hoy a importantes dificultades para finalizar la escuela secundaria e insertarse en el mercado laboral. Existe una brecha entre la formación ofrecida por la escuela secundaria y la requerida por las empresas. Estas situaciones se profundizan en los grupos más desfavorecidos y registran importantes diferencias según género. En este contexto, desarrollamos programas de educación para mejorar las condiciones de estos chicos y que ellos tengan un mejor paso por la escuela secundaria, capacitarlos en oficios para favorecer su inserción laboral, acompañarlos en estudios superiores, y contribuir mediante la producción y difusión de conocimiento a la mejora del sistema educativo y la inclusión laboral.

Principales objetivos en los ejes de educación y cultura:

- Reducir las barreras a la educación para niños y jóvenes de familias de bajos ingresos.
- Garantizar la estabilidad de los jóvenes de bajos ingresos dentro del sistema educativo.
- Aumentar la asistencia a la escuela.
- Aumentar el rendimiento académico.
- Reducir las tasas de repetición, abandono y exceso de edad.
- Elevar los niveles en la educación básica alcanzada.
- Lograr la continuidad educativa de los jóvenes en estudios superiores y su inserción laboral.
- Capacitar a jóvenes en oficios para la inserción laboral.
- A través de la formación cultural, potenciar nuevas oportunidades para personas de grupos vulnerables.



ORQUESTA AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

En 2016 creamos la Orquesta Juvenil Aeropuertos Argentina 2000, una iniciativa de gran valor social ya que combina la enseñanza en general y la artística con la generación de empleo genuino, lo que contribuye a la inclusión y a achicar las brechas sociales mediante el acceso a la educación y a la cultura.

La Orquesta está formada por un "Orgánico Completo", que incluye instrumentos de cuerdas, maderas, metales y percusión para enfrentar obligaciones de alto nivel artístico, tales como una sinfonía de Mozart o Gershwin. Actualmente, está compuesta por 41 jóvenes entre 15 y 23 años que fueron seleccionados por su director sobre la base de sus estándares de excelencia artística y compromiso. Así, esta iniciativa busca dar un reconocimiento a músicos que se destacaron por su talento. El equipo académico está conformado por un grupo selecto de profesionales en la materia, cuyas herramientas y conocimientos aportan un modelo y método de trabajo con "logro artístico" y cuya consecuencia es la posibilidad de movilidad social.

Los chicos cuentan con una beca de educación y viático que se deposita mensualmente en una caja de ahorro creada para cada beneficiario. Además, damos una beca especial para un asistente que tiene la función de llevar adelante la coordinación general y el cumplimiento de la agenda de ensayos.

El 2020 fue un año imprevisto, pero aún así fue fructífero en cuanto a actividades creativas y novedosas de parte de los jóvenes de la orquesta. Un año que tuvo momentos brillantes con la producción de magníficos videos, y también altibajos, como probablemente ha tenido cada joven que vivió la experiencia de pandemia en esta etapa que a todos nos ha tocado sufrir.





La música sirvió como elemento superador, acompañó en los procesos de cambio que la nueva realidad impuso y ayudó a nivelar los altibajos para seguir andando y progresar de la forma más integral posible.

No obstante, la orquesta comenzó el año 2020 con su rutina normal y programada. Los dos primeros meses del año, fue parte de las agendas culturales del Museo Larreta y el Museo Sívori, también fue invitada por la dirección del Hospital Garrahan para brindar un concierto en el hall público del hospital.

En febrero el director de la orquesta realizó un llamado a audiciones para reorganización de las filas y presentación de becarios aspirantes a ingresar a la orquesta mediante un convenio existente con la UNA (Universidad Nacional de las Artes)

Además, organizamos una jornada completa de grabación en estudio, lo que no solo les permitió a los jóvenes tener la experiencia de grabar de manera profesional, sino también obtener una gran cantidad de material con sonido de alta calidad.

INVITACIÓN ESPECIAL

En febrero de 2020 la orquesta recibió una invitación para formar parte de la ópera Carmen junto a la Opera Festival de Buenos Aires, en presentaciones itinerantes a realizarse en los auditorios más relevantes de la ciudad: La Usina de las Artes, el teatro Coliseo y el Centro Cultural Kirchner (CCK). En marzo comenzaron los ensayos parciales (ensayos por familias separadas) con los profesores de cuerda/viento/director y en segunda parte la orquesta completa con el director con vistas a la realización de la ópera, que quedó suspendida una vez declarada la pandemia.

Se organizó, en pocos días, hacia la actividad virtual y en abril, una vez perfeccionado el sistema de práctica online, la orquesta pudo respetar la misma frecuencia de ensayos que en la presencialidad. Además, se planteó un esquema de encargo de tarea y devolución de trabajo a través de videos realizados por los jóvenes con sus celulares. Así, en forma creativa, el grupo realizó el primer video multipantalla asincrónico (donde cada uno tocó en su casa la parte correspondiente que fue posteriormente sincronizada con el total).

A partir de la repercusión y ánimo de estudio que esta producción despertó en el corazón de la orquesta, se decidió continuar con la producción de este tipo de videos con el mismo formato.multipantalla.

En el transcurso del año la orquesta llegó a ofrecer 3 conciertos presenciales en el Museo Larreta, Museo Sívori y Hospital Garrahan y 5 videos de producción individual y edición multipantalla.

En 2020, invertimos un total de \$4.157.600 en becas, que incluye la logística de los tres eventos presenciales, y honorarios de la participación además de las contrataciones necesarias para ejecutar los eventos.

+3

CONCIERTOS REALIZADOS

5

VIDEOS PRODUCIDOS

\$4.157.600

INVERSIÓN ANUAL



→ APOYO A ENCUENTROS CULTURALES

Promovemos la cultura y la difusión del arte en sus diversas expresiones a través de distintas acciones de apoyo:

- Becas Ana Itelman a jóvenes bailarines del Taller de Danzas del Teatro San Martín.
- Gala Anual - Fiesta de la Luz. Asociación Amigos del Museo Nacional de Bellas Artes.
- Gala de la Fundación Amigos del Teatro San Martín.

→ SALUD

La salud es uno de los pilares fundamentales para garantizar el bienestar de las personas y el desarrollo social. En un año marcado por la crisis sanitaria, la salud se convirtió en la prioridad del planeta

En Aeropuertos Argentina 2000, trabajamos desde hace años en diferentes proyectos con el fin de mejorar los servicios de salud de las comunidades locales.

CASO

HOSPITAL INTERZONAL DE EZEIZA DR. ALBERTO ANTRANIK EURNEKIAN

Desde Aeropuertos Argentina 2000 colaboramos con el Hospital Interzonal de Ezeiza Dr. Alberto Antranik Eurnekian desde los comienzos, cuando nos encargamos de la construcción del edificio en 2006. Así, en articulación público-privada con el gobierno de la provincia de Buenos Aires, aportamos financiamiento para el mantenimiento de las instalaciones y desarrollo de proyectos, y recursos propios para la gestión de diferentes tareas dentro del Hospital.

En el año 2020, el Hospital Interzonal de Ezeiza se convirtió en uno de los centros de asistencia modelo de la lucha contra el COVID-19 y fue designado como centro de derivación de casos sospechosos y confirmados detectados en el Aeropuerto de Ezeiza,

El Hospital alcanza a los más de 600.000 habitantes de la zona y también brinda servicios asistenciales, actividades docentes con capacitación en servicios y formación de personal sanitario, actividades de investigación de tipo Básica-Clinica (por los distintos Comités) y las correspondientes a los servicios de Salud.

Durante 2020, el Hospital registró un total de 6330 ingresos por internación, Para hacer frente a la crisis sanitaria, también se tuvieron que reorganizar algunos espacios y acondicionarlos, como es el caso del auditorio, que se adaptó para internación general y de la Terapia intermedia que se adaptó como terapia intensiva y se le agregaron 8 camas. También se abrió un nuevo espacio de Terapia intensiva con 12 camas, se reestructuraron la Guardia (con ampliación e incorporación de camas), la oficina de Jefatura de Emergencia y se adecuó la casa de Madres para atención de casos de pediatría.

REORGANIZACIÓN DE ÁREAS FRENTE A LA PANDEMIA

A partir de la crisis sanitaria, el Hospital se dividió en dos áreas: área COVID-19 y área no COVID-19. La guardia del área COVID-19 tiene habitaciones de observación y aislamiento del paciente, de contacto estrecho o paciente en sospecha en donde hasta la resolución por el hisopado. Si el paciente es positivo y amerita la internación queda también en la dependencia del Hospital con presión negativa, de lo contrario se retira con pautas de alarma si es que reúne las condiciones de aislamiento en su domicilio.

Sistema de Presión negativa

El sistema de presión negativa es un sistema por el cual, en cada habitación se instala un extractor de aire permanente con alto flujo y alta presión, de manera que al abrir la puerta se absorbe el aire de afuera y no permite que el aire de dentro de la habitación salga y se produzca la propagación del virus. Dentro del habitáculo en donde está instalado este sistema, cada vez que se abre la puerta hacia el exterior lo que hace es ingresar aire y no salir. Los mecanismos de presión negativa se instalaron en todas las habitaciones del hospital, tanto en Terapia como Internación general de los pacientes con COVID-19.



Este sistema se encuentra distribuido de la siguiente manera:

- 32 habitaciones con presión negativa.
- 8 habitaciones en Guardia COVID-19.
- 22 a 24 camas en sala general donde está el paciente en recuperación que no amerita estar en terapia intensiva también con presión negativa.
- Maternidad; se hicieron habitaciones especiales con presión negativa para las embarazadas, parturientas o puérperas COVID-19 positivo y requieran aislamiento.
- 2 habitaciones en Pediatría.
- Quirófanos .
- 2 consultorios para la atención y demanda espontánea de niños con sospecha de COVID-19 y para eventual estadía de observación en Casa de Madres.

Adquisición de equipamiento y materiales.

Durante el año, el Hospital contó con renovación de equipamiento.

- 4 sillones 2 para Hemoterapia 2 para Oncología.
- 1 cabezal más separador de leyla para Neurocirugía.
- 3 electrobisturi.
- Equipo para Espinografía.
- Equipo de Endoscopia transuretral con litotriptor.
- 30 camillas desmontables.

- Ductos para aspiración central O2 y aire comprimido.
- 1 cama reforzada para Cirugía Bariátrica.
- Instrumental para cirugía video laparoscópica de alta complejidad.
- 1 Ureteroscopio.
- 6 camillas.
- Linternas y trocars para cirugía laparoscópica y para videolaparoscopia.
- 6 ECG.
- 5 laringoscopios.
- Suturas para cirugía de alta complejidad entre ellas cirugía bariátrica.

También se pudieron llevar a cabo obras de reacondicionamiento edilicio para mejorar la atención de los pacientes en un contexto altamente complicado, como la ampliación del sector de Administración y Egresos, la inauguración de un Laboratorio Biomolecular, dos consultorios para vacunatorio y ampliación de oficinas de PAMI.



CASO

HOSPITAL INTERZONAL DE EZEIZA DR. ALBERTO ANTRANIK EURNEKIAN



CRECIMIENTO CONTINUO

El crecimiento del Hospital durante 2020 es el reflejo del trabajo en conjunto del sector público y privado, ya que con la ayuda del Ministerio de Salud también se incorporó equipamiento para terapia, respiradores, multiparamétricos, bombas de infusión, camas y equipos de protección personal.

Con la colaboración de la Municipalidad de Ezeiza se cubrieron 50 cargos, entre médicos, enfermeros, técnicos etc, equipamiento para la terapia y se contó con la ayuda de 50 voluntarios ad honorem para enfrentar los momentos más críticos.

Se comenzó con el proyecto de la Historia clínica digital cuya implementación significa reunir todos los datos en un archivo digital que incluya diagnósticos médicos, imágenes, epicrisis laboratorios y todo elemento que normalmente supone la historia clínica. De esta manera y de forma transversal, se digitalizan todos los servicios del hospital.

Se inauguró el quirófano de Neonatología y se comenzaron a realizar cirugías de alta complejidad.

CAPACITACIÓN CONSTANTE

Contamos con las clases virtuales para la UDH (Unidad Docente Hospitalaria) que se encarga de coordinar la actividad docente de la carrera de Medicina y tenemos convenio con 7 universidades: Universidad de Morón, Universidad de Lanús, Arturo Jauretche, UCES, UAI, UBA y la Universidad Nacional de La Plata.

Se aprobaron las carreras de posgrado en ocho especialidades: Traumatología, Cirugía, Clínica Médica, Urología, Neurocirugía, Medicina Legal, Ginecología y Pediatría.

Se realizaron Ateneos de cirugía general y bariátrica. Se editó la revista científica. Se realizaron múltiples reuniones virtuales con los pacientes de cirugía bariátrica a los efectos de dar continuidad al tratamiento de manera remota, ya que las cirugías fueron postergadas.

El aporte de Aeropuertos Argentina 2000 durante 2020 fue de \$31.882.304.



CEMENTERIO DARWIN

PROYECTO HUMANITARIO MALVINAS

Apoyo a los Familiares de Caídos en Malvinas e Islas del Atlántico Sur

Desde 2004 acompañamos a la Comisión de Familiares de Caídos en Malvinas e Islas del Atlántico Sur con diferentes acciones de impacto tanto para las familias como para la sociedad en general.

Con motivo de las restricciones impuestas por la situación pandémica internacional y local, las actividades presenciales desarrolladas durante el año 2020 se vieron afectadas.

Las autoridades de las Islas restringieron totalmente el ingreso de no residentes a las mismas, por buque o avión, lo que impidió la realización de vuelos humanitarios con familiares.

Aeropuertos Argentina 2000, mantuvo sus obligaciones indicadas en los convenios firmados: "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL CEMENTERIO MILITAR ARGENTINO DE DARWIN". (con la empresa Stanley Growers Ltd. Contrato vigente desde el 01 de noviembre de 2018) y el de Apoyo a la "COMISIÓN NACIONAL DE FAMILIARES DE CAÍDOS EN LAS ISLAS MALVINAS E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR" (Contrato vigente desde el 10 de marzo de 2018).

Se mantuvieron reuniones de trabajo en la Embajada del Reino Unido en Argentina y videoconferencias con las Islas, colaborando en guardar una relación constructiva, alejada de la política, y en lograr una Enmienda al Plan Proyecto Humanitario a fin de que se posibilite que durante el próximo año 2021, con la participación de la Cruz Roja Internacional, se realice la exhumación e identificación de los restos de soldados caídos en el conflicto, enterrados hasta hoy en una tumba múltiple del Cementerio de Darwin (C.1.10).



PROYECTO AMALTEA

Otra Historia es un proyecto que realizamos junto con la asociación civil Amaltea orientado a la inserción social de personas en la extrema pobreza de CABA y el conurbano cercano, la mayoría relacionadas con la problemática del consumo de drogas, especialmente de paco (pasta base de cocaína). Para ello, se trabaja desde la construcción de un vínculo empático de afecto y mutua confianza, la participación en microemprendimientos productivos, y en talleres de educación, deportes, artes y ocio, todo ello encuadrado en un abordaje terapéutico coordinado por un equipo profesional.

Durante este año particular marcado por la pandemia y sus consecuencias sanitarias, económicas y sociales, hemos realizado diversas acciones a fin de acompañar y paliar su impacto en esta institución, en los miembros de su equipo (la mayoría habitantes de la Villa Ciudad Oculta) y en los destinatarios cotidianos de Otra Historia y Sueñitos: niños, jóvenes, familias enteras del barrio, pobres y excluidos, los más afectados por esta catástrofe,

Los habitantes de Villa Oculta no solo están expuestos al riesgo de contraer la enfermedad en sus ya endebladas situaciones vitales y sanitarias, sino también en una condición de vulnerabilidad extrema por la interrupción de los modos informales en los que muchos de ellos procuran sus sustentos cotidianos.

En función de ello uno de los objetivos prioritarios fue afrontar los gastos mínimos de la Institución, necesarios para el sostenimiento funcional de las distintas sedes y sus herramientas fundamentales (Jardín maternal Sueñitos, edificio de Otra historia, Casa de Convivencia, alquiler, gastos administrativos, mantención de la camioneta, servicios, alimentación y limpieza básica, insumos de desinfección y protocolo, etc.)



Acompañar y contener en las distintas necesidades a las personas del equipo y a los vecinos del barrio destinatarios del trabajo diario es otro objetivo que nunca se debe perder de vista.

Gracias al trabajo arduo, se han podido realizar además distintas actividades destinadas a generar una fuente de ingreso y ayuda:

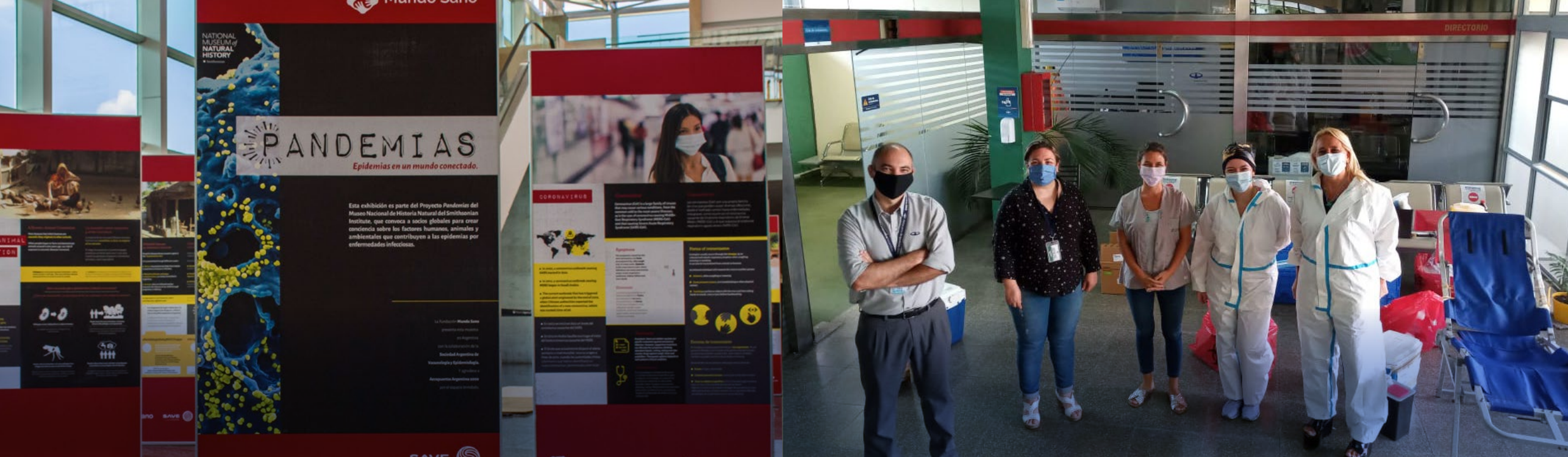
- Recolección y venta en feria de ropa y objetos usados.
- Confección y venta de muebles reciclados.
- Olla popular para el barrio dos veces por semana durante la noche gracias a la compra en el Banco de Alimentos y otras donaciones.
- Entrega semanal de alimentos desde el Jardín Maternal Sueñitos para los niños y las familias.

En cuanto a la atención y cuidado específico, ante la interrupción del funcionamiento habitual de la entidad, se realizó un seguimiento de las personas y familias, tanto de manera remota como presencial, fueron especialmente los miembros del equipo que viven en el barrio, los que acompañaron y auxiliaron a sus propios vecinos.

Las maestras del jardín lo hicieron de manera remota con los niños y sus familias, y en Otra Historia, el equipo de coordinación y profesional asistió a los jóvenes en tratamiento por su adicción en sus distintas necesidades y de diferentes maneras.

También se han podido cubrir otras necesidades y cumplir otros objetivos: como recomponer un monto mínimo mensual a los integrantes del equipo quienes, en todos estos largos meses, no descontinuaron sus labores en la institución; comenzar a saldar las deudas de alquiler y otras adquiridas; reorganizar la adquisición de alimentos e insumos de mantenimiento; contribuir al sostenimiento de las familias más necesitadas y afectadas; retomar la atención de manera individual, continua y presencial, con los protocolos adecuados, de algunas de las personas que estaban en tratamiento, e iniciar el de otras que se acercaron a solicitarlo y activar los trámites legales y contables anuales de la asociación que habían quedado en suspenso dada la condición económica y las medidas de aislamiento.

Durante 2020, Aeropuertos Argentina 2000 invirtió \$3.186.143 para el mantenimiento del centro asistencial



CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN SOBRE BROTES EPIDÉMICOS

Concientización sobre los brotes epidémicos (outbreaks) en un mundo globalizado y conectado.

Desde 2019, acompañamos a Fundación Mundo Sano en la presentación en la Argentina de la muestra "Outbreak: Epidemias en un mundo conectado". Una exposición itinerante que conmemora el centenario de la epidemia de gripe de 1918, y es parte del Proyecto Pandemias del Smithsonian National Museum of Natural History en alianza con el Global Health Institute de la Universidad de Harvard. Así, con el objetivo de informar sobre los factores humanos, animales y ambientales que contribuyen a los brotes epidémicos, donde los agentes infecciosos se mueven libremente entre las fronteras y los continentes, con un impacto potencial en la salud humana y en la sanidad animal, así como también en la economía, A principio de 2020 la muestra se trasladó al Aeropuerto Internacional de Puerto Iguazú, provincia de Misiones.

DONACIÓN DE SANGRE

El 25 de noviembre se realizó una campaña de Donación de Sangre en el aeropuerto de Paraná, donde 26 personas de ANAC, PSA, EANA, AA2000 y otros se sumaron a la iniciativa.

Esta acción se realizó en alianza con el Banco de Sangre de la Provincia de Entre Ríos y la finalidad fue aportar a dicho banco y también acercar la práctica de la donación a la comunidad, para que más gente se involucre.



→ OTRAS ACCIONES

DONACIÓN DE ECÓGRAFOS

Con el objetivo de colaborar con el Ministerio de Salud, se coordinó, junto al Ministerio y otras empresas locales y de Estados Unidos, la llegada al país de 70 equipos portátiles de ultrasonido. Se trata de un dispositivo que colabora en el manejo de pacientes con COVID-19. La llegada al país de 70 equipos portátiles de ultrasonido se realizó con Telecom Argentina y Samsung Argentina, la estadounidense Butterfly iQ, la Facultad de Medicina de la UBA, el reconocido médico infectólogo Daniel Stambouliau, y los doctores Aldo Barsanti y Jorge Carrascosa. Los aparatos fueron producidos en EEUU y aprobados por la FDA.

BONIFICACIÓN DE COSTOS

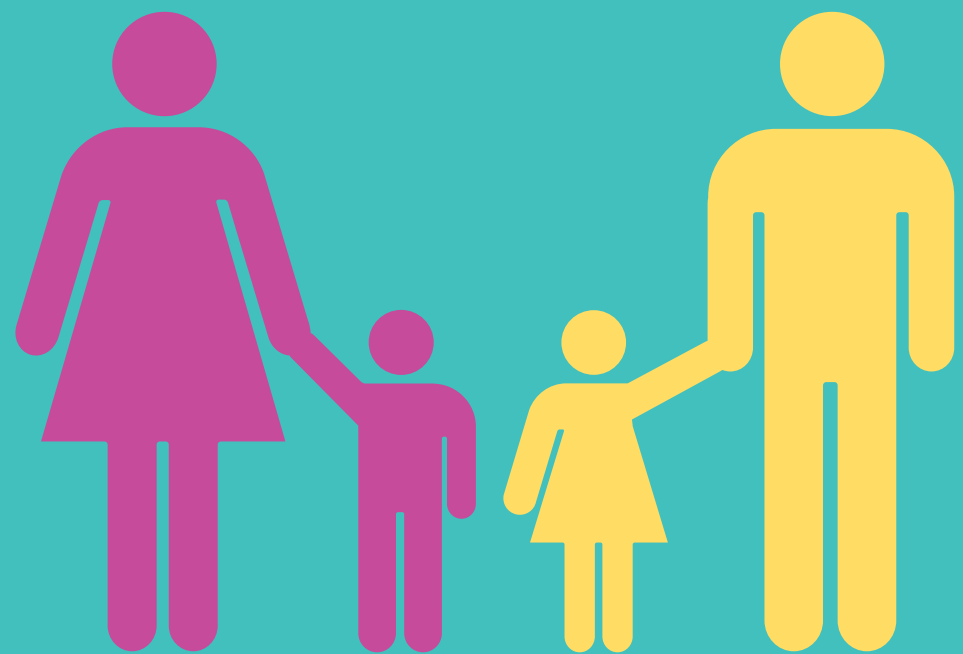
A través de TCA, bonificamos total o parcialmente los cargos de almacenaje a distintas asociaciones y fundaciones sin fines de lucro. También seguimos con el proceso de bonificación de los Medicamentos de Uso Compasivo (MUCOM) que tienen un tratamiento especial COVID-19.

ENTREGA DE BIENES EN DESUSO PARA LA COMUNIDAD

El aeropuerto de Córdoba donó 5 tandems de 4 asientos al Aeroclub Córdoba. Por su parte, el aeropuerto de Formosa donó 10 tandems de 3 asientos a la Catedral, que se encargó de distribuirlos entre las iglesias más necesitadas.



→ capítulo 11



ODS → 5, 8, 10, 17

DERECHOS HUMANOS

COMPROMISO CON LA DIGNIDAD HUMANA

Desde nuestro negocio, estamos en contacto con millones de personas que transitan por nuestros aeropuertos, trabajan y viven cerca de ellos. Por eso, sentimos una fuerte responsabilidad por ocuparnos de los derechos de las personas y su bienestar general.



→ DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Promovemos la inclusión dentro y fuera de nuestra compañía. Por este motivo en el proceso de selección no consideramos ninguna característica particular de las personas más allá de sus competencias profesionales para el puesto; favorecemos activamente un ambiente laboral inclusivo a través de programas en alianza con organizaciones de la sociedad civil para la incorporación de personas pertenecientes a grupos en desventaja a nuestro personal. Además, contamos con políticas y procedimientos que favorecen el crecimiento profesional de los empleados basado exclusivamente en sus méritos.

EMPLEO CON APOYO (ECA), JUNTO CON LA FUNDACIÓN DISCAR

Desde 2013 desarrollamos el Programa de Empleo con Apoyo (EcA) de DISCAR, que busca la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual. Este programa incluye seguimiento y contención a los empleados integrados, sus familias y la compañía; desde una metodología de intervención que se aplica para que colectivos en desventaja puedan acceder a un empleo remunerado y mantenerlos dentro del mercado laboral. De esta forma, la Fundación cuenta con profesionales con experiencia en la temática que brindan acompañamiento personalizado en el desarrollo de las tareas asignadas, formación profesional u ocupacional a través de talleres en el puesto de trabajo, para alcanzar la adaptación plena. Actualmente seis empleados con discapacidad trabajan en nuestros aeropuertos.

ACUERDO CON INADI

Aeropuertos Argentina 2000 firmó en 2018 un Acuerdo Marco de Colaboración Institucional con el INADI (Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo) a fin de trabajar en espacios de formación y concientización para fortalecer la lucha por la igualdad, la no discriminación y el avance de los Derechos Humanos.

LUCHA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS

Trabajamos para visibilizar las características propias de la trata y ayudar a las personas a identificar los principales indicadores para la detección temprana del delito. A tal efecto, tenemos un convenio marco de Cooperación y Asistencia Técnica en Materia de Prevención e Investigación del Delito de Trata de Personas con el Ministerio de Seguridad de la Nación, el Ministerio de Transporte de la Nación, el ORSNA, la Dirección Nacional de Migraciones, Aerolíneas Argentinas y la Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA) a partir del cual sensibilizamos y capacitamos a empleados y personas que trabajan en nuestros aeropuertos. Además, contamos con más de 40 monitores en los 35 aeropuertos del país que muestran información e imágenes de las personas buscadas en el ámbito nacional y desarrollamos una plataforma para la centralización de los datos que gestiona la Policía de Seguridad Aeroportuaria



→ capítulo 12



ODS → 3, 9, 17

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

COMPROMISO CON EL TRABAJO ARTICULADO

Buscamos fortalecer las alianzas en tiempo de crisis y anticiparnos a futuras colaboraciones promoviendo un diálogo abierto y cercano con organismos de gobierno, entes reguladores, cámaras empresariales, organizaciones internacionales y la comunidad aeroportuaria, sentando bases sólidas para la cooperación y el desarrollo sostenible.

→ EL VALOR DE LAS ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS

Firmamos y acordamos contratos y convenios de gran relevancia y valor para multiplicar (desde el trabajo articulado) las acciones que desarrollamos internamente y de forma coparticipada con actores clave. Entre ellos destacamos:



ALIANZA CON MINISTERIOS Y ORGANIZACIONES



ACCIÓN REALIZADA EN 2020

Acuerdo de colaboración mediante el cual se bonificó 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. (más información en capítulo TCA).



Acuerdo de colaboración. Se habilitó un espacio de 860 metros cuadrados en el predio de TCA de Ezeiza para facilitar el almacenamiento de mercaderías importadas para afrontar la crisis sanitaria, (más información en capítulo TCA).



En el marco de una operación inédita y compleja, TCA recibió y entregó insumos sanitarios provenientes de China en vuelos especiales de Aerolíneas Argentinas, destinadas a los Ministerios de Salud de la Nación y el Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires.



En el marco de una operación inédita y compleja, Aeropuertos Argentina 2000, a través de la unidad de negocios Terminal de Cargas Argentina (TCA) con sede en Córdoba, recibió y entregó insumos sanitarios provenientes de China para la Administración.

AEROPUERTOS ARGENTINA 2000 Y THE MITRE CORPORATION

Aeropuertos Argentina 2000, como participante responsable en la industria y la comunidad de la aviación, comprometido indiscutiblemente con la Seguridad Aérea, estableció una relación profesional ininterrumpida desde 1999 con los laboratorios The MITRE Corporation de los Estados Unidos, específicamente con el "Centro para el Desarrollo de Sistemas Avanzados de Aviación" (CAASD), uno de sus cuatro grandes centros de investigación.

Es el laboratorio y centro de investigación más importante del mundo en ingeniería de sistemas aeroportuarios y de control de tráfico aéreo. Sus trabajos abarcan la ingeniería de sistemas del sector privado y la elaboración de soluciones informáticas para una operación eficiente del espacio y tráfico aéreo, la ingeniería aeroportuaria y de redes e integración de sistemas, el planeamiento de las capacidades aeroportuarias, el diseño y análisis.



Por motivos de las restricciones para viajes impuestas por el tema sanitario, no fue posible la realización de tareas presenciales programadas en Argentina y en los Estados Unidos y en un proceso de "nueva normalidad", varios de los trabajos se realizaron con la utilización de las redes digitales en forma remota.

Atendiendo la situación financiera complicada de toda la Industria y de Aeropuertos Argentina 2000, por la caída total en los niveles de tráfico aéreo, MITRE adoptó desde el mes de abril a diciembre, una "pausa estratégica temporal" con continuación de trabajos en desarrollo en sus laboratorios, reacomodando tareas, saldos y fondos propios de esa Institución.

En abril de 2020, se finalizó un estudio preliminar: "A Long-Term Strategy for Future Airport Development for Buenos Aires" y se continuó con un profundo estudio de "Rationalization of Airport and Air Traffic infrastructure in the Greater Buenos Aires Area". Ambos contribuyentes a los trabajos realizados por Aeropuertos Argentina 2000 en la reconstrucción del Aeroparque Jorge Newbery.

Se continuó en forma remota desde McLean, Virginia, con la modernización del software (Digitalización, sintetización y reconocimiento de voz e inteligencia artificial) del Simulador Inteligente para Controladores de Tránsito Aéreo (SICA), instalado desde el año 2014 en el Centro de Control Aéreo (ACC) en Ezeiza.





→ ANFITRIONES DEL SECTOR

COORDINACIÓN DE REUNIONES PARA LA REACTIVACIÓN DE VUELOS

En 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 COVID-19 llevamos 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. Christoph Meran (Austria); Emb. Peter Maddens (Bélgica); Emb. Andrei Demitrov Tehov (Bulgaria); Emb. Duska Paravič (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 Guadalupe 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 Hindický (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)

En 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. El objetivo fue trabajar en los protocolos que permitieran 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 Carignan (Dirección Nacional de Migraciones); Dra. Gabriela Logatto (Empresa Argentina de Navegación Aérea); Ing. Pablo Fernández Fayolle (Intercargo); Lic. Pablo Ceriani (Aerolíneas Argentinas).



→ PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO Y ORGANISMOS INTERVINIENTES DENTRO DEL AEROPUERTO

Dentro de nuestros aeropuertos interactúan diferentes organismos oficiales y del sector público, proveedores, contratistas, personal de líneas aéreas y empleados de nuestra compañía, que cumplen con sus respectivas tareas y responsabilidades.

En la zona pública de los aeropuertos –donde se puede transitar libremente–, nuestra compañía tiene responsabilidad sobre las operaciones y los impactos que genera. En la zona estéril, es decir, desde que comienzan los puestos de control hasta la aeronave– no se permite el ingreso de acompañantes y público en general. La responsabilidad allí está a cargo de los siguientes organismos públicos:

- Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) - Ministerio de Transporte de la Nación.
- Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) - Ministerio de Transporte de la Nación.
- Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA) - Ministerio de Seguridad de la Nación.
- Dirección Nacional de Migraciones (DNM) - Ministerio del Interior de la Nación.
- Dirección General de Aduanas (DGA) - AFIP (Administración Federal de Ingresos Públicos).



- Empresa Argentina de Navegación Aérea (EANA) - Ministerio de Transporte de la Nación.
- Fuerza Aérea Argentina - Ministerio de Defensa de la Nación.
- Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA) - Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación.
- Registro Nacional de Armas (RENAR) - Ministerio de Seguridad de la Nación.
- Sanidad de Frontera - Secretaría de Salud.

Por su parte, el Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) también tiene la responsabilidad de aprobar los planes de inversión en infraestructura y realizar el seguimiento y control de los trabajos. Además, en la ampliación de redes viales o nuevos tendidos de redes eléctricas o sanitarias, por ejemplo, coordinamos nuestras obras con obras públicas alrededor de los aeropuertos. En todos los casos, contemplamos e integramos flujos, paradas y servicios del transporte público al aeropuerto.

→ ALIANZAS ESTRATÉGICAS NACIONALES



→ ALIANZAS ESTRATÉGICAS INTERNACIONALES



ALIANZAS ESTRATÉGICAS DE TCA

- Cámara de Depósitos Fiscales Privados (CADEFIP)
- Cámara Argentina de Comercio
- Cámara de Exportadores de la República Argentina (CERA)
- Cámara de Comercio Argentino-Holandesa
- Asociación Argentina de Agentes de Carga Internacional (AAACI)
- Asociación Argentina de Logística Empresaria (ARLOG)
- Centro de Despachantes de Aduanas (CDA)

Somos miembros del Consejo Directivo del Consejo Internacional de Aeropuertos para Latinoamérica y el Caribe (ACI-LAC) y ocupamos la Presidencia del Consejo de Gobierno de ACI Mundial.



→ PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS Y FERIAS

Organizamos y participamos de charlas, congresos, ferias y foros nacionales e internacionales con el objetivo de transmitir la importancia sobre la gestión sustentable del negocio y compartir experiencias con expertos.

Durante 2020 participamos de los siguientes encuentros:

- Virtual Sustainable Development Impact Summit 2020, del World Economic Forum.
- Meeting de la Asociación GTBA con más de 185 participantes del sector de Turismo.
- Lanzamiento del 2019 ACI World Annual Report.
- Asamblea anual y Comisión Directiva de la Cámara Argentina de Turismo.
- Foro ASVEC.

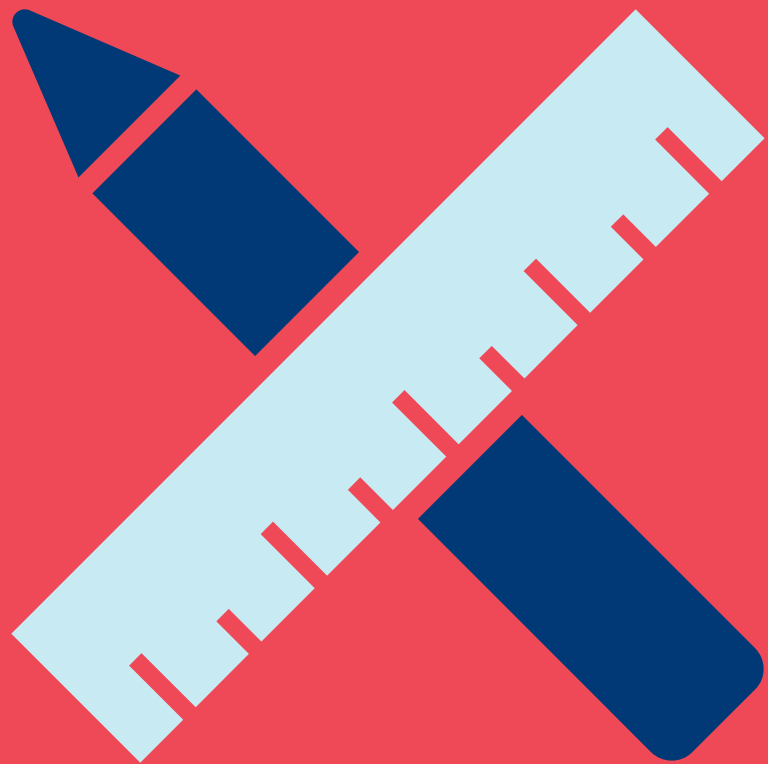
- Participación de los eventos del G20 en la Argentina.
- Charlas y seminarios en Universidades.
- Rutas del Mundo 2018. El 24º Foro de Desarrollo de la Ruta Mundial, en Guangzhou [provincia de Guangdong, China].

PARTICIPACIÓN EN OTROS EVENTOS DESTACADOS

- Fiesta de la Cosecha 2020. Mendoza.
- Almuerzo CICYP, con la presencia del Presidente de la Nación, Dr. Alberto Fernández.



→ capítulo 13



INDICE GRI

Este Reporte de Sustentabilidad fue realizado siguiendo los requisitos de la opción Esencial “de conformidad” con los Estándares de GRI. A partir de la información publicada en este documento, elaboramos el siguiente índice de contenidos utilizando los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI). A través de esta publicación, Aeropuertos Argentina 2000 presenta la Comunicación sobre el Progreso 2020, dando cumplimiento a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.



TABLAS DE CONTENIDOS GRI

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA | OMISIÓN | PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS | ODS |
|------------------------------------|--|--|---------|--|-------|
| GRI 101 FUNDAMENTOS 2016 | | | | | |
| Contenidos Generales | | | | | |
| GRI 102: Contenidos Generales 2016 | 102-1 Nombre de la organización | 20 | | | |
| | 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios | 20-23, 26, 64-65, 13-131 http://www.aa2000.com.ar/Institucional | | | |
| | 102-3 Ubicación de la sede | Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. | | | |
| | 102-4 Ubicación de las operaciones | 20-23 | | | |
| | 102-5 Propiedad y forma jurídica | 20, https://www.aa2000.com.ar/Autoridades | | | |
| | 102-6 Mercados servidos | 20-23, 130-131 http://www.aa2000.com.ar/Institucional | | | |
| | 102-7 Tamaño de la organización | 10-13, 26, 30-33 http://www.aa2000.com.ar/Institucional | | | |
| | 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores | 146-153 El 100% de nuestros empleados trabajan en jornadas legales organizadas dependiendo de la Unidad de Negocio, incluyendo jornadas a tiempo parcial y jornadas reducidas. La jornada convencional acordada es de 180 horas mensuales. | | Principio 6 | 8, 10 |
| | 102-9 Cadena de suministro | 122-125 | | | |
| | 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | No hubo cambios significativos durante este periodo en la estructura, propiedad y cadena de suministros de nuestra compañía. | | | |
| | 102-11 Principio o enfoque de precaución | 9, 24-25, 50, 183, 186-187 | | | |
| | 102-12 Iniciativas externas | 48-49, 51, 88-89, 132-133, 136, 138, 212-230, 234-235, 238-240, 244-247 | | | |
| | 102-13 Afiliación a asociaciones | 132-133, 138, 238-240, 244-247 | | | |
| | 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 14-17 | | | |
| | 102-15 Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades | 14-17, 41-44, 50-51, 56-59, 262-266 | | | |
| | 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta | 9, 24-25, 41-42, 50-51, 127 http://www.aa2000.com.ar/Institucional | | Principio 10 | |
| | 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | 41-44, 127 | | Principio 10 | 16 |
| | 102-18 Estructura de gobernanza | 36-39 | | | |
| | 102-19 Delegación de autoridad | 36-39 | | | |
| | 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | 36-39 La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de la coordinación de las acciones relacionadas con la gestión de sustentabilidad de AA2000. | | | |
| | 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | 40, 53-55 | | | 16 |
| | 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités | 36-40 El curriculum resumido de los miembros del órgano de administración y de los gerentes de la primera línea se encuentran en los prospectos de emisión de las obligaciones negociables emitidas por la sociedad y en la página web de la emisora. | | | 5,16 |
| | 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno | El presidente del Directorio ocupa cargos ejecutivos en la organización. | | | 16 |
| | 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno | 39 | | | 5,16 |
| | 102-25 Conflictos de intereses | 41-42, 127 | | | 16 |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA | OMISIÓN | PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS | ODS |
|------------------------------------|---|--|---------|--|-----|
| GRI 101 FUNDAMENTOS 2016 | | | | | |
| Contenidos Generales | | | | | |
| GRI 102: Contenidos Generales 2016 | 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia | A través de los directores de áreas y en particular la Dirección de RRII, el Directorio se mantiene informado de los proyectos y estrategias en materia de sustentabilidad. | | | |
| | 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | 40 | | | |
| | 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | Mediante la Memoria publicada por el Directorio los accionistas evalúan el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por el órgano de administración. | | | |
| | 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales | 41-44 | | | 16 |
| | 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo | 41-44 | | | |
| | 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | El máximo órgano de administración, a través de su presidente Sr. Martin Eduardo Antranik Eurnekian, participa en la elaboración y suscripción de los informes de sustentabilidad. | | | |
| | 102-35 Políticas de remuneración | 39, 163, 170-172 | | | |
| | 102-36 Proceso para determinar la remuneración | 39, 163, 170-172 | | | |
| | 102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración | No existe vinculación o consultas realizadas a los grupos de interés con relación a la remuneración | | | 16 |
| | 102-38 Ratio de compensación total anual | Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de AA2000, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad. | | | |
| | 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual | Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de AA2000, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad. | | | |
| | 102-40 Lista de grupos de interés | 53 | | | |
| | 102-41 Acuerdos de negociación colectiva | 172-173 | | Principio 3 | 8 |
| | 102-42 Identificación y selección de grupos de interés | 53 | | | |
| | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés | 40, 53-57, 66-67, 70-81, 85-87, 127, 143, 163, 168, 203 | | | |
| | 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados | 54-57, 66-67, 78-79, 85, 143 | | | |
| | 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | Tanto en la memoria y estados contables, como en el Reporte de Sustentabilidad, se informa el desempeño de Aeropuertos Argentinas 2000 S.A. | | | |
| | 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema | 54-59 | | | |
| | 102-47 Lista de temas materiales | 56-59 | | | |
| | 102-48 Reexpresión de la información | Todos los cambios, como consecuencia por la pandemia por COVID-19, están detallados con notas al pie de los textos y tablas de indicadores a lo largo del Reporte. | | | |
| | 102-49 Cambios en la elaboración de informes | No se produjeron cambios significativos relativos en el alcance y cobertura en relación a reportes anteriores. | | | |
| | 102-50 Periodo objeto del informe | Enero a diciembre de 2020 | | | |
| | 102-51 Fecha del último informe | Reporte de Sustentabilidad 2019 | | | |
| | 102-52 Ciclo de presentación de memoria | Anual | | | |
| | 102-53 Punto de contacto para preguntas acerca del reporte | aerpuertossustentables@aa2000.com.ar | | | |
| | 102-54 Declaración de reportar acorde a los Estándares del GRI | Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial. | | | |
| | 102-55 Índice de Contenidos del GRI | 252-258 | | | |
| | 102-56 Verificación Externa | El Reporte de Sustentabilidad 2020 de AA2000 no cuenta con verificación externa. | | | |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA | OMISIÓN | PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS | ODS |
|--|---|--|---------|--|-----------|
| TEMAS MATERIALES | | | | | |
| Impactos económicos indirectos | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 28-35, 50-51, 54-59, 88-89, 98-101, 122, 210-211, 218-223 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 14-17, 28-35, 50-51, 54-59, 88-89, 98-101, 122, 210-211, 218-223 | | | |
| GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 | 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | 10-13, 32-33, 88-89, 98, 100-101, 122, 210-211, 218-223 | | | 9,11 |
| | 203-2 Impactos económicos indirectos significativos | 10-13, 88-89, 122, 210-211, 218-223 | | | 3,8 |
| Prácticas de adquisición | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 121-122 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 50-51, 54-59, 121-122 | | | |
| GRI 204: Prácticas de adquisición 2016 | 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales | 123 | | | 8 |
| Anti-corrupción | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 41-44, 50-51, 54-59, 127 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 14-17, 41-44, 50-51, 54-59, 127 | | | |
| GRI 205: Anti-corrupción 2016 | 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | 41-44, 127 | | Principio 10 | 16 |
| | 205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción | 41-44, 127 En el marco del Código de Ética y Conducta corporativa, todos los colaboradores son capacitados en políticas y procedimientos organizacionales anticorrupción. | | Principio 10 | 16 |
| | 205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas | No se registraron casos vinculados a hechos de corrupción en ninguna de las operaciones de AA2000. | | Principio 10 | 16 |
| Materiales | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 182, 186-187, 196-200 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 182, 186-187, 194, 196-200 | | | |
| GRI 301: Materiales 2016 | 301-2 Insumos reciclados | 199 | | Principio 8 | 8, 12 |
| | 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado | 198-200 | | Principio 8 | 8, 12 |
| Energía | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 182, 186-187, 190-193 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 182, 185-187, 190-193, 194 | | | |
| GRI 302: Energía 2016 | 302-1 Consumo energético dentro de la organización | 185, 190-193 | | Principio 7 y 8 | 7, 12, 13 |
| | 302-4 Reducción del consumo energético | 190-193 | | Principio 8 y 9 | 7, 12, 13 |
| Agua y Efluentes 2018 | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 182, 186-187, 195, 201 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 182, 185-187, 194, 195, 201 | | | |
| GRI 303: Agua y Efluentes 2018 | 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido | 201 | | | 6 |
| | 303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua | 195, 201 | | | 6 |
| | 303-3 Extracción de agua por fuente | 201 | | | 6 |
| | 303-4 Vertidos de agua | 195 | | | 6 |
| | 303-5 Consumo de agua | 185 | | | 6 |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA | OMISIÓN | PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS | ODS |
|---|--|---|---------|--|------------|
| TEMAS MATERIALES | | | | | |
| Biodiversidad | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 182, 186-187, 204-207 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 182, 186-187, 194, 204-207 | | | |
| GRI 304: Biodiversidad 2016 | 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad | 204-207 | | Principio 8 | 6, 15 |
| | 304-3 Hábitats protegidos o restaurados afectadas por la extracción de agua | 204-205. | | Principio 8 | 6, 15 |
| | 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones | 204-205 | | Principio 8 | 6, 15 |
| Emisiones | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 182, 186-188 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 182, 186-188, 194 | | | |
| GRI 305: Emisiones 2016 | 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) | 188 | | Principio 7 y 8 | 12, 13, 15 |
| | 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | 188 | | Principio 7 y 8 | 12, 13, 15 |
| Residuos | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 182, 186-187, 189, 196-200 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 182, 186-187, 189, 194, 196-200 | | | |
| GRI 306: Residuos 2020 | 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos | 189, 196-200 La gestión de residuos de vuelos internacionales se realiza por medio de la Res. Senasa 714/10 Plan Nacional de Prevención de Ingreso y Transmisión de Plagas y Enfermedades a través de Residuos regulados. Por tal resolución los residuos deben ser tratados de manera diferencial. Para el caso del aeropuerto de Ezeiza tales residuos se trasladan a la Planta de tratamiento de residuos de alto riesgo "Draconis", cumpliendo de esta manera tal resolución. Los ambientes hídricos sobre los cuales AA2000 realiza vertido de efluentes no presentan signos de daño ambiental en el periodo de reporte. | | | |
| | 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos | 189, 196-200 | | | |
| | 306-3 Residuos generados | 189, 197, 200 | | | |
| | 306-4 Residuos no destinados a eliminación | 197 | | | |
| | 306-5 Residuos destinados a eliminación | 197 | | | |
| Evaluación ambiental de proveedores | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 126, 182, 186-187 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 126, 182, 186-187, 194 | | | |
| GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 | 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | 126 | | Principio 8 | |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA | OMISIÓN | PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS | ODS |
|--|---|---|---------|--|-------------|
| TEMAS MATERIALES | | | | | |
| Empleo | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 145-146, 164-165 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 50-51, 54-59, 145-146, 164-165 | | | |
| GRI 401: Empleo 2016 | 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | 146-154 | | Principio 6 | 5, 8, 10 |
| | 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | 164-165 | | | 3, 5, 8 |
| | 401-3 Permiso parental | 165-167 | | Principio 6 | 5, 8 |
| Salud y seguridad en el trabajo | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 114, 116, 139-141, 146, 174-179 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 50-51, 54-59, 114, 116, 139-141, 146, 174-179 | | | |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 | 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | 114, 116, 139-141, 174-179 | | | 3, 8 |
| | 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | 114, 116, 139-141, 174-179 | | | |
| | 403-3 Servicios de salud en el trabajo | 146, 139-141, 174-179 | | | |
| | 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo | 139-141, 146, 172 | | | |
| | 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo | 140, 159 | | | |
| | 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores | 114, 116, 139-141, 174-179 | | | |
| | 403-9 Lesiones por accidente laboral | 161-163 | | | |
| Formación y enseñanza | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 156-159 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 50-51, 54-59, 156-163 | | | |
| GRI 404: Formación y enseñanza 2016 | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado | 157, 161-163 | | Principio 6 | 4, 5, 8, 10 |
| | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | 156-159 | | | 5, 8 |
| | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | 163 | | Principio 6 | 5, 8, 10 |
| Diversidad e igualdad de oportunidades | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 233-235 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 50-51, 54-59, 233-235 | | | |
| GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016 | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 37-38, 146-153 | | Principio 6 | 5, 8 |
| | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | 146 | | Principio 6 | 5, 8, 10 |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA | OMISIÓN | PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS | ODS |
|--|---|--|--|--|-------------|
| TEMAS MATERIALES | | | | | |
| No discriminación | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 233-235 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 50-51, 54-59, 233-235 | | | |
| GRI 406: No discriminación 2016 | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | | No se registraron incidentes de discriminación durante el periodo abarcado por el presente Reporte. | Principio 6 | 5, 8 |
| Libertad de asociación y negociación colectiva | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 172-173 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 50-51, 54-59, 172-173 | | | |
| GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 | 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo | | No se registraron violaciones al derecho de libertad de asociación dentro de la empresa y en la cadena de valor | Principio 3 | 8 |
| Trabajo infantil | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 233-235 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 50-51, 54-59, 233-235 | | | |
| GRI 408: Trabajo infantil 2016 | 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil | | No se registraron incidentes relacionados con episodios de trabajo infantil dentro de la empresa y en la cadena de valor. | Principio 5 | 8, 16 |
| Trabajo forzoso u obligatorio | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 233-235 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 50-51, 54-59, 233-235 | | | |
| GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 | 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio | | No se registraron incidentes relacionados con episodios de trabajo forzado o no consentido dentro de la empresa y en la cadena de valor. | Principio 4 | 8 |
| Comunidades locales | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 209-211, 233 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 50-51, 54-59, 209-211, 233 | | | |
| GRI 413: Comunidades Locales 2016 | 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | 78-79, 85, 143, 210-230 | | | Principio 1 |
| | 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales | 117, 204-207 | | | Principio 1 |
| Evaluación social de los proveedores | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 121-122, 126-127 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 50-51, 54-59, 121-122, 126-127 | | | |
| GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016 | 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | 122, 126-127 | | Principio 2 | 5, 8, 16 |
| Política pública | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 237-247 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 50-51, 54-59, 237-247 | | | |
| GRI 415: Política pública 2016 | 415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos | | AA2000 no realizó aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas en 2020. | Principio 10 | 16 |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA | OMISIÓN | PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS | ODS |
|--|---|---|--------------------------------------|--|-----|
| TEMAS MATERIALES | | | | | |
| Salud y seguridad de los clientes | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 9, 50-51, 54-59 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 68, 111-113, 119 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 9, 50-51, 54-59, 68, 111-113, 119 | | | |
| GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 | 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios | 68, 111-119 | | | |
| | 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | En 2020 no se registraron incumplimientos relacionados con los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida. | | | 16 |
| Accesibilidad | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 3, 34, 36, 38-43 | 9, 50-51, 54-59 | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 3, 6-7, 36, 38-43, 63-67 | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 88-89 | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 36, 38-43, 63-67 | 9, 50-51, 54-59, 88-89 | | |
| Gestión integral de riesgos y transparencia | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 3, 34, 36, 38-43 | 9, 50-51, 54-59 | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 3, 6-7, 22-29, 36, 38-43 | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 41-44 | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 22-29, 36, 38-43 | 9, 50-51, 54-59, 41-44 | | |
| Experiencia del cliente | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 3, 34, 36, 38-43 | 9, 50-51, 54-59 | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 3, 6-7, 36, 38-43, 44, 51-60 | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 61-95 | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 36, 38-43, 44, 51-60 | 9, 50-51, 54-59, 61-95 | | |
| Rentabilidad y atracción de inversiones | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 3, 34, 36, 38-43 | 9, 50-51, 54-59 | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 3, 6-7, 16-17, 36, 38-43, 70 | 9, 14-17, 28-35, 50-51, 54-59 | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 3, 6-7, 16-17, 36, 38-43, 70 | 9, 28-35, 50-51, 54-59 | | |
| Gestión del ruido | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 3, 34, 36, 38-43 | 9, 50-51, 54-59 | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 3, 6-7, 36, 38-43, 136-137, 139, 198-199 | 9, 14-17, 50-51, 54-59, 183, 186-187 | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 36, 38-43, 136-137, 139, 198-199 | 9, 50-51, 54-59, 183, 186-187 | | |



CUMPLIMIENTO DE DESAFÍOS 2020

OBJETIVOS 2020

CUMPLIMIENTO

| | |
|---|---|
| Certificación de ANAC como Aeródromos para los aeropuertos de Tucumán y Bariloche | ● |
| Mejorar índices de resultados en ranking de ASQ * | ● |
| Continuar consolidando la efectividad en el proceso SOX mediante la revisión de las matrices de riesgos y controles, promoviendo mejoras y automatizaciones en los respectivos procesos de negocio. | ● |
| Implementación de una herramienta que permita administrar el proyecto SOX y otros procesos relevantes para Compliance & Control interno. | ● |
| Consolidar la gestión a través del continuo desarrollo del proceso de debidas diligencias para proveedores y clientes. | ● |
| Implementación de un software integral que permita la aceptación electrónica de las políticas por parte de los colaboradores, el envío de DDJJ de Conflictos de Intereses en formato digital, así como los workflows para el cumplimiento de los procesos de Debidas Diligencias. | ● |
| Desarrollar campañas comunicacionales tendientes a afianzar la cultura de integridad. | ● |
| Trabajo en forma coordinada con las áreas para obtener una mejora en los procesos de nuestra Compañía tendientes a reflejar la transparencia en los mismos. | ● |
| Detección basada en análisis de nuevas oportunidades de mejoras en procesos. | ● |
| Robustecimiento de la gestión de riesgos basada en nuevos indicadores, tendencias y benchmarks de la industria. | ● |

* El incumplimiento de estos objetivos se debió a los efectos de la Pandemia COVID-19

- desafío completo
- desafío parcialmente realizado
- desafío no realizado

OBJETIVOS 2020

CUMPLIMIENTO

| | |
|---|---|
| Profundización de la gestión de riesgos en ámbitos específicos de aplicación (p. ej., gestión de datos personales, ciberseguridad). | ● |
| Implementar y capacitar a todo el personal sobre nuevo modelo de atención al pasajero.* | ● |
| Lanzar una línea 0810 de atención y reclamos con un servicio de autoconsulta con cobertura nacional.* | ● |
| Cumplir con el plan de proyectos y obras establecido por las direcciones de AA2000 y el ORSNA, para el año 2020.* | ● |
| Implementar BIM para los proyectos principales. | ● |
| Coordinar procesos y entregas con las Unidades de Negocios. | ● |
| Mejorar en conjunto con sistemas la plataforma digital de reportes de medio ambiente (RAM). | ● |
| Desarrollar una matriz de riesgo ambiental. | ● |
| Realizar capacitaciones en gestión de efluentes cloacales y sistemas de tratamiento. | ● |
| Certificación de ANAC como Aeródromos para los aeropuertos de Tucumán y Bariloche. | ● |
| Superar resultados de encuesta de GPTW. (Great Place to Work)* | ● |
| Sumar proveedores locales a nuestras compras. | ● |
| Confecionar una política de inclusión de proveedores sustentables. | ● |

* El incumplimiento de estos objetivos se debió a los efectos de la Pandemia COVID-19

LA MIRADA PUESTA EN EL FUTURO: DESAFÍOS 2021

- Retomar las encuestas de pasajeros adaptándonos al contexto actual, priorizando la salud del personal y de los pasajeros
- Trabajar en conjunto con los clientes (permisionarios) para llevar a cabo acciones sustentables. Buscar opciones para incentivar dichas acciones en todos los aeropuertos.
- Implementar nuevos procesos sostenibles para disminuir el uso de papel, incluso una vez finalizado el contexto de pandemia.
- Continuar consolidando la efectividad y eficiencia en el proceso SOX y el sistema de control interno en general, mediante la revisión de las matrices de riesgos y controles, promoviendo mejoras y automatizaciones en los respectivos procesos de negocio.
- Implementación de un software integral que permita la aceptación electrónica de las políticas por parte de los colaboradores, el envío de DDJJ de Conflictos de Intereses en formato digital, así como el seguimiento y archivo seguro y adecuado en legajos digitales.
- Definición y aprobación de un protocolo de investigaciones internas de denuncias.
- Retomar Plan de Capacitaciones interrumpido durante 2020 a causa de emergencia COVID19
- Consolidar la difusión de la gestión de riesgos en las distintas áreas y Unidades de Negocio, para permitir la toma de decisiones oportuna y apropiada que maximicen el logro de objetivos, la eficiencia y la optimización presupuestaria.
- Profundizar la digitalización y la mensura de indicadores para continuar agilizando las distintas actividades que realiza la empresa, manteniendo un nivel de control adecuado de los riesgos inherentes en cada proceso.
- Mantener el rol de anfitrión resguardando la salud de nuestros colaboradores
- Implementación de código QR para recibir consultas y reclamos
- Nuevo manual de atención acorde a la operación en pandemia



- Cumplir con el Plan de Proyectos y Obras establecido para el año 2021, a efectos de atender los requerimientos de infraestructura de cada aeropuerto.
- Desarrollar el proyecto de expansión de Aeroparque
- Desarrollar soluciones proyectuales para plazos intermedios en EZEIZA.
- Realización de estudios ambientales en Ezeiza y Aeroparque
- Recopilación y evaluación de datos del SNA relacionado con el consumo de energía (Combustibles, Eléctrica y Gas), agua y residuos y su implicancia en gases de efecto invernadero.
- Continuar desarrollando planes de gestión de residuos para la emergencia sanitaria COVID-19
- Afianzarnos como líderes de la industria mediante acciones como la gestión del cambio para el nuevo Aeroparque y la continuación de los procesos de Certificación de Aeródromos, en especial para Tucumán y Bariloche
- Potenciar la gestión basada en datos ampliando el alcance y funcionalidad de los sistemas core operativos.
- Fomentar la Cultura de Seguridad Operacional promoviendo la formación continua adaptada a la virtualidad, tanto para empleados como para contratistas.
- Sostener la operación, con todos sus protocolos, cuidando a nuestros equipos de trabajo para minimizar los riesgos de contagio.
- Impulsar la evolución cultural para facilitar la transformación digital del negocio e implementar el nuevo Modelo de Gestión Ágil en todos los equipos de la empresa.
- Diseñar y ejecutar la estrategia de Gestión del Talento 2021.
- Diseñar la estrategia IT para el nuevo contexto de la empresa.
- Continuar transformando la infraestructura, recursos y herramientas con el objetivo de lograr eficiencia y adaptación virtual/presencial.
- Unificar criterios de selección de proveedores entre la Unidades de Negocio
- Confeccionar política de inclusión de proveedores sustentables
- Desarrollar alianzas estratégicas con proveedores locales para la prestación de servicios.



Buen viaje
Have a nice trip

Boa viagem

Gute fahrt

Bon voyage

Buon viaggio

Բարի ճանապարհ

נסיעה טובה

一路順風



Agradecemos a todos los empleados, directores y administradores que participaron activamente en el proceso de elaboración de este documento clave para nuestra rendición de cuentas y para mejorar año a año la gestión del negocio con eje en la sustentabilidad.

GRUPO DE TRABAJO:

DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA

María Julia Poratelli

DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

Operaciones

Lucas Cechet

Medio ambiente

Fernando Graña

Pablo Duran

Control de fauna

Adrián Luna

Biodiversidad

Ana Cecilia Frijlanic

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Agustina Costa

Ana Salazar

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Diana Conde

Corporación America Airports

Gimena Albanesi

Compras y contrataciones

Guillermo Pedace

Juan Cáceres

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES

Leticia Faulin

DIRECCIÓN DE COMPLIANCE

Gustavo Zaniboni

Andrea Stambulli

Enrique Catalano

Marina Sastre

DIRECCIÓN DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Atención al cliente

Lorena Furlan

Marketing

Paula Cardoso

Brenda Basso

María Malagón

Asuntos corporativos

Gaston Sandler

Calidad y procedimientos

Valentino Piatek

Comercial

Francisco Di Salvo

Servicios VIP

María García Poultier

Sistemas

Federico Buzzoni

Gabriel Quinteros

DESARROLLO DE NEGOCIOS Y PROGRAMAS

INTERNACIONALES

Roberto Curilovic

Seguridad e higiene (Edificio Corporativo)

Walter Fernández

UN EZEIZA

Dirección de operaciones y mantenimiento (CCO)

Facundo McDonald

Experiencia del pasajero

Sebastián Presti

Gerencia comercial

Lucas Rudi

UN AEROPARQUE

Experiencia del pasajero

Verónica Terzi

Cecilia Anta

Dirección de operaciones y mantenimiento (CCO)

Martín Dufaur

Diego Schuster

Gerencia comercial

Alvaro Zambonini

TCA

Gerencia general

Lorena Martín

UN SUR

Gerencia comercial

María Victoria Rosenblat

UN OESTE

Gerencia comercial

Agustín Ceballos

UN NORESTE

Gerencia comercial

Facundo Saigg Ashadjian

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Sponsor: Manuel Aubone

Project Owner: Carolina Dal Bó

Scrum Master: Florencia Pérez Arévalo

Equipo: Marina Ray, Marina Sastre, Julieta Scaramella, Leandro Vera, Silvia Yernazian.

DISEÑO

Gabriela Salem

Mariela Gutiérrez

CONTENIDOS

Equipo de Reporte de Sustentabilidad

COORDINACIÓN GENERAL

DIRECCIÓN DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE DE

AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

aerpuertossustentables@aa2000.com.ar

FACILITADORES EXTERNOS

SUSTENIA

www.sustenia.com.ar

Franco Zeppilli

Agradecemos a nuestros colaboradores que cedieron sus fotos para publicar en este reporte:

Fernando Altamirano del Aeropuerto de Comodoro Rivadavia: pág. 191

Jano Centurión del Aeropuerto de Comodoro Rivadavia: tapa, pág. 184-185, pág. 202-203

José Falco del Aeropuerto de Córdoba: pág. 95 y pág. 194

Ing. Matías Pacheco de Infraestructura: pág. 99

AEROPUERTOS ARGENTINA 2000
HONDURAS 5663 (C1414BNE), CABA, ARGENTINA
+54 11 4852 6900 www.aa2000.com.ar

Sociedad inscrita en el Reg. Público de Comercio el 18-2-98, N° 1815, L°123,
T° A de Sociedades Anónimas. Sede social inscrita: Suipacha 268 Piso 12 CABA.



Aeropuertos **Argentina 2000**