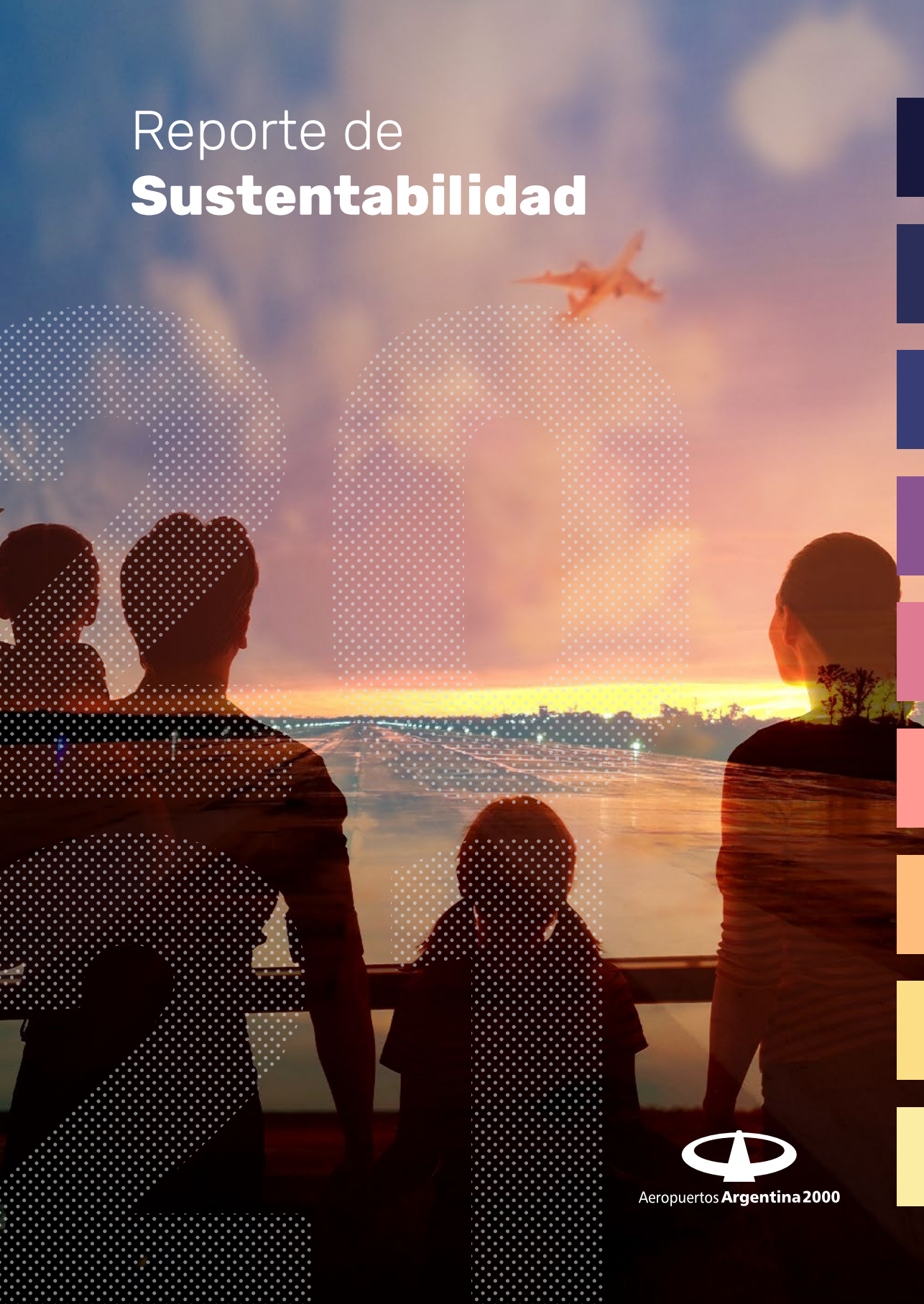


Reporte de **Sustentabilidad**



Aeropuertos **Argentina 2000**

Luego de 10 ediciones y un camino recorrido en materia de sustentabilidad, este año modificamos la estructura central del reporte para hacer foco en los principales temas de impacto de nuestras operaciones. Así ordenamos la presentación de la gestión en cinco ejes principales que recorren las acciones realizadas con todos los grupos de interés: nuestros colaboradores, los pasajeros y su experiencia junto al ecosistema aeroportuario, los destinos elegidos y las comunidades locales, el medioambiente y la importancia de las alianzas para el logro de los desafíos propuestos.



Contenido

1

Introducción

Indicadores de Impacto
Pág. 8

Carta del Presidente
Pág. 14

Carta del CEO
Pág. 18

Sobre nuestra empresa, nuestro gobierno corporativo, y la gestión de riesgos y *compliance*.

Pág. 22

2

Sustentabilidad

Nuestra visión de la sustentabilidad y los temas clave en los que generamos un mayor impacto.

Pág. 58

3

Creciendo Juntos

Gestión del capital humano y los resultados alcanzados para cumplir con el compromiso con el desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores.

Pág. 74

4

Un Mundo de Experiencias

Acciones propias y trabajo articulado con el ecosistema aeroportuario para brindar una excelente experiencia del pasajero; segura y de calidad a través del desarrollo responsable de infraestructura y sistemas digitales innovadores.

Pág. 150

5

Abrazando Nuestras Comunidades

Gestión de la cadena de valor; y la contribución a las comunidades locales y los destinos elegidos, desde nuestros ejes estratégicos con foco en la educación y la cultura, la salud, los derechos humanos y la generación de oportunidades socioeconómicas.

Pág. 218

6

Un Planeta para Cuidar

Acciones y sistematización de la información ambiental que dan cuenta de nuestro compromiso con el cambio climático, y el consumo y disposición final responsable de recursos.

Pág. 262

7

Alianzas Estratégicas

El valor de la articulación público-privada y los programas y convenios implementados que generan valor a la sociedad.

Pág. 308

Tabla de Contenidos GRI
Pág. 326

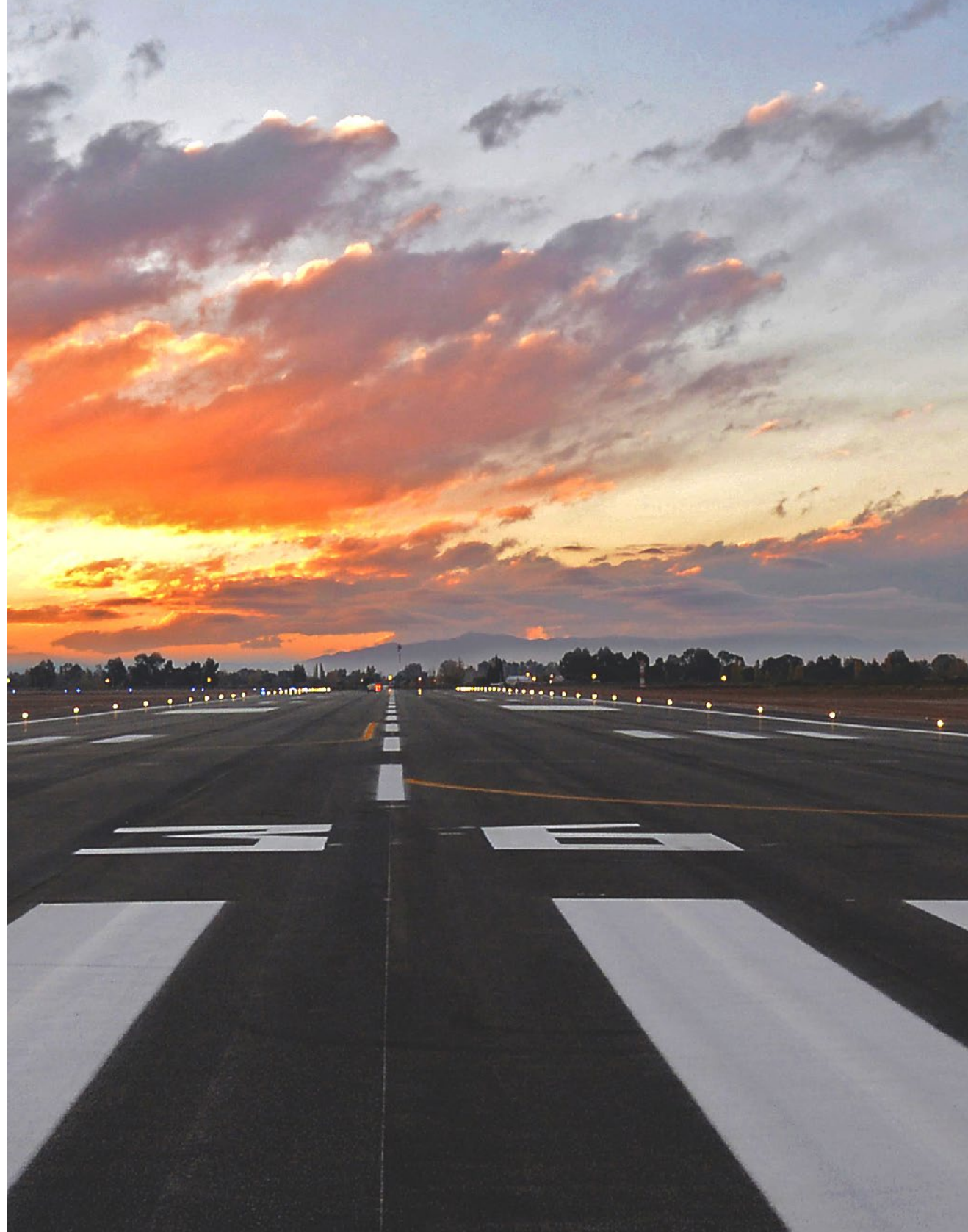
Cumplimiento de desafíos 2021
Pág. 349

La mirada puesta en el futuro: desafíos 2022
Pág. 354

Declaración de Sustentabilidad **AA2000**

**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

Medimos la gestión de Aeropuertos Argentina 2000 con la sistematización y seguimiento de indicadores financieros y no financieros, para que a partir de estos resultados podamos seguir mejorando nuestro impacto y contribución en el desarrollo sostenible.

Impacto económico y financiero

Inversión en infraestructura ⁽¹⁾

2021

\$5.495.661.946

\$12.137.416.183 en 2020

EBITDA ⁽¹⁾

2021

\$8.254.766.003

\$7.204.816.744 en 2020

Resultado del ejercicio ⁽¹⁾

2021

(\$2.548.150)

(\$11.394.759.647) en 2020

(1) Datos reexpresados por inflación a diciembre de 2021.

Nuestros pasajeros. Un mundo de experiencia

Cantidad de pasajeros

2021

12.823.903

9.644.735 en 2020

Movimiento de carga (tn)

2021

174.263

143.709 en 2020

Movimiento de aeronaves

2021

218.560

149.262 en 2020

Líneas aéreas activas

2021

57

48 en 2020

Aeropuertos

2021

35

35 en 2020

Nuestra gente. Creciendo juntos

Empleados

2021

2.497

2.580 en 2020

Porcentaje de mujeres

2021

22,75 %

23,12 % en 2020

Horas de formación por empleado

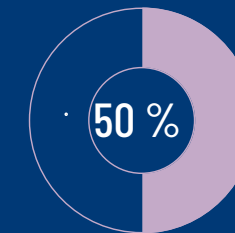
2021

10

12 en 2020

Porcentaje de puestos cubiertos por empleados

2021



53 % en 2020

Pago en sueldos y cargas sociales

2021

\$5.717.531.587

\$5.382.326.092 en 2020

Nuestros destinos. Abrazando nuestras comunidades

% de gasto a proveedores correspondiente a proveedores locales

2021

95 %

87,50 % en 2020

Inversión social privada

2021

\$63.830.813

\$40.186.437 en 2020

Inversiones y otros gastos ambientales ⁽¹⁾

2021

\$127.046.192

\$209.096.370 en 2020

Consumo de energía eléctrica (MWh) ⁽²⁾

2021

86.942.835

81.209.068 en 2020

Consumo de gas natural (m³) ⁽³⁾

2021

1.391.091

\$5.382.326.092 en 2020

Consumo de agua (m³) ⁽²⁾

2021

1.689.378

1.581.171 en 2020

Impacto ambiental. Un planeta para cuidar

(1) Datos reexpresados por inflación a diciembre de 2021.

(2) 35 aeropuertos alcanzados.

(3) 16 aeropuertos alcanzados.

Carta del Presidente



Ingeniero en Tecnología de la Información de la Universidad de Belgrano. CEO de Corporación América Airports (NYSE: CAAP), compañía que opera 53 aeropuertos en Argentina, Brasil, 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).

El 2021 fue un año complejo que comenzó con desafíos similares a los de 2020, pero también nos brindó el marco para trazar un horizonte de esperanza.

A medida que avanzó el año, nuestra actividad empezó a recuperarse del impacto de la pandemia. Primero, y en mayor medida, se reactivaron los vuelos domésticos y, hacia fin de año, los internacionales. Hoy podemos mirar el futuro con optimismo y entusiasmo, convencidos de que lo peor de esta crisis quedó atrás.

Utilizamos este tiempo complejo para readaptarnos al nuevo escenario global y consolidar, con responsabilidad, innovación y compromiso, los proyectos transformadores de nuestra empresa. Para ello fue fundamental la dedicación y entrega de los trabajadores de la compañía, que nos enorgullece y agradezco infinitamente. El esfuerzo colectivo en Aeropuertos Argentina 2000 y el propósito de nuestra compañía de “facilitar las conexiones de personas, bienes y culturas para contribuir a un mundo mejor” son hoy las llamas que nos inspiran para afrontar los tiempos que vienen.

La solidez y sustentabilidad de nuestra empresa son dos pilares fundamentales para alcanzar aquellos objetivos. Con ese propósito logramos reestructurar la deuda, convirtiéndonos en una de las pocas compañías privadas argentinas en lograr extender sus plazos. Esto nos brindó un horizonte de estabilidad financiera para poder planificar y seguir mejorando nuestros servicios, generar trabajo y continuar con el plan de obras que convertirán a nuestro sistema aeroportuario en un ejemplo.

Nuestra apuesta por el futuro es inquebrantable. La extensión del contrato de concesión, lograda a fines de 2020, nos abrió el camino para poder diseñar y, en algunos casos, comenzar a ejecutar ambiciosos proyectos de infraestructura que permitirán expandir nuestro negocio en un escenario en el que la pandemia sea solo un mal recuerdo. Para ello tenemos toda nuestra energía puesta en acelerar el proceso de recuperación en el que estamos inmersos, en donde la transformación digital ocupa un papel central.

Hoy estamos mejor preparados para encarar nuevos proyectos. El escenario que atraviesa la industria nos desafía en forma permanente y obliga a sacar lo mejor de nosotros para afrontarlo. Estoy convencido de que tenemos las herramientas y habilidades para conseguirlo después de un trabajo articulado de todos los equipos de la empresa para encontrar las soluciones de largo plazo que nos brinden solidez, seguridad y sostenibilidad. Un esfuerzo que se hizo en conjunto con los organismos de control, actores sociales de relevancia y nuestros aliados estratégicos del ecosistema aeroportuario.

Como lo hemos hecho hasta ahora, continuaremos velando por la seguridad de los trabajadores, pasajeros y todas las personas que transiten por nuestros aeropuertos, además de garantizar el cumplimiento de los derechos humanos y la inclusión. Pretendemos seguir siendo líderes en la transformación de la industria y para ello colaboraremos con las comunidades para acompañar el desarrollo económico de los destinos elegidos, generando oportunidades y valor social desde nuestras operaciones.

El desafío que le planteé a mi equipo fue el de acelerar la reconstrucción para iniciar un sendero de crecimiento sustentable. Por eso, convoqué a todos, cualquiera sea el lugar que ocupen en la empresa, a sumarse y ser protagonistas de este tiempo de reactivación de la industria y de nueva interacción con los diversos grupos de interés, cada vez más informados y demandantes. Este nuevo contexto nos exige estar preparados para responder a la demanda de un comportamiento genuino y responsable de las empresas, que brinde un servicio superior y de excelencia en todos los aspectos, tanto éticos como humanos y ambientales.

La crisis del COVID-19 nos desafió y obligó a superarnos para ser mejores. Ya recorrimos el período más difícil y, en este tiempo, hemos sentado, juntos, las bases para afrontar lo que viene con la fortaleza, convicción y entusiasmo de siempre.


Martín Eurnekian

Este nuevo contexto nos exige estar preparados para responder a la demanda de un comportamiento genuino y responsable de las empresas, que brinde un servicio superior y de excelencia en todos los aspectos, tanto éticos como humanos y ambientales.



Carta del CEO



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 Consorcio 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.

Con orgullo presento nuestro décimo “Reporte de sustentabilidad de Aeropuertos Argentina 2000”. Hace más de diez años que rendimos cuentas de manera constante, responsable y transparente de nuestro compromiso, gestión y desempeño en materia económica, social, ambiental y de buen gobierno corporativo.

El 2021 fue un año de retos para la industria y también para nuestra empresa, que nos demandó un esfuerzo en conjunto para redefinirnos, actualizarnos y seguir evolucionando hacia nuevas formas de hacer negocios, en los que cada vez más la sustentabilidad es protagonista central. Hoy estamos en el tiempo de la reconstrucción para volver a crecer.

En un año signado aún por la crisis provocada por la pandemia, generamos ingresos por \$31.582.796.426. Si bien el resultado neto del ejercicio finalizado arrojó una pérdida de \$2.548.150, esta fue considerablemente menor que el año anterior, principalmente por el cre-

cimiento de pasajeros, que mejoró 32,1 % respecto a 2020, aunque sigue estando 69,3 % menor que 2019.

Durante el año, invertimos \$4.859.482.346 en infraestructura, principalmente en Aeroparque, Córdoba, Salta, Jujuy y Bariloche. Estas obras fueron desarrolladas siguiendo altos estándares de sustentabilidad, con la optimización del impacto ambiental en pos del planeta —el 93 % de materiales y escombros generados por la obra en Aeroparque fueron reciclados— y también velando por el impacto social, el respeto y el cuidado de las personas.

El contexto de pandemia nos ofreció una oportunidad para repensar cuáles son nuestros temas clave, en dónde generamos más impacto y cuál es nuestro aporte a la sociedad y al país. Es por eso que trabajamos en la identificación de aspectos relevantes y en la definición de una estrategia de sustentabilidad con ejes de acción concretos y de gran impacto para todos nuestros grupos de interés.


Así, desarrollamos acciones en pos de la experiencia del pasajero, renovando servicios, haciendo obras y consolidando canales de atención y comunicación enfocados en las nuevas tecnologías y en la escucha activa.

Para alcanzar esos objetivos, trabajamos con nuestros equipos internos acompañándolos en sus desarrollos personales y profesionales para que crezcamos juntos en un ambiente sano y seguro que promueva su bienestar y el de sus familias. Todo esto, en un ambiente de respeto a la persona, su dignidad humana, y con la promoción de la diversidad y la inclusión como valores sustanciales que contribuyan al éxito de nuestra empresa. Para lograrlo, también nos apoyamos en la cadena de valor trabajando a la par con nuestros proveedores, contratistas, permisionarios, clientes y toda la comunidad aeroportuaria, a quienes en los momentos más difíciles de la pandemia no los abandonamos.

Es nuestro propósito que los logros de la empresa se alcancen sin descuidar a las comunidades y el planeta, acompañando las economías regionales y los destinos en donde se encuentran nuestros aeropuertos. Además de medir nuestro impacto ambiental para poder seguir mejorando el desempeño y minimizar los riesgos en los ecosistemas y la biodiversidad, especialmente con el foco puesto en la reducción del consumo de energía y nuestra huella de carbono.



Daniel Ketchibachian



Los invito a recorrer estas páginas del Reporte, el cual lo realizamos siguiendo los principales lineamientos internacionales como los Estándares GRI de la Global Reporting Initiative, la Guía 26000 de Responsabilidad Social y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que adherimos como compañía.



Introducción

Sobre nuestra empresa, nuestro gobierno corporativo y la gestión de riesgos y *compliance*.

El contexto y las agendas económicas, sociales y ambientales continúan desafiando nuestras habilidades y poniendo a prueba nuestra resiliencia. Pero sabemos que el trabajo en equipo, las alianzas firmes y la solidaridad entre todos los actores son esenciales para restituir la confianza en las operaciones turísticas y, de esta manera, generar la recuperación de un mercado de transporte aéreo capaz de servir de sostén al crecimiento y desarrollo económico de nuestro país.

ODS
3, 9, 10

Presentación de la compañía

Somos el mayor operador aeroportuario del país. Conectamos a millones de personas, asumiendo nuestro rol como actor clave en el desarrollo sostenible de la industria aeronáutica argentina.

Buscamos seguir expandiéndonos con infraestructura cada vez más moderna y servicios que apuntan a mejorar la experiencia de cada uno de nuestros clientes, aportando al desarrollo de la industria aeronáutica argentina. Queremos conectar a la Argentina entre sí y con el mundo.

El 91,5 % del capital de nuestra sociedad es de origen nacional. La estructura accionaria de Aeropuertos Argentina 2000 está disponible en: <https://www.aa2000.com.ar/Autoridades>



Somos parte de **Corporación America Airports**

Corporación América Airports (CAAP) es el mayor operador aeroportuario privado del mundo, basado en la cantidad de terminales aéreas que gestiona.

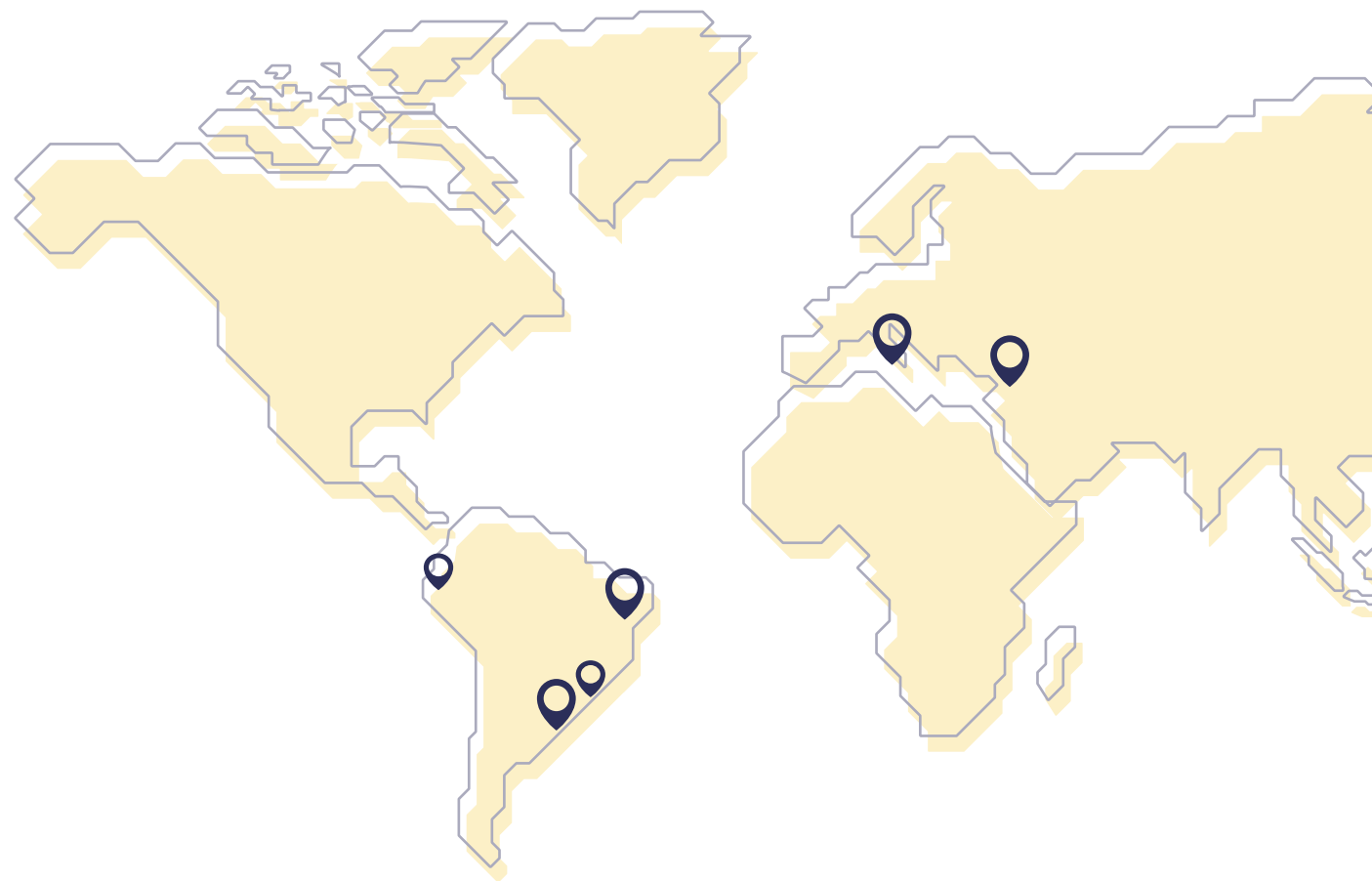
Opera 53 aeropuertos en 6 países: Argentina, Uruguay, Brasil, Ecuador, Italia y Armenia, lo que incluye la administración operativa y comercial de los aeropuertos y en algunos casos, también el *fuelling*, la carga y otros servicios vinculados.

53
Aeropuertos

6
Países

2
Continentes

35,7 M
Pasajeros en 2021



37 Aeropuertos
Argentina

2 Aeropuertos
Armenia

8 Aeropuertos
Uruguay

2 Aeropuertos
Ecuador

2 Aeropuertos
Brasil

2 Aeropuertos
Italia



Nuestra Estrategia Corporativa: Mi Aeropuerto

Nuestro equipo directivo participa activamente en la toma de decisiones de gestión para el cumplimiento de la Estrategia y revisa anualmente su contenido para que esté alineado con el negocio.

En 2017 redefinimos nuestra estrategia de compañía, replanteando nuestro propósito, nuestros valores, los pilares estratégicos y nuestra ambición. Lanzamos el mismo año el programa de transformación "Mi Aeropuerto". Desde ese momento, trabajamos en la comunicación de esta nueva identidad entre todos nuestros colaboradores para alinear los esfuerzos en busca 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.

Durante 2020, en el marco de la crisis en la que estábamos inmersos, tuvimos que redefinir la estrategia inmediata para asegurar la sostenibilidad de la compañía. En ese momento, los dos objetivos principales eran: asegurar la sustentabilidad del negocio y proteger las fuentes de trabajo para nuestros empleados.

En ese contexto, se plantearon "definiciones estratégicas" de corto plazo que se llevaron a la acción a través de "misiones tácticas". Estas misiones estaban configuradas por equipos de trabajo multidisciplinarios creados ad-hoc y que utilizaban metodologías ágiles para avanzar capturando valor con mayor velocidad.

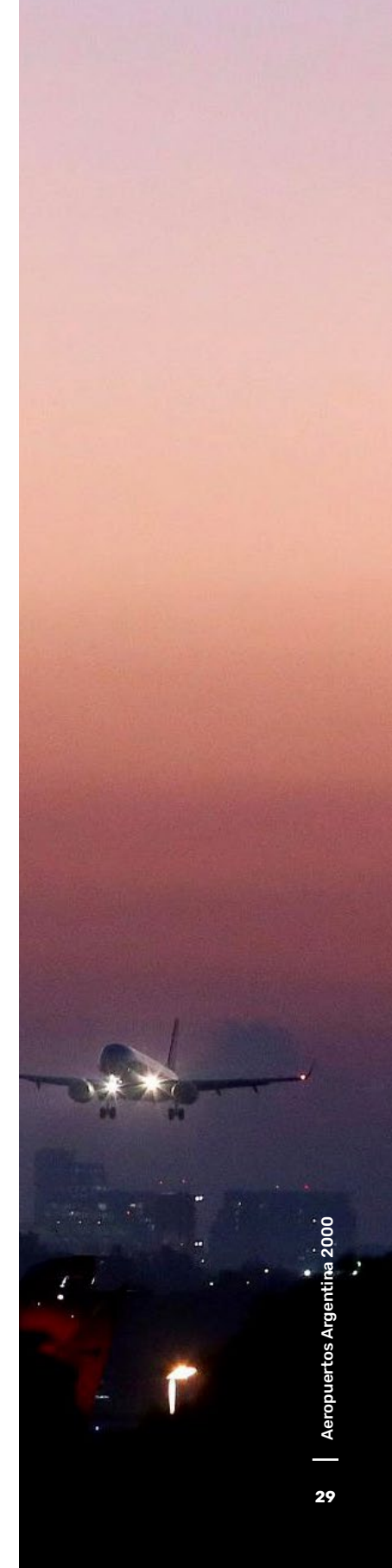
Como siempre, nuestro equipo directivo participa activamente en la toma de decisiones de gestión para el cumplimiento de la Estrategia y revisa anualmente su contenido para que esté alineado con el negocio.

El nuevo contexto pospandemia presentaba una ocasión especial para esta revisión, ya que el planteo para esta nueva etapa estaba claro y definido en dos palabras: reconstruir y crecer.

Reconstruir nuestra operación, nuestra relación entre nosotros y con los usuarios. Y el desafío planteado a los líderes fue el de capitalizar todo lo aprendido y recuperar la ambición de crecimiento que caracteriza a esta compañía y su gente.

La pregunta por responder entonces era: ¿seguía teniendo sentido lo establecido en 2017 en esta nueva realidad? La decisión fue validar la estrategia adaptándola a los nuevos desafíos. El propósito y la ambición no sufrieron cambios.

Donde sí hubo cambios fue en tres de los cuatro pilares estratégicos. Estos cambios tienen como objetivo poner en el foco ciertos conceptos que el equipo directivo considera deben ganar protagonismo e inspirar a la acción y a la toma de decisiones.



En este sentido, el segundo pilar agrega la palabra "sustentable" al ecosistema virtuoso; y el tercer pilar pasa de ser "operar con procesos ágiles y seguros" a "operar con seguridad y eficiencia". El concepto de eficiencia fue clave en este tiempo de crisis y se lo incluye en el pilar estratégico para construir el futuro sin perder ese foco.

El cuarto pilar se reescribe como "fortalecer una cultura de innovación, agilidad e inclusión". Con este cambio, la inclusión pasa a ser parte explícita de nuestro vocabulario estratégico y un estándar que viviremos tanto puertas adentro como de cara a nuestros usuarios.



Durante 2021, lanzamos 10 nuevas misiones. Además, entregamos los resultados de 7 misiones a diversos equipos del negocio "según su naturaleza" para seguir evolucionando la forma en la que lo trabajamos.

A lo largo del año, participaron más de 70 personas en las distintas misiones.

Recibimos 200 postulaciones para ser *coaches* de agilidad y poder llevar adelante la implementación del modelo de Gestión Ágil de Equipos y se seleccionaron y capacitamos 94 *Coaches*.

En total, capacitamos a más de 300 líderes en Agilidad, a través de un programa para poder acompañar y liderar estratégicamente la transformación.

Se interiorizaron en el funcionamiento de la Agilidad en las distintas etapas de transformación, en el rol clave del líder para compartir la visión estratégica con el equipo en momentos de incertidumbre, y en conceptos clave como *mindset* ágil, la relación con el coach, entre otros.

Realizamos 2 encuentros de líderes en los cuales participaron 312 gerentes administradores y 2 encuentros de Mi Aeropuerto en vivo, virtuales, para todo el equipo de AA2000 junto con el equipo directivo. También llevamos a cabo el programa "Soy Anfitrión" en el que participaron 310 personas y realizamos charlas "Mano a mano" en todas las UN, como instancias claves para compartir la estrategia, los desafíos y los resultados de negocio.

Realizamos eventos de celebración por Unidades de Negocio y Unidades de Servicio al Negocio para agradecerles a los equipos el esfuerzo realizado y los logros del año. Adicionalmente, generamos el on-boarding Mi Aeropuerto a los 76 nuevos integrantes del equipo.

70
personas
participaron
en las distintas
misiones

94
coaches
seleccionados
y capacitados

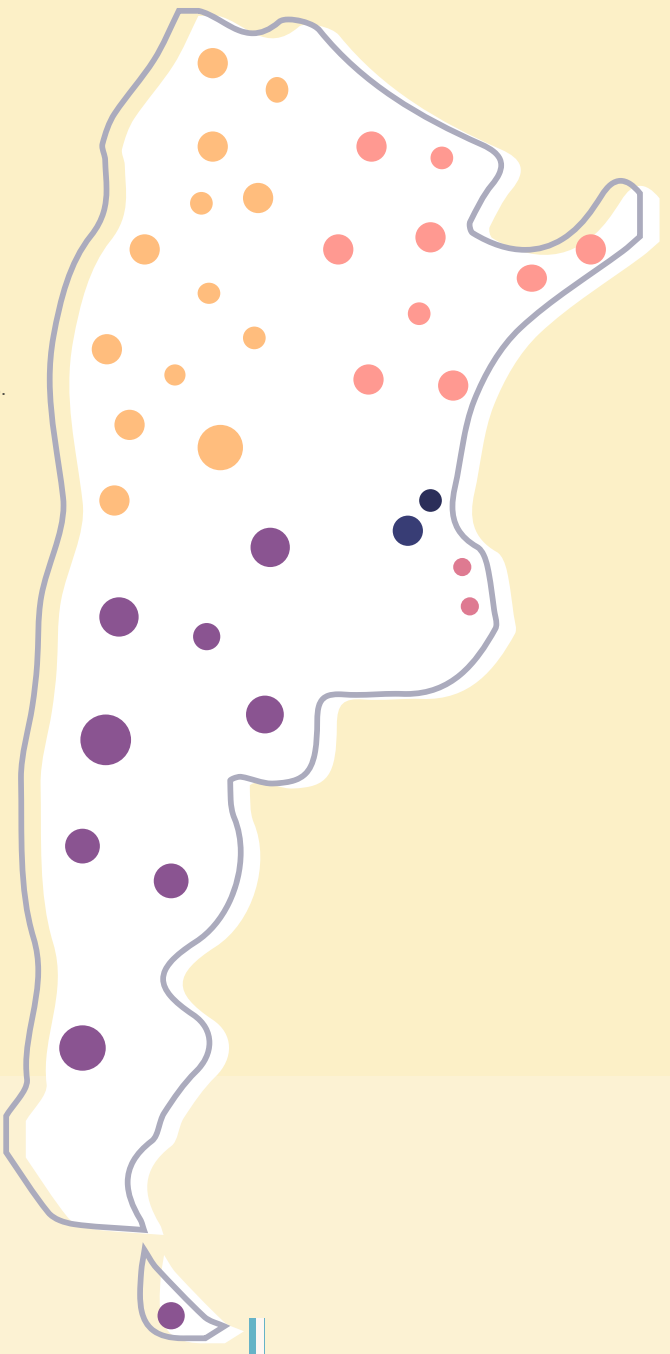
+ 300
líderes capacitados
en Agilidad

312
gerentes
administradores
participaron de
los 2 encuentros
de líderes

310
personas participaron
en el programa
"Soy Anfitrión"

Unidades de Negocio (UN)

- **Oeste**
 Catamarca, General Pico, Jujuy, La Rioja, Malargue, Mendoza, Salta, San Juan, San Luis, San Rafael, Santa Rosa, Tucumán, Villa Mercedes.
- **Noreste**
 Cordoba, Formosa, Iguazú, Parana, Posadas, Reconquista, Resistencia, Río Cuarto, Santiago del Estero, Río Hondo.
- **Sur**
 Bariloche, Comodoro Rivadavia, El Palomar, Esquel, Mar del Plata, Puerto Madryn, Río Gallegos, Río Grande, Viedma.
- **Ezeiza**
- **Aeroparque**
- **San Fernando**
- **TCA**
 Ezeiza, Aeroparque, Mendoza, Córdoba, Mar del Plata y Tucuman.





Terminal de Cargas Argentina (TCA)

**TCA es la unidad
de negocio de
Aeropuertos
Argentina 2000.**

A través de ella, brindamos 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. Nuestra 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 ofrecemos servicios a las compañías aéreas que allí operan.

La sede central se encuentra en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza, con sucursales en Córdoba, Mendoza, Mar del Plata, Aeroparque Jorge Newbery y Tucumán. Las terminales están adaptadas a los volúmenes y características de los productos operados en los distintos aeropuertos, siendo el principal Ezeiza, que cuenta con la tecnología más moderna aplicada al tratamiento de las diversas cargas⁽³⁾.

⁽³⁾ Para más información: www.tca.aero

14.045 clientes
12.843 en 2020

177.788 toneladas de movimiento
de carga anual
143.709 tn en 2020

+21 %
de crecimiento en un año

-0,3 % de disminución de la estadía
anual promedio de carga
9,23 % en 2020

538 personas, entre personal de dirección,
administrativos y operarios



Almacenando mucho más que carga

El año 2021 estuvo marcado por necesidades muy específicas, directamente relacionadas con la lucha contra el COVID-19.

Por nuestros depósitos pasaron insumos sanitarios, antígenos y vacunas, y para su correcto tratamiento debimos interiorizarnos en protocolos y procedimientos sanitarios, lo que resultó en una experiencia de aprendizaje para todos los integrantes de la Terminal. La importación y exportación de estos productos (excepto para el caso de la vacuna Sputnik V, que tiene requerimientos de temperatura específicos) se operaron en pista y pasaron por TCA.

Vacunas COVID-19 en 2021

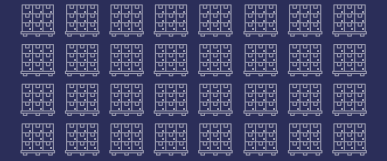
Cantidad de vuelos recibidos por vacuna

Guías

124

Bultos

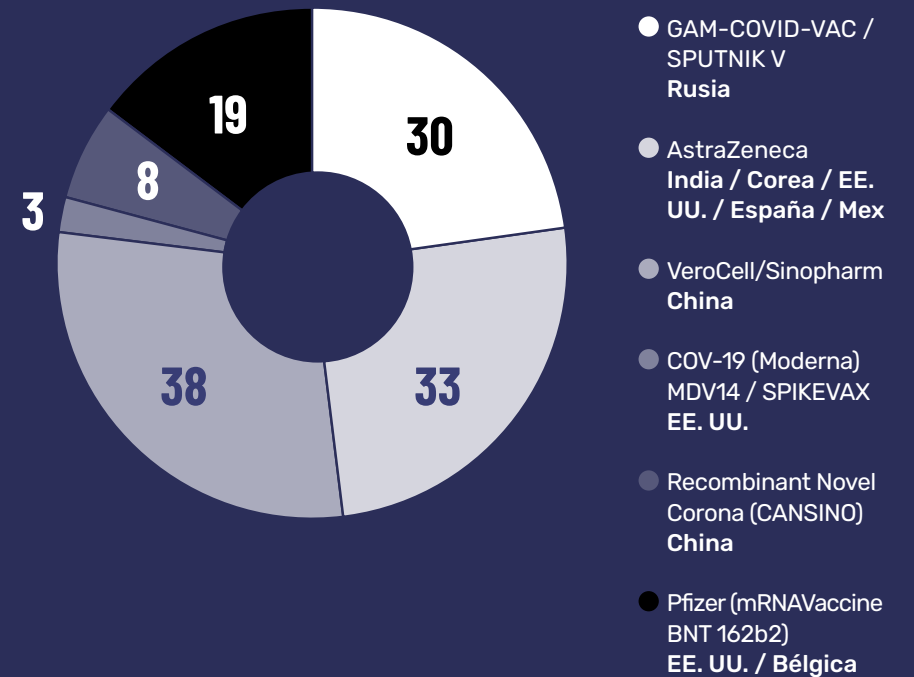
5.176



588.286 kg

Vuelos atendidos

131





Contexto y desempeño económico

El advenimiento de la segunda ola de contagios a lo largo de 2021 y la aparición de nuevas variantes del virus hicieron que el Gobierno tome medidas para evitar el ingreso de estas nuevas cepas al territorio argentino y el aumento de los contagios. Estas medidas, a pesar de ser flexibilizadas conforme pasó el tiempo, afectaron la actividad aeroportuaria negativamente y requirieron de estrategias que redujeron el impacto.

Es así cómo la pandemia por COVID-19 continuó impactando negativamente en los niveles de pasajeros y operaciones. En este contexto, durante 2021 generamos ingresos por \$31.582.796.426. El resultado neto del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021 arrojó una pérdida de \$2.548.150 y el patrimonio neto a dicha fecha alcanzó \$67.318.786.392.

Por su parte, logramos reprogramar la deuda y brindar solidez financiera para la continuidad de nuestras operaciones.

Continuamos con la estrategia de resguardar las finanzas de la Sociedad iniciada en 2020, para ello realizamos una nueva oferta de canje, que alcanzó la participación del 67 % de los tenedores del bono canjeado en 2020, permitiendo refinanciar la deuda financiera de la Sociedad. Además, refinanciamos los préstamos bancarios, prorrogando los plazos de cancelación de capital. Por último, reforzamos la caja de la compañía mediante la emisión de nuevos bonos internacionales por un total de US\$126 millones con vencimiento final en 2028 y 2031, y una ON *dollar-linked* en el mercado de capitales local por US\$30,5 millones con vencimiento a 24 meses.

Esperamos que el levantamiento de las restricciones de ingreso al país junto con la apertura de fronteras a extranjeros no residentes derive en una mayor reactivación de los viajes internacionales y domésticos por turismo, visita a familiares y amigos, y corporativos; y que, progresivamente, redunden en mayor nivel de pasajeros generen un efecto positivo en los resultados de las operaciones.

Este año refinanciamos nuestra deuda extendiendo exitosamente los plazos y reforzamos la caja mediante emisión de nuevos bonos internacionales, siendo una de las pocas empresas en la Argentina en lograrlo, lo que nos permite seguir proyectando nuevos negocios en pos del crecimiento de la empresa y del país.

Ventas

2021

\$31.582.796.426

\$32.071.510.110 en 2020

EBITDA

2021

\$8.254.766.003

\$7.204.816.744 en 2020

Inversión en infraestructura

2021

\$5.495.661.946

\$12.137.416.183 en 2020

Principales indicadores económico - financieros (millones de pesos)

| Datos agregados | 2020 ⁽¹⁾ | 2021 |
|--|---------------------|------------------|
| Ventas ⁽¹⁾ | \$32.071.510.110 | \$31.582.796.426 |
| EBITDA ⁽¹⁾ | \$7.204.816.744 | \$8.254.766.003 |
| Resultado del ejercicio ⁽¹⁾ | (\$11.394.759.647) | (\$2.548.150) |
| Resultado OPERATIVO del ejercicio | (\$7.021.037.793) | (\$771.035.274) |
| Capitalización total | | |
| Patrimonio neto | \$67.300.234.142 | \$67.318.786.392 |
| Deuda financiera no corrientes | \$51.739.304.768 | \$51.861.264.431 |
| Deuda financiera corrientes | \$15.328.689.391 | \$12.132.474.611 |
| Ganancias por acción básicas atribuibles a accionistas de la compañía (\$ por acción) ⁽¹⁾ | (45,3067) | (1,2638) |
| Accionistas - pago de dividendos | \$73.464.443 | - |
| Costos financieros | (\$9.207.838.424) | \$5.443.946.579 |
| Inversión en infraestructura | \$12.137.416.183 | \$5.495.661.946 |
| Pago a proveedores | \$29.276.326.156 | \$33.724.723.276 |
| Empleados - Salarios y beneficios sociales | \$8.124.170.926 | \$8.146.625.180 |
| Clientes - Ingresos de actividades ordinarias | \$32.071.510.110 | \$31.582.796.426 |
| Comunidad - Inversión social privada ⁽²⁾ | \$40.186.437 | \$63.830.813 |
| Medio ambiente - Gastos totales | \$209.096.370 | \$127.046.192 |
| Gobierno - Tasas e impuestos | \$1.890.055.066 | \$2.336.805.424 |

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

⁽²⁾ Valores nominales, no ajustados por inflación.



Equipo de Dirección

Nuestro equipo de Dirección está formado por el Directorio, cuyos miembros son designados por la Asamblea de Accionistas teniendo en cuenta su confiabilidad, integridad, conocimiento y experiencia, para asegurarse de que puedan ejercer sus funciones de manera ética y responsable, cumpliendo con las normas vigentes y velando por los intereses de nuestra empresa.

El Directorio está compuesto por ocho miembros: el presidente, el vicepresidente y seis directores titulares, de los cuales cuatro son de carácter independiente en los términos de las normas de la Comisión de Valores (CNV).

Trimestralmente, el Directorio analiza y aprueba los estados contables de la sociedad, que se presentan luego ante los organismos de contralor Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA), Comisión Nacional de Valores (CNV), Bolsa de Comercio de Buenos Aires y Mercado Abierto Electrónico, y ante la Bolsa de Comercio de Luxemburgo.

Directorio

| Cargo ^[1] | Nombre y apellido | Grupo etario | Carácter | Fecha de designación |
|----------------------|-------------------------------------|--------------|----------------------------|----------------------|
| 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 | Agustín Herrera | 30-50 | No independiente | 10/08/2021 |
| Director Titular | Estanislao Grasi y Susini | 30-50 | Independiente | 10/12/2020 |
| Director Titular | Anibal José Pitelli | +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 Roberto Pardo. Síndicos suplentes: Francisco Martín Gutiérrez, Alejandro Esteban Messineo y Javier Rodrigo Siñeriz.

Funciones del Directorio

Determinar y promover la cultura y valores corporativos, garantizando el acatamiento de los más altos estándares de ética e integridad en función del interés de la Sociedad y sus accionistas.

1

Aprobar la estrategia y políticas generales de la Sociedad, y supervisar su puesta en marcha.

3

Definir la misión y visión de la Sociedad. Asegurar una estrategia coherente con sus valores y cultura y supervisar su implementación mediante el uso de indicadores clave de desempeño.

2

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.

4

Aprobar y emitir los estados financieros trimestrales y anuales, y presentarlos en la asamblea de accionistas.

5

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.

6

Evaluar y revisar periódicamente 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.

7

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.

8

Determinar la estructura organizacional y el funcionamiento del directorio, en especial la aprobación y las modificaciones del Código de Gobierno Corporativo.

9

Desarrollar programas de entrenamiento continuo para directores y supervisar la formación de ejecutivos que reportan al Directorio.

11

Convocar las asambleas de accionistas, preparar el orden del día y proponer resoluciones.

10

Características del gobierno corporativo

Durante 2021 se celebraron 16 reuniones de Directorio, y los principales temas tratados fueron la aprobación de estados contables, informes de gestión, la refinanciación/emisión de deuda y el otorgamiento de poderes.



Nombramiento y selección

Los integrantes del Directorio son designados por la Asamblea de Accionistas, nuestro máximo órgano de gobierno. Son elegidos según la normativa legal y el Estatuto de la Sociedad, sin ninguna forma de discriminación. Los criterios para su designación incluyen tanto su experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social, como su idoneidad moral y sus antecedentes personales y profesionales. También se tiene en cuenta su contribución profesional al Directorio, y al asumir el cargo deben comprometerse a cumplir con las obligaciones, responsabilidades y funciones previstas en el Estatuto.



Remuneración

Nuestra política de remuneración es transparente y se establece dentro del marco aprobado por los accionistas, además de estar alineada a la Estrategia de la Sociedad. El Directorio determina la suma y el método de pago, teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades de cada director, los cargos que poseen dentro de dicho órgano y otras circunstancias objetivas que considere pertinentes. Para los puestos gerenciales seguimos una política de remuneraciones que incluye conceptos variables sujetos al resultado del negocio y al cumplimiento de objetivos individuales.



Capacitación y competencias

Promovemos instancias de formación para todos nuestros colaboradores como muestra de nuestro compromiso con su desarrollo profesional. Somos conscientes, además, de la importancia de una cultura de aprendizaje continuo, lo que permite que nuestro personal se mantenga actualizado y cumpla correctamente con sus funciones.

Este año el Comité de Dirección recibió una capacitación, dictada por expertos externos, en sustentabilidad: los desafíos de la industria y la importancia de la medición de los indicadores ESG para la gestión de AA2000.



Comunicación con grupos de interés

Presentamos diversos canales de comunicación y herramientas para que los directores de área mantengan un contacto directo con nuestros grupos de interés clave y puedan presentar sus principales asuntos y expectativas ante el Directorio. De esta manera, los directores 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 se encuentran la encuesta Great Place to Work (GPTW), el análisis de materialidad realizado en el marco del reporte de sustentabilidad y la encuesta Airport Service Quality (ASQ) de ACI, para conocer las experiencias de los pasajeros y detectar oportunidades de mejora.

Comité de Dirección

El Comité de Dirección está conformado por el Presidente, el CEO y siete Directores de áreas. Estos directores son los responsables de cumplir con la estrategia corporativa y elaborar procedimientos e indicadores para supervisar la gestión, respondiendo frente al Presidente y al CEO sobre su desempeño.

Comité de Dirección

| Dirección | Nombre y Apellido | Grupo Etario | Antigüedad |
|---|-------------------------------------|--------------|------------|
| Presidente | Martín Francisco Antranik Eurnekian | 30-50 | 4 |
| CEO | Daniel Marcos Ketchibachian | 30-50 | 2 |
| Administración y finanzas | Juan Martín Vico | 30-50 | 1 |
| Asuntos jurídicos | Gustavo Pablo Lupetti | + 50 | 22 |
| Operaciones y mantenimiento | Martín Guadix | 30-50 | 1 |
| Experiencia del cliente | Manuel José Aubone | 30-50 | 4 |
| Infraestructura | Lucas Pérez Monsalvo | + 50 | 1 |
| Recursos humanos | Verónica Rodríguez Bargiela | 30-50 | 4 |
| Compliance y Control interno ⁽¹⁾ | | | |

⁽¹⁾ Al cierre del Reporte 2021, el cargo se encontraba sin reemplazo.

Gerencias Generales de las Unidades de Negocio

| Gerencias | Nombre y Apellido | Grupo Etario |
|----------------------------------|-------------------------|--------------|
| Gerente General de UN Aeroparque | Marcelo Bujan Kalustian | 30-50 |
| Gerente General de UN Ezeiza | Sebastián Villar | 30-50 |
| Gerente General de TCA | Federico Laborde | 30-50 |
| Gerente General de UN Oeste | Sergio Rinaldo | + 50 |
| Gerente General de UN Sur | Nicolás Posse | + 50 |
| Gerente General de UN Noreste | Estanislao Aleman | 30-50 |

ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE TERMINAL DE CARGAS ARGENTINA (TCA)

Ocho gerencias conforman el gobierno de TCA y toman decisiones sobre temas estratégicos del negocio, siempre conscientes de la responsabilidad de sus acciones y siguiendo los lineamientos de sustentabilidad y ética de nuestra empresa.



Transparencia e Integridad



Realizamos una debida diligencia en materia de transparencia y *compliance* a 77 proveedores y a 270 permisionarios.



Implementamos una herramienta digital para la firma de la Política de Integridad.

Buscamos asegurar una conducta ética por parte de todos nuestros empleados y socios comerciales, alineando su comportamiento a los más altos estándares éticos. Contamos con diferentes herramientas y canales de diálogo que nos permiten garantizar la transparencia, claridad y seriedad de todos nuestros procesos. Nuestro Código de Conducta establece los valores y comportamientos que esperamos que nuestros empleados respeten en su desempeño diario, así como nuestros socios comerciales; la Dirección de *compliance* y Control Interno cuida el cumplimiento de dichos valores a través de la prevención, evaluación y gestión de riesgos, y las políticas del Canal de Denuncias sirven para reportar, evaluar y corregir comportamientos que incumplan nuestro Código o sean contrarios a las normativas vigentes.

Durante 2021 consolidamos las responsabilidades de cumplimiento del programa de *Compliance* bajo los roles de una nueva estructura conformada por el director de Legales y *Compliance* de Corporación América y su gerente de *Compliance*, a los cuales reportan los miembros del equipo del área equivalente de Aeropuertos Argentina 2000. Decidimos esta reestructuración con el fin de establecer con mayor claridad el alcance de las responsabilidades de esta Dirección, así como para promover el crecimiento y solidez del cumplimiento y desarrollo del Programa de Integridad de la compañía.

Además, realizamos la debida diligencia de 77 proveedores y llevamos a cabo la implementación del procedimiento de debida diligencia de permisionarios, analizando 270 de ellos de acuerdo con los umbrales establecidos en la norma.



También implementamos la firma de Políticas de Integridad a través de la herramienta Docusign, con la adhesión de 13 directores, actualizamos nuestra Intranet donde se pueden encontrar los estándares, lineamientos y las políticas de Integridad, y realizamos diferentes capacitaciones sobre *Compliance* a 40 de nuestros empleados.

Analizamos todas las Unidades de Negocio en términos de sus vínculos con terceros (proveedores y permisionarios) y no identificamos hechos relevantes vinculados a riesgos de corrupción.



100 % de las Unidades de Negocios fueron evaluadas satisfactoriamente en cuanto a los riesgos de corrupción.

Código de conducta y línea de denuncias

1.995

personas adhirieron a nuestro Código de Conducta durante 2021.

88,75 %

de adhesión total, sumando personal dentro del convenio y fuera de este.

Nuestro Código de Conducta es la guía que establece las pautas para que todos los integrantes de nuestra organización actúen con ética y transparencia, y así garantizar una conducta de alto profesionalismo e integridad tanto dentro de la empresa como en sus relaciones con terceros. Los valores establecidos en nuestro código de conducta son: confianza, profesionalismo, respeto, honestidad, transparencia, compromiso, legalidad. Este documento se le entrega a cada nuevo colaborador, proveedor y permisionario, solicitando su adhesión. Está además publicado en nuestro sistema de normas y nuestra Intranet en la sección de *Compliance*-Integridad para que todos tengan acceso, y enviamos recordatorios electrónicos a todo el personal para su apoyo.

En 2021 implementamos Docusign, una herramienta que permite la firma electrónica de nuestras políticas de integridad, con el fin de garantizar su cumplimiento y la aceptación de todos nuestros colaboradores. Logramos un 88,75 % de adhesión, incluida la totalidad de los nuevos integrantes. De esta forma, obtuvimos mayor agilidad en los tiempos de los procesos.

Capacitaciones

Este año continuamos capacitando a empleados y difundiendo de manera interna en las Políticas de Integridad, completando el plan de formación sobre ética e integridad que consistió en:

- **Taller de capacitación sobre *Compliance* y Control Interno en Aeroparque (AEP)** para el personal jerárquico, con un total de 20 personas capacitadas y una duración de 5 horas.
- **Capacitación a ingresos en AEP**, con un total de 7 capacitados y 2 horas de duración.
- **Capacitación sobre el Programa de *Compliance* en el Aeropuerto de San Juan**, con dos sesiones de 2 horas cada una y donde se formaron 13 colaboradores.

Canales de denuncias

Como herramienta para el control de nuestro Código de Conducta contamos con el Comité de Denuncias, conformado por las áreas de Auditoría Interna y *Compliance* y Control Interno, y con la participación y coordinación en las decisiones de las áreas de RRHH y Legales. El seguimiento de las investigaciones se realiza con el tratamiento semanal de las denuncias en curso y con una toma consensuada de decisiones entre las áreas que conforman el Comité.

Para presentar inquietudes o denuncias sobre cuestiones vinculadas con el cumplimiento del Código de conducta ofrecemos diversos canales, gestionados por un tercero independiente (la empresa Resguarda):

Intranet empresarial, en un 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


Todos nuestros empleados reciben capacitación sobre la Política de Canal de Denuncias, siendo informados acerca de cuáles son los canales de reportes, qué tipo de comportamientos deben denunciarse y las políticas y garantías que aseguramos a fin de que las denuncias sean tratadas bajo confidencialidad, anonimato y con tolerancia cero a represalias.

Sistema de control interno

Nuestro sistema de control interno encuadra procesos y controles desarrollados para garantizar el cumplimiento de los objetivos de negocio, vinculados a la efectividad y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las normativas vigentes. Incluye el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión del funcionamiento del sistema.

Continuamos utilizando nuestro sistema de tres líneas de defensa frente a potenciales riesgos: la primera, constituida por las gestiones de las áreas de negocio, la segunda son los roles de la Dirección de *Compliance* y Control Interno (asesorar, monitorear y velar por el control efectivo del riesgo) y, por último, nuestra Auditoría Interna, que evalúa regularmente que las políticas y controles vigentes sean los apropiados, además de comprobar su implementación y funcionamiento.

La Dirección de *Compliance* y Control Interno y la función de Auditoría Interna son independientes y están lo suficientemente separadas entre sí y de las áreas que supervisan para el correcto cumplimiento de sus funciones.



Durante 2021 volvimos a auditar el funcionamiento de nuestros controles internos sin detectar deficiencias significativas ni materiales que reportar. Además, reevaluamos el diseño del control interno, actualizando su alcance y sus matrices e implementando mejoras para aumentar la eficiencia de nuestros procesos, de manera que consideren y mitiguen los principales riesgos del negocio en relación con información financiera. También desarrollamos una nueva normativa y modificamos las existentes para mejorar la eficiencia y firmeza de los procesos vigentes en nuestra compañía y agilizarlos.

Gestión de riesgos

Contamos con una gestión de riesgos que evoluciona continuamente, con mapas corporativos de riesgos y procesos constantemente actualizados y el perfeccionamiento permanente de los sistemas preventivos y de apoyo.

Contamos con un sistema normativo de gestión de riesgos que detalla las responsabilidades de todas las partes involucradas en nuestros procesos y las actividades requeridas para la clasificación, la medición, la mitigación y el monitoreo de los riesgos administrados.

El Directorio define los niveles de riesgo aceptables para el logro de sus objetivos, el Comité de Auditoría propone la estrategia de la Gestión Corporativa de Riesgos y supervisa su funcionamiento, y los gerentes aseguran el cumplimiento de los criterios establecidos en la Política Corporativa de Gestión de Riesgos.

La pandemia por COVID-19 continuó demandando acciones específicas y prioritarias de prevención, que se agregaron a las tareas que habitualmente realizamos en materia del control de riesgos, permitiéndonos demostrar lo importante que es nuestro compromiso para con la sociedad a la que servimos. Tuvimos que gestionar, entre otros aspectos, la prevención del contagio entre nuestros empleados o entre los integrantes de las comunidades aeroportuarias en las que trabajamos, la fuerte restricción del transporte aerocomercial y las exigencias específicas para permitir las operaciones aéreas cruciales que abastecen de insumos médicos estratégicos en este contexto.

Nuestra Política Corporativa de Gestión de Riesgos no sufrió alteraciones debido a que sus premisas se mantuvieron vigentes aun en las circunstancias excepcionales provocadas por la pandemia. Su enfoque preventivo, proactivo y sistémico demostró su utilidad aun en dicho contexto y su aplicación se vio fortalecida en los distintos protocolos

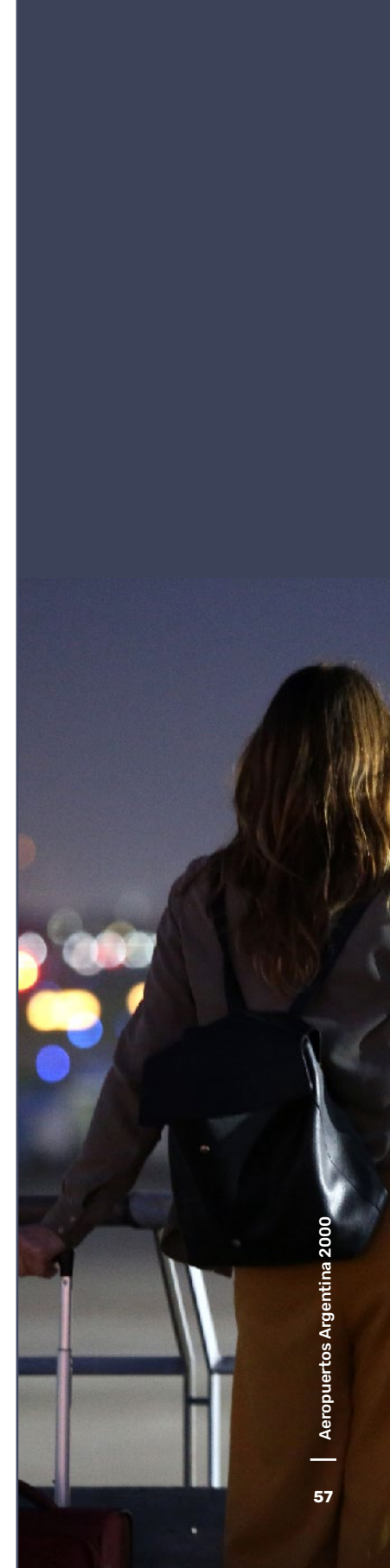
y transformaciones que instrumentamos para la continuación del negocio durante 2021.

De la misma manera, la matriz de riesgos no sufrió cambios en su estructura (la cartera de riesgos administrados se ha conservado), aunque claramente el nivel de riesgos de sus componentes ha ido cambiando durante 2021, retornando la relevancia de aquellos que naturalmente describen a nuestra industria en la medida que se va incrementando el nivel de actividad aérea.

No obstante, en el ámbito operativo no se produjeron incrementos considerables de ningún indicador vinculado directamente a la actividad aérea, incluso ante las condiciones derivadas de la pandemia. Tampoco se registraron riesgos con un nivel significativo de peligro residual en materia ambiental y social.

En lo relativo a la confiabilidad de la información contable y financiera, para la evaluación de la efectividad de los controles internos y la gestión de riesgos, continuamos utilizando los Marcos Integrados de Control Interno (Informe COSO 2013) y de Gestión de Riesgos Corporativos (2017) emitidos por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (C.O.S.O.). Durante 2021 hicimos foco en la revisión del diseño de control interno y la actualización de matrices y eficiencias, particularmente en la etapa de evaluación, así como a la gestión de los cambios impuestos por la nueva normalidad.

Incluso ante las circunstancias anómalas propias del contexto COVID-19, desde Aeropuertos Argentina 2000 durante 2021 controlamos los riesgos a nuestro alcance para posibilitar la conexión segura de personas, bienes y culturas, contribuyendo desde nuestra posición a un mundo mejor. Estamos desarrollando nuevos planes de continuidad de negocio (BCP) que incluyen cambios incorporados durante los aprendizajes y transformaciones que observamos.





Sustentabilidad

Nuestra visión de la sustentabilidad y los temas clave en los que generamos un mayor impacto.

Queremos ser líderes y referentes de la industria, queridos por nuestros clientes, empleados y *stakeholders*. Estamos comprometidos en guiar nuestro negocio hacia una economía baja en carbono, aportando conocimiento técnico e innovación para construir un mundo mejor.

Creemos que hay una forma diferente de hacer las cosas y por eso estamos decididos a impulsar el desarrollo económico y social de los destinos donde operamos nuestros aeropuertos, pensando en nuestra generación y en las futuras.

ODS
3, 8, 9,
10, 11, 12,
13, 15, 17

AA2000 y la sustentabilidad

En estos últimos años, nuestro compromiso con las personas, las comunidades y el planeta fue evolucionando, dándole a la sustentabilidad un protagonismo en nuestra gestión y en la toma de decisiones clave para la compañía.

Millones de personas transitan por nuestros aeropuertos, y sabemos que desde nuestra gestión generamos un impacto significativo en ellas y en las comunidades donde estamos presentes. Además, entendemos que la temática social, climática y de derechos humanos fue evolucionando en estos últimos años, poniendo a las empresas como protagonistas del desarrollo sostenible.

En este contexto, tenemos el compromiso de llevar la sustentabilidad a cada acción, cada relación con los grupos de interés y cada área de la compañía para trabajar en pos del bienestar de la sociedad, el respeto por las personas, la generación de oportunidades, las experiencias atractivas y seguras, la articulación con actores clave y la lucha contra el cambio climático.

Para ello, identificamos los temas en los cuales generamos un mayor impacto y los consideramos en nuestra estrategia de negocios. Nuestro desafío es seguir profundizando las acciones que dan respuesta a estos compromisos y generar indicadores ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) que midan nuestra gestión y nos permitan seguir mejorando.

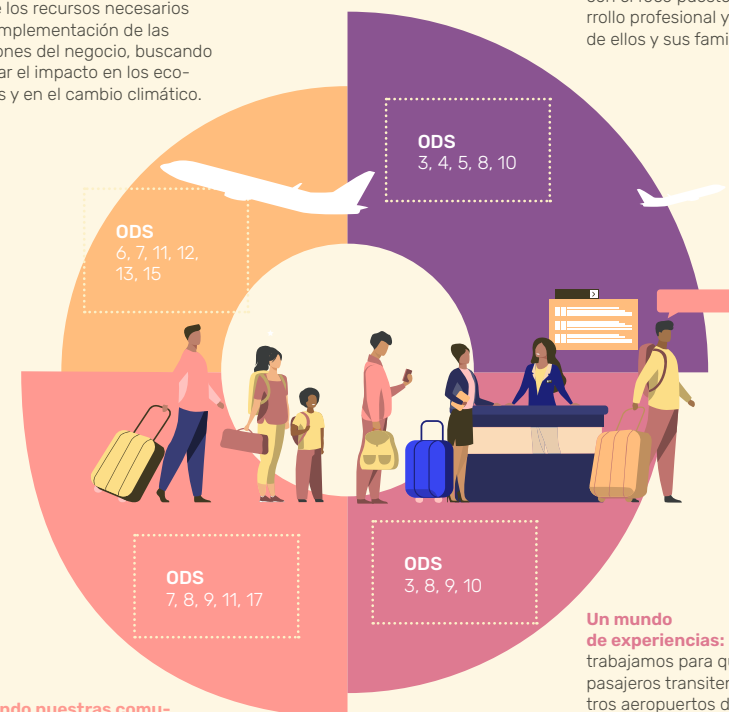
Es por eso que en 2021 comenzamos a ordenar nuestra gestión en materia de triple impacto en cuatro ejes:

Un planeta para cuidar:

preservamos el ambiente a través del uso y disposición final responsable de los recursos necesarios para la implementación de las operaciones del negocio, buscando minimizar el impacto en los ecosistemas y en el cambio climático.

Creciendo juntos:

cuidamos a nuestros equipos, con el foco puesto en su desarrollo profesional y el bienestar de ellos y sus familias.



Abrazando nuestras comunidades:

creamos programas e iniciativas para acompañar el desarrollo económico y social de las comunidades locales y los destinos de nuestros aeropuertos.

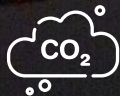
Un mundo de experiencias:

trabajamos para que nuestros pasajeros transiten en nuestros aeropuertos de manera segura, accesible y placentera en cada etapa de su viaje.

Además, nos apalancamos en las herramientas tecnológicas para seguir innovando en nuestros procesos de la mano de la digitalización, y siempre trabajando con los más altos estándares éticos y de transparencia en cada una de nuestras acciones.

Innovación:
ODS
7, 9, 11

Ética y transparencia:
ODS
16



Huella ambiental

Reducir la huella ambiental al 2030 para la transición del negocio hacia la carbono neutralidad.



Accesibilidad

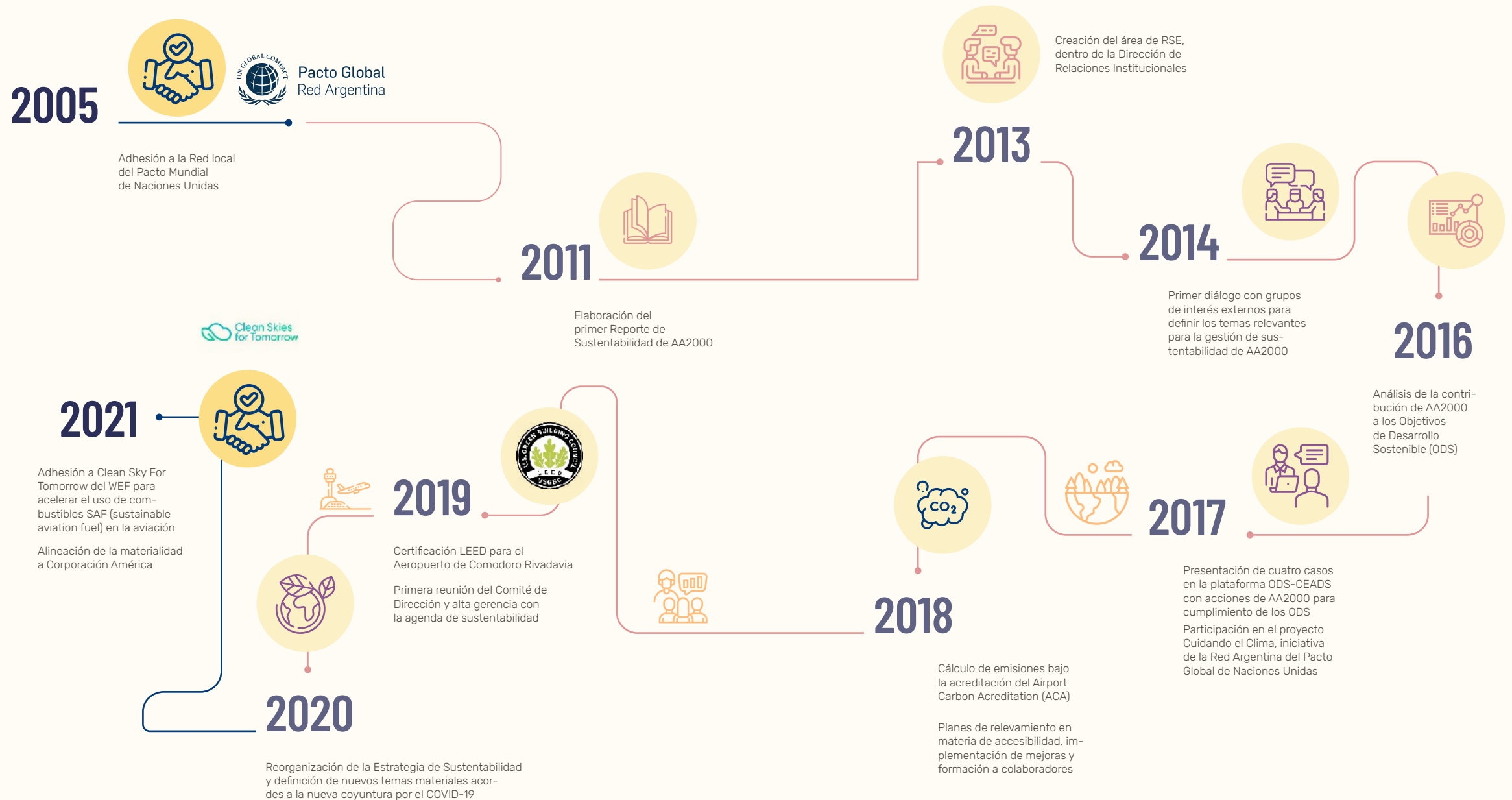
Aeropuertos accesibles para todas las personas

Compromiso con los ODS

Desde la firma de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Asamblea de Naciones Unidas en 2015, desde Aeropuertos Argentina 2000 nos comprometimos a trabajar por estas metas al 2030 desde nuestra gestión y acciones de triple impacto. Para ello, mapeamos aquellos ODS en los cuales generamos más valor y alineamos nuestra Estrategia de sustentabilidad a sus metas para ser parte de esta agenda global.



Avance de nuestro compromiso por la sustentabilidad





Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Tenemos un contacto cercano con nuestros públicos clave para poder alinear sus expectativas a la estrategia del negocio.

Para ello, actualizamos permanentemente los canales de comunicación apalancados en la digitalización y las herramientas virtuales, y mapeamos los perfiles de cada grupo de interés para conocer sus intereses y necesidades respecto de nuestra compañía.

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 sostenibilidad, 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 Móvil, 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 reversales⁴, 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 intervinientes⁵

Reuniones por firma de convenios y acuerdos, capacitaciones, encuentros presenciales y elaboración de informes sobre las actividades y resultados de la compañía.

⁴ Utilizadas en el proceso de contratación para entendimiento por ambas partes.
⁵ Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA), Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA), Dirección Nacional de Migraciones (DNM), Dirección General de Aduanas (DGA), Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC).

Análisis de materialidad

Este año, desde Aeropuertos Argentina 2000, nos alineamos a la selección de los temas clave que elegimos en conjunto con los países que componen Corporación América Airports, ejercicio en el que participamos luego de la publicación del Reporte 2020 de Corporación América Airports.

Este análisis fue realizado en 2021 siguiendo los estándares de la iniciativa de Reporte Global “GRI 101: Foundation 2016”, y empezándose a adoptar los nuevos estándares universales GRI, en particular el “GRI 3: Temas materiales 2021”.

Como primera etapa, identificamos los temas para el grupo partiendo de un informe de tendencias y un estudio de mercado. Así se seleccionaron 21 temas clave clasificados en tres ejes: Negocios, Social y Ambiental. Además, este año, en el marco relacionamos los temas materiales a los ejes de acción definidos que ordenan la gestión de sustentabilidad.

Luego del armado del listado de temas, realizamos una encuesta *online* al Comité de Dirección y a 375 personas pertenecientes a 11 grupos de interés para que ponderen estos aspectos elegidos según el nivel de impacto que tiene nuestro negocio en el desarrollo sostenible, dándoles mayor valor a aquellos que son más significativos. De esta forma, armamos la matriz de materialidad que publicamos en este documento y nos guía en nuestra gestión para evolucionar en la contribución a la sustentabilidad.

Este año, en el marco relacionamos los temas materiales a los ejes de acción definidos que ordenan la gestión de sustentabilidad.

Eje: Negocios

| Tema material | Ejes de acción | Estándar GRI | Alcance |
|--|--------------------------------|---|-------------------|
| Gestión de riesgos y preparación ante emergencias | Ética y transparencia | Tema propio | Interno y externo |
| Innovación y tecnología | Innovación y tecnología | Tema propio | Interno y externo |
| Accesibilidad | Un mundo de experiencia | Tema propio | Interno y externo |
| Infraestructura y movilidad sustentable | Un mundo de experiencia | Tema propio | Interno y externo |
| Empoderamiento de destinos locales y ciudades sustentables | Abrazando nuestras comunidades | Tema propio | Interno y externo |
| Ética y transparencia | Ética y transparencia | GRI 205: Anticorrupción 2016. GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016. | Interno y externo |
| Desempeño económico | Un mundo de experiencia | GRI 201: Desempeño económico 2016 | Interno |
| Experiencia del pasajero | Un mundo de experiencia | Tema propio | Externo |

Eje: Ambiente

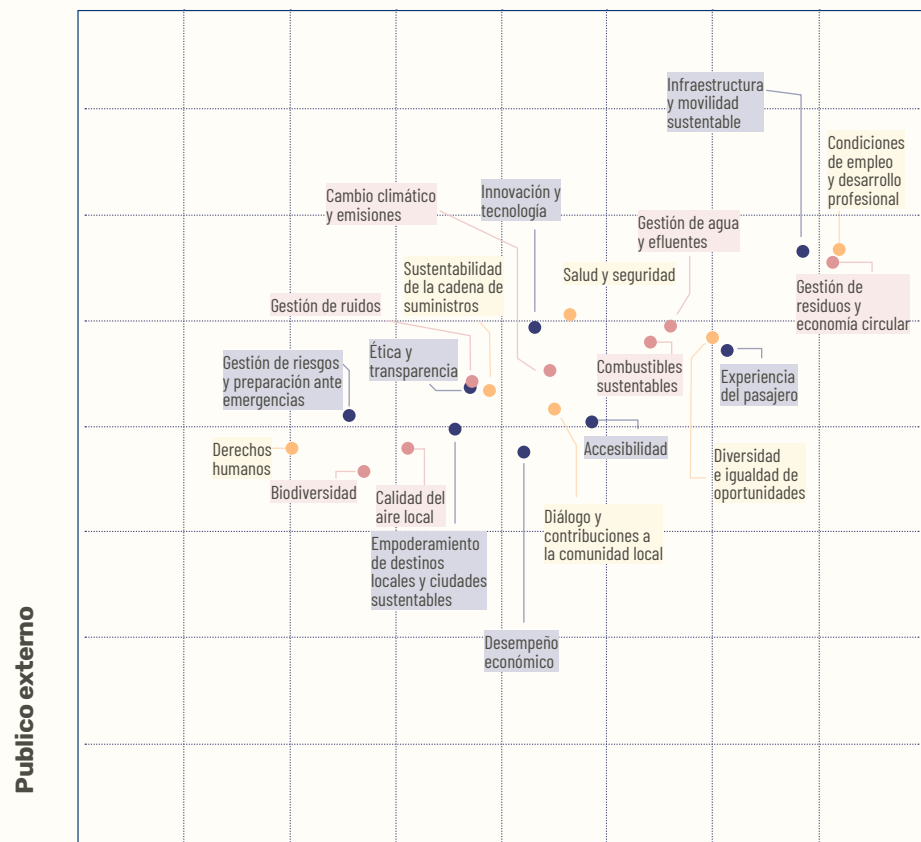


| Tema material | Ejes de acción | Estándar GRI | Alcance |
|---|------------------------|--|-------------------|
| Cambio climático y emisiones | Un planeta para cuidar | GRI 305: Emisiones 2016 | Interno y externo |
| Combustibles sustentables | Un planeta para cuidar | GRI 302: Energía 2016 | Interno y externo |
| Calidad del aire local | Un planeta para cuidar | GRI 305: Emisiones 2016 | Interno y externo |
| Gestión de residuos y economía circular | Un planeta para cuidar | GRI 306: Residuos 2020 | Interno y externo |
| Gestión de ruidos | Un planeta para cuidar | Tema propio | Externo |
| Gestión de agua y efluentes | Un planeta para cuidar | GRI 303: Agua y efluentes 2018 | Interno y externo |
| Biodiversidad | Un planeta para cuidar | GRI 304: Biodiversidad 2016 | Externo |

Eje: Social

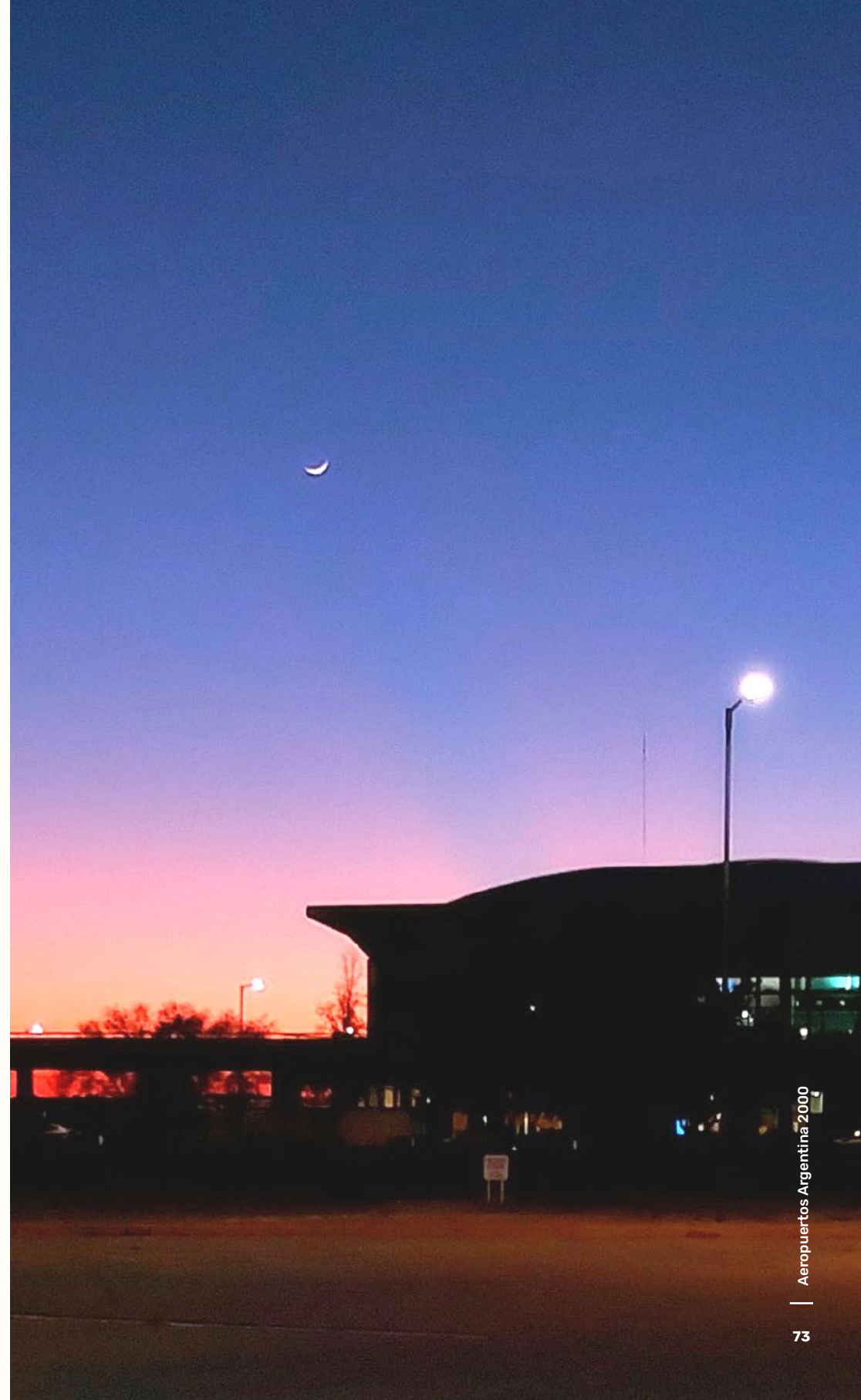
| Tema material | Ejes de acción | Estándar GRI | Alcance |
|--|--------------------------------|--|-------------------|
| Salud y seguridad | Creciendo juntos | GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018. GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 | Interno y externo |
| Diversidad e igualdad de oportunidades | Creciendo juntos | GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 | Interno y externo |
| Condiciones de empleo y desarrollo profesional | Creciendo juntos | GRI 401: Empleo 2016. GRI 404: Formación y enseñanza 2016 | Interno |
| Derechos Humanos | Creciendo juntos | GRI 406: No discriminación 2016. GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016. GRI 408: Trabajo infantil 2016. GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 | Interno y externo |
| Diálogo y contribuciones a la comunidad local | Abrazando nuestras comunidades | GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016. GRI 413: Comunidades locales 2016 | Externo |
| Sustentabilidad de la cadena de suministros | Abrazando nuestras comunidades | GRI 204: Prácticas de adquisición 2016. GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016. GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016 | Externo |

Matriz de materialidad



Publico interno

- Ambiente
- Negocio
- Social



Creciendo juntos

Gestión del capital humano y los resultados alcanzados para cumplir con el compromiso con el desarrollo y bienestar de nuestros empleados.

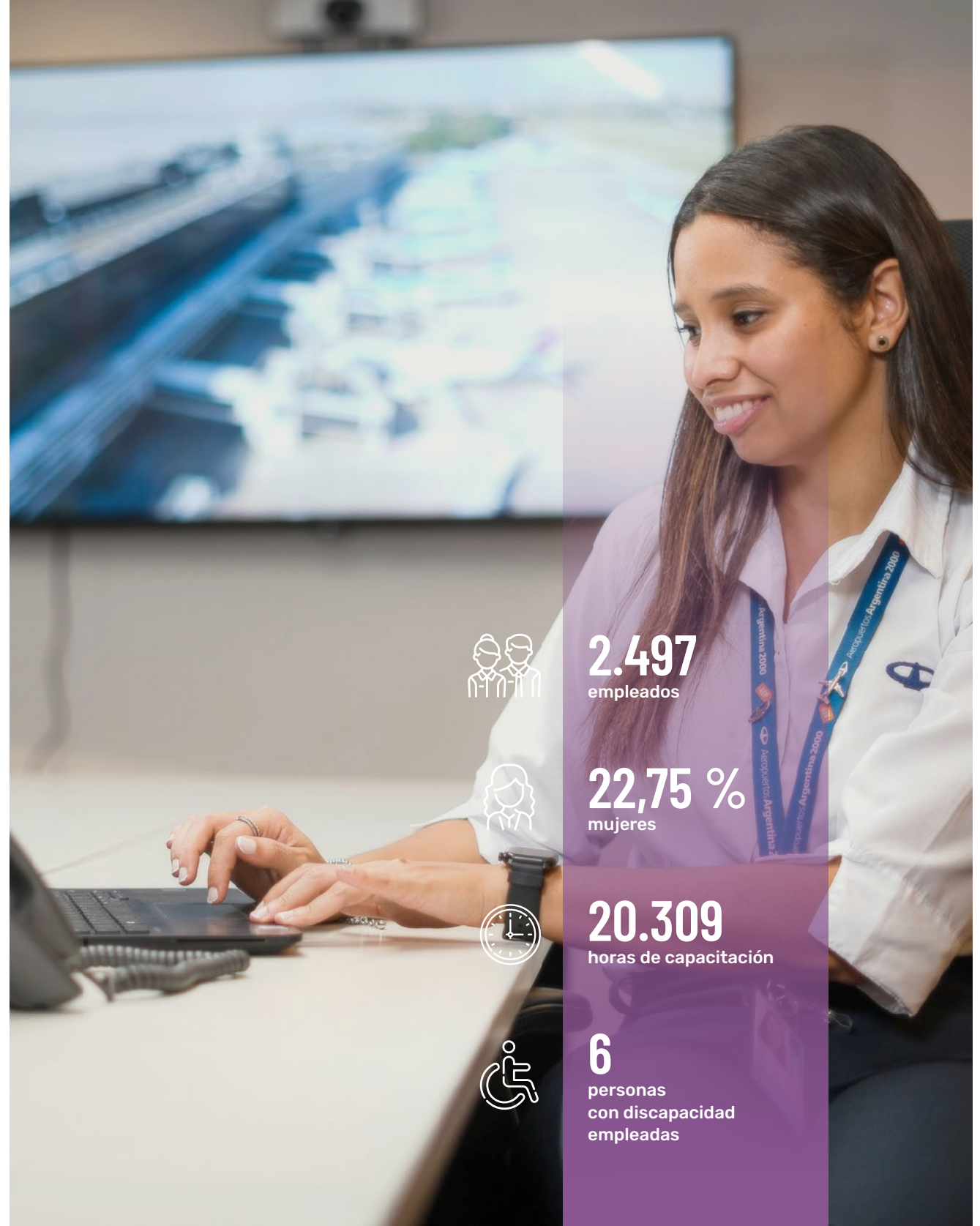
Nuestros equipos son nuestro activo más importante. Por eso, promovemos el desarrollo de quienes trabajan con nosotros, su bienestar personal y el de sus familias. Además, incentivamos la formación de los colaboradores donde se priorice el respeto, la diversidad, la equidad y la inclusión.

ODS
3, 4, 5, 8,
9, 10

Compromiso con las personas

Trabajamos para crear espacios de trabajo diversos, respetuosos, ágiles y enriquecedores. Buscamos potenciar el desarrollo profesional y personal de quienes trabajan con nosotros.

Acompañamos a nuestros empleados proporcionando canales de comunicación seguros y oportunidades reales de trabajo. Trabajamos para garantizar el empleo inclusivo y buscamos responder de forma integral las necesidades de cada persona.



2.497
empleados



22,75 %
mujeres



20.309
horas de capacitación



6
personas
con discapacidad
empleadas

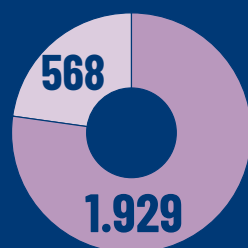
Nuestros empleados

Total de empleados

2021

2.497

2.580 en 2020



● **1.929** hombres
1.983 en 2020

● **568** mujeres
597 en 2020

Empleados por categoría. 2021

Director



Gerente



Jefe



Analista Senior



No ejecutivo



Dentro de convenio



Total pago en sueldos y cargas sociales

2021

\$5.717.531.587

\$5.382.326.092 en 2020

Empleados

Datos agregados de AA2000

| | Hombres | Mujeres | Total 2020 | Hombres | Mujeres | Total 2021 |
|-----------------------------------|---------|---------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Cantidad total de empleados | 1.983 | 597 | 2.580 | 1.929 | 568 | 2.497 |
| Pago en sueldos y cargas sociales | N/D | N/D | \$5.382.326.092 | \$4.607.241.122 | \$1.110.290.465 | \$5.717.531.587 |

| Por categoría | Hombres | Mujeres | Total 2020 | Hombres | Mujeres | Total 2021 |
|-------------------------|---------|---------|------------|---------|---------|------------|
| Director ⁽¹⁾ | 14 | 1 | 15 | 14 | 1 | 15 |
| Gerente | 114 | 22 | 136 | 112 | 21 | 133 |
| Jefe | 267 | 63 | 330 | 260 | 66 | 326 |
| Analista Senior | 163 | 103 | 266 | 167 | 106 | 273 |
| No ejecutivo | 64 | 64 | 128 | 49 | 51 | 100 |
| Dentro de convenio | 1.361 | 344 | 1.705 | 1.327 | 323 | 1.650 |

| Por región | Hombres | Mujeres | Total 2020 | Hombres | Mujeres | Total 2021 |
|-----------------------|---------|---------|------------|---------|---------|------------|
| Capital Federal y GBA | 1.498 | 459 | 1.957 | 1.435 | 432 | 1.867 |
| Interior del país | 485 | 138 | 623 | 494 | 136 | 630 |

| Por edad | Hombres | Mujeres | Total 2020 | Hombres | Mujeres | Total 2021 |
|--|---------|---------|------------|---------|---------|------------|
| Menos de 30 años - Capital Federal y GBA | 119 | 108 | 227 | 85 | 76 | 161 |
| Menos de 30 años - Interior del país | 52 | 17 | 69 | 39 | 13 | 52 |
| Entre 30 y 50 años - Capital Federal y GBA | 985 | 306 | 1.291 | 976 | 314 | 1.290 |
| Entre 30 y 50 años - Interior del país | 320 | 110 | 430 | 338 | 112 | 450 |
| Más de 50 años - Capital Federal y GBA | 394 | 45 | 439 | 374 | 42 | 416 |
| Más de 50 años - Interior del país | 113 | 11 | 124 | 117 | 11 | 128 |

| Por tipo de contrato | Hombres | Mujeres | Total 2020 | Hombres | Mujeres | Total 2021 |
|-----------------------------------|---------|---------|------------|---------|---------|------------|
| Permanente | 1.974 | 593 | 2.567 | 1.906 | 558 | 2.464 |
| Tiempo determinado ⁽²⁾ | 11 | 12 | 13 | 23 | 10 | 33 |

| Por tipo de contrato y región | Hombres | Mujeres | Total 2020 | Hombres | Mujeres | Total 2021 |
|---|---------|---------|------------|---------|---------|------------|
| Permanente - Capital Federal y GBA | - | - | - | 1.411 | 421 | 1.832 |
| Tiempo determinado ⁽²⁾ - Capital Federal y GBA | - | - | - | 20 | 10 | 30 |
| Permanente - Interior del país | - | - | - | 495 | 137 | 632 |
| Tiempo determinado ⁽²⁾ - Interior del país | - | - | - | 3 | - | 3 |

| Otros indicadores | Hombres | Mujeres | Total 2020 | Hombres | Mujeres | Total 2021 |
|--|---------|---------|------------|---------|---------|------------|
| Cantidad de empleados con discapacidad | 6 | - | 6 | 6 | - | 6 |

⁽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.

El total de pagos a sueldos y cargas sociales involucra a todas las Unidades de Negocio y al nivel corporativo. De los \$5.717.531.587 totales, \$1.797.929.167 corresponden al edificio corporativo. A continuación mostramos cómo se dividen los restantes \$3.919.602.420 entre las Unidades de Negocio.

Nuestros empleados

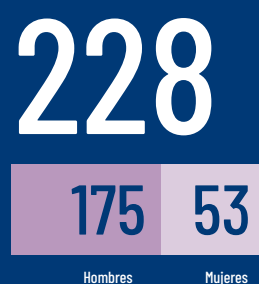
Ezeiza



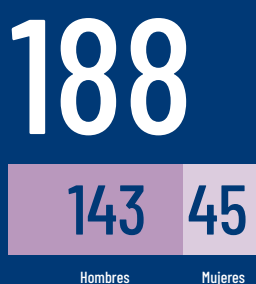
Aeroparque



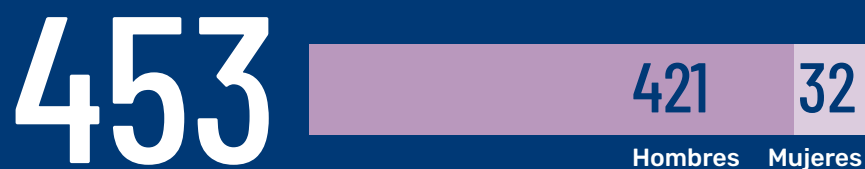
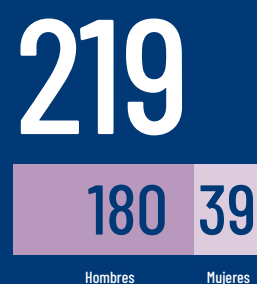
Noreste



Sur



Oeste



Empleados

Distribución por Unidades de Negocio

| | Ezeiza | | | Aeroparque | | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Cantidad total de empleados | 335 | 130 | 465 | 243 | 72 | 315 |
| Pago en sueldos y cargas sociales | 702.753.509 | 221.312.599 | 924.066.068 | 566.322.875 | 126.247.019 | 692.569.894 |
| Por categoría | | | | | | |
| Gerente general/ Director ⁽¹⁾ | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 |
| Gerente | 8 | 1 | 9 | 7 | 1 | 8 |
| Jefe | 41 | 7 | 48 | 35 | 9 | 44 |
| Analista Senior | 2 | 6 | 8 | 1 | 3 | 4 |
| No ejecutivo | 1 | 3 | 4 | | 1 | 1 |
| Dentro de convenio | 282 | 113 | 395 | 199 | 58 | 257 |
| Por edad | | | | | | |
| Menos de 30 años | 28 | 27 | 55 | 23 | 27 | 50 |
| Entre 30 y 50 años | 225 | 98 | 323 | 167 | 41 | 208 |
| Más de 50 años | 82 | 5 | 87 | 53 | 4 | 57 |
| Por tipo de contrato | | | | | | |
| Permanente | 326 | 128 | 454 | 242 | 72 | 314 |
| Tiempo determinado ⁽²⁾ | 9 | 2 | 11 | 1 | - | 1 |

⁽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.

Empleados

Distribución por Unidades de Negocio

| | Noreste | | | Sur | | |
|--|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Cantidad total de empleados | 175 | 53 | 228 | 143 | 45 | 188 |
| Pago en sueldos y cargas sociales | 361.958.265 | 90.776.256 | 452.734.521 | 328.782.183 | 85.138.266 | 413.920.449 |
| Por categoría | | | | | | |
| Gerente general/Director ⁽¹⁾ | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 |
| Gerente | 10 | 3 | 13 | 10 | 1 | 11 |
| Jefe | 23 | 5 | 28 | 25 | 4 | 29 |
| Analista Senior | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5 |
| No ejecutivo Dentro de convenio | 1 | 1 | 2 | | 2 | 2 |
| | 139 | 42 | 181 | 106 | 34 | 140 |
| Por edad | | | | | | |
| Menos de 30 años | 11 | 4 | 15 | 16 | 4 | 20 |
| Entre 30 y 50 años | 125 | 44 | 169 | 92 | 37 | 129 |
| Más de 50 años | 39 | 5 | 44 | 35 | 4 | 39 |
| Por tipo de contrato | | | | | | |
| Permanente | 174 | 53 | 227 | 142 | 45 | 187 |
| Tiempo determinado ⁽²⁾ | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 |

⁽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.

Empleados

Distribución por Unidades de Negocio

| | Oeste | | | TCA | | |
|--|-------------|------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Cantidad total de empleados | 180 | 39 | 219 | 421 | 32 | 453 |
| Pago en sueldos y cargas sociales | 365.614.156 | 60.822.782 | 426.436.938 | 943.819.350 | 66.055.200 | 1.009.874.550 |
| Por categoría | | | | | | |
| Gerente general/Director ⁽¹⁾ | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 |
| Gerente | 15 | 0 | 15 | 1 | 1 | 2 |
| Jefe | 25 | 3 | 28 | 25 | 3 | 28 |
| Analista Senior | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 7 |
| No ejecutivo Dentro de convenio | | 1 | 1 | | 1 | 1 |
| | 138 | 32 | 170 | 390 | 24 | 414 |
| Por edad | | | | | | |
| Menos de 30 años | 12 | 5 | 17 | 11 | 1 | 12 |
| Entre 30 y 50 años | 122 | 31 | 153 | 286 | 24 | 310 |
| Más de 50 años | 46 | 3 | 49 | 124 | 7 | 131 |
| Por tipo de contrato | | | | | | |
| Permanente | 179 | 39 | 218 | 419 | 31 | 450 |
| Tiempo determinado ⁽²⁾ | 1 | - | 1 | 2 | 1 | 3 |

⁽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.

Desglose por edad y cargo 2021

Datos agregados

| | Más de 50 años | De 30 a 50 años | Menos de 30 años |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| Director | 5 | 10 | - |
| Gerente | 66 | 67 | - |
| Jefe | 98 | 221 | 7 |
| Analista Senior | 44 | 207 | 22 |
| No ejecutivo | 15 | 65 | 20 |
| Dentro de convenio | 316 | 1.170 | 164 |

Desglose por edad y cargo 2021

Ezeiza

| | Más de 50 años | De 30 a 50 años | Menos de 30 años |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| Director | - | 1 | - |
| Gerente | 4 | 5 | - |
| Jefe | 12 | 36 | - |
| Analista Senior | - | 7 | 1 |
| No ejecutivo | 1 | 2 | 1 |
| Dentro de convenio | 70 | 273 | 52 |

Desglose por edad y cargo 2021

AEP

| | Más de 50 años | De 30 a 50 años | Menos de 30 años |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| Director | - | 1 | - |
| Gerente | 3 | 5 | - |
| Jefe | 15 | 26 | 3 |
| Analista Senior | - | 3 | 1 |
| No ejecutivo | 1 | - | - |
| Dentro de convenio | 38 | 173 | 46 |

Desglose por edad y cargo 2021

Noreste

| | Más de 50 años | De 30 a 50 años | Menos de 30 años |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| Director | - | 1 | - |
| Gerente | 7 | 6 | - |
| Jefe | 11 | 17 | - |
| Analista Senior | - | 3 | - |
| No ejecutivo | - | 1 | 1 |
| Dentro de convenio | 26 | 141 | 14 |

Desglose por edad y cargo 2021

Sur

| | Más de 50 años | De 30 a 50 años | Menos de 30 años |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| Director | 1 | - | - |
| Gerente | 7 | 4 | - |
| Jefe | 10 | 19 | - |
| Analista Senior | 1 | 3 | 1 |
| No ejecutivo | - | 2 | - |
| Dentro de convenio | 20 | 101 | 19 |

Desglose por edad y cargo 2021

Oeste

| | Más de 50 años | De 30 a 50 años | Menos de 30 años |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| Director | 1 | - | - |
| Gerente | 11 | 4 | - |
| Jefe | 10 | 18 | - |
| Analista Senior | - | 2 | 2 |
| No ejecutivo | - | 1 | - |
| Dentro de convenio | 27 | 128 | 15 |



El 100 % de nuestros empleados trabajan en jornadas organizadas según la Unidad de Negocio, incluyendo jornadas a tiempo parcial y jornadas reducidas. La jornada convencional es de 176 horas mensuales.

Desglose por edad y cargo 2021

TCA

| | Más de 50 años | De 30 a 50 años | Menos de 30 años |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| Director | 0 | 1 | - |
| Gerente | 1 | 1 | - |
| Jefe | 13 | 15 | - |
| Analista Senior | 2 | 5 | - |
| No ejecutivo | 1 | - | - |
| Dentro de convenio | 114 | 288 | 12 |



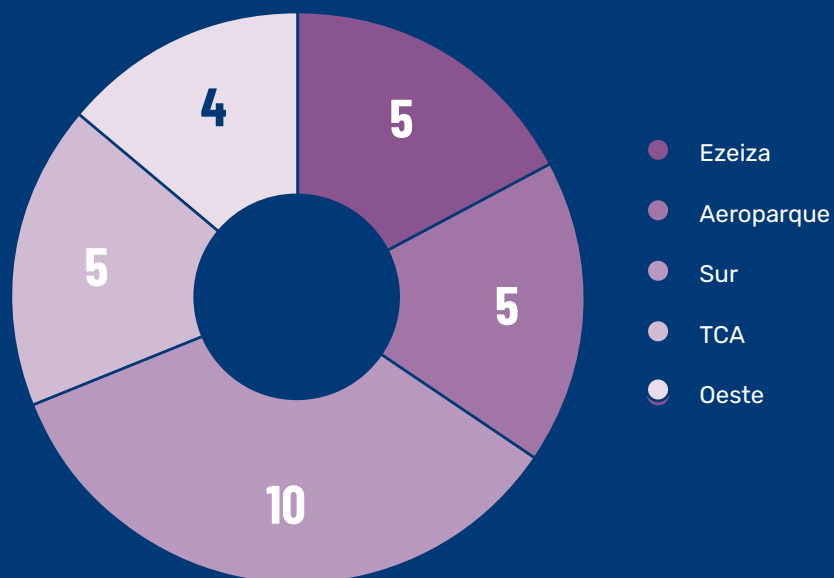
Aeropuertos Argentina 2000

Generación de empleo

Cantidad de nuevos empleados contratados

76

Cantidad de nuevos empleados contratados por región



Nuevos empleados contratados

Datos agregados

| | 2021 | |
|-----------------------|--|--|
| | Altas - Cantidad de nuevos empleados contratados | Tasa de contrataciones (Altas/ Total de empleados) |
| TOTAL | 76 | 0.03 |
| Por género | | |
| Femenino | 26 | 0.01 |
| Masculino | 50 | 0.02 |
| Por edad | | |
| Hasta 30 años | 22 | 0.008 |
| De 30 a 50 años | 50 | 0.02 |
| Mas de 50 años | 4 | 0.0016 |
| Por región | | |
| Capital Federal y GBA | 61 | 0.02 |
| Interior del país | 15 | 0.006 |

Nuevos empleados contratados
2021

| | Ezeiza | | Aeroparque | | Noreste | |
|-------------------|--|---|--|---|--|---|
| | Altas - Cantidad de nuevos empleados contratados | Tasa de contrataciones (Altas/Total de empleados) | Altas - Cantidad de nuevos empleados contratados | Tasa de contrataciones (Altas/Total de empleados) | Altas - Cantidad de nuevos empleados contratados | Tasa de contrataciones (Altas/Total de empleados) |
| TOTAL | 5 | 0.002 | 5 | 0.002 | - | - |
| Por género | | | | | | |
| Femenino | 1 | 0.0004 | 2 | 0.0008 | - | - |
| Masculino | 4 | 0.0016 | 3 | 0.0012 | - | - |
| Por edad | | | | | | |
| Hasta 30 años | 1 | 0.0004 | - | - | - | - |
| De 30 a 50 años | 4 | 0.0016 | 4 | 0.0016 | - | - |
| Mas de 50 años | - | - | 1 | 0.0004 | - | - |

| | Sur | | Oeste | | TCA | |
|-------------------|--|---|--|---|--|---|
| | Altas - Cantidad de nuevos empleados contratados | Tasa de contrataciones (Altas/Total de empleados) | Altas - Cantidad de nuevos empleados contratados | Tasa de contrataciones (Altas/Total de empleados) | Altas - Cantidad de nuevos empleados contratados | Tasa de contrataciones (Altas/Total de empleados) |
| TOTAL | 10 | 0.004 | 4 | 0.0016 | 5 | 0.002 |
| Por género | | | | | | |
| Femenino | 1 | 0.0004 | 1 | 0.0004 | 3 | 0.0012 |
| Masculino | 9 | 0.003 | 3 | 0.0012 | 2 | 0.0008 |
| Por edad | | | | | | |
| Hasta 30 años | - | - | 3 | 0.0012 | 1 | 0.0004 |
| De 30 a 50 años | 3 | 0.0012 | 1 | 0.0004 | 3 | 0.0016 |
| Mas de 50 años | 7 | 0.002 | - | - | 1 | 0.0004 |

(1) El total de altas incluye el nivel corporativo y sobre este sector no hay detalle de género y edad.



+ 900

Avanzamos con el Modelo de Gestión Ágil que permite a más de 900 personas implementar una nueva propuesta de trabajo, proponiendo y realizando iniciativas de mejora para todos los grupos de interés.

Rotación del personal

Datos agregados

| | 2021 | |
|-----------------------|--------------------------------|--|
| | Cantidad de bajas de empleados | Tasa de rotación (Bajas/Total empleados) |
| TOTAL | 171 | 0.069 |
| Por género | | |
| Femenino | 62 | 0.024 |
| Masculino | 109 | 0.044 |
| Por edad | | |
| Hasta 30 años | 20 | 0.008 |
| De 30 a 50 años | 151 | 0.060 |
| Mas de 50 años | - | - |
| Por región | | |
| Capital Federal y GBA | 144 | 0.057 |
| Interior del país | 27 | 0.010 |

Rotación del personal 2021

| | EZE | | AEP | | Noreste | |
|-------------------|--------------------------------|--|--------------------------------|--|--------------------------------|--|
| | Cantidad de bajas de empleados | Tasa de rotación (Bajas/Total empleados) | Cantidad de bajas de empleados | Tasa de rotación (Bajas/Total empleados) | Cantidad de bajas de empleados | Tasa de rotación (Bajas/Total empleados) |
| TOTAL | 25 | 0.009 | 33 | 0.01 | 6 | 0.002 |
| Por género | | | | | | |
| Femenino | 14 | 0.005 | 9 | 0.003 | 1 | 0.0004 |
| Masculino | 11 | 0.004 | 24 | 0.009 | 5 | 0.002 |
| Por edad | | | | | | |
| Hasta 30 años | 4 | 0.001 | 7 | 0.002 | - | - |
| De 30 a 50 años | 21 | 0.008 | 26 | 0.010 | 6 | 0.002 |
| Mas de 50 años | - | - | - | - | - | - |

| | Sur | | TCA | | Oeste | |
|-------------------|--------------------------------|--|--------------------------------|--|--------------------------------|--|
| | Cantidad de bajas de empleados | Tasa de rotación (Bajas/Total empleados) | Cantidad de bajas de empleados | Tasa de rotación (Bajas/Total empleados) | Cantidad de bajas de empleados | Tasa de rotación (Bajas/Total empleados) |
| TOTAL | 14 | 0.005 | 22 | 0.008 | 11 | 0.004 |
| Por género | | | | | | |
| Femenino | 2 | 0.008 | 5 | 0.002 | 3 | 0.001 |
| Masculino | 12 | 0.004 | 17 | 0.006 | 8 | 0.003 |
| Por edad | | | | | | |
| Hasta 30 años | 2 | 0.0008 | 2 | 0.0008 | 1 | 0.0004 |
| De 30 a 50 años | 12 | 0.004 | 20 | 0.008 | 10 | 0.004 |
| Mas de 50 años | - | - | - | - | - | - |

(1) El total de altas incluye el nivel corporativo y sobre este sector no hay detalle de género y edad.

Por nuestro negocio y la presencia federal, somos generadores de empleo en todo el país. Durante todo el proceso de selección y contratación, prima la transparencia y el respeto por la persona; desde la búsqueda, la selección y hasta la incorporación a nuestros equipos.

A su vez, fomentamos el crecimiento y desarrollo; por eso, ante las búsquedas de vacantes comenzamos entrevistando a los candidatos internos. Este año se realizaron 113 movimientos internos. Dentro de ellos, 79 fueron pases de área y promociones internas de la población fuera de convenio; y 34 fueron recategorizaciones de empleados dentro de convenio. En total, el 50 % de las vacantes abiertas durante 2021 se cerraron con empleados internos a través de promociones y recategorizaciones.

En cuanto a las altas, en 2021 ingresaron 76 empleados a la compañía, 64 fuera de convenio y 12 dentro de convenio. Por otra parte, en 2021 no tuvimos ingresos eventuales para cubrir posiciones. Los nuevos empleados fueron 17 por puestos nuevos y 59 reemplazos.

Este año continuamos con el formato digital de los formularios de la solicitud de vacante y autorización de ingresos y adaptamos el proceso de selección para su realización en entornos virtuales, de manera de cumplir con los protocolos sanitarios vigentes y agilizar las etapas.

Para las búsquedas de vacantes utilizamos LinkedIn y, durante 2021, participamos en las bolsas de empleos de universidades. Si bien no contamos con un programa formal de referidos, de manera natural y espontáneamente nuestros empleados recomiendan candidatos para sumarse a la compañía. Actualmente, contamos con aproximadamente 20.000 CV en nuestra base de contactos.



También, continuamos mapeando profesionales cercanos a nuestros aeropuertos que tengan una formación compatible con nuestras búsquedas de empleo. Trabajamos con mucho entusiasmo para desarrollar una marca empleadora cautivante, que muestre nuestra cultura y atraiga a los talentos de todo el país. De hecho, a partir de la modalidad de trabajo remoto, incorporamos talento independientemente de su lugar de residencia.

De esta forma, ofrecemos oportunidades de aprendizaje y crecimiento a través de la experiencia, como por ejemplo participando en proyectos y misiones que representen un desafío independientemente del lugar donde esté la persona, y también a través de instancias formales de formación educativa virtual y a distancia.

Por otro lado, avanzamos con el Modelo de Gestión Ágil que permite a más de 900 personas implementar una nueva propuesta de trabajo, proponiendo y realizando iniciativas de mejora para todos los grupos de interés. Dentro del mismo programa, seleccionamos internamente y formamos 94 coaches de agilidad, quienes aprendieron a facilitar dinámicas de equipos en entornos ágiles y acompañan a los equipos en su camino de evolución y entrega de resultados.

Compromiso con la diversidad

Desde AA2000 sabemos que sólo a través de un trabajo colaborativo e integrador de políticas y prácticas del sector público, privado y académico, podemos acelerar el avance en la construcción de ambientes de trabajo más equitativos e inclusivos.

Desde nuestra gestión, aseguramos que esa diversidad y equidad se plasme en todos nuestros procesos, desde selección, promociones, desempeño, formación. Aseguramos que cada integrante del equipo pueda desarrollarse profesionalmente en AA2000.

Gestión del talento interno

Diseñamos e implementamos una estrategia sobre nuestra gestión del talento abarcando 5 dimensiones principales para desarrollar y fidelizar a las personas:

- mapear y segmentar el talento clave,
- fidelizar,
- potenciar el desarrollo,
- gestionar el desempeño,
- compensar.

Capacitación

El contexto de emergencia sanitaria significó desafíos para los procesos y capacitación de nuestros empleados. Evolucionamos en nuestra manera de trabajar aportando agilidad, innovación y aprendizaje en nuestras prácticas de formación.

Contamos con tres escuelas que alcanzan la oferta de capacitación técnica para los roles operativos que tienen necesidades específicas:

- **Escuela de Gestión Operativa:** desarrollamos el programa Operaciones Invernales para brindar los conceptos clave para la operación del Operativo Nieve en las instancias previas, durante y después de esta. Adicionalmente, elaboramos un programa de seguridad ocupacional de forma virtual.

2.011
personas
capacitadas





- **Escuela de Cargas:** identificamos las necesidades del negocio y desarrollamos contenidos de Manejo Seguro de Autoelevadores y Paletizados. Además, implementamos el curso de manipulación de vacunas, que fue diseñado en formato *e-learning* y disponible en nuestra plataforma de aprendizaje, para capacitar sobre el proceso operativo implicado en el proceso de vacunas, en especial las de COVID-19.
- **Escuela de Experiencia del Cliente:** nos enfocamos en el modelo de atención al pasajero para adaptarlo a las necesidades actuales del negocio.

En 2021, acompañamos a los equipos con un aumento en la cantidad de eventos de comunicación, especialmente en el caso de líderes, duplicando la cantidad de encuentros a lo largo del año, con el fin de mantenerlos informados de los desafíos en cada etapa.

A lo largo del año, brindamos capacitaciones técnicas para nuestros equipos operativos priorizando programas en:

Capacitaciones técnicas

| | | | |
|--|---|-----------------------------------|--------------------------------|
| Operativo nieve | Balizamiento | Mantenimiento de pavimento | |
| 102 participantes | 138 participantes | 28 participantes | |
| 102 horas | 264 horas | 56 horas | |
| Conducción segura de autoelevadores | Electricidad | Seguridad e higiene | |
| 268 participantes | 119 participantes | 606 participantes | |
| 480 horas | 1.062 horas | 1.147 horas | |
| GRF | Inspección de área de movimiento | Lengua de señas | Manipulación de vacunas |
| 142 participantes | 709 participantes | 66 participantes | 126 participantes |
| 1.236 horas | 2.803 horas | 528 horas | 178 horas |



Lanzamos una nueva plataforma “Aprendizaje Digital” con contenido propio especialmente diseñado para nuestros equipos.

Nueva plataforma de Aprendizaje digital

Durante 2021, continuamos potenciando la formación de nuestros equipos. Lanzamos la nueva plataforma de Aprendizaje Digital y creamos contenido propio especialmente diseñado para nuestros equipos. Aprovechamos las herramientas digitales para aprender y comunicarnos con presentaciones, *webinars* y capacitaciones en vivo que facilitaron la llegada a nuestros equipos en los diferentes puntos del país.

SAP PM Mobile

Para mejorar el proceso de asignación de tareas en los equipos de mantenimiento de nuestros aeropuertos, implementamos una aplicación móvil y web con el objetivo de agilizar el trabajo diario. De esta forma, se puede planificar en línea y compartir información en tiempo real, optimizando el tiempo y ahorrando papel.

En 2019 comenzó la implementación en 7 aeropuertos. Entre 2020 y 2021, a pesar de la complejidad de lanzar una herramienta digital de forma remota, lanzamos la aplicación en 17 aeropuertos y finalizamos su instalación en el Aeropuerto de Bariloche.

25
Aeropuertos ya implementaron PM Mobile

30 %
de aumento en los órdenes de trabajo en el sistema generando más y mejor información para la toma de decisiones.

Capacitaciones en agilidad

Continuamos potenciando la agilidad en diferentes niveles de la organización. Implementamos un proceso de evolución cultural para llevar la agilidad al día a día de todos nuestros equipos. Esto nos permitió mejorar la colaboración y comunicación entre los diferentes equipos, priorizar las necesidades del negocio y enfocarnos en entregar resultados concretos. Para hacerlo, realizamos un programa de formación especial para líderes, en el que tuvimos más de 310 participantes.

Las capacitaciones en materia de agilidad incluyeron *webinars*, *e-learning*s y reuniones con especialistas. Las temáticas principales fueron::

- *Coaches* de Agilidad
- Soy Anfitrión de agilidad
- Webinar agilidad en AA2000
- Cursos de ceremonias: retrospectivas, mejora continua, reunión diaria
- ¿Cómo diseñar una retrospectiva?
- ¿Cómo diseñar un sprint?
- ¿Cómo diseñar un sprint desde una retrospectiva?
- Manual de gestión ágil
- TEAMS + Planner operativo
- Agile tools for CAAP missions
- SCRUM
- Rol del product owner y SCRUM master.



601

personas capacitadas

3.618

horas de formación

1.297

horas totales de
capacitación sobre
herramientas IT

+625

personas capacitadas

Capacitación en Sistemas

Durante 2021 llevamos desarrollamos diferentes instancias de capacitación sobre herramientas tecnológicas y soluciones innovadoras. Entre las principales destacamos:

- Inducción sobre herramientas IT. Módulos de 45 minutos y 20 personas capacitadas.
- Capacitaciones sobre el uso de PM Mobile en los aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque, Unidades de Negocios del Noreste, Sur y TCA. 2 horas de capacitación aproximadamente y 136 personas capacitadas.
- Capacitación en la herramienta Docusign. 22 horas de capacitación y 22 personas capacitadas.
- Formación en Microsoft Teams. 525 horas y 347 personas capacitadas.
- Capacitación en Microsoft Planner. 100 horas de formación y 100 personas capacitadas.
- Capacitación en Excel (nivel básico, intermedio y avanzado). 363 horas entre los 3 niveles.

Capacitación en atención al cliente

Realizamos charlas y encuentros, virtuales y presenciales, con todos los empleados de Atención al Cliente y Control Terminal sobre la reapertura de Aeroparque. Los principales temas tratados fueron el nuevo flujo de pasajeros, los protocolos COVID-19 y D+1, y las obras realizadas en este aeropuerto.



Experiencia 360

Con el regreso de la operación y la incorporación de nuevas líneas aéreas en Aeroparque, realizamos las reuniones correspondientes para dar a conocer nuestro rol de anfitriones, el manejo de flujos en la terminal y la coordinación de los recursos a fin de facilitar el trabajo diario.

Además, realizamos charlas con el personal correspondiente a clientes de servicios de asistencia y limpieza aeroportuaria para capacitarnos en "Ser Anfitrión". Dimos en total 8 charlas, que suspendimos por el incremento de casos.

Los temas tratados dentro de los encuentros fueron la ubicación de nuestro personal en la terminal y uso de teléfonos ATCA, las asistencias a personas con movilidad reducida (PMR), la disponibilidad de servicios sobre los que reciben más consultas.

También brindamos capacitaciones sobre nuestro manual de marca y lengua de señas.

40

personas
capacitadas

Entendemos que la formación de nuestros líderes es esencial para alcanzar los mejores resultados en nuestro negocio.

Formación de líderes

En 2021 realizamos dos capacitaciones para líderes de Aeropuertos Argentina 2000, ambas del Massachusetts Institute of Technology (MIT). Por un lado, "Maximizing the Performance of Complex, Distributed Operations by Harnessing the Enterprise's Distributed and Collective Intelligence" en la que participaron 17 personas, todos líderes.

Por otro lado y debido al contexto de emergencia sanitaria en el que seguimos, del encuentro "Covid impacts on the global airline industry and prospects for recovery" participaron 46 líderes.



100 %

de los empleados recibieron formación sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción.

2
webinars MIT

Capacitación interna

Cantidad de cursos dictados

2021

144



107 en 2020

Cantidad de personas capacitadas

2021

2.011



2.399 en 2020

Cantidad de horas de capacitación

2021

20.309



30.645 en 2020

Promedio de horas por empleado

2021

10h



12h en 2020

Indicadores de capacitaciones internas

Datos de 2021 por NU

| | EZE | AEP | Noreste | Sur | Oeste | CORP |
|-----------------------------------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|
| Cantidad de cursos dictados | 82 | 75 | 90 | 88 | 81 | 69 |
| Cantidad de personas capacitadas | 356 | 224 | 264 | 196 | 243 | 369 |
| Cantidad de horas de capacitación | 2.187 | 1.931 | 3.925 | 3.625 | 3.711 | 4.380 |
| Promedio de horas por empleado | 6 | 8 | 14 | 18 | 15 | 11 |

Horas de Capacitación

Por género

Presenciales

2021

984

842

Hombres

142

Mujeres

Plataforma e-learning

2021

19.325

15.129

Hombres

4.196

Mujeres

18

Gerente / Administrador

1

Jefe / Subjefe

7

No ejecutivo

0

Analista senior / semisenior

123,5

Supervisor / Responsable / Encargado

795,5

Auxiliar / Cajero

0

Otros cargos

1.542

Gerente / Administrador

5.538

Jefe / Subjefe

1.087,5

No ejecutivo

0

Analista senior / semisenior

1.957

Supervisor / Responsable / Encargado

9.199,5

Auxiliar / Cajero

0

Otros cargos

Horas de Capacitación

| | 2020 | | 2021 | |
|--------------------------------------|--------------|-----------------------|--------------|-----------------------|
| | Presenciales | Plataforma e-learning | Presenciales | Plataforma e-learning |
| Por género | | | | |
| Hombres | 3.116 | 19.171 | 842 | 15.129 |
| Mujeres | 609 | 7.749 | 142 | 4.196 |
| Por categoría | | | | |
| Gerente / Administrador | 860 | 1.214 | 18 | 1.542 |
| Jefe / Subjefe | 1.032 | 3.343 | 41 | 5.538 |
| No ejecutivo | 337 | 1.405 | 7 | 1.087,5 |
| Analista senior / semisenior | 88 | 828 | - | - |
| Supervisor / Responsable / Encargado | 165 | 3.604 | 123,5 | 1.957 |
| Auxiliar / Cajero | 1.141 | 16.163 | 795,5 | 9.199,5 |
| Otros cargos | 102 | 363 | - | - |

Por categoría

Horas de Capacitación
2021 - AEP

| | Presenciales | Plataforma e-learning |
|--------------------------------------|--------------|--------------------------|
| Por género | | |
| Hombres | - | 1.501 |
| Mujeres | - | 430 |
| Por categoría | | |
| Gerente / Administrador | - | 90.5 |
| Jefe / Subjefe | - | 588,5 |
| No ejecutivo | - | 49.5 |
| Analista senior / semisenior | - | - |
| Supervisor / Responsable / Encargado | - | 466.5 |
| Auxiliar / Cajero | - | 736 |

Horas de Capacitación
2021 - Noreste

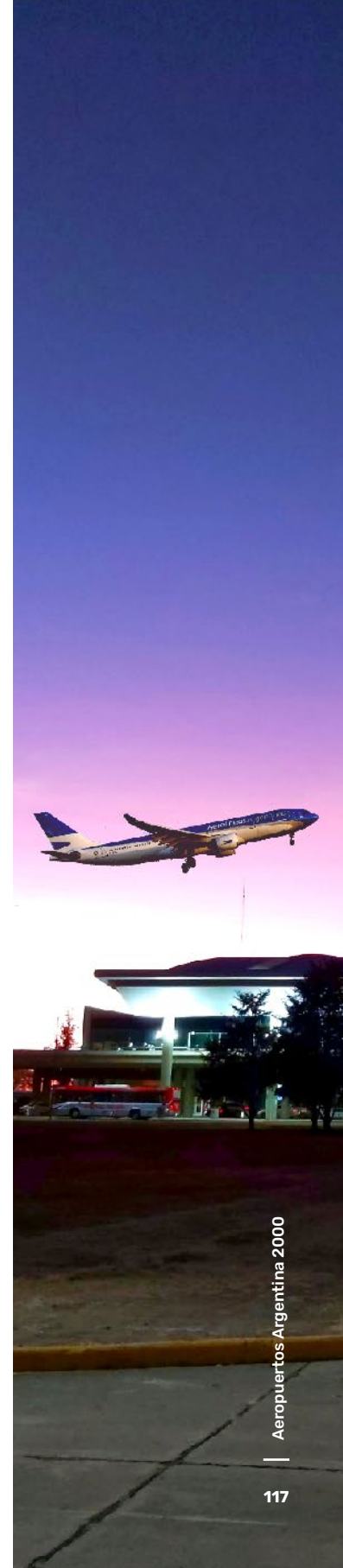
| | Presenciales | Plataforma e-learning |
|--------------------------------------|--------------|--------------------------|
| Por género | | |
| Hombres | 98 | 2.736 |
| Mujeres | 42.5 | 1.049 |
| Por categoría | | |
| Gerente / Administrador | - | 304 |
| Jefe / Subjefe | 9 | 1.241,5 |
| No ejecutivo | 3 | 93.5 |
| Analista senior / semisenior | - | - |
| Supervisor / Responsable / Encargado | 4 | 355.5 |
| Auxiliar / Cajero | 124.5 | 1.790,5 |

Horas de Capacitación
2021 - Sur

| | Presenciales | Plataforma e-learning |
|--------------------------------------|--------------|--------------------------|
| Por género | | |
| Hombres | 168.5 | 2.826 |
| Mujeres | 45 | 585.5 |
| Por categoría | | |
| Gerente / Administrador | 15 | 312 |
| Jefe / Subjefe | 23 | 918 |
| No ejecutivo | 3 | 69.5 |
| Analista senior / semisenior | - | - |
| Supervisor / Responsable / Encargado | 13.5 | 282 |
| Auxiliar / Cajero | 159 | 1.830 |

Horas de Capacitación
2021 - Oeste

| | Presenciales | Plataforma e-learning |
|--------------------------------------|--------------|--------------------------|
| Por género | | |
| Hombres | - | 3.257 |
| Mujeres | - | 454 |
| Por categoría | | |
| Gerente / Administrador | - | 339.5 |
| Jefe / Subjefe | - | 951.5 |
| No ejecutivo | - | 21 |
| Analista senior / semisenior | - | - |
| Supervisor / Responsable / Encargado | - | 337 |
| Auxiliar / Cajero | - | 2.062 |





Gestión del Desempeño

En nuestro proceso de Gestión del Desempeño cada empleado fuera de convenio define objetivos individuales que son aprobados por su líder al inicio del año y son evaluados por ellos al final del período.

Complementamos la gestión del desempeño con un Sistema de Evaluación Mi Desempeño donde evaluamos el qué y cómo de cada colaborador. Además, evaluamos los valores sobre la base de comportamientos observables dentro del proceso de evaluación de desempeño.

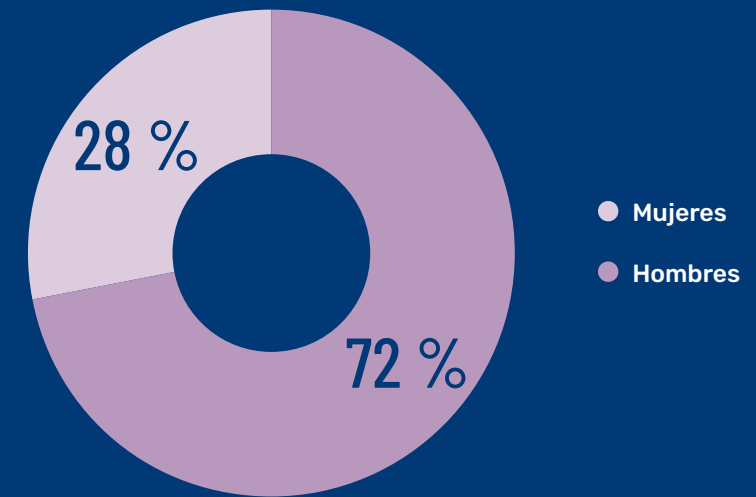
En enero de 2022 unificamos el sistema donde estarán alojadas las evaluaciones de desempeño 2021 para el personal dentro del convenio. Con esta acción, tenemos la nómina completa de AA2000 en BetterMe.

Los objetivos y temáticas evaluadas son establecidas a nivel corporativo, Unidades de Negocio y Servicio al Negocio e individual. En algunos roles se establecen objetivos relacionados con la sustentabilidad, como por ejemplo la reducción del consumo de energía, RSU y accesibilidad.

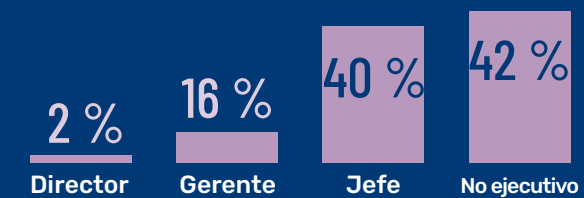
Gestión del Desempeño

100 %
de los empleados evaluados

Por género



Por categoría profesional



Fuera del convenio

Gestión del desempeño por UN Fuera de convenio

2021

| | EZE | | AEP | | Noreste | |
|----------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| | Dentro del convenio | Fuera del convenio | Dentro del convenio | Fuera del convenio | Dentro del convenio | Fuera del convenio |
| % de empleados evaluados | - | 100 % | - | 100 % | - | 100 % |
| Por género | | | | | | |
| Hombres | - | 78 % | - | 74 % | - | 77 % |
| Mujeres | - | 22 % | - | 26 % | - | 23 % |
| Por categoría profesional | | | | | | |
| Director | - | 1 % | - | 2 % | - | 2 % |
| Gerente | - | 12 % | - | 15 % | - | 28 % |
| Jefe | - | 70 % | - | 70 % | - | 57 % |
| No ejecutivo | - | 16 % | - | 13 % | - | 13 % |

| | Sur | | Oeste | | TCA | |
|----------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| | Dentro del convenio | Fuera del convenio | Dentro del convenio | Fuera del convenio | Dentro del convenio | Fuera del convenio |
| % de empleados evaluados | - | 100 % | - | 100 % | - | 100 % |
| Por género | | | | | | |
| Hombres | - | 80 % | - | 86 % | - | 85 % |
| Mujeres | - | 20 % | - | 14 % | - | 15 % |
| Por categoría profesional | | | | | | |
| Director | - | 2 % | - | 2 % | - | 2 % |
| Gerente | - | 22 % | - | 33 % | - | 7 % |
| Jefe | - | 61 % | - | 55 % | - | 73 % |
| No ejecutivo | - | 14 % | - | 10 % | - | 17 % |

Gestión del clima

Durante los últimos cuatro 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.

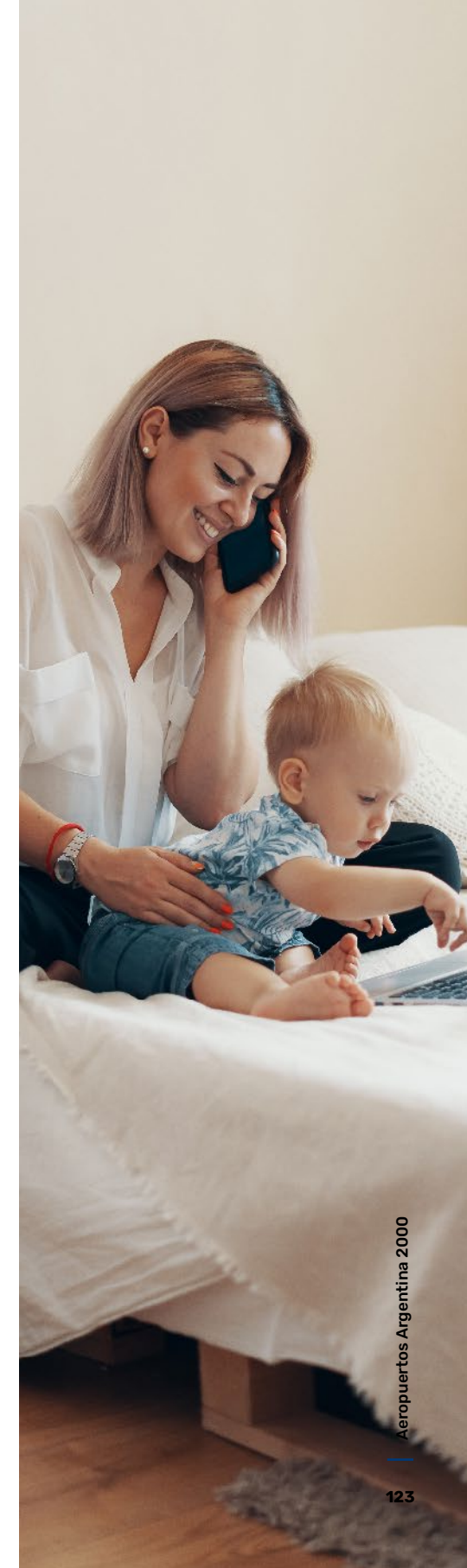
Complementamos esta herramienta con *focus groups* para profundizar, desde la perspectiva cualitativa, el entendimiento de los resultados cuantitativos que surgen de la encuesta de clima. En 2022 retomaremos la encuesta para seguir construyendo un clima laboral seguro y saludable dentro de un ámbito de libertad y respeto.

Programa de beneficios

En 2021 mantuvimos el compromiso de sostener la fuente laboral del personal, aun a pesar del gran impacto de la crisis más grande de la industria.

Entre los principales beneficios ofrecidos se encuentran:

- Cobertura de salud.
- Abono de guardería para los niños desde los 45 días hasta los 4 años de todo el personal de la compañía.
- Prueba piloto de nuevas modalidades de trabajo.
- Acompañamiento en el proceso de jubilación del personal, descuentos especiales en: Duty Free, Shop Gallery, telefonía, locales de gastronomía, servicios de transporte y convenio con universidades.
- Regalos por nacimiento.



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 empleado.

Prácticas de conciliación entre la vida personal y familiar

El impacto de la pandemia atravesó todas las dimensiones de la vida laboral y personal, resignificando la importancia de la salud, el bienestar y la seguridad en el ámbito laboral, como así también potenciando nuevas modalidades de trabajo.

A medida que la inmunización de la población avanza y que las medidas sanitarias tienden a disminuir, surge la necesidad de repensar las modalidades de trabajo más adecuadas al nuevo contexto.

Creemos en el “compromiso” como uno de nuestros valores y, por lo tanto, promovemos modalidades de trabajo que nos permitan “comprometernos con los resultados” tanto a nivel laboral como personal. Estas nuevas modalidades de trabajo se basan en la confianza de ambas partes y requieren ser coordinadas entre los equipos de trabajo, de manera tal de asegurar la calidad de servicio a los pasajeros y clientes (tanto externos como internos).

En esta línea realizamos la prueba piloto de nuevas modalidades de trabajo. Con ella garantizamos altos niveles de flexibilidad, donde según la naturaleza del rol, cada integrante de nuestro equipo pueda lograr sus objetivos laborales y profesionales. Adicionalmente, mediante la opción “Nómada Digital” ofrecemos la posibilidad de desempeñarse de forma 100 % remota a aquellas personas que

soliciten trabajar desde un lugar diferente a su domicilio, ya sea por situaciones de viaje o traslado transitorio a otra localidad o país.

Continuamos implementando el beneficio especial para el personal fuera de convenio a través del cual pueden, durante los meses de diciembre, enero y febrero, optar por finalizar la jornada laboral los viernes a las 13 horas.

Acompañamiento a madres y padres

Los papás recientes cuentan con una licencia paga de 10 días por nacimiento de hijo. En cuanto a las mamás, durante el lapso de 6 meses posteriores al nacimiento, ofrecemos la posibilidad de reducir la jornada en un 50 % en turno diurno, cobrando el 100 % de su salario.

Lanzamos la prueba piloto de nuevas modalidades de Trabajo en noviembre

Datos agregados 2021

Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2021



Empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2021 y cuya licencia inició en 2021



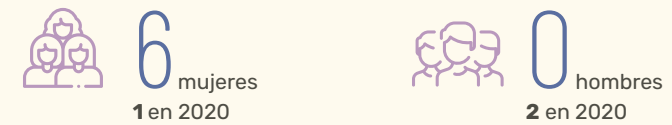
Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2021 y continúan de licencia al 31/12/2021



Tasa de regreso al trabajo 2021



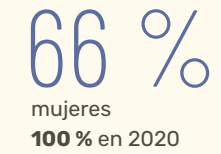
Empleados que regresaron al trabajo durante 2021 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2019 o 2020)



Empleados que regresaron al trabajo durante 2021 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2019 o 2020) y permanecieron 12 meses en el empleo.



Tasa de retención





TCA . Tasa de retención de empleados posmaternidad y paternidad 2021

| Datos agregados | Mujeres | Hombres |
|---|---------|---------|
| Cantidad de empleados | | |
| N.º de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2021 | 1 | 9 |
| N.º de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2021 y cuya licencia inició en 2021 | 1 | 9 |
| N.º de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2021 y continúan de licencia al 31/12/2021. | - | - |
| Tasa de regreso al trabajo 2021 | 100 % | 100 % |
| N.º de empleados que regresaron al trabajo durante 2021 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2019 o 2020) | 1 | - |
| N.º de empleados que regresaron al trabajo durante 2021 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2019 o 2020) y permanecieron 12 meses en el empleo. | 1 | - |
| Tasa de retención | 100 % | - |

Datos agregados 2021

Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2021

| EZE | AEP | Noreste | Sur | Oeste |
|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| 20 | 6 | 3 | 13 | 7 |
| 3 mujeres 17 hombres | 1 mujeres 5 hombres | 1 mujeres 2 hombres | 5 mujeres 8 hombres | 1 mujeres 6 hombres |

Empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2021 y cuya licencia inició en 2021

| EZE | AEP | Noreste | Sur | Oeste |
|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| 18 | 5 | 2 | 8 | 7 |
| 1 mujeres 17 hombres | 0 mujeres 5 hombres | 0 mujeres 2 hombres | 0 mujeres 8 hombres | 1 mujeres 6 hombres |

Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2021 y continúan de licencia al 31/12/2021

| EZE | AEP | Noreste | Sur | Oeste |
|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| 1 | 1 | 0 | 4 | 0 |
| 1 mujeres 0 hombres | 1 mujeres 0 hombres | 0 mujeres 0 hombres | 4 mujeres 0 hombres | 0 mujeres 0 hombres |

Tasa de regreso al trabajo 2021

| EZE | AEP | Noreste | Sur | Oeste |
|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 33 % mujeres 100% hombres | 0 % mujeres 100 % hombres | 0 % mujeres 100% hombres | 0 % mujeres 100% hombres | 100% mujeres 100% hombres |

Empleados que regresaron al trabajo durante 2021 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2019 o 2020)

| EZE | AEP | Noreste | Sur | Oeste |
|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 0 mujeres 0 hombres | 0 mujeres 0 hombres | 1 mujeres 0 hombres | 1 mujeres 0 hombres | 0 mujeres 0 hombres |

Empleados que regresaron al trabajo durante 2021 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2019 o 2020) y permanecieron 12 meses en el empleo.

| EZE | AEP | Noreste | Sur | Oeste |
|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0 mujeres 0 hombres | 0 mujeres 0 hombres | 0 mujeres 0 hombres | 0 mujeres 0 hombres | 0 mujeres 0 hombres |



Comunicación interna

Desde la gestión de las comunicaciones internas buscamos acompañar las decisiones del negocio, potenciando la participación y el *engagement* de los equipos de trabajo de AA2000.

Buscamos segmentar las comunicaciones, alcanzando a cada audiencia con un contenido que aporte valor, ya sea centrado en las prioridades del negocio, procesos o situaciones puntuales de la organización.

En 2021 los ejes principales de trabajo fueron la salud y el bienestar (sobre todo asociadas al COVID-19), el *engagement*, el reconocimiento de hitos de nuestros equipos, y la implementación y adopción de metodologías ágiles en la organización.

Alineado al eje de digitalización de la compañía, fortalecimos nuestros canales digitales. Por una parte, profundizamos la segmentación de *mails* para que la información llegue de forma más asertiva. Además, aprovechamos las líneas de teléfono corporativa de WhatsApp y creamos grupos para los equipos de TCA y Ezeiza.

Por otra parte, lanzamos un nuevo canal de comunicación para nuestros equipos, Yammer. Una solución digital que nos permite facilitar a través de una aplicación móvil o desde una computadora el contenido relevante de la compañía. El canal alcanza a diferentes equipos de distintos puntos del país. De esta forma, dimos un nuevo paso en nuestra estrategia de comunicación bidireccional, donde todos los integrantes de AA2000 pueden compartir novedades o comentar en distintas comunidades de su interés.

Además, desarrollamos una nueva Intranet para Aeroparque y San Fernando, y continuamos desarrollando la Intranet Corporativa con nuevas secciones como "Servicios" con toda la información necesaria sobre el área para el empleado; "*Compliance*", mejorando el contenido y la interacción del usuario; "Sistema de gestión de credenciales aeroportuarias" para facilitar el trámite o la renovación.



En todas las plataformas desarrollamos videos internos para acompañar las campañas de comunicación y mantuvimos activas las carteleras de Aeroparque, San Fernando y la Terminal de Cargas e implementamos cinco nuevas carteleras en el Aeropuerto de Ezeiza.

Encuentros con líderes

Fomentamos la creación de espacios de comunicación a lo largo del año.

El objetivo de este espacio es mantener informados sobre las prioridades del negocio al equipo de liderazgo. Moderado por el equipo directivo y la participación de distintos gerentes sobre temas particulares, en 2021 compartimos dos encuentros de líderes, de forma virtual.

El formato digital que implementamos en 2020 fue bien recibido por los líderes de la organización y lo mejoramos en el 2021. La participación en el 2021 fue del 89,5 % y la satisfacción general del evento fue de 4,65 (sobre un total de 5).

Además, continuamos con los encuentros de los mano a mano para todas las Unidades de Negocio y de Servicio al Negocio de forma virtual, midiendo y mejorando a través del *feedback* de nuestros equipos⁶.

⁶ Para más información, ver la sección "Mi Aeropuerto" en la Introducción de este reporte.

Compensaciones

Gestionamos las remuneraciones de forma competitiva según el mercado y equitativa dentro de la compañía. Monitoreamos los roles fuera de convenio con el asesoramiento de consultoras externas y con la vigencia de la estructura salarial por bandas. Para asegurar la homologación respecto del mercado, nos basamos en la descripción del rol considerando sus responsabilidades. Además, utilizamos una valuación de puestos provista por una consultora externa para garantizar la veracidad y comparabilidad de la información.

En cuanto a nuestra política remunerativa, en 2021 realizamos una recomposición salarial para todo el personal. En el caso del personal dentro de convenio, acordamos un incremento paritario, de común acuerdo con ambos sindicatos. Para el personal fuera de convenio, realizamos ajustes segmentados en línea con la priorización del talento clave, particularmente realizamos 5 instancias de incremento salarial a lo largo del año: enero, marzo, junio, septiembre y diciembre. Adicionalmente, lanzamos la política de remuneración variable 2021.

La determinación de la remuneración involucra consultores externos a la compañía e independientes de la administración. A su vez, garantizamos que no haya diferencias en relación con la remuneración de hombres y mujeres en pleno plano de igualdad de condiciones laborales.

Relación con sindicatos

Durante 2021 no se realizaron interrupciones del servicio público aeroportuario debido a conflictos gremiales. Tampoco registramos situaciones de conflicto que se relacionen con violaciones a los derechos relacionados con la libertad sindical.

Cuidamos y respetamos nuestras relaciones con los sindicatos procurando cumplir con todas las disposiciones legales, tanto nacionales e internacionales.

Sostenemos y apoyamos el principio de la libertad sindical expresado en el respeto de los derechos de afiliarse, desafiliarse o permanecer sin afiliación respecto de las asociaciones sindicales signatarias del Convenio Colectivo de Empresa vigente desde 2015 con alcance nacional. Mantenemos un compromiso de negociación permanente priorizando el compromiso convencional de diálogo permanente tendiente a evitar o minimizar situaciones de conflicto que afecten o puedan impactar en la operación aeroportuaria.

Durante 2021 mantuvimos la mesa paritaria tendiente a la negociación salarial habiéndose negociado y cerrado la negociación salarial para el periodo 2021 dentro del calendario fijado. Todos los temas sindicales son tratados a través del contacto permanente con las comisiones de delegados que actúan en las diferentes Unidades de Negocios tanto para los temas relacionados con la operación, como a través del Comité de Seguridad e Higiene que se reúne periódicamente de acuerdo con la agenda vigente cada 15 días o bien cuando resulta necesario por temas puntuales

Total del personal

Dentro del convenio. 2021

1.650

1.712 en 2020

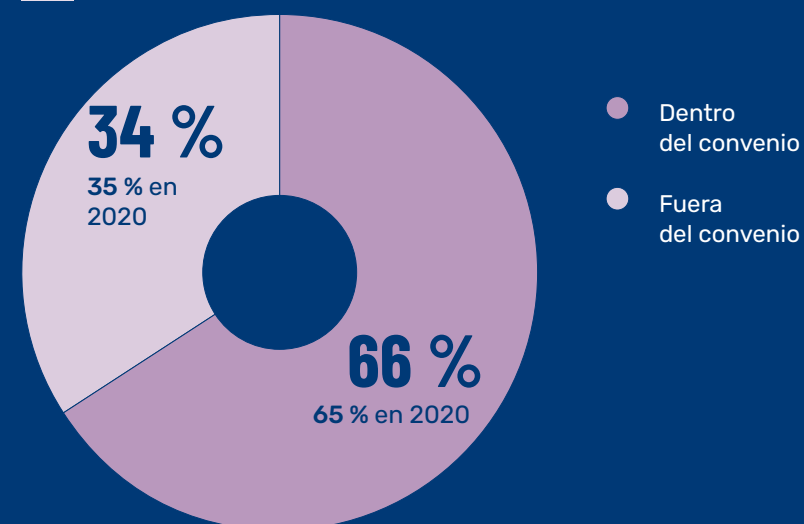
Fuera del convenio. 2021

847

915 en 2020

Porcentaje del total de empleados

2021



**Convenio de trabajo colectivo
2021**

| | EZE | AEP | Noreste | Sur | TCA | Oeste | U. de Serv. |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------|
| Personal dentro de convenio - cantidad | 395 | 257 | 181 | 140 | 414 | 170 | 93 |
| Personal fuera de convenio - cantidad | 70 | 58 | 47 | 48 | 39 | 49 | 536 |
| Personal dentro de convenio - % | 84.95 % | 81.59 % | 73.93 % | 74.47 % | 91.39 % | 77.63 % | 14.79 % |
| Personal fuera de convenio - % | 15.05 % | 18.41 % | 20.61 % | 25.53 % | 8.61 % | 22.37 % | 85.21 % |



Salud y seguridad en el trabajo

Gestionamos la salud corporativa de forma ética y responsable, con el objetivo de que nuestros trabajadores estén sanos, seguros e informados en el espacio laboral.

Procuramos garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable para todas las personas dentro de la comunidad aeroportuaria.

Para ello contamos con una Política de Higiene y Seguridad que constituye la base fundamental para la reducción de riesgos y la prevención de accidentes para los empleados del aeropuerto. A través de la política, nos comprometemos a cumplir las leyes y reglamentos vigentes relacionados con la higiene y la seguridad en el trabajo; reducir los riesgos en el trabajo; implementar sistemas de gestión que garanticen el cumplimiento de esta



política; mejorar los ambientes laborales establecer objetivos de mejora continua; asegurar que nuestros empleados y contratistas reciban capacitaciones para mejorar el nivel de conciencia y sensibilizar con acciones orientadas a la prevención de los riesgos a todas las partes interesadas. Nuestra Política de Higiene y Seguridad es la base fundamental para la reducción de riesgos y la prevención de accidentes para los empleados del aeropuerto.

Complementando la política, en 2019 formamos el Comité de Seguridad e Higiene para avanzar sobre soluciones que preserven la vida y la salud psicofísica integral de las personas que trabajan con nosotros. Consiste en un comité tripartito en el que participan AA2000, la Asociación del Personal Aeronáutico (APA) y la Unión del Personal Civil de la Nación (UPCN). Su accionar nos permite resolver de manera más ágil los problemas que puedan atentar contra la integridad de los empleados, desarrollar un plan de acción y hacer seguimiento en conjunto. En 2021 realizamos 2 reuniones del Comité.

Por otro lado, mediante nuestra Política de Salud buscamos implementar los estándares más altos en materia de recursos humanos a través de un proceso continuo de revisión y mejora. Basamos la gestión de la salud corporativa en 5 pilares principales:

- Liderazgo y responsabilidad: promovemos la responsabilidad de todos los involucrados procurando el cuidado integral de la salud personal y grupal. Para ello, facilitamos el acceso a la información, la educación y la prevención e impulsamos acciones destinadas a detectar los factores de riesgo de la salud.
- Conformidad legal y laboral: promovemos el trabajo saludable y seguro. Estamos alineados con los objetivos de la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Convocamos a los trabajadores y sus representantes a actividades conformes a la legislación vigente. Además, apuntamos a la creación de un Consejo de Salud.
- Evaluación y gestión de los riesgos: medimos los riesgos relacionados al potencial efecto adverso sobre la salud en el marco del régimen de enfermedades inculpables y en el marco de la Ley de Riesgos del Trabajo N.º24.557 y sus decretos reglamentarios.
- Capacitar, educar y concientizar: procuramos sensibilizar e informar acerca de las actividades que la compañía desarrolle apuntando a tener cada vez una mayor participación.
- Información y comunicación: divulgamos los datos y acciones que obtenemos de los programas, sin violar el secreto médico, con el fin de analizar y alcanzar los estándares deseados en el cumplimiento de esta política.



Actividades del servicio médico en el contexto de COVID-19

El cierre de fronteras y las numerosas restricciones al traslado producto del contexto de emergencia sanitaria significaron cambios en todas nuestras operaciones. Siendo AA2000 el concesionario del sistema nacional A de aeropuertos, tuvimos que tomar medidas de contingencia para enfrentar este desafío para el cuidado de su personal quien, por ser personal esencial, debe continuar realizando tareas presenciales.

La actividad del servicio médico durante la pandemia estuvo abocada a las distintas acciones para enfrentar y acompañar la organización:

- **Recopilación de información** de fuentes de referencia nacionales e internacionales (Ministerio de Salud de la Nación, CDC, OMS) para la elaboración de los distintos protocolos, relacionados con la reorganización de espacios de trabajo, medidas ante la aparición de caso positivo o sospechoso y medidas de saneamiento.

La actividad del servicio médico durante la pandemia estuvo abocada a las distintas acciones para enfrentar y acompañar la organización durante la pandemia.

- **Elaboración de protocolos** en actuación conjunta con Higiene y Seguridad y *Business Partners* de las Unidades de Negocio.
- **Comunicación permanente** con Recursos Humanos para lograr el aislamiento inmediato de casos positivos, sospechosos y la detección de contactos estrechos con el objetivo de detener la transmisión de la enfermedad.
- **Comunicación y seguimiento** brindamos asesoramiento en cuanto a signos de enfermedad, pautas de alarma, recomendación de tratamiento.
- **Evaluación de personal de riesgo para la vuelta a la actividad:** analizamos estudios, certificados y esquemas de vacunación para evaluar el reingreso de nuestro personal, teniendo en cuenta la existencia o no de enfermedades de riesgo que pusiesen en peligro la salud de nuestro equipo.
- **Inmunización:** comenzamos a solicitar certificados para el registro de personas en historia clínica digital. Recopilamos información sobre las diferentes vacunas disponibles en el paso y brindamos asesoramiento sobre vacunación y efectos adversos en determinados casos.

Capacitaciones en materia de salud y seguridad

Realizamos capacitaciones en materia de salud y seguridad al personal propio e invitamos a participar a la comunidad aeroportuaria en cursos sobre incendios y en lo referente a planes de evacuación.

Durante 2021 realizamos capacitaciones en seguridad e higiene. Entre ellas destacamos:

- Elementos de protección personal. 587 participantes, 587 horas.
- Movimiento manual de cargas. 331 participantes, 331 horas.
- Riesgo químico. 228 personas, 229 horas.

Adicionalmente, contamos con un programa de seguridad ocupacional llamado "Inspección de Área en Movimiento", está formado por 5 módulos principales:

- Comunicación aeronáutica
- Luces y señales de pista
- Conducción segura
- Evaluación superficial de pavimentos
- FOD y derrames



730
personas capacitadas



16
cursos



3.126
horas de capacitación



4
horas de capacitación por persona



709 personas participaron del programa y 398 lo completaron.

Desde TCA, realizamos programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos aplicables a todos los trabajadores, familias y miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

Riesgos y enfermedades laborales

Las actividades de la empresa no tienen incidencia en ningún tipo de enfermedad laboral. Pero siendo un ámbito aeroportuario, se analiza el ruido en forma preventiva como único posible contaminante y para ello se realiza un programa dentro del cual se contempla la capacitación, entrega de EPP, mediciones y evaluaciones médicas.

En forma preventiva, realizamos estudios de ergonomía en puestos de trabajo a fin de descartar posibles problemas de esta índole.

Las acciones para corregir y evitar la ocurrencia de nuevos accidentes son: auditorías, capacitaciones y análisis de accidentes con propuestas de mejoras. Asimismo, a través de las auditorías que se realizan en las visitas a los diferentes aeropuertos generamos acciones para mejorar constantemente las condiciones laborales.

Desde TCA, realizamos 9 comités de Seguridad e Higiene durante 2021. Dentro de las novedades destacamos:

- El desarrollo de un procedimiento de circulación peatonal segura y su comunicación al ecosistema.
- La implementación de recorridos de seguridad con desarrollo de indicadores.
- La realización de relevamientos ergonómicos y mediciones con dinamómetro en sector de armado de vuelo, percederos y *courier* de exportación.
- El establecimiento de nuevos elementos de protección personal para mantenimiento (guantes, mascarillas y delantales para soldador).
- La implementación de la obligatoriedad del uso de chalecos reflectivos dentro del depósito para personal interno y externo.
- El pintado de sendas peatonales.
- La renovación y mejora del calzado de seguridad para el personal.

Además, cumplimos con todas las mediciones y estudios requeridos por la ley: ruido, iluminación, vibraciones, exámenes fisicoquímicos y bacteriológicos de agua, controles de recarga mensual de extintores, entre otros.

Por último, desde TCA también llevamos adelante actividades de sensibilización y capacitación. El curso de manejo seguro de autoelevadores fue realizado por más del 80 % del personal. Todas las personas que aprobaron el curso de manejo obtuvieron su carné de conducir.

LOS DATOS DE ESTADÍSTICA DE ACCIDENTES DE 2021 SE RESUMEN EN:

8,71
Índice de frecuencia ⁽¹⁾

0,13
Índice de gravedad ⁽²⁾

1,53
Índice de incidencia ⁽³⁾

⁽¹⁾ Índice de frecuencia: este valor nos indica la accidentabilidad de una empresa.

⁽²⁾ Índice de gravedad: este valor indica la severidad de los accidentes que ocurren.

⁽³⁾ Índice de incidencia: este valor da un parámetro de número de accidentes ocurridos por cada mil trabajadores expuestos

Indicadores de empleados

Datos agregados

| | 2020 | | 2021 | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Tasa de ausentismo ⁽¹⁾ | 1,05 | 0,20 | 2,92 | 2,23 |
| Tasa de enfermedad | | | | |
| - CABA y GBA | 0,05 | 0,031 | 2,57 | 2,17 |
| - Interior | 0,01 | 0,003 | 2,40 | 1,85 |
| - Total | 0,06 | 0,0034 | 4,97 | 4,02 |
| Días perdidos por enfermedad | | | | |
| - CABA y GBA | 11.728 | 1.998 | 8.442 | 2.923 |
| - Interior | 2.655 | 206 | 4.287 | 917 |
| - Total | 14.383 | 2.204 | 12.729 | 3.840 |
| Tasa de accidentes | | | | |
| - CABA y GBA | 0,01 | 0,003 | 0,40 | 0,097 |
| - Interior | 0,001 | 0,002 | 0,44 | 0,255 |
| - Total | 0,011 | 0,005 | 0,84 | 0,352 |
| Días perdidos por accidentes | | | | |
| - CABA y GBA | 1.390 | 164 | 1.301 | 131 |
| - Interior | 240 | 118 | 801 | 126 |
| - Total | 1.630 | 282 | 2.102 | 257 |
| Víctimas mortales | | | | |
| - CABA y GBA | - | - | - | - |
| - Interior | - | - | - | - |
| - Total | - | - | - | - |

⁽¹⁾ Se calcula como la cantidad de días de enfermedad / cantidad de días totales del año.

Indicadores de empleados

Datos 2021 por UN

| | EZE | | AEP | | Noreste | |
|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Tasa de enfermedad | 0,899 | 0,20 | 0,619 | 0,234 | 0,357 | 0,072 |
| Días perdidos por enfermedad | 4.564 | 1.025 | 3.140 | 1.192 | 1.813 | 367 |
| Tasa de accidentes | 0,146 | 0,022 | 0,105 | 0,001 | 0,066 | - |
| Días perdidos por accidentes | 742 | 115 | 537 | 6 | 338 | - |

No se registraron víctimas mortales en 2021 en ninguna de las UN.*

| | Sur | | Oeste | | TCA | |
|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Tasa de enfermedad | 0,181 | 0,076 | 0,256 | 0,028 | 6,66 % | 3,85 % |
| Días perdidos por enfermedad | 920 | 387 | 1.300 | 145 | 1.093 | 444 |
| Tasa de accidentes | 0,007 | 0,013 | 0,071 | 0,011 | 1,44 % | 0,95 % |
| Días perdidos por accidentes | 37 | 66 | 362 | 60 | 2.179 | 109 |

No se registraron víctimas mortales en 2021 en ninguna de las UN.*



Cumplimos con éxito la Campaña Antigripal XX.

Campaña de vacunación antigripal

Cumplimos con éxito la Campaña Antigripal XX, implementando, además de las comunicaciones internas, un video de concientización con el Dr. Claudio Gulo y la Dra. Paola Julien, el cual refería a la importancia de la vacunación antigripal en el contexto de la pandemia.

Todos los empleados ubicados en región metropolitana pudieron elegir la locación más cercana a su domicilio, en caso de no estar concurriendo presencialmente. La convocatoria se hizo a través de turnos previamente reservados.

1.395

Total de dosis aplicadas

AEP: 222

EZE: 230

NORESTE: 212

OESTE: 188

SUR: 164

TCA: 236

UNS: 143

Un mundo de experiencias

- Experiencia del cliente
- Infraestructura
- Seguridad y operación aeroportuaria

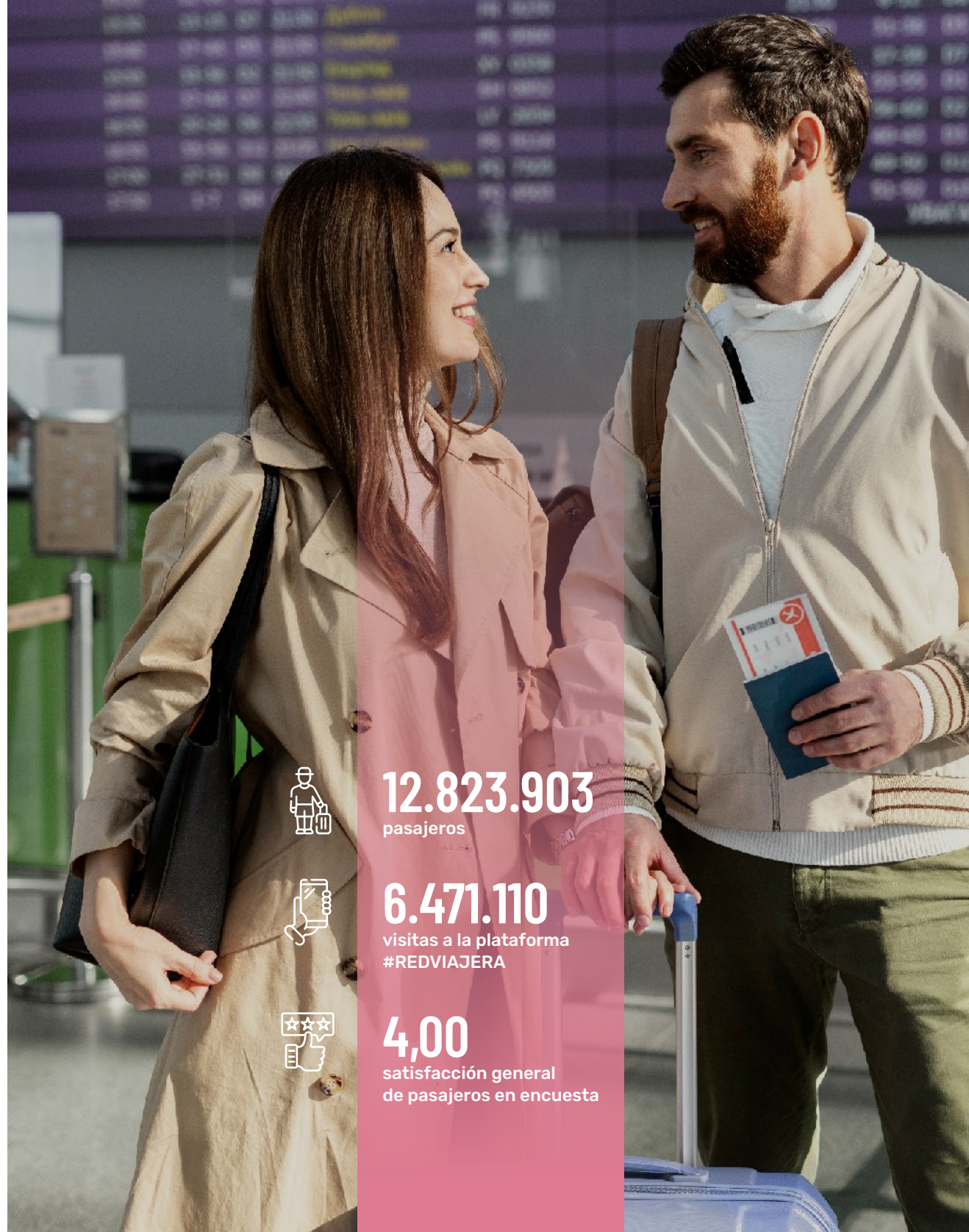
Que los pasajeros vivan una experiencia segura y placentera en nuestros aeropuertos es nuestra prioridad. En alianza con socios del negocio e impulsados en una inversión constante, trabajamos para brindarles seguridad y felicidad en todo el trayecto de su viaje.

ODS
3, 8, 9,
10, 11, 12,
13, 15, 17

Experiencia del cliente

Trabajamos la Experiencia del Cliente con la mirada puesta en nuestros pasajeros.

Conectamos a millones de personas con sus destinos elegidos y brindarles un servicio de excelencia es nuestro principal objetivo frente a los pasajeros. Es así que implementamos herramientas que nos permiten conocer sus necesidades, percepciones y expectativas para así diseñar planes de mejora en la atención, el contacto y los servicios comerciales ofrecidos.



12.823.903
pasajeros



6.471.110
visitas a la plataforma
#REDVIAJERA



4,00
satisfacción general
de pasajeros en encuesta

Crecimiento constante

Durante el 2021, trabajamos en la adecuación de las instalaciones para permitir el cumplimiento de las reglamentaciones surgidas por la pandemia. Esto permitió la gradual recuperación de la actividad aerocomercial, la cual es evidenciada por el aumento en la cantidad de pasajeros y movimientos de aeronaves.

Total de pasajeros

2021

12.823.903

9.644.735 en 2020

| Nacional 2021 | Internacional 2021 | Tránsito 2021 |
|-------------------|-----------------------|------------------|
| 10.402.885 | 1.984.597 | 436.421 |
| 5.983.325 en 2020 | 3.307.064 en 2020 | 354.346 en 2020 |

EZE

| Total 2021 | Nacional | Internacional | Tránsito |
|------------|-----------|---------------|----------|
| 3.196.932 | 1.362.294 | 1.703.479 | 131.159 |

AEP

| Total 2021 | Nacional | Internacional | Tránsito |
|------------|-----------|---------------|----------|
| 4.558.611 | 4.095.673 | 232.714 | 230.224 |

Noreste

| Total 2021 | Nacional | Internacional | Tránsito |
|------------|-----------|---------------|----------|
| 1.482.312 | 1.438.922 | 19.088 | 24.302 |

Sur

| Total 2021 | Nacional | Internacional | Tránsito |
|------------|-----------|---------------|----------|
| 1.650.272 | 1.631.809 | 437 | 18.026 |

Oeste

| Total 2021 | Nacional | Internacional | Tránsito |
|------------|-----------|---------------|----------|
| 1.935.776 | 1.874.187 | 28.879 | 32.710 |

Total de toneladas

2021

174.263

143.709 en 2020

| Nacional 2021 | Internacional 2021 | Correo 2021 |
|------------------|-----------------------|----------------|
| 1.678 | 158.049 | 14.536 |
| 1.577 en 2020 | 132.444 en 2020 | 9.786 en 2020 |

EZE

| Total 2021 | Nacional | Internacional | Correo |
|------------|----------|---------------|--------|
| 170.474 | 0 | 155.938 | 14.536 |

AEP

| Total 2021 | Nacional | Internacional | Correo |
|------------|----------|---------------|--------|
| 878 | 0 | 878 | 0 |

Noreste

| Total 2021 | Nacional | Internacional | Correo |
|------------|----------|---------------|--------|
| 1.139 | 235 | 904 | 0 |

Sur

| Total 2021 | Nacional | Internacional | Correo |
|------------|----------|---------------|--------|
| 681 | 631 | 50 | 0 |

Oeste

| Total 2021 | Nacional | Internacional | Correo |
|------------|----------|---------------|--------|
| 1.091 | 812 | 279 | 0 |

Movimiento de Carga (tn)

Movimiento de Pasajeros

Movimiento de Aeronaves

Total de aeronaves

2021

218.560

149.262 en 2020

de Pasajeros

2021

107.223

79.315 en 2020

de Carga

2021

6.466

5.595 en 2020

Otros

2021

104.871

64.352 en 2020

EZE

Total 2021

31.854

A. de Pasajeros

23.852

A. de Carga

6.409

Otros

1.593

AEP

Total 2021

94.720

A. de Pasajeros

36.836

A. de Carga

0

Otros

57.884

Noreste

Total 2021

26.752

A. de Pasajeros

15.920

A. de Carga

11

Otros

10.821

Sur

Total 2021

27.799

A. de Pasajeros

14.709

A. de Carga

0

Otros

13.090

Oeste

Total 2021

37.435

A. de Pasajeros

15.906

A. de Carga

46

Otros

21.483



Importación

Vuelos

7.127

Guías

124.409

Bultos

1.946.917

Kilos

85.954.520

Exportación

Vuelos

6.975

Guías

62.818

Bultos

1.190.243

Kilos

81.236.718

Movimientos de TCA en 2021

Total

722

EZE:188

AEP:155

NORESTE:136

SUR:113

OESTE:130

Nuestros clientes

Nuestro ecosistema aeroportuario está compuesto por empresas de diferentes tamaños y sectores que trabajan articuladamente con nosotros para ofrecer la mejor experiencia a nuestros pasajeros y a todas las personas que transitan por los aeropuertos. Son actores relevantes que, desde la diversidad y variedad de oferta de productos y servicios, impactan directamente en nuestro negocio; y son parte de nuestra gestión, rendimiento y reputación. Además, contribuyen a que nuestra gestión esté enfocada en el desarrollo sostenible y en los valores de sustentabilidad que queremos transmitir.

| Cantidad de clientes | EZE | AEP | Noreste | Sur | Oeste |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| <i>Retail</i> (locales comerciales) ⁽¹⁾ | 11 | 11 | 18 | 13 | 18 |
| Gastronómicos | 20 | 19 | 8 | 14 | 11 |
| Líneas aéreas | 23 | 11 | 6 | 8 | 9 |
| Petroleras Estación de servicio | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Publicidad | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 |
| Servicios de asistencia al pasajero ⁽²⁾ | 11 | 5 | 14 | 6 | 14 |
| <i>Mobility</i> (transporte y parking) ⁽³⁾ | 13 | 12 | 27 | 20 | 26 |
| Servicios a terceros ⁽⁴⁾ | 68 | 67 | 25 | 18 | 8 |
| Servicios a aeronaves ⁽⁵⁾ | 14 | 3 | 11 | 7 | 17 |
| Total | 188 | 155 | 136 | 113 | 130 |

Medición de la satisfacción

Adoptamos los lineamientos propuestos por el programa global ASQ (Airport Service Quality) de ACI (Airports Council International), que mide la satisfacción de los pasajeros cuando pasan por un aeropuerto para ayudar a entender su percepción del servicio.

| Cantidad de encuestas realizadas por aeropuerto | Total general |
|---|---------------|
| Aeroparque | 222 |
| Bariloche | 16 |
| Catamarca | 25 |
| Comodoro Rivadavia | 13 |
| Córdoba | 433 |
| Ezeiza | 137 |
| Formosa | 1 |
| Iguazú | 116 |
| Jujuy | 44 |
| La Rioja | 3 |
| Mar del Plata | 1 |
| Mendoza | 54 |
| Posadas | 1 |
| Resistencia | 18 |
| Río Gallegos | 2 |
| Río Grande | 30 |
| Salta | 32 |
| San Juan | 31 |
| San Luis | 16 |
| Santiago del Estero | 11 |
| Tucumán | 37 |
| Total general | 1.243 |



Aspectos más valorados por los pasajeros:

- Cortesía y amabilidad del personal
- Eficiencia del personal
- Tiempo de espera previo al control del pasaporte
- Sensación de estar protegido
- Facilidad de encontrar el camino adecuado
- Pantallas de información de vuelos
- Distancia a recorrer a pie

Escuchamos a nuestros pasajeros para conocer sus necesidades y expectativas y así mejorar su satisfacción respecto de nuestros servicios.

Otras acciones realizadas sobre satisfacción de clientes en Aeroparque:

- Colocamos encuestas vía QR en todos los baños de la terminal, para conocer la satisfacción de los pasajeros que los usan.
- Realizamos encuestas de satisfacción del nuevo servicio de taxis con QR junto al Gobierno de la Ciudad.
- Colocamos un sistema de Caritas Felices, una encuesta de satisfacción minimalista, en la recepción de la sala VIP de Aeroparque, para medir rápidamente la satisfacción de nuestros clientes en su ingreso o egreso de la sala.
- Realizamos una medición de voz del cliente, analizando en los puntos de contacto con el pasajero cuáles fueron los temas más usuales, los comentarios más realizados, las quejas más escuchadas.
- Medimos también Google Reviews del aeropuerto y de los estacionamientos. Revisamos los comentarios y las estrellas de los usuarios, respecto a temas específicos muy mencionados en la plataforma, como medidas COVID-19, lugares de estacionamiento y también vialidades y accesos.

Resultados de encuestas desarrolladas en Aeroparque:

- 1.824 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción en salas vip, de los cuales 88 % estuvieron muy satisfechos con el servicio brindado.
- 4,3 de valoración positiva, sobre un máximo de 5, en Google Reviews, en un total de 12.939 reseñas. Los aspectos para mejorar comunicados estuvieron relacionados a accesos confusos, cantidad de personas en las terminales, atención durante la madrugada, buses en arribos y demoras en taxis.
- 90 % felicitaron a la compañía por los protocolos aplicados y expresaron sentirse seguros de transitar el aeropuerto.
- 100 % de los clientes estuvieron satisfechos con la limpieza y con el trato del personal del aeropuerto.

Reinicio de medición de satisfacción de pasajeros

Desarrollamos encuestas *in-house* sobre la base de la metodología ASQ, logrando incluir 21 aeropuertos y completar 1.243 encuestas. La puntuación en satisfacción general de los pasajeros fue 4,00.

Debido a la situación de pandemia, realizamos un desarrollo propio de encuestas, basado en la dinámica de ASQ. Este inició las gestiones de prueba a mitad de 2021, mediante una adaptación para su uso a través de lectura de código QR. Ejecutamos esta prueba en los aeropuertos de Córdoba, Capital Federal y Mendoza. A fines de año, iniciamos la reactivación de encuestas en el resto de los aeropuertos, a través del método tradicional, con protocolo sanitario.

Además, implementamos una herramienta *in-house* para el relevamiento de datos y logramos incluir un mayor número de aeropuertos participantes en las encuestas.



Lanzamiento Campaña #REDVIAJERA

Creamos Red Viajera, una plataforma en donde se encuentra volcada toda la información relevante y en donde todos los actores de nuestro ecosistema se unieron para ayudar a los pasajeros.

La pandemia por COVID-19 generó muchos interrogantes a la hora de viajar. Constantemente, se tomaron nuevas medidas y se determinaron diversas restricciones desde los entes gubernamentales y sanitarios de todo el mundo. Es por eso que, desde Aeropuertos Argentina 2000, identificamos una problemática constante de los usuarios: no había un solo lugar en donde encontrar la información necesaria para poder viajar sin problemas.

Por esta razón, creamos Red Viajera, una plataforma en donde se encuentra volcada toda la información relevante y en donde todos los actores de nuestro ecosistema —aeropuertos, líneas aéreas, agencias, cámaras, asociaciones, organismos, ministerios y líderes de opinión— se unieron para ayudar a los pasajeros. Incluye información actualizada sobre los requisitos y recomendaciones para aquellos que viajan tanto a destinos nacionales como internacionales.

Para lograr esta conexión, desarrollamos un equipo interdisciplinario encargado de recopilar toda la información de fuentes oficiales y poner-



la a disposición del usuario. Además, creamos una *landing* en nuestro sitio web, la cual cuenta con información actualizada las 24 horas. Por último, realizamos una campaña en redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter), Google y en los principales diarios de todo el país, con el objetivo de dar a conocer la plataforma.

Como resultado, se incrementaron en un 58 % los ingresos al sitio y se pasó de 24.500 a 241.000 ingresos a la *landing* de información. Esta última se convirtió en la segunda página más visitada de todo el sitio web de Aeropuertos Argentina 2000. Por otro lado, alcanzamos a más de medio millón de personas en Facebook e Instagram con nuestra campaña y tuvimos más de 400 menciones orgánicas en Twitter.

Mejoras implementadas para una atención diferencial

Durante 2021, realizamos adecuaciones en los aeropuertos para mejorar la experiencia de los usuarios.

Campaña servicio del aeropuerto

Desarrollamos una campaña de comunicación destinada tanto al circuito digital de los aeropuertos, como a la cartelería estática, para contar de primera mano a los pasajeros todos los servicios existentes en cada una de las terminales. Para esto, tomamos como premisa poner el foco en la variedad gastronómica existente, incluso de sabores típicos locales; la disponibilidad de *parking* en todos los aeropuertos así como la diversidad de tipos de estacionamiento existentes en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza. Entendiendo las diferentes necesidades de cada pasajero y sus acompañantes; destacamos la existencia de un servicio de wifi libre y gratuito que permite estar comunicados desde la llegada a cualquier ciudad hasta el momento de la partida; y la oportunidad de compra de productos necesarios para todo tipo de viajes que se pueden adquirir hasta minutos antes de abordar el avión.



Implementación de BOT para resolución ágil de consultas.



Implementación del Código QR para consultas y reclamos.



Programa para la Comunidad Aeroportuaria

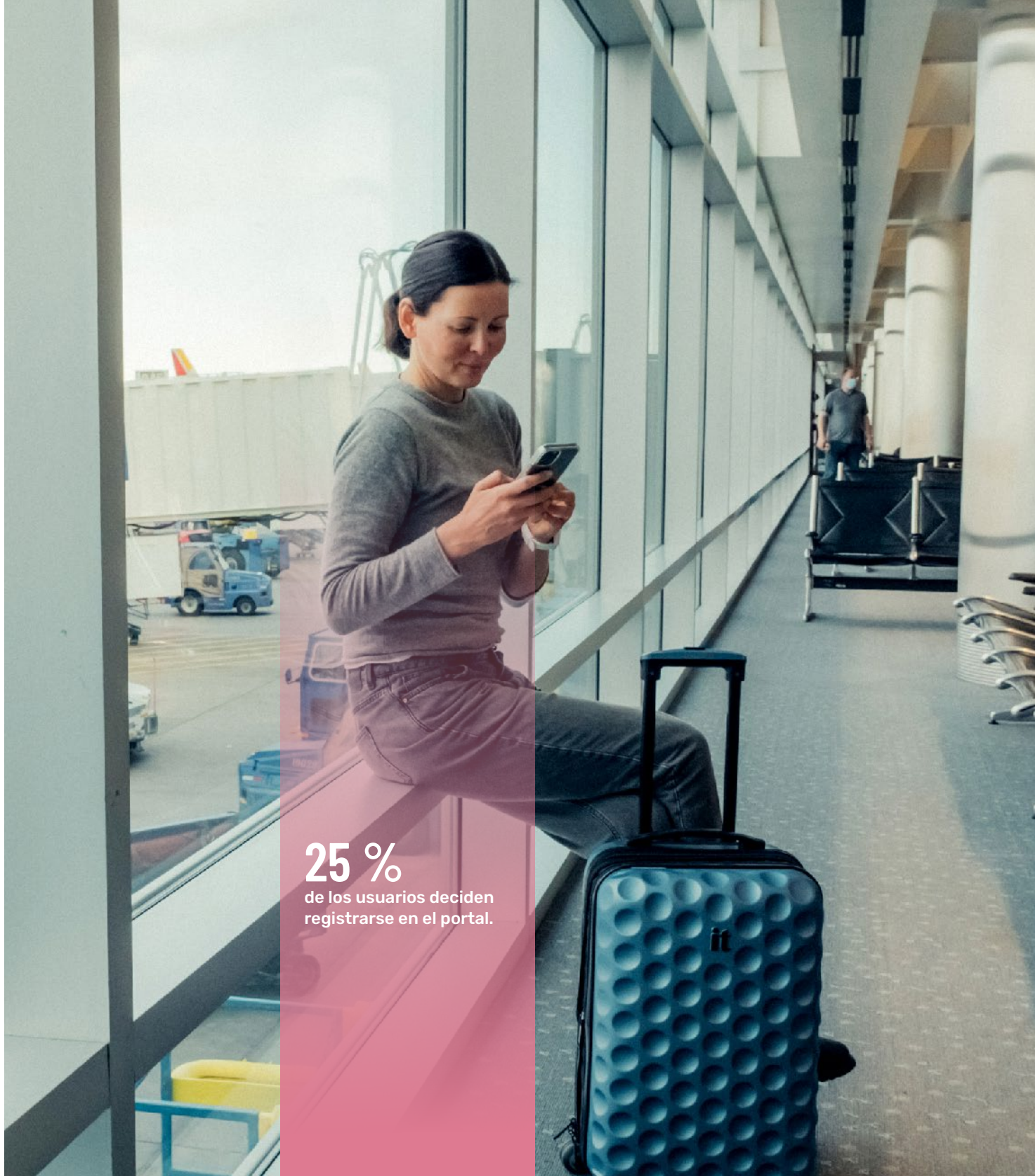
Continuamos con nuestro Programa para la Comunidad Aeroportuaria. Este proyecto nació en 2020 en un contexto complejo para la industria, con pocos pasajeros y los locales comerciales abiertos. Identificamos la necesidad de desarrollar un programa de beneficios para la Comunidad Aeroportuaria para mejorar la conversión de los locales y para fidelizar a los empleados que trabajan dentro del aeropuerto en línea con nuestra ambición de ser líderes y referentes de la industria. Además, tuvo el objetivo de lograr un canal de comunicación con el fin de construir nuestro posicionamiento como anfitriones. Buscamos una herramienta a la que pudieran acceder todos desde el celular, por lo que elegimos Whatsapp. Esta consiste en un bot, al que se le puede escribir y se despliega un menú de opciones que incluye promociones, novedades, acerca del programa y encuesta. Lanzamos el programa el 15 de noviembre de 2021 a nuestros empleados de Aeropuertos Argentina 2000 y TCA, y luego a toda la Comunidad que incluye aproximadamente 25.000 usuarios.

En pocos meses logramos:

2.007
registros únicos

7.000
interacciones

1.662
descargas



25 %
de los usuarios deciden
registrarse en el portal.

Portal WIFI

Implementamos un portal de acceso al wifi libre y gratuito en Aeroparque Jorge Newbery mediante el cual los pasajeros pueden elegir entre acceder como invitados o bien registrarse para obtener una serie de beneficios exclusivos. Este desarrollo nos permitió continuar mejorando la experiencia de los pasajeros al acercarlos, además de los beneficios, novedades e información de relevancia para su viaje.

- 25 % de los usuarios deciden registrarse en el portal.

Nuevo servicio: Delivery Point

A partir de marzo, se implementó *delivery point*, un nuevo servicio que, mediante el escaneo de códigos QR emplazados en diferentes puntos del aeropuerto, permite realizar un pedido *online* en cualquiera de los locales gastronómicos y recibirlo sin que el pasajero se mueva de ese lugar.

Gracias a este desarrollo, que ya se encuentra disponible en Aeroparque y en el Aeropuerto de Ezeiza, el usuario hoy puede conocer toda la oferta gastronómica del aeropuerto sin necesidad de trasladarse ni realizar filas, y disfrutar de la comodidad del servicio de *delivery* directo hasta su lugar. De esta manera, además de brindar un mayor confort a los pasajeros, se evitan los aglomeramientos de personas, contribuyendo a los protocolos sanitarios que están siendo implementados para proteger la salud de los usuarios. Además, el pago se realiza de manera *online* y segura.

Canales digitales

Siguiendo con la plataforma de marca y los principales atributos de AA2000, en 2021 replanteamos la estrategia y función de las redes sociales y trabajamos sobre tres pilares principales:

| Información | Servicios | Turismo |
|--|--|---|
| <p>Objetivo de escuchar proactivamente y entender las necesidades, gustos, inquietudes y consultas de los usuarios y mostrarnos abiertos a recibir y evacuar dudas y consultas.</p> <p>Sumamos la sección Preguntas Frecuentes donde tomamos las preguntas que los usuarios nos realizaban con frecuencia en las RR. SS. y las publicamos espontáneamente. Además, semanalmente sacamos la cajita de preguntas en Instagram. lo que impulsó notablemente la interacción con los usuarios en esta red.</p> <p>Contamos quiénes somos y qué hacemos: la red principal es LinkedIn, donde nos enfocamos en comunicar marca empleadora, información sobre el negocio y el reporte de sustentabilidad.</p> | <p>Objetivo de dar a conocer todas las iniciativas y comodidades de los aeropuertos de todo el país.</p> <p>Nos aliamos con las marcas que están dentro del aeropuerto para comunicar en conjunto las aperturas, promociones y novedades de los aeropuertos. Interactuamos con McDonald's, Yenny y Hard Rock Café, entre otros. Logramos alcanzar un 30 % más de usuarios en nuestras historias.</p> <p>Impulsamos la interacción con los usuarios en todas nuestras publicaciones, ya sea con <i>links</i> a la web, <i>stickers</i> o distintos formatos que nos dan plataformas.</p> <p>Pusimos foco en la accesibilidad en los aeropuertos.</p> | <p>Objetivo de posicionarnos como uno de los líderes en la industria de los viajes y el turismo: no solo compartir información de los aeropuertos, sino también datos importantes relacionados al antes, durante y después de los viajes. También información sobre cómo prepararse para viajar, destinos y el regreso a casa.</p> <p>Creamos una estrategia para "Pasajero sustentable"* con el fin de promover un turismo responsable en las ciudades de nuestro país.</p> |

* Mas información en pág. 175



Asimismo, seguimos avanzando en mejorar en nuestros canales digitales:

Página web

Implementamos un sistema de respuestas automatizadas en servicio chat (Answer BOT).

2.235.005
nuevos usuarios

6.417.110
visitas al sitio web

68 %
de las visitas son *mobile*

Pantallas digitales

1.400
con información de vuelos

50
con información sobre personas buscadas

130
con publicidades

Conectividad

669
antenas

6.187.051
dispositivos conectados

Seguidores

Facebook

2021

73.256

68.597 en 2020

Twitter

2021

40.771

36.775 en 2020

YouTube

2021

8.360

8.490 en 2020

LinkedIn

2021

211.842

152.890 en 2020

Instagram

2021

86.500

73.057 en 2020

Total de casos
(Chat, APP y BOT)

93.181

Resueltos por BOT

16.895

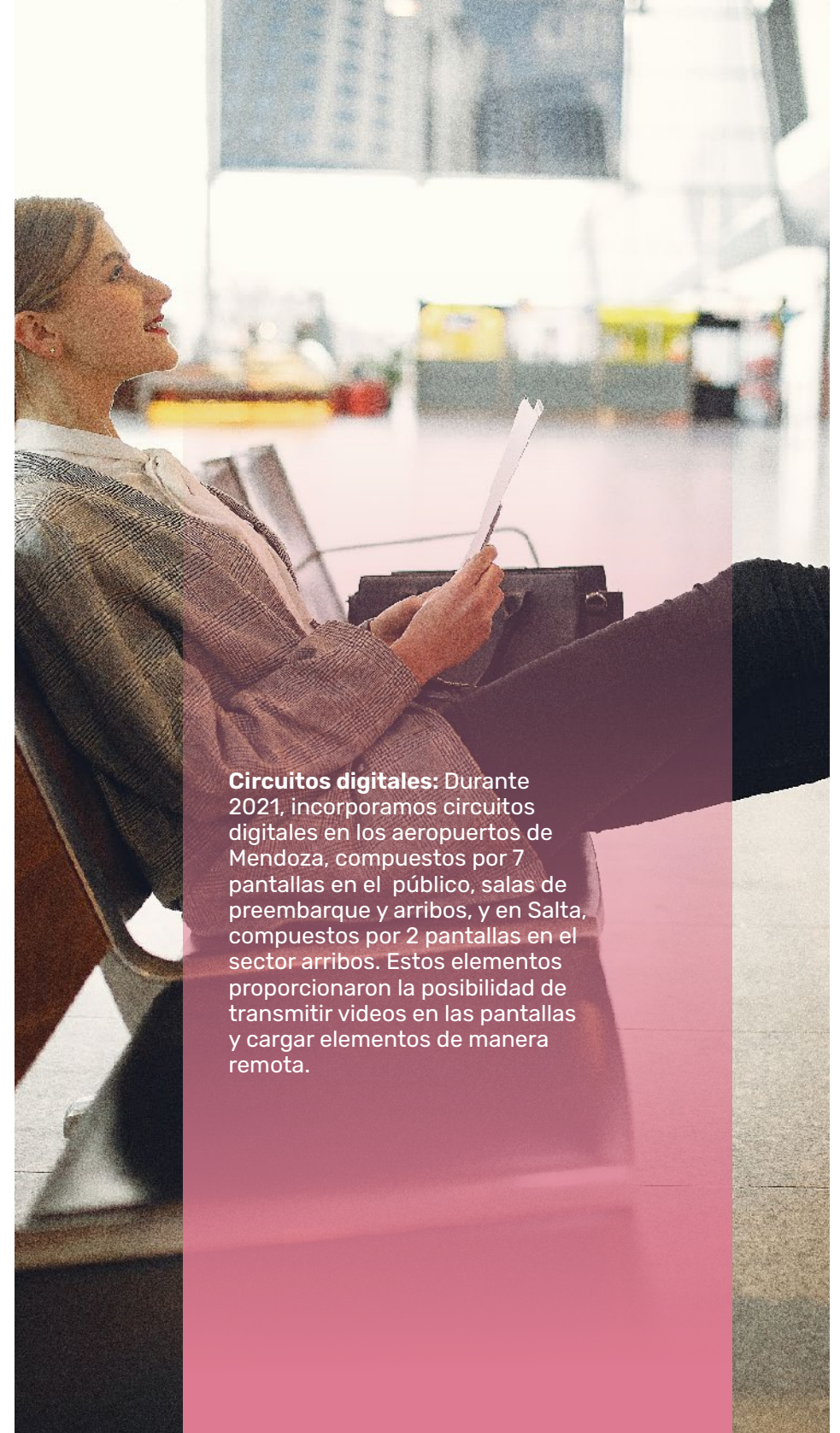
Facebook ¹

5.903

Twitter ²

7.601

⁽¹⁾ Atención 24 horas desde 18/08/21. ⁽²⁾ Público + Privado



Circuitos digitales: Durante 2021, incorporamos circuitos digitales en los aeropuertos de Mendoza, compuestos por 7 pantallas en el público, salas de preembarque y arribos, y en Salta, compuestos por 2 pantallas en el sector arribos. Estos elementos proporcionaron la posibilidad de transmitir videos en las pantallas y cargar elementos de manera remota.

Turismo sustentable.

Volvemos a viajar de otra manera

El turismo es una de las fuentes más importantes de generación de empleo y riqueza en el mundo. Consideramos que, bien administrado, puede tener un rol trascendental en el desarrollo sociocultural, ambiental y económico de los destinos y sus comunidades.

Viajar nos conecta con otras culturas a través de las que podemos conocer, aprender y evolucionar. Volvemos a viajar y tenemos la oportunidad de mejorar nuestro accionar y el impacto que tiene esta actividad sobre las personas, la biodiversidad y el cambio climático.

Es por esto que, desde Aeropuertos Argentina 2000, comenzamos un movimiento de "viajeros sustentables" a través del cual trabajamos para reinventar la manera de viajar, maximizando los beneficios que trae el turismo a las comunidades y destinos, ya sea desde la generación de ingresos y/o empleo, y minimizando sus consecuencias negativas. Basamos este movimiento en tres pilares: ser anfitriones, el destino sustentable y el pasajero sustentable.



Anfitriones: el lugareño, nosotros

Nos comprometemos a compartir y proporcionar información acerca de las prácticas que contribuyan al desarrollo sostenible de nuestra industria y la sociedad en su conjunto desde la perspectiva económica, social y ambiental.

Enfatizamos la importancia de planificar un viaje con conciencia ecológica: tener en cuenta la sostenibilidad del destino al que se dirigen, apoyar a las economías locales a lo largo de su estadía, limitar el uso de la energía, al agua, los combustibles fósiles, entre otros recursos; y reducir la generación de residuos en los espacios que se visiten.



Destino sustentable: donde todo ocurre

Trabajamos para fomentar la conciencia ecológica de nuestros pasajeros a la hora de planificar un viaje.

Proporcionamos información para que las personas elijan destinos que valoren la sostenibilidad y que durante su estadía tomen medidas que reduzcan los residuos, limiten el uso de energía y cuiden el agua. Además, sensibilizamos acerca de la importancia del apoyo a las economías locales: la compra de productos de origen regional y la gastronomía local.



Viajero sustentable: nuestros pasajeros

Ser un viajero sustentable es una actitud más allá del destino elegido, es cuidar las personas, el planeta y sus recursos.

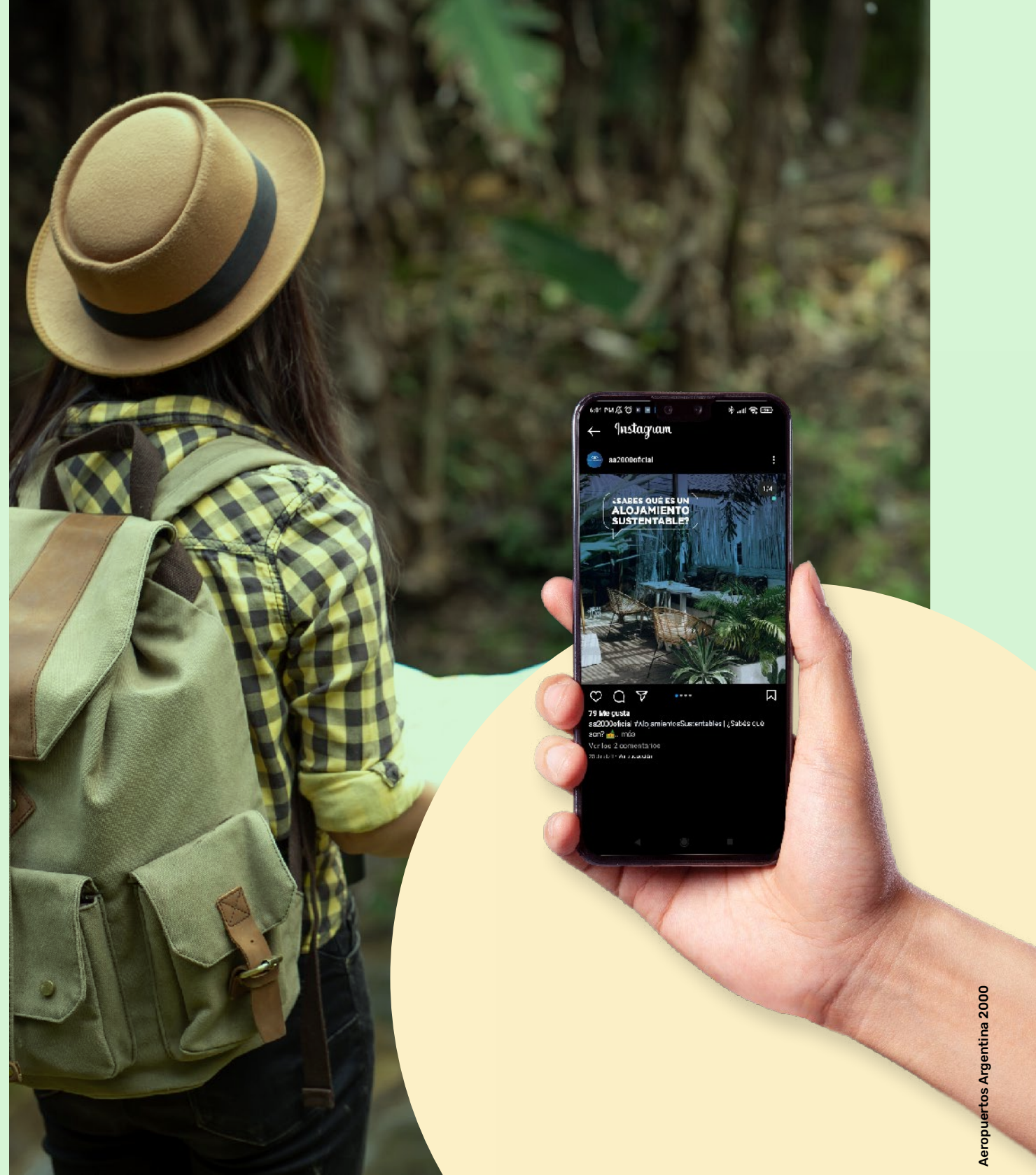
Quienes viajan de esta forma se caracterizan por hacerlo generando el menor daño al medio ambiente, promoviendo el desarrollo y la cultura de las comunidades locales y tomando decisiones de forma de minimizar el grado de emisiones de carbono emitidas.

Campaña de comunicación en redes y prensa:

Viajero sustentable, una nueva manera de viajar.

Este año lanzamos una comunicación en redes sociales, para concientizar acerca de lo que significa ser pasajeros sustentables. Nos unimos con organismos provinciales para contar con la mejor información del turismo en cada ciudad. Hablamos de destinos y de cómo cuidarlos y comenzamos a hablar sobre el pilar de la sustentabilidad en nuestras redes sociales. Basamos la comunicación en tips sustentables, información general, mensajes inspiracionales y destinos dentro del país.

Además, hicimos un trabajo conjunto con organismos de la industria del turismo para brindar información sobre los destinos del país. Hablamos de turismo y contribuimos con el atributo de la Sustentabilidad. Estas publicaciones lograron mucha interacción y son de gran interés para los usuarios. No solo nos permiten posicionarnos en la industria del turismo, sino también hablar de las ciudades donde están nuestros aeropuertos.



Vip Club

En 2021 inauguramos la sala Ezeiza Lounge y Ezeiza Arribos. Además, reestablecimos los controles preferenciales en Ezeiza y Aeroparque. Las salas del interior continúan cerradas y seguimos teniendo algunos servicios inhabilitados (reserva de lugar preferencial en *parking*, *valet parking*).

Acompañamos las aperturas de las salas con los protocolos de seguridad necesarios dado el contexto de emergencia sanitaria. Entre las medidas destacamos:

- Capacidad de aforo asegurando el distanciamiento.
- Incorporación de estaciones de higiene.
- Señalización correspondiente.
- Digitalización de pedidos de alimentos y bebidas por código QR.

En Ezeiza, a lo largo del año desarrollamos diferentes programas de beneficios para los miembros de nuestros servicios VIP. Creamos una aplicación para que los socios puedan realizar sus pedidos sin necesidad de llamar al personal.

Realizamos la reapertura de la Sala VIP Partidas, con ingreso por Puerta 1 y atención las 24 h. La reapertura incluyó una modificación de la capacidad de los salones, de forma de asegurar el distanciamiento social; la incorporación de estaciones de higiene; la readecuación de los salones con las señales correspondientes al distanciamiento; y la adaptación del servicio de comidas y bebidas según los protocolos. Adicionalmente, en 2021 reabrieron las salas ubicadas en preembarque internacional: Club Condor, Centurion, Admirals y Latam, sumándose a la sala de Star Alliance que ya estaba operativa.



Todos los pasajeros de Business Class de British Airways y los pasajeros frecuentes Premier, Gold, Silver, Esmerald y Sapphire de One World tienen acceso a nuestras salas.

Inauguramos el *parking* autogestionable, mediante el cual los socios con membresías pueden gestionar, desde la web, sus estadías en el aeropuerto, independientemente de si utilizan o no la sala. Además, especializamos al staff en el servicio de *concierge* donde se garantiza la atención y el asesoramiento personalizado a todos nuestros socios.

Por último, habilitamos la compra de productos del Duty Free Shop dentro de nuestros salones, mediante *tablets* a disposición de los pasajeros, *personal shopper*, asistencia al socio, caja prioritaria y membresía conjunta.

Durante 2021 realizamos remodelaciones e inauguraciones de espacios VIP para mejorar la experiencia, y cuidamos especialmente la salud y seguridad de los pasajeros actualizando los protocolos de forma permanente en relación con el COVID-19.



Parking

En el Aeropuerto de Ezeiza, a partir del 28 de enero de 2021 comenzamos a operar nuestro servicio de larga estadía. El servicio incluye la asistencia a los clientes para arranque, carga de batería y casos de neumáticos con falta de aire. Realizamos un relevamiento general de baches que enviamos a mantenimiento para planificar su reparación.

Entre las acciones en esta materia avanzamos con los trabajos de pintura para la señalización de cocheras y cordones en el Estacionamiento E1. Ante el cierre del acceso al sector E1, se plantearon diferentes alternativas, hasta que decidimos generar el nuevo ingreso detrás de la estación de servicio. Las obras incluyeron la readecuación de la cartelería y la construcción de dársenas que ayudarán con la circulación de la zona.

Por último, comenzamos a trabajar sobre la identificación de la calle de circulación y espacio de estacionamiento en la Terminal C.

En la UN Oeste desarrollamos nuevos espacios de retiro de autos alquilados y espacios de retiro de carros portaequipajes. Adicionalmente, incorporamos la tecnología telepase.

Servicios gastronómicos

Dentro de las mejoras en los servicios gastronómicos, destacamos el desarrollo e implementación de un nuevo “*delivery point*” en Aeroparque y Ezeiza, el cual cuenta con un código QR que permite acceder a diferentes menús gastronómicos para realizar pedidos y recibirlos en el sector.

Dado el contexto sanitario, en numerosas unidades aeroportuarias, como por ejemplo las del Oeste, implementamos la modalidad *take away* en distintos locales con diferentes alternativas de comida. Adicionalmente, inauguramos *food trucks* exteriores en Mendoza y Salta ya que debido a la emergencia sanitaria los acompañantes no tuvieron permitido el ingreso a la terminal.

Otros servicios (en Unidades del Oeste)

Generamos locales de rentadoras exteriores *low cost* (CAMINOS ANDINOS S. A. - BARBAGALLO RENTAL CAR) con un canon del 7 %, dos puntos menos que el canon tradicional de rentadoras, con el objetivo de incorporar a nuestro negocio a las pequeñas rentadoras que funcionan en el mercado.

Además, inauguramos “Lávame app”, una empresa que se dedica al lavado de vehículos con una modalidad en seco y que usa solamente 2 litros de agua aproximadamente por lavado. La solicitud de los turnos se realiza mediante una APP, especificando el tipo de servicio que se necesita. La propuesta es para rentadoras, pasajeros y comunidad aeroportuaria. Mendoza será el primer aeropuerto en tener este establecimiento y la idea es exportar el negocio al resto de las unidades.

Trabajamos en la implementación de mejorar en los servicios de *parking*, gastronómicos y comerciales de forma articulada con nuestros proveedores, clientes y los diferentes aeropuertos, para generar sinergia y mejor impacto en la experiencia del pasajero.



Reapertura terminal Aeroparque

El 15 de marzo se llevó a cabo la reapertura de Aeroparque para presentar tanto la nueva pista como las obras de renovación del sector internacional en la terminal de pasajeros.

Las obras de la pista implicaron su extensión y ensanchamiento, lo cual aporta un mayor nivel de seguridad operacional y más capacidad operativa, y a su vez la posibilidad de brindar un mayor nivel de conectividad tanto para el turismo doméstico como para el internacional. Por su parte, la obra del sector internacional en la terminal de pasajeros permite brindar más servicios pensados para el reinicio de vuelos regionales en este aeropuerto.

Desde el inicio de las obras se fue documentando visualmente el avance de estas, lo cual permitió mantener informados a los medios y por tanto a los futuros pasajeros. Además, durante ese mismo período se invitó a diferentes medios de comunicación a conocer de primera mano los avances de la obra.

Durante este evento, en el cual tuvo lugar el aterrizaje de un vuelo de Aerolíneas Argentinas proveniente de la provincia de Córdoba con 85 pasajeros a bordo, y que implicó el bautismo de la pista por parte de bomberos, también se llevó a cabo un acto oficial en la plataforma de aviones que se basó en rigurosos protocolos preventivos. En este acto estuvieron presentes funcionarios del Ministerio de Transporte, del Ministerio de Turismo, del ORSNA, de Aeropuertos

Portugués

incorporamos el idioma a la cartelería del área internacional

1.160

sillas de ruedas utilizadas

1.400

asistencias personalizadas

260

cochecitos de bebés utilizados

Argentina 2000 e invitados de la comunidad aeroportuaria. Asimismo, se convocó a los medios para que pudieran realizar una cobertura de esta reapertura, siendo partícipes desde dentro de la terminal mediante *streaming* de lo que sucedía en pista. Alrededor de 30 medios tanto televisivos como gráficos y radiales, así como agencias de prensa, estuvieron presentes durante esta jornada. Al mismo tiempo, enseguida después del evento se compartió un comunicado de prensa con información sobre todo lo que implicó la obra de la pista y cuáles fueron los nuevos servicios que se incorporaron junto con la obra del área internacional. Producto de ello se realizaron más de 40 publicaciones posteriores en los diferentes medios.

Por otra parte, trabajamos para mejorar la experiencia del usuario en este aeropuerto a través de:

- Incorporación de sillitas de comer para bebés en ambos Patios de Comidas, cochecitos para usar de forma gratuita en la terminal, y carritos camionetas en los embarques para mejorar la experiencia de nuestros pasajeros que viajan con niños.
- Además, incorporamos el idioma portugués a la cartelería del área Internacional.
- En *parking*, avanzamos con proyectos para la adecuación de cabinas y sectores comunes a los protocolos vigentes por COVID-19 y la digitalización de la gestión de abonos para la comunidad Aeroportuaria. Asimismo, realizamos el desarrollo e implementación de un sistema de contingencia para operar los *parkings* y la automatización del acceso a las cocheras corporativas PB Multinivel.
- Se procedió a mejorar la oferta gastronómica, se realizaron nuevos acuerdos comerciales y se brindó más servicios a los miembros en Aeroparque. Además, se mejoró el Sistema de Registro de Pasajeros, incorporando tecnología *touchless*, y se reanudó el servicio de trámites migratorios en el salón VIP para miembros.





Gestión de reclamos

Contamos con canales y herramientas para gestionar los comentarios, sugerencias y reclamos de los pasajeros. Todos los años, incorporamos tecnología que nos permite optimizar las respuestas a los usuarios y agilizar los procesos, en calidad y tiempos de respuesta.

Si bien nuestro foco está puesto en el desarrollo y ampliación del uso de canales digitales, 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. Además, 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 2021, recibimos 208 reclamos y se observó un gran incremento en el uso de la página web, infiriendo un cambio de comportamiento al asentar los comentarios. Los principales motivos de los reclamos estuvieron relacionados al cobro y tarifa de *parking*, protocolos sanitarios y atención de los prestadores.

DIGITALIZACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Avanzamos en la digitalización de todos los canales de quejas y reclamos disponibles para los usuarios y así logramos desalentar el uso de libros físicos, y fomentar ante los prestadores la gestión electrónica. A lo largo del año, trabajamos para instalar canales QR en todos los puntos de atención y venta de los aeropuertos, accesos, *halls* y salas de embarque para contactarse por cualquiera de las vías disponibles con atención centralizada. Esto nos permitió acercarnos más a los clientes y ofrecer un medio cercano para hacer comentarios y reclamos.



No se registraron incidentes de discriminación o violación a los derechos humanos en las líneas de reclamos durante 2021.

| Cantidad de reclamos por aeropuerto (%) | 2020 | 2021 |
|---|-------|-------|
| Ezeiza | 34,14 | 23,17 |
| Aeroparque | 27,13 | 44,63 |
| Córdoba | 8,10 | 7,07 |
| Mendoza | 5,91 | 4,15 |
| Bariloche | 9,41 | 6,34 |
| Iguazú | 4,16 | 4,63 |
| Otros | 11,16 | 10,00 |

| Desglose de reclamos por clasificación | 2020 | 2021 |
|--|----------------------|----------------------|
| Atención | 29,54 | 27,29 |
| Disponibilidad de instalaciones | 22,98 ⁽¹⁾ | 19,46 |
| Seguridad | 7,44 | 8,95 |
| Información y señalización | 7,22 | 7,61 |
| Normas y procedimientos | 6,13 | 12,98 ⁽²⁾ |
| Precios | 4,60 | 4,47 |
| Confort | 4,81 | 3,36 |
| Limpieza | 3,94 | 5,15 |
| Temperatura ambiente | 1,31 | 0,67 |
| Otros | 12,04 | 10,07 |

⁽¹⁾ Disponibilidad de instalaciones / servicios" sufrió una suba debido a las medidas de distanciamiento social.

⁽²⁾ Las nuevas medidas sanitarias y controles por la situación de pandemia.

Reclamos por categoría

| | | |
|-------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| Compañías aéreas | Concesionario ⁽¹⁾ | Organismos |
| 8 | 10 | 1 |
| <hr/> | | |
| Prestadores | TOTAL | |
| 1 | 20 | |

¹ Los reclamos estuvieron relacionados con evaluaciones negativas del confort, atención, disponibilidad de instalaciones, seguridad, normas y procedimientos, y señalización.

Quejas por categoría



Quejas por subcategoría

| | | | |
|---------------------|--------------------------------|------------------------------------|--|
| Atención | Calidad del producto | Disponibilidad de servicios | Disponibilidad de instalaciones |
| 65 | 8 | 34 | 5 |
| <hr/> | | | |
| Información | Normas y Procedimientos | Precios | Seguridad |
| 10 | 2 | 21 | 40 |
| <hr/> | | | |
| Señalización | Limpieza | Confort | |
| 0 | 1 | 0 | |

Gestión de reclamos en TCA

Durante 2021, recibimos en TCA 376 reclamos de clientes habituales y eventuales. De estos, 340 resultaron no procedentes por no existir responsabilidad de nuestra compañía, y 36 reclamos procedentes los cuales se encuentran en tratativas para su resolución. Además, trabajamos en el proyecto para establecer un método de administración de reclamos, seguimiento, niveles de respuesta, satisfacción del cliente y KPI para el área legal.

Calidad del servicio en TCA para la satisfacción del cliente

Avanzamos en las siguientes mejoras tecnológicas para brindar un servicio de calidad a nuestros clientes, entre las que se encuentran:

- Implementación del sistema de autogestión de parking, a través de una página web desde la que es posible pagar con mayor facilidad.
- Incorporación de un nuevo método de cobro (interbanking), para que los pagos puedan realizarse de manera remota y sin necesidad de concurrir a la tesorería.
- Creación de un portal de autogestión para clientes, al que se puede acceder desde nuestra web institucional.
- Habilitación de nuevos canales de comunicación con clientes en contexto pandemia en nuestro Centro de Atención al Cliente.
- Desarrollo de tableros de Business Intelligence (Qlik) para los sectores de Operaciones, a fin de facilitar la interpretación de la información del área.
- Upgrade del sistema de video vigilancia, que implicó la incorporación de 26 nuevas cámaras en la zona pública de esta Terminal.



Accesibilidad

Nuestro compromiso es que el 100 % de nuestros aeropuertos sean accesibles al 2025.

Desde el diseño de nuestras terminales, uno de los principales puntos que consideramos es garantizar circulaciones accesibles, tanto verticales como horizontales, sin desniveles ni resaltos. Además, contar con mobiliario apto para atender personas en silla de ruedas, y sendas y pases prioritarios para personas con discapacidad y/o movilidad reducida. También se incluyen circulaciones verticales con escaleras pedestres, escaleras mecánicas y ascensores, sanitarios con todos los requerimientos necesarios para el uso seguro y autónomo por parte de cualquier persona.

Desde nuestros equipos de trabajo, capacitamos al personal de atención al cliente para poder atender las diferentes necesidades de nuestros pasajeros. Así, continuamos con la implementación del programa de aprendizaje de Lengua de Señas Argentina (LSA) en sus diferentes niveles.

Además, trabajamos junto con la ONG Brincar para que las personas con CEA (Condición del Espectro Autista) en su paso por el aeropuerto tengan un recorrido simple y sin filas desde que llegan a la terminal, hasta que ingresan al avión.

En el Aeropuerto Internacional de Ezeiza desarrollamos un programa de acompañamiento para personas con CEA y sus acompañantes, que incluye:

- Un kit con identificación (pin), checklist para anticipar los pasos a seguir antes de subir al avión, una pelota antiestrés y un par de earplugs. Este kit se entrega al iniciar el contacto con nuestro personal en el stand de informes, y la asistencia se puede solicitar previamente por teléfono.
- Una guía visual especialmente diseñada para personas con CEA y que sirve para conocer todas las instancias de control, permitiendo naturalizar los procedimientos aeroportuarios.

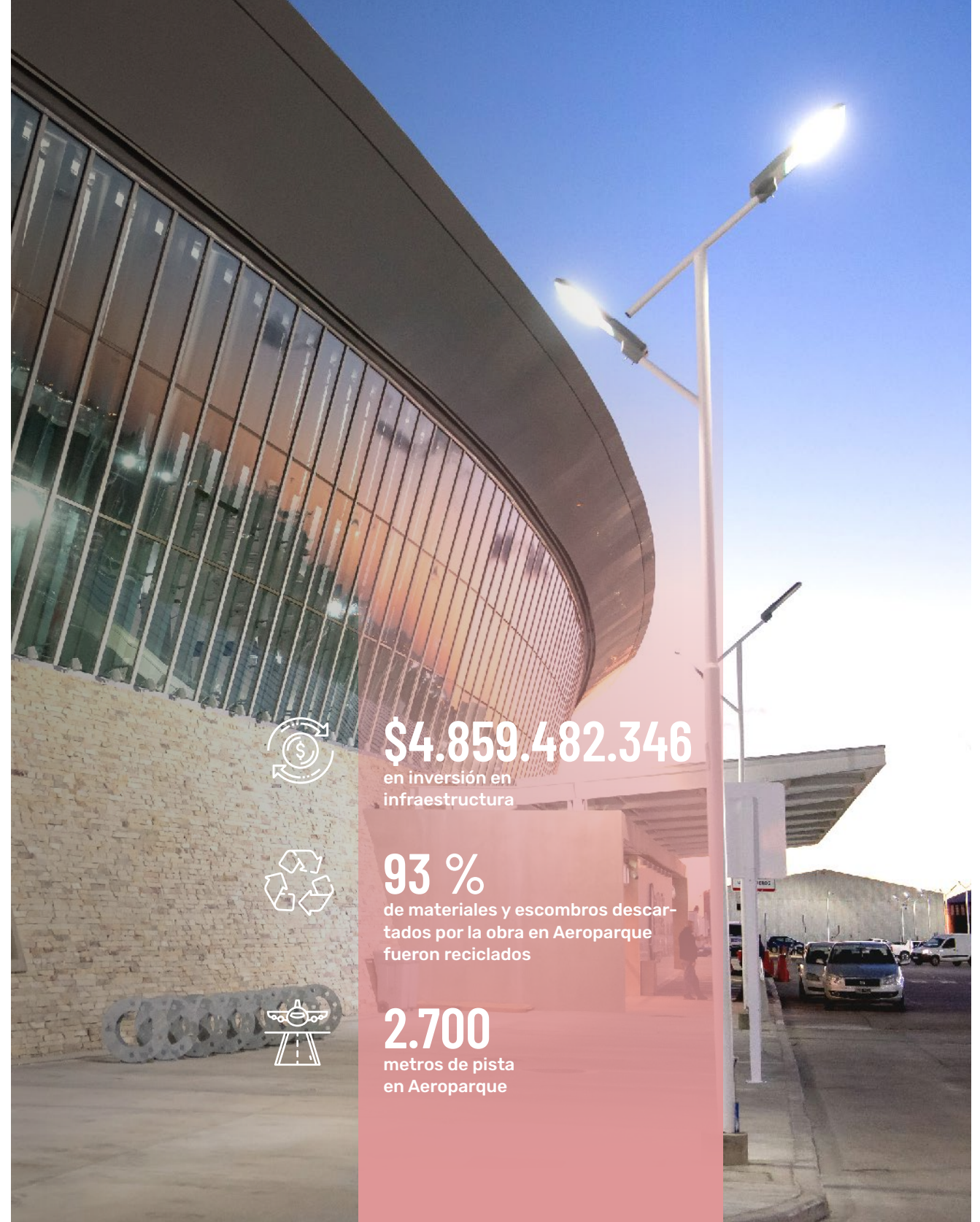
Desde 2021, comenzamos a coordinar acompañamientos en Aeroparque y estamos trabajando para implementar el programa completo en este aeropuerto. En total durante 2021 acompañamos a 28 pasajeros y sus familias en estas dos terminales.

Trabajamos para garantizar la accesibilidad, movilidad y tránsito para todas las personas, sin impedimento alguno, en todos nuestros aeropuertos

Infraestructura

Nos comprometemos a construir y ofrecer infraestructura aeroportuaria de vanguardia, segura y accesible para facilitar la conexión de personas, bienes y culturas.

Invertimos en 2021 más de 4.800 millones de pesos en infraestructura y logramos finalizar el plan de obras proyectado para el año, trabajando siempre con criterios de sustentabilidad que incluyen: la gestión de riesgos e impactos ambientales, el cuidado de las personas, y la transparencia y ética en el desarrollo y comunicación de los trabajos.



\$4.859.482.346
en inversión en
infraestructura



93 %
de materiales y escombros descartados por la obra en Aeroparque fueron reciclados



2.700
metros de pista
en Aeroparque

Diseñando aeropuertos con responsabilidad



Nueva terminal Aeropuerto de Jujuy

El monto total de inversión de obras en 2021 fue de \$4.859.482.346, incluyendo tanto inversión directa como de fideicomisos.

Integramos criterios de sustentabilidad en todas las obras ejecutadas y planificadas. En cada uno de los proyectos elaborados se incluyen las mediciones de impactos ambientales referidos a las etapas de obra y de operación. Para un apropiado control de impactos, realizamos monitoreos de calidad de aire, ruidos y gestión de residuos peligrosos de acuerdo con la legislación vigente y normas nacionales e internacionales de referencia.

Continuamos planteando estrategias para integrar criterios de sustentabilidad en el diseño de obras, que incluyen:

- Inversión en proyectos de energía solar.
- Reducción del agua potable con la instalación de artefactos sanitarios eficientes y la reutilización de aguas grises y condensado.
- Selección de accesorios y equipos de iluminación energéticamente eficientes e inclusión de sensores de ocupación y de luz natural.
- Sistemas de refrigeración y calefacción del edificio sin CFC y limitando el uso de refrigerantes con alto potencial de agotamiento del ozono y que pueden contribuir al calentamiento global.
- Implementación de Planes de Calidad del aire interior para evitar la contaminación, minimizar la creación de polvo, controlar y proteger los

sistemas de aire acondicionado, calefacción y ventilación y controlar posibles fuentes de contaminación.

- Instalación de sensores de CO2 en espacios densamente ocupados y medidores de flujo en las tomas de aire exterior.
- Priorización de la luz natural y las vistas exteriores en el diseño de terminales.
- Utilización de materiales con altos valores de índice de reflectancia solar en las áreas de techos y plantas bajas
- Inclusión de techos con vegetación.
- Utilización de materiales reciclados.
- Realización de obras en etapas para minimizar significativamente los impactos negativos ambientales y sociales en la comunidad.
- Cuidado de especies arbóreas en los casos de las obras en las que se requiere retirar árboles.

Además, todas las obras cumplen con el Protocolo de Recomendaciones Prácticas para la Industria de la Construcción emitido por la UOCRA y la Cámara de la Construcción, y son aprobadas por el ORSNA. En 2021, se destaca la aprobación de los proyectos de Aeroparque en forma virtual y digital, en plazos muy reducidos para poder apresurar y facilitar la construcción durante el cierre del aeropuerto.



Las métricas de las obras son impuestas por el Organismo y son coordinadas con las disponibilidades reales del concesionario al momento de lanzar las obras. El Plan de Obras 2021 fue impactado por las circunstancias resultantes de la pandemia, de la paralización de obras y de las posteriores dificultades en cuanto a cumplimientos de inversiones y plazos. De esta manera, la gran mayoría de proyectos y obras fueron afectados. Sin embargo, la mayoría de las obras paralizadas han sido ya reprogramadas para su pronta reactivación.

En numerosas oportunidades, existen obras de variada escala, tales como ampliación de redes viales, nuevos tendidos de redes eléctricas o sanitarias, etc. Se coordina con cada una de las que afectan la zona del predio aeroportuario para integrarlas.

En las obras de Aeroparque la coordinación fue detallada y continua con la Ciudad 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.

Trabajamos en conjunto con organismos y organizaciones para optimizar recursos y mejorar la conectividad de nuestros aeropuertos. En todos los proyectos, se integran flujos, paradas y servicios de transportes.

El proyecto de Aeroparque incluyó modificaciones y obras públicas para la integración del proyecto, que fueron coordinadas con los siguientes organismos, además de ORSNA, ANAC y EANA: i) de la Nación: Dirección de Puertos, Vías Navegables y Marina Mercante y Secretaria 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, Ciclovías, Sistema Pluvial, Tránsito GCBA, Transporte y Obras Públicas. En cuanto a empresas de servicios, la coordinación del proyecto y obras públicas se realizó con AySA, Metrogas y EDENOR.

Cumplimos con el Plan de Obras designado para el año 2021, que incluyó una revisión completa de lo previamente estipulado, que fue afectado por las circunstancias de la pandemia. Las principales obras completadas durante 2021 fueron en Aeroparque.

Obras 2021

Trabajamos en el desarrollo de un plan para el reinicio –en 2022– de las obras suspendidas durante 2020. También se reevaluaron, retomaron y actualizaron proyectos anteriores para ampliaciones y modernizaciones de las instalaciones aeroportuarias, para lograr la completa normalización de tareas y obras, recuperando los estándares de excelencia de prepandemia. Esto significó una gran tarea de coordinación con otros organismos y empresas constructoras para planificar la nueva programación ajustada.

Dentro de la Dirección de Infraestructura, se consolidó un modelo de Business Partners en el equipo, a efectos de continuar evolucionando y focalizando en los resultados con las Unidades de Negocios. Asimismo, para optimizar el desarrollo de proyectos y obras, se destaca la incorporación de la nueva Gerencia de Programación de Proyectos para planificar el seguimiento de los procesos relacionados con las obras.

Las principales obras de 2021 fueron:

- Finalización de las obras de Aeroparque iniciadas en 2020.
- Readecuación de Pista 18-36 y Rodajes Alfa y Bravo en el Aeropuerto de Córdoba.
- Iluminación de Plataformas en el Aeropuerto de Salta.
- Nueva Terminal de Pasajeros en el Aeropuerto de Jujuy.
- Ampliación de Terminal de Pasajeros en el Aeropuerto de Bariloche.
- Nuevo llamado a licitación para continuar la obra de la nueva terminal de pasajeros del Aeropuerto de San Juan.

Asimismo, se desarrollaron numerosos proyectos pendientes de los planes de obras anteriores y que no habían podido ser ejecutados por la pandemia, tanto de lado aire como de lado tierra, en muchos de los aeropuertos del país.

Las principales obras previstas para un pronto reinicio son: Terminales de Pasajeros en los aeropuertos de Iguazú, Jujuy, Esquel, San Juan, La Rioja y Bariloche; estacionamientos en Iguazú, Jujuy, Esquel, San Juan, La Rioja, Bariloche y Córdoba; Torre de Control y SEI en San Fernando; Rodaje a Cabecera 35 en Ezeiza; Torre de Control en Jujuy, PAPI (Sistema Indicador de Senda de Aproximación de Precisión, PAPI, por sus siglas en inglés), en Comodoro Rivadavia y Balizamiento en Córdoba.



Obras en Aeroparque

Las principales obras ejecutadas durante 2021 fueron las del lado aire, cuyos proyectos habían sido desarrollados durante 2020. Las obras se iniciaron en el tercer trimestre de 2020 y se completaron durante 2021.

Estas obras comprendieron la reconstrucción total de la pista, incluyendo su elevación de calificación a Categoría 3. Para la rehabilitación de la pista, se llevó adelante la demolición total de los 40 metros de ancho —el total del hormigón existente— a lo largo de toda su longitud, aumentando su estructura para darle mayor capacidad de soporte y llevando su longitud total a los 2.700 metros —600 metros más de los que tenía—.

Esto se complementó con el ensanche de la pista a 45 metros y la ejecución de márgenes pavimentados de 7,5 metros a cada lado, conforme lo recomendado en la normativa internacional vigente, llevando la pista a un ancho total de 60 metros. También, se concretó la prolongación de la pista en ambas cabeceras, además de incrementar la seguridad de las operaciones, permitiendo realizar vuelos de mayor radio de acción.

Las obras contemplan, además, un nuevo sistema de balizamiento de alta intensidad en configuración de Categoría Operacional 3, en la pista, con 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 incorpora un nuevo sistema instrumental para el aterrizaje (ILS), que mejora sustancialmente la seguridad de las operaciones y permite operar en condiciones de baja visibilidad.



Los principales proyectos finalizados en 2021 en Aeroparque fueron:

- Ampliación del sistema completo de lado aire, pista, rodajes y plataformas, con reconstrucción de sectores existentes, nuevos balizamientos y señalizaciones.
- Remodelación de un sector de la terminal de pasajeros.
- Obras de menor envergadura y las correspondientes adecuaciones de ingenierías y servicios.

Crterios de sustentabilidad en la nueva obra



Gestión de efluentes

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 evitar la contaminación de las aguas.



Economía circular

93 % de los materiales y escombros a descartar por la demolición de la pista de Aeroparque reciclados.

Se trituró y utilizó parte del hormigón para las subbases granulares debajo del hormigón nuevo volcado en la repavimentación. Otra parte fue demolida y se incorporó para la mejora de la calidad del suelo.

Se reutilizó el asfalto que existía debajo del hormigón para bases granulares en márgenes pavimentados.



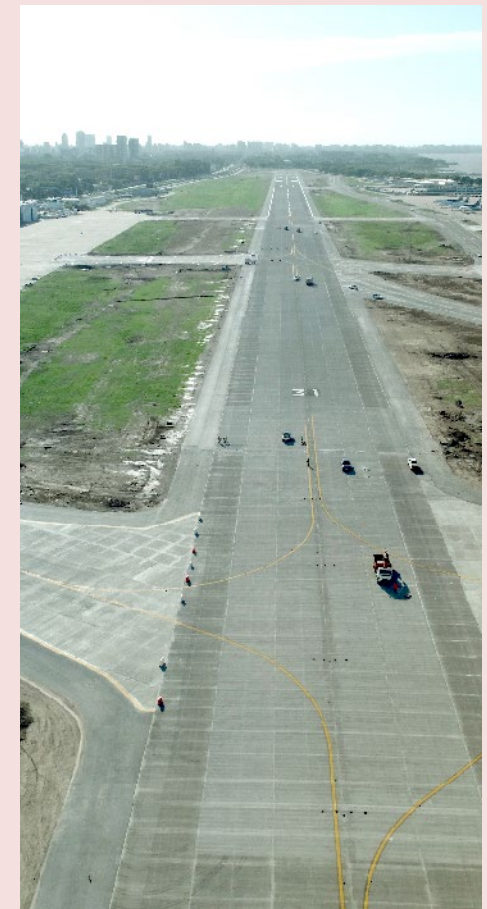
Conservación de la biodiversidad

Se transplantaron y relocalizaron especies arbóreas para su conservación.

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

Uso de materiales locales

Se utilizaron recursos cercanos a la obra para así reducir el transporte y sus consecuencias de impacto en el medio ambiente.



Seguridad y Operación Aeroportuaria

Garantizamos la seguridad de nuestros pasajeros, empleados y todas las personas que transitan por nuestros aeropuertos junto a organismos públicos y de control.

En 2021 pusimos el foco en cumplir estrictamente con los protocolos sanitarios y de seguridad para salvaguardar a todas las personas que trabajan y transitan por nuestros aeropuertos. Para ello, trabajamos en certificaciones, planes de mantenimiento y procesos de control, apalancados en las herramientas digitales para agilizar, automatizar y eficientizar nuestra gestión.



Certificación del Aeropuerto de Tucumán.

Desarrollo del Programa de Instrucción de Seguridad Operacional

Formación y procedimiento de Nuevo Formato Global de Reportes de Condición de Pista - Establecido por OACI

Seguridad Operacional

Actualmente, nos encontramos desarrollando un *software* de gestión que permita digitalizar la información de todas las áreas.

Continuamos operando bajo estrictos protocolos sanitarios y de seguridad para el personal de AA2000, con turnos operativos con personal mínimo en forma presencial, *back up* de personal y trabajos en forma remota.

Actualizamos nuestra política de seguridad ocupacional y la enviamos a todos los administradores de manera de difundirla a todos los equipos de trabajo.

En 2021, acordamos planes de mantenimiento del sistema de CCTV con los administradores de aeropuertos. Además, se actualizó la planimetría de los sistemas de seguridad electrónica de 24 aeropuertos y de cada uno de los componentes del sistema. Asimismo, instalamos un nuevo sistema de CCTV en el aeropuerto de Tucumán y realizamos actividades de soporte técnico de mantenimiento en Bariloche.

En materia de formación, por un lado, implementamos de forma virtual el programa de instrucción de seguridad operacional. Por otro lado, desarrollamos instructivos de capacitación de la plataforma de *software* de CCTV con el fin de que el personal de mantenimiento tenga mayor autonomía a la hora de gestionar, configurar y operar el sistema. Además, la Gerencia de Seguridad Operacional dio soporte técnico de segundo nivel a demanda de los administradores con una eficacia del 93,33 % de los requerimientos resueltos.

Adicionalmente, desarrollamos un Tablero de Comando de Seguridad Operacional para la Unidad de Negocios Noreste. Tenemos como desafío para 2022 ampliarlo al resto de las unidades de negocio. El documento permite a cada administrador realizar una autoevaluación integral del estado de la infraestructura, con el fin de detectar aquellas falencias o incumplimientos normativos para clasificarlos y darles prioridad en las acciones correctivas que requieran.

Actualmente, nos encontramos desarrollando un *software* de gestión que permita digitalizar la información de todas las áreas. En 2021, realizamos una vigilancia continua en Mendoza manteniendo vigente la certificación del aeródromo, cumpliendo de manera satisfactoria la auditoría de la ANAC.

Por su parte, en línea con la implementación mundial establecida por OACI del Formato Global de Reporte (GRF), metodología para la estandarización de la evaluación y notificación del estado de pista, desarrollamos procedimientos para todos los aeropuertos internacionales y realizamos las primeras pruebas de implementación en los Aeropuertos San Carlos de Bariloche (BRC) y Cataratas del Iguazú (IGR).





Ejercicio General Arias en Jujuy y Salta

Nuestros aeropuertos de Jujuy y Salta fueron base logística para toda la actividad aérea del Ejercicio Comandante Arias, realizado entre el 19 de septiembre y el 6 de octubre.

La actividad consistió en entrenamientos del ejercicio militar "General Arias", donde se desplegaron más de 3 mil efectivos de la Fuerza de Despliegue Rápido (FDR) del Ejército Argentino. Las tropas fueron movilizadas en aviones de la Fuerza Aérea y los helicópteros del Ejército llevaron a cabo un plan de vuelo que incluyó una gran cantidad de vuelos de formación.

Planificamos la ejecución del ejercicio de manera que se garantice la seguridad operacional, permitiendo dar continuidad a las operaciones aéreas civiles normales de los aeropuertos y brindando, a su vez, facilitación, coordinación, apoyo e infraestructura. Además, realizamos el ejercicio de coordinar previamente con las entidades locales, ANAC y EANA, el movimiento dentro del área de gran cantidad de equipos, personas, instalación de campamentos, colectivos y todo tipo de aeronaves.



Seguridad de la Aviación

Implementamos el operativo anual para evitar la formación de hielo en pistas, estacionamientos y accesos, en el marco del programa de control de hielo y nieve. Así, garantizamos la seguridad de los aterrizajes y despegues de los vuelos sanitarios y humanitarios que llegan a cada provincia del sur argentino.

| Fluido de deshielo y antihielo | 2020 | 2021 |
|--------------------------------|---------|---------|
| Consumo de urea (kg) | 156.200 | 166.450 |
| Consumo de glicol (litros) | 109.620 | 73.300 |

Plan de Neutralización de Emergencias y Evacuación

Dentro del marco de la pandemia, y en pos de mantener el nivel de capacitación corporativa en cuanto a la aplicación de los Planes de Neutralización de Emergencias y Evacuación, afianzamos el formato virtual para insertar los conocimientos a los integrantes de la comunidad aeroportuaria. Logramos aumentar un promedio de alrededor del 500 % de participación de dicha comunidad.

La modalidad virtual logró ahorrar costos de traslado, siendo directamente proporcional al beneficio obtenido con el presentismo de los participantes, donde los temarios de los programas pudieron llegar a muchas más personas que con el formato anterior.

Por su parte, en 2021 desarrollamos actividades de orden preventivo en distintos aeropuertos. Entre las acciones llevadas a cabo realizamos 17 capacitaciones virtuales, la enmienda de 19 planes de neutralización de emergencias y evacuación y 17 simulacros de evacuación.

Entre las acciones llevadas a cabo realizamos 17 capacitaciones virtuales, la enmienda de 19 planes de neutralización de emergencias y evacuación y 17 simulacros de evacuación.

Estas capacitaciones y proyectos buscan ponderar logística y operativamente el estado de cada terminal y su personal con el fin de desarrollar conciencia en materia de prevención y mejorar las conductas en las emergencias.

Procuramos transmitir la necesidad de proteger la vida de las personas, los bienes, las fuentes laborales y la continuidad de las actividades, no solo de quienes cumplen funciones en el ámbito aeroportuario, sino de los pasajeros y público que se encuentre en un aeropuerto. El objetivo, bajo el concepto actual de Gestión de la Emergencia, es reducir su impacto en todos los involucrados, antes, durante y después y así lograr una transición rápida del estado de emergencia a un estado de normalidad.

Los comentarios y devoluciones en torno a las capacitaciones y programas fueron altamente positivos.





Centros de Control Operacional (CCO)

Los Centros de Control Operacional de Ezeiza y Aeroparque nos permiten, mediante el desarrollo de objetivos, indicadores y herramientas, lograr una gestión eficiente y perfeccionar la toma de decisiones. Este año, avanzamos en el proyecto de análisis de flujo de pasajeros, el cual ya se encuentra operativo en ambos aeropuertos y permite informar al pasajero en determinados sectores los tiempos de espera. En aeropuertos del interior, se implementaron herramientas que permiten medir ocupación y flujo de pasajeros.

Ciberseguridad y seguridad informática

Implementamos el servicio de monitoreo de seguridad (SOC), que a través de herramientas automatizadas y operadores calificados, nos permite recibir alertas y notificaciones tempranas basadas en el comportamiento de los sistemas de producción. Este servicio hace posible responder de manera más rápida y eficiente a cualquier posible brecha de seguridad o ciberataque.

Además, apuntamos a redefinir y ampliar el perímetro de seguridad utilizando la nube como parte central, planificando integraciones de nuestra plataforma tecnológica utilizando MFA como estándar para la autenticación y apoyándonos en la centralización de diferentes sistemas críticos para la seguridad. Adicionalmente, comenzamos a trabajar en la mejora del marco normativo de seguridad de la información y en la definición de diversos procesos vinculados a la ciberseguridad con los diferentes sectores de TI.

Ejecutamos la campaña de concientización 2021, que incluyó diversas piezas de comunicación transmitidas a todo el personal de Aeropuertos Argentina 2000, remitidas por correo electrónico. Para 2022, rediseñaremos el formato de la campaña utilizando una plataforma tecnológica que nos permita obtener estadísticas precisas del impacto y la efectividad de este tipo de ejercicios.

Una gestión centrada en datos

Buscamos adaptarnos a la transformación digital y entender que los datos son un insumo clave.

Para ello, creamos un lugar para alojar datos de la empresa con tecnología Cloud pensada para Big Data y Datawarehouse. Migramos a esta plataforma los orígenes más importantes de la empresa: Financieros (SAP), Operativos (TAMS, SIE) y Comerciales (SAEC, VMALL). Estos representan un 75 % de todos los datos de la compañía, financieros, operativos y comerciales.

Desarrollamos las lógicas de negocio para la automatización de la actualización de los datos y creación de modelos analíticos para que puedan ser compartidos entre los analistas del negocio (Self-Service BI).

Esta forma de gestionar los datos nos garantiza la transparencia en el manejo de información, desde su creación hasta el *delivery*. Nos permite identificar a los dueños de la información; establecer procesos de mejora continua en el nacimiento de los datos; asegurar y exponer los procesos de transformación de los datos; identificar y controlar los consumidores de la información y su uso; y catalogar y desarrollar el diccionario de datos de la empresa.

Elaboración de algoritmos predictivos basados en datos

En ejecución

Predicción mensual de pasajeros para **5 aeropuertos internacionales y 33 aeropuertos domésticos**

En forma automática en menos de 3 horas

En desarrollo

Predicción semanal de cantidad de pasajeros de Ezeiza y San Fernando.

Predicción mensual de cantidad de kilos de importación facturados **para TCA.**

Análisis descriptivo y predictivo para RR. HH. para potenciar el desarrollo de carrera.

Descripción del negocio de los permisionarios en términos de ventas por tipo de producto, horarios, entre otras, correlacionándolo al flujo de pasajeros.

En etapa de invención y descubrimiento (*Discovery*)

Análisis del proceso de parking para buscar puntos de mejora.

Mapa del flujo de pasajeros a partir de la información capturada por el acceso al wifi.



Mejora continua de tableros de Business Intelligence

Trabajamos en la automatización de los principales tableros para la toma de datos directos. Por este motivo, comenzamos a compartir con las unidades de negocio estas herramientas, para que puedan hacer desarrollos de nuevos tableros vinculados directamente al origen de los datos. Además, capacitamos a empleados de las áreas vinculadas en la herramienta de visualización corporativa.





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.

Continuó operando la Mesa Conjunta de Trabajo Sanitario, el Comité de Crisis y la aplicación de las "Normas de Convivencia Obligatorias para la Prevención del COVID-19", de cumplimiento exigible a todos aquellos que transitan por las instalaciones de la Terminal de Cargas Aeroportuaria.

Implementamos un tablero de comando desde la gerencia de seguridad de TCA en el cual se registraron las estadísticas de horas de seguridad física de la empresa de seguridad privada, PSA, PFA, pedidos de imágenes de CCTV, credencializaciones y egresos de carga aérea en forma mensual. Esta base de datos facilita la supervisión y control y sirve como *benchmarking* para determinar el nivel de servicio e índice de fallas a prevenir o corregir.

Además, se adoptaron las acciones necesarias para dar continuidad al flujo de las operaciones de carga aérea en forma segura en el contexto de pandemia por COVID-19, a través del exhaustivo control en todos los accesos del uso de tapaboca y toma de temperatura para permitir el ingreso y desplazamiento por la terminal. Rigió la prohibición de ingreso de personal de transportistas o despachantes que no cumplieran la directiva y, de no aca-



tarla, fueron susceptibles de una contravención por parte de PSA.

Para la continua capacitación del personal en estos temas, implementamos cursos de *e-learning* con una plataforma digital interactiva. Todo el personal de TCA puede acceder y realizar el curso de Nociones básicas sobre Avsec (Aviation Security). Por último, se implementó un sistema de agilidad de procesos que contribuye a cumplir con altos estándares de identificación de problemas y de mejoras de procesos.

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

Abrazando nuestras comunidades

- Gestión con proveedores
- Sociedad y Derechos Humanos

Asumimos el compromiso de crecer junto a nuestras comunidades. Por eso, impulsamos el progreso económico y la generación de valor social en todas las ciudades donde operamos nuestros aeropuertos.

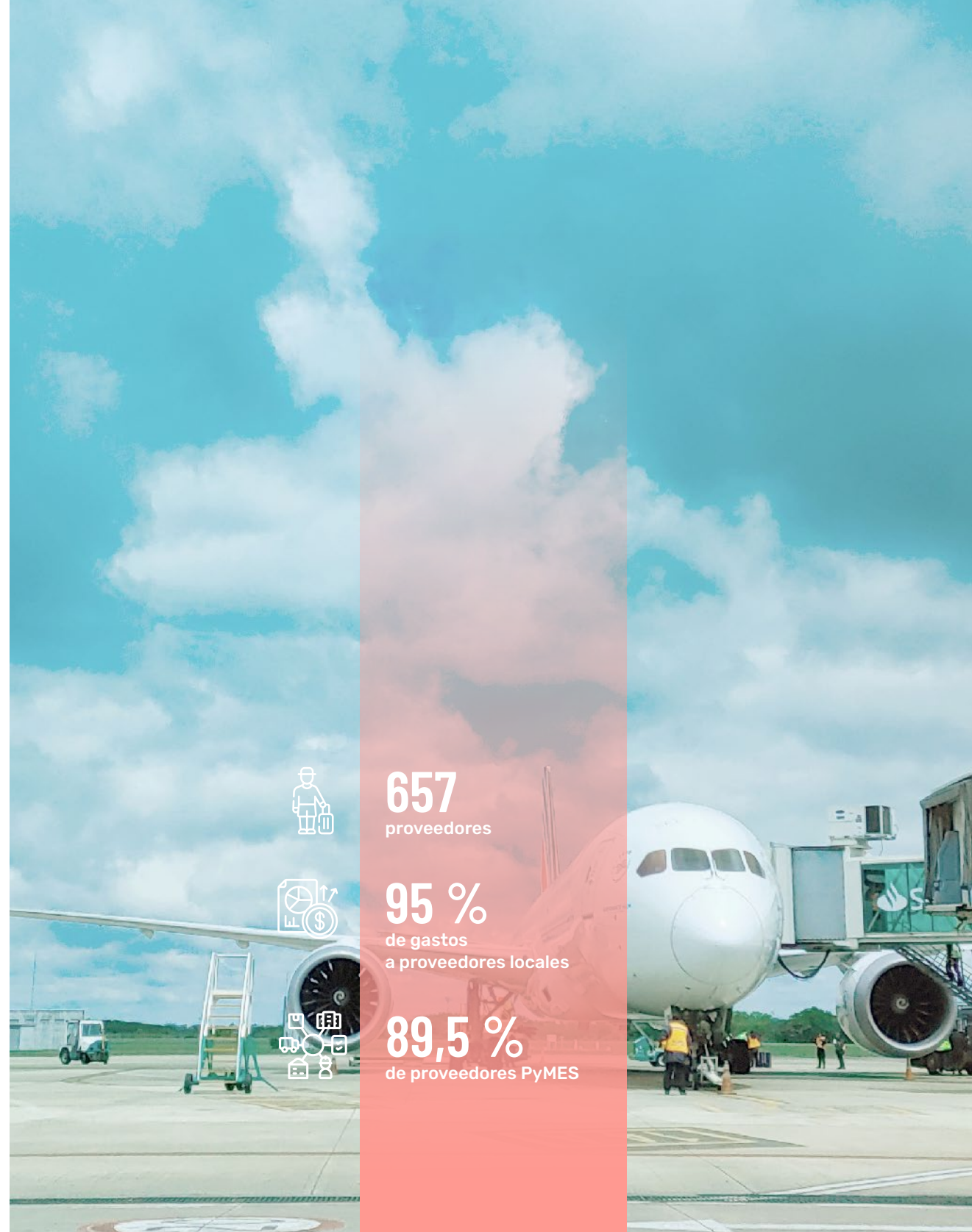
ODS

3, 8, 9,
10, 11, 12,
13, 15, 17

Gestión con proveedores

Buscamos generar una cadena de valor sostenible con foco en la compra y contratación de productos y servicios nacionales, tendientes a promover el crecimiento de las economías locales.

Nuestros proveedores son un aliado clave para que nuestros servicios sean seguros y de calidad, y así poder brindar una buena experiencia a los clientes y pasajeros. En este marco, trabajamos de forma colaborativa con ellos, potenciando el trabajo conjunto y su desarrollo a la par del nuestro



Perfil de nuestros proveedores

Trabajamos para que el proceso de compras potencie nuestros servicios y, de esta forma, poder desarrollar colaborativamente un ecosistema aeroportuario virtuoso con productos de valor.

Valoramos el desarrollo local, por ello, compramos principalmente productos y servicios de proveedores nacionales –con excepción de aquellos que deban respetar normas de calidad internacional relacionadas con la actividad–.

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, señalamiento, 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.

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

Cantidad de proveedores 2021

657

1413 en 2020

% de variación interanual de cantidad de proveedores 2021

-53,50 %

-34,50 % en 2020

% de proveedores Pymes 2021

89,95 %

87,50 % en 2020

% de gasto a proveedores correspondiente a proveedores locales 2021

95 %

87,50 % en 2020

Indicadores de proveedores

En términos corporativos, contamos con 127 proveedores, y al igual que en el resto de las unidades, 89,5 % de proveedores son PyMes y 95 % del gasto corresponde a proveedores locales.

Proveedores por facturación 2021

| Monto por proveedor | Cantidad de proveedores | % de facturación |
|-----------------------------------|-------------------------|------------------|
| Más de \$70.400.000 | 15 | 2,28 % |
| Entre \$12.800.000 y \$70.400.000 | 30 | 4,57 % |
| Hasta \$12.800.000 | 612 | 93,15 % |

Datos por UN

| | EZE | AEP | Noreste | Sur | Oeste | Corpo. |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Monto por proveedor | | | | | | |
| Más de \$70.400.000 | 5 | 6 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Entre \$12.800.000 y \$70.400.000 | 13 | 7 | 2 | 5 | 6 | 7 |
| Hasta \$12.800.000 | 234 | 107 | 52 | 86 | 111 | 120 |
| % de facturación | | | | | | |
| Más de \$70.400.000 | 1,98 % | 5 % | 0 % | 1,09 % | 0,85 % | 0 % |
| Entre \$12.800.000 y \$70.400.000 | 5,16 % | 5,83 % | 3,70 % | 5,43 % | 5,08 % | 5,51 % |
| Hasta \$12.800.000 | 92,86 % | 89,17 % | 96,30 % | 93,48 % | 94,07 % | 94,49 % |

Selección de proveedores

Contamos con un portal de proveedores que clarifica el proceso de selección. Esto nos aporta transparencia al proceso de incorporación de nuevos proveedores al permitir su verificación por parte de distintas áreas previo a su alta en SAP.

En este portal, cada proveedor tiene un legajo que lo identifica y 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 instantánea, optimizando los tiempos de gestión y análisis.

A través del portal, ofrecemos canales de diálogo y comunicación con nuestros proveedores para agilizar los tiempos y abordar las inquietudes o los comentarios acerca del procedimiento. Además de la web, nos comunicamos telefónicamente o vía correo electrónico.

Antes de ser dados de alta, todos los proveedores deben firmar un documento que incluye una cláusula que garantiza la confidencialidad y privacidad de la información.

COMPRAS SUSTENTABLES

Este año comenzamos a desarrollar la Política de compras sustentables y el proceso para su selección teniendo en cuenta aspectos sociales y ambientales.



Evaluación

Implementamos el Sistema Integral para Control de Proveedores y Contratistas (SICOP) para evaluar a nuestros proveedores. Este sistema nos permite analizar nuestro desempeño 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. Así, logramos controlar el desempeño de los proveedores, al aportar visibilidad y transparencia del cumplimiento de requisitos.

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

Código de Ética y Conducta

Extendemos el compromiso de una actuación íntegra y responsable a nuestra cadena de suministro a través de la firma de nuestro Código de Ética y Conducta.

Contamos con un Código de Ética y Conducta de AA2000 para promover el cumplimiento de altos estándares de ética, condiciones de trabajo digno, seguridad laboral, respeto de los derechos humanos y cuidado del ambiente. Desde 2014, los nuevos proveedores deben, bajo declaración jurada, conocer y aceptar el Código al momento de su inscripción.

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

Abrazando nuestras
comunidades

Sociedad y Derechos Humanos

Queremos ser impulsores del crecimiento de nuestras comunidades locales. Lo hacemos a través de la generación de empleo y la mejora en la salud y en la educación.

En alianza con especialistas en las diferentes temáticas sociales que abordamos, implementamos programas propios y acompañamos a organizaciones con el fin de desarrollar a los destinos y comunidades locales, generar valor genuino y dar oportunidades a quienes más lo necesitan.



\$63.830.813
en inversión social
privada

Inversión social privada

Contamos con un programa integral de impacto social que promueve que cada aeropuerto participe, apoye y fomente acciones de valor social y ambiental, en alianza con organizaciones y organismos, centrándonos en las características y demandas locales.

Desarrollamos iniciativas con valor social, propias y en alianza con instituciones académicas, organismos multilaterales, empresas, organizaciones de la sociedad civil y el sector público. Buscamos 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.

Buscamos generar un efecto multiplicador con iniciativas de gran impacto en la sustentabilidad que empoderen los destinos elegidos y, a su vez, contribuyan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y la Agenda Global 2030.



\$6.086.008
Educación y cultura

\$51.911.397
Salud

\$5.378.341
Derechos Humanos ⁽¹⁾

\$455.067
Otras contribuciones benéficas ⁽²⁾

Durante 2021, concentramos nuestros esfuerzos en las actividades de los siguientes programas: Orquesta Aeropuertos Argentina 2000, Amaltea, Proyecto Humanitario Malvinas y Hospital Ezeiza.

⁽¹⁾ Incluye aporte a la Asociación Civil Trabajar para la Caridad y Malvinas.

⁽²⁾ Incluye aporte a la Embajada de la República Oriental del Uruguay en Argentina y a la Fundación Centro de Estudios Americanos.

Educación y cultura

Consideramos que la educación y la cultura son un motor para el desarrollo y el crecimiento. En los últimos años, hemos desarrollado programas cuyos protagonistas fueron jóvenes de sectores vulnerables y muchos de esos programas, además de formarlos y brindarles cultura general, se han convertido también en generadores de oportunidades laborales.

Orquestas Aeropuertos Argentina 2000

En 2016, creamos la Orquesta Juvenil Aeropuertos Argentina 2000, una iniciativa que combina la enseñanza, la cultura y la generación de empleo genuino. De esta forma, contribuimos a la inclusión y a la reducción de las brechas sociales.

La orquesta está formada por un "Orgánico Completo", que incluye instrumentos de cuerdas, maderas, metales y percusión para enfrentar obligaciones de alto nivel artístico. Actualmente, está compuesta por 41 jóvenes entre 15 y 23 años que fueron seleccionados sobre la base de sus estándares de excelencia artística y compromiso. Así, la iniciativa busca dar un reconocimiento a músicos que se destacaron por su talento.

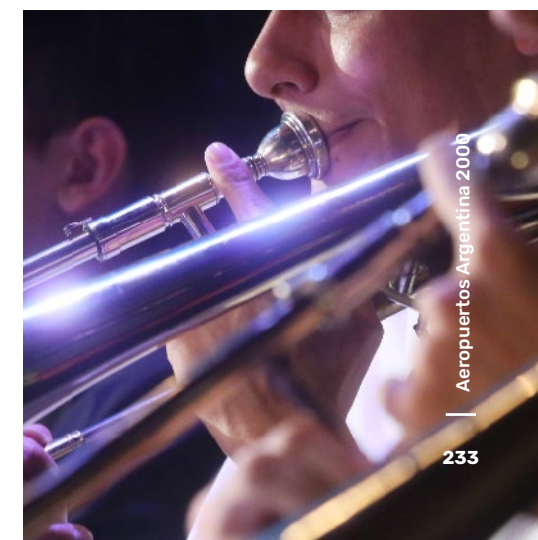
El equipo académico está conformado por un grupo selecto de profesionales, cuyas herramientas y conocimientos aportan un método de trabajo con "logro artístico", cuya consecuencia es la posibilidad de movilidad social.

Los chicos cuentan con una beca de educación mensual para viáticos y, 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. En 2021, 45 estudiantes obtuvieron becas.

El 2021 fue un año con momentos brillantes, en el que se produjeron magníficos videos. 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 progresando de la forma más integral posible.

Actividades de la Orquesta Juvenil AA2000 durante 2021

Durante la primera mitad del año, la orquesta tuvo una intensa actividad de clases semanales *online* y varias *masterclasses* con profesores invitados que incluyeron charlas con artistas de Estados Unidos y solistas del Teatro Colón. Además, comenzó el proyecto de "Reservorio online" de música, realizando y editando videos con ejecuciones musicales individuales que cada integrante envió desde sus casas.



41

beneficiarios directos



De acuerdo con los protocolos de cuidado sanitario, en agosto comenzó la actividad de ensayos en forma presencial. Las actividades más destacadas fueron:

- Inicio del "Proyecto Vivaldi": Ejecución de la obra de Vivaldi con las cuerdas de la orquesta.
- Inicio del proyecto "Orquesta de tango" con ensayos semanales de repertorio de tango en formación de orquesta típica.
- Participación de la orquesta completa como invitada en una producción de la ópera *Carmen* de George Bizet, junto a un grupo de excelentes cantantes y músicos profesionales.
- Concierto en el Ministerio de Relaciones Exteriores en ocasión de la celebración del Día de la Libertad Religiosa, al que fuimos especialmente invitados para mostrar el proyecto y brindar nuestra música.
- Ensayos de la ópera *María de Buenos Aires* de Astor Piazzolla, para presentarla durante 2022.

Durante el año, varios de los integrantes continuaron sus estudios en la UNA (Universidad Nacional de las Artes) como parte del convenio adherido con su Departamento de Artes Musicales, que les permite a los jóvenes de la orquesta ingresar y cursar sin restricciones en la universidad.

Por otra parte, varios miembros de la orquesta egresaron, algunos a sus primeros trabajos profesionales y otros al Instituto de Arte del Teatro Colón. El hecho de haber tenido el soporte institucional y financiero, a través de la beca que reciben, ha sido un factor fundamental para la continuidad y el desarrollo profesional de los integrantes de la orquesta.

Apoyo al Colegio Mekhitarista

La Fundación San Lázaro trabaja para el sostenimiento del Colegio Mekhitarista, y para apoyar y difundir los valores propios de la cultura armenia. Además, busca promover la realización de actividades culturales, fomentando el intercambio de actividades, especialmente con aquellas referidas a la cultura armenia.

Promovemos la difusión del arte en sus más diversas expresiones a través de diferentes programas y acciones. Además, proporcionamos becas y ayudas económicas para brindar nuevas oportunidades a las personas que, si no, no podrían acceder o asistir a estos eventos.



Salud

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.

Hospital Ezeiza

Colaboramos con el Hospital Interzonal de Ezeiza Dr. Alberto Antranik Eurnekian. Aportamos financiamiento para el mantenimiento de las instalaciones y desarrollo de proyectos y tareas dentro del Hospital.

El Hospital cuenta con una superficie de 19.000 metros cuadrados, de los cuales 14.000 son de superficie cubierta. Actualmente cuenta con 303 camas, 24 camas UTI, 6 quirófanos activos, 3 camas *shock room* adultos y 3 para *room* pediátrico.

Actualmente, la cantidad de agentes según las leyes 10.430 y 10.471 es de 908, 441 de la ley 14.430 y 229 de la ley 10.471 (98 agentes en planta y 131 en guardia).

175 becas otorgadas, que se encuentran divididas en:

117
becas contingencia

6
becas de preingreso higiene

63
becas residentes

6
becas complementarias

37
becas radicación

1
beca enfermería y licenciados

7
becas de preingreso seguridad

1
beca salud con el pueblo



Datos Hospital Interzonal de Ezeiza Dr. Alberto Antranik Eurnekian

18.000 ⁽¹⁾

consultas programadas

12.000 ⁽¹⁾

consultas de guardia

1.800 ⁽¹⁾ | 16

cirugías

días de internación de pacientes
(promedio de ingresos pacientes
día a cama)

3.259 ⁽¹⁾ | 2.500

egresos

partos

⁽¹⁾Frecuencia: semestral. ⁽²⁾Debido a los cambios ocurridos con la pandemia, la comparación interanual no resulta significativa.



Actividad asistencial

Desarrollamos y diseñamos un cambio estratégico en el modelo asistencial del Hospital. Nos fortalecimos sobre la base de datos vinculados a crecimiento poblacional, demanda insatisfecha, derivaciones permanentes por falta de complejidad, demanda contenida por pandemia, perfil universitario, perfil maternoinfantil y emergentológico de la institución, etc.

Como consecuencia, hicimos foco en tres ejes: Recursos Humanos, especialidades y equipamiento.

Desde Recursos Humanos, incorporamos 100 camas y 160 trabajadores distribuidos en sectores asistenciales, administrativos, de higiene y limpieza hospitalaria y camilleros. Las incorporaciones fueron financiadas por el Ministerio, la Municipalidad, el Hospital a través del Plan Sumar y la Cooperadora del Hospital con el programa de voluntariado *ad honorem*. Desde AA2000 contribuimos con el mantenimiento y el proyecto del control energético.

Por otra parte, sumamos especialidades y prestaciones entre las que destacamos: cirugía pediátrica, cirugía neonatal, neurocirugía, cirugía vascular, cirugía bariátrica, cirugía torácica, entre otras.



En cuanto al equipamiento, introdujimos a lo largo del año:

- centrífuga digital y agitador para hemoterapia,
- torre de videolaparoscopia híbrida (con gastroscopio),
- caja de cirugía cabeza y cuello,
- caja de cirugía infantil,
- caja neurocirugía infantil,
- equipamiento instrumental para videolaparoscopia pediátrica,
- caja de cirugía laparoscópica,
- respirador de alta frecuencia (neo y pediatría),
- central de monitoreo para uti pediátrica,
- equipamiento completo para uti pediátrica,
- nefroscopio,
- electromiógrafo,
- electroencefalograma,
- campana de flujo laminar,
- videolaringoscopio,
- equipamiento para historia clínica digital.

Desde nuestro Departamento de Infraestructura colaboramos con el diseño y dirección de obra de las construcciones que emprende la Cooperadora del Hospital de Ezeiza. Particularmente, contribuimos a la construcción de un edificio que totalizará casi 900 m² destinados a consultorios externos, kinesiología, rehabilitación y medicina del deporte.

Inversión Cooperadora Hospital Ezeiza 2021

| | \$ |
|---|--------------|
| Honorarios profesionales | \$6.500.000 |
| Servicios médicos | |
| Prótesis | \$1.700.000 |
| Seguridad e higiene | \$210.000 |
| Publicidad y promoción | \$170.000 |
| Viáticos voluntarios | \$1.200.000 |
| Consultorios externos I (6 consultorios, en total 120 metros cuadrados) | \$4.500.000 |
| Consultorios externos II | \$95.000.000 |
| Sistemas | \$490.000 |
| Laboratorio | \$620.000 |
| UTI Pediátrica | \$3.700.000 |
| Neonatología | \$80.000 |
| Odontología | \$1.900.000 |
| Urología | \$107.000 |
| Quirófanos | \$93.000 |

Capacitación constante y actividad docente

Aumentamos nuestra oferta profesional mediante la incorporación de más de 14 especialidades médicas, la conformación del estatus de hospital universitario y la firma de convenios de colaboración con diferentes universidades como la UBA, UAI, UADE, Jauretche, entre otras.

En 2021 iniciamos la tramitación correspondiente a la apertura de un nuevo ciclo de la carrera de Enfermería y la apertura por primera vez en la Institución de la carrera de Instrumentación Quirúrgica y posgrado de Enfermería de Áreas Críticas. Adicionalmente, continuamos con la promoción de la carrera de especialistas universitarios en nueve especialidades por la UBA que habíamos comenzado en 2020 y con la edición de la Revista Científica.

Iniciamos la cursada de la especialidad en la Unidad de Terapia Intensiva avalada por la SATI. Además, en 2021 tramitamos 4 residencias nuevas para abrir en 2022: el Laboratorio, la Anatomía Patológica, Urología y Fonoaudiología. En total, serán 14 residencias.

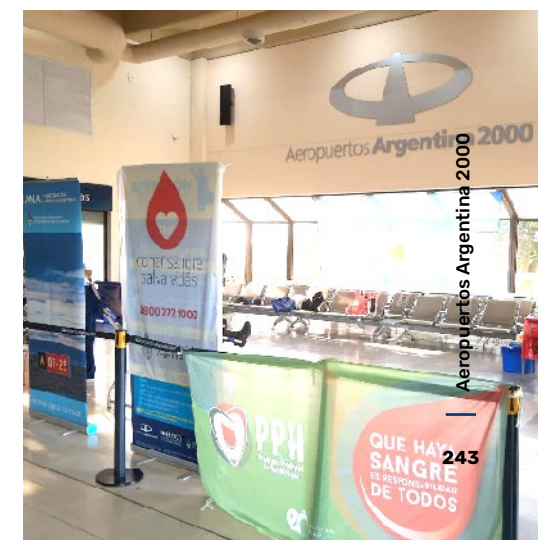
Desde el área de informática, en la capacitación para la utilización de la Historia Clínica informatizada.

Campaña de donación de sangre en Paraná y Aeroparque

Donar sangre salva vidas. Desde Aeropuertos Argentina 2000, acompañamos esta necesidad, realizando una colecta externa de sangre en el aeropuerto de Paraná y en Aeroparque. Esta acción solidaria, en el caso de Paraná, requirió de una coordinación de esfuerzos junto al Banco de Sangre de la provincia de Entre Ríos. De esta forma, logramos que voluntarios de toda la comunidad aeroportuaria donaran sangre con éxito.

En el marco del Día Mundial del Donante de Sangre, en el aeropuerto de Aeroparque, el lunes 14 de junio nos sumamos a la iniciativa del ORSNA donde invitamos a la comunidad aeroportuaria a participar de la campaña de donación de la Cruz Roja Argentina. Se llevó a cabo de 9:00 a 17:00 horas en el *hall* público de Arribos de Aeroparque. La preinscripción fue obligatoria y se asignaron turnos cada 30 minutos, de forma tal de cumplir adecuadamente con los protocolos vigentes por la pandemia.

Además, concientizamos a las personas sobre la importancia de donar sangre y su contribución.





Comedor Amaltea

En el año 2019 finalizamos la construcción del edificio en la Villa 15, Ciudad Oculta, que permite realizar un abordaje interdisciplinario e integral de la problemática, interviniendo directamente en el lugar específico –familia, barrio–, donde esta acontece y se desarrolla.

En 2021, iniciamos –tras un acuerdo con el programa de Política Alimentaria del Ministerio de Desarrollo Social de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCABA) y recursos propios– un comedor comunitario nocturno respetando las pautas protocolares establecidas. Allí asisten a retirar la cena, de lunes a viernes, 70 familias. Además, continuamos el vínculo institucional con el Banco Mundial de Alimentos.



70 familias asisten, de lunes a viernes, a retirar la cena.

Proyecto Amaltea “Otra Historia”

Otra Historia es un proyecto que realizamos junto a 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).

Durante 2021, luego de un año 2020 con difíciles consecuencias sanitarias, económicas y sociales debido a la pandemia, realizamos diversas acciones a fin de acompañar y seguir apaleando su impacto en la institución, en los miembros del equipo (la mayoría habitantes de la Villa Ciudad Oculta) y en los destinatarios cotidianos de Otra Historia y Sueñitos: niños, jóvenes y familias del barrio en extrema situación de vulnerabilidad. En función de ello, los objetivos prioritarios para cada uno de los programas fueron los siguientes:

Programa de rehabilitación e inserción “Otra Historia”

- Adecuación metodológica de abordaje con respecto a la pandemia, contención integral específica, orientación social y sanitaria a las personas afectadas por la exclusión y en situación de consumo, e inserción laboral y educativa.
- Reapertura del taller de carpintería, lavadero de autos, y de la camioneta flete.
- Acompañamiento y asesoramiento de trabajo social y jurídico en cuestiones de documentación, pensiones, subsidios, denuncias e internaciones.
- Acompañamiento afectivo, administrativo, legal y económico de dos familias miembros del equipo coordinador de Amaltea, habitantes del barrio.
- Firma del convenio con la Sedronar para el apoyo económico de nuestra tarea de atención y acompañamiento en situaciones problemáticas de consumo. Esto legitimó nuestro programa de abordaje en situaciones problemáticas de consumo en contextos de pobreza extrema.
- Organización de un seminario anual presencial teórico-práctico, para profesionales de la salud y afines, de formación de posgrado en Metodologías de abordaje en problemáticas de abuso de drogas e inclusión social, articulado con docentes de Psicología de la Universidad de Buenos Aires (UBA). Participaron y egresaron 5 alumnos.

475

beneficiarios totales
(incluyendo niños, adolescentes y adultos)

Asistencia sanitaria, terapéutica y jurídica:

Brindamos atención sanitaria, terapéutica y jurídica a personas con diversos problemas con relación a la ley penal, articulando con el programa Libertad Asistida. Entre las acciones llevadas a cabo este año destacamos:

- Articulación con el CESAC 5, centro de salud barrial, de un espacio específico de acompañamiento a niños y jóvenes con discapacidades, para la orientación y provisión de insumos anticonceptivos para la procreación responsable, y lo relacionado al cuidado que demanda la presente pandemia de COVID-19.
- Préstamo del edificio al Centro Comunitario Conviven, institución hermana, para el desarrollo de actividades culturales y educativas del programa adolescencia de GCBA. Concurrieron aproximadamente 80 jóvenes.
- Desarrollo de clases, charlas, conferencias y presentaciones en diferentes instituciones y dispositivos en distintas provincias y regiones.
- Armado de una página web, y próximamente puesta en funcionamiento de una radio propia al servicio comunitario, junto a la Secretaría de Medios de la Nación.

Jardín Maternal Sueñitos

Continuamos avanzando con el mantenimiento del Jardín Maternal Sueñitos. Destacamos los siguientes avances:

- Acondicionamiento del espacio del jardín y sector de educación de adultos.
- Reapertura gradual del año escolar con concurrencia total de sus integrantes –40 niños y 50 adultos–.
- Renovación del convenio del Jardín con el Ministerio de Educación del GCBA, programa Primera Infancia.
- Firma de Convenio con el Programa de Apoyo escolar del Ministerio de educación del GCBA, e inicio y finalización de la actividad con concurrencia de 25 niños y adolescentes.
- Puesto de feria de venta de ropa, utensilios, juguetes, libros y artículos recibidos por donación a precios accesibles para personas del barrio, cuya recaudación es utilizada para gastos cotidianos del jardín.

Fundación Policía Federal Argentina

La Fundación Policía Federal Argentina trabaja para dotar al Hospital Churruca Visca con equipos médicos de alta complejidad. El hospital cubre la salud integral de la PFA y sus familias y atiende por excelencia a los heridos de bala y por ello requiere equipamiento específico para tratar a los pacientes. Dentro de los equipos que se donaron, se encuentran: una caja de instrumental para cirugía, un *freezer* para laboratorios, una torre de laparoscopia 4k Full HD, una torre de videoendoscopia completa y un equipo de rayos x portátil/rodante.



Primer Hub Humanitario del Cono Sur en TCA

Renovamos el Convenio de Colaboración junto a Cruz Roja Argentina, cuyo fin es facilitar la estiba de todas las cargas nacionalizadas y el almacenamiento de las mercaderías importadas para enfrentar la crisis sanitaria por COVID-19.

Este año, ampliamos a 1.400 m² el espacio físico oportunamente cedido, ubicado dentro de la terminal en el sector importación.

De esta manera, en el aeropuerto de Ezeiza establecimos el primer Centro Logístico de Asistencia Humanitaria para el Cono Sur de América, que tendrá un rol clave en la agilización de la respuesta logística humanitaria y la distribución del stock necesario para brindar ayuda inmediata en casos de emergencias y desastres a nivel nacional y en otros países de la región, como Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay.





Apoyo a proyectos con foco en derechos humanos

Proyecto Humanitario Malvinas

Desde 2004, acompañamos a la Comisión de Familiares de Caídos en Malvinas e Islas del Atlántico Sur con diversas acciones de impacto en las familias y en la sociedad en general.

Con motivo de las restricciones impuestas por la situación pandémica internacional y local, las actividades presenciales en las islas desarrolladas durante el año 2021 se vieron afectadas. Las autoridades restringieron el ingreso de no residentes a las islas, ya sea por buque o avión, lo que impidió la realización de vuelos humanitarios con familiares.

Sólo en el mes de agosto se autorizó la realización del Segundo Plan Proyecto Humanitario, llevado a cabo por integrantes del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR Ginebra) y el Equipo Argentino de Antropología Forense (EAAF). El proyecto, producto de un acuerdo entre Reino Unido, Argentina y CICR, consistió en un trabajo de 19 días realizado en el Cementerio de Darwin, para la exhumación de restos de soldados caídos depositados en la tumba C.1.10 y la extracción de muestras de ADN para su correspondiente identificación posterior.

Desde Aeropuertos Argentina 2000 proporcionamos la logística de los medios aéreos para la realización de otro vuelo humanitario privado que transporte las muestras al continente. El proceso culminó con la identificación de los restos de cuatro soldados caídos.



Durante 2021, nuestra inversión en este programa de asistencia humanitaria a los familiares de caídos en el conflicto del Atlántico Sur fue de 47.407 USD.

Además, mantuvimos nuestras obligaciones indicadas en los convenios de "Prestación de Servicios de Mantenimiento del Cementerio Militar Argentino de Darwin" y "Comisión Nacional de Familiares de Caídos en las Islas Malvinas e Islas del Atlántico Sur".

Mantuvimos reuniones de trabajo en la Embajada del Reino Unido en Argentina, videoconferencias con las islas y conversaciones con la Cancillería Argentina, colaborando en guardar una relación constructiva, alejada de la política, enfocada únicamente en lograr soluciones humanitarias para los familiares de quienes perdieron la vida durante el conflicto de 1982.

Acuerdo de tolerancia cero a las violencias en el ámbito aeronáutico

El 26 de noviembre de 2021, junto con distintas organizaciones estatales y privadas, firmamos el Acuerdo de Tolerancia Cero a las Violencias, en el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres. La acción contó con la presencia de las máximas autoridades de cada organización. De esta forma, se vio materializado el compromiso activo y la responsabilidad de los firmantes ante la urgente necesidad de reducir la violencia en los ámbitos laborales.

El acuerdo tiene como objetivo impulsar el desarrollo de una estrategia conjunta, integral y abarcativa para la prevención, actuación y erradicación de las violencias en el ámbito operativo aeronáutico. Se trata de traducir las demandas de las personas que integran la comunidad en acciones concretas que permitan fortalecer el sector, incorporando la perspectiva de género como pilar fundamental. En el marco del presente acuerdo, las partes propusieron elaborar políticas y planes para combatir la violencia, fomentar la conciencia sobre los riesgos y consecuencias destructoras de estas prácticas, y desarrollar campañas federales de sensibilización y difusión sobre la temática.

Participaron en la firma del convenio la Empresa Argentina de Navegación Aérea S. E., Aerolíneas Argentinas, la Administración Nacional de Aviación Civil, el Servicio Meteorológico Nacional, la Policía de Seguridad Aeroportuaria, el Aeropuerto Internacional de Rosario, London Supply, la Sociedad Argentina de Aviación y la Unión Aeronáutica Argentina.

El 26 de noviembre de 2021, junto con distintas organizaciones estatales y privadas, firmamos el Acuerdo de Tolerancia Cero a las Violencias,

Lucha contra la trata de personas

Trabajamos para visibilizar las características de la trata y ayudar a la rápida detección del delito. En todos los aeropuertos, contamos con monitores que muestran información e imágenes de las personas buscadas en el ámbito nacional.

Junto 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), somos parte del convenio Cooperación y Asistencia Técnica en Materia de Prevención e Investigación del Delito de Trata de Personas.

Además, contamos con el servicio de Personas Buscadas PSA en los aeropuertos de AFA, BRC, BHI, AEP, MDQ, FMA, EPA, MDZ, COR, RES, IRJ, PARA, RHD, RGA, LGS, PMY, PSS, CTC, EQS, RGL, IGR, EZE, JUJ, UAQ, FDO, CRD, SLA, SDE, TUC, LUQ, VDM y NQN.



Contribución al desarrollo socioeconómico local desde nuestras operaciones



Impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados

Las obras de infraestructura en aeropuertos siempre producen impactos debido a la transformación que se produce, tanto durante la obra como en la integración y uso de la nueva instalación.

Los procesos de obra generan actividad directa e indirecta. Directa mediante los empleados en la construcción, transporte, instalación, procesos, servicios, etc. La actividad indirecta está reflejada en la fabricación de elementos, el apoyo de terceros, los comercios que se ven beneficiados por el aumento de personas y actividades en el sector, la incorporación de nuevos empleados durante los meses de duración de la obra, etc.

Los pocos impactos negativos se refieren a los generados durante las obras que pueden ser del tipo de ruidos molestos, transportes, entradas y salidas y controles de varios tipos.

Sin embargo, el balance es siempre positivo porque los cambios generados traen beneficios económicos y de operación y suelen completar un paso de modernización importante. Las inversiones o servicios son siempre comerciales.

Derechos colectivos de las comunidades locales

No tenemos casos reportados en que los objetivos de la Dirección de Infraestructura hayan interferido con los derechos colectivos de las comunidades locales. Registramos y seguimos promoviendo un ambiente positivo y de colaboración en pos del bien común.

Tampoco hubo personas desplazadas física o económicamente, voluntaria o involuntariamente, debido a la operación del aeropuerto.

Impactos en la comunidad debido al desarrollo del aeropuerto, reducciones de servicio o cierre de instalaciones

Durante 2021 realizamos obras de ampliación. Las tareas que impactaron en la comunidad fueron la delimitación del área y la preparación del terreno, incluyendo todas las acciones de despeje de las áreas donde se ubicarán las obras como también las instalaciones complementarias transitorias.

Las acciones en cuanto al transporte también impactaron en la comunidad. Entre las principales destacamos la remoción de estructuras existentes; la incorporación y/o retiro de suelos originados por excavaciones u operaciones que requieran el traslado de estos a un sitio distinto al existente; y la construcción propiamente dicha con movimiento de personal, materiales, trabajos in situ, etc.

Adicionalmente, en la última etapa existen las tareas de limpieza y acondicionamiento, retiro de equipos, cercos, elementos y estructuras y la realización de las tareas de parquización, desde relleno hasta colocación de nuevos ejemplares de árboles. Todas ellas también impactan, ya sea directa o indirectamente, en la comunidad.

Este año no registramos reducciones de servicio o cierres de instalaciones que hayan causado impactos. Si hubo impactos, fueron de corta afectación en algún momento específico del proceso completo de las obras. Por ejemplo, cortes de vialidades o accesos, cortes de algún servicio como electricidad o agua. En todos los casos, redujimos al mínimo lo que pueda afectar la operación del aeropuerto y sus alrededores.

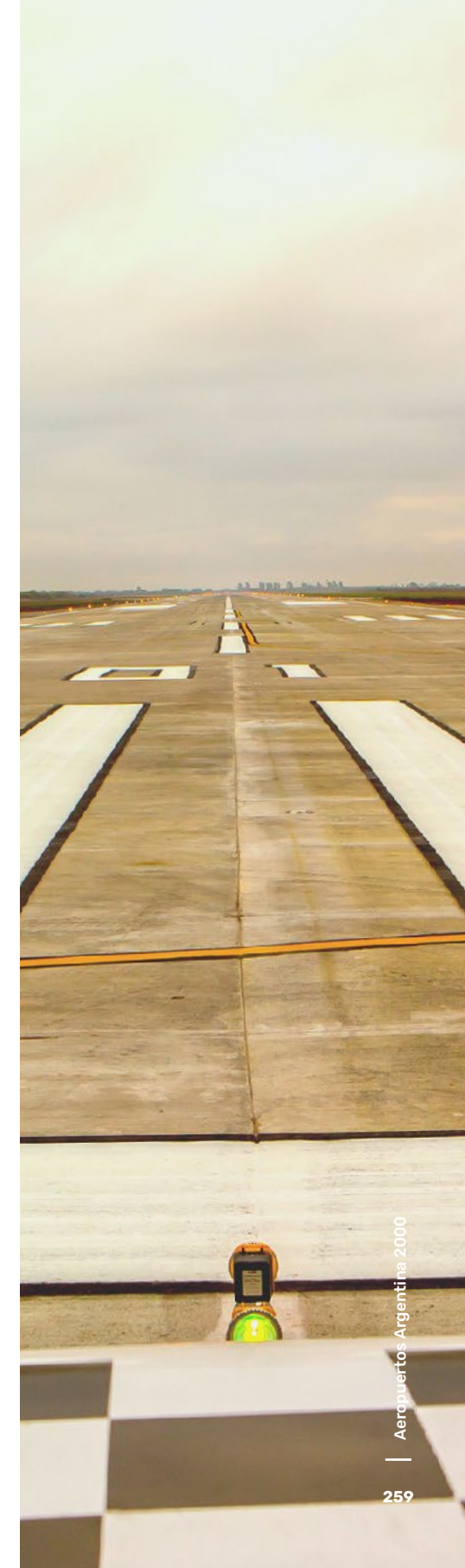
Otras acciones de desarrollo socioeconómico

Feria Orillas Solidarias

Acompañamos el desarrollo de la Feria Orillas Solidarias, evento de Uruguay en Argentina que busca promover el apoyo a la inclusión social. El objetivo es colaborar con organizaciones sociales que se dedican a la elaboración y venta de productos artesanales. La feria promueve la protección del medio ambiente y la lucha contra la pobreza. Todo lo recaudado se destina a las instituciones participantes.

Fundación Centro de Estudios Americanos

Colaboramos con la Fundación que trabaja para la inserción de Argentina en el mundo, buscando promover el diseño y análisis de políticas que faciliten la relación con los demás países que integran la comunidad internacional.





Padrinazgos y contribuciones benéficas

Colaboramos con organizaciones con el objetivo de contribuir en la ampliación de oportunidades para grupos sociales y comunidades del país. A través de acciones y programas sociales, buscamos mejorar las condiciones en las que se encuentran las ciudades en donde realizamos nuestra actividad.

Durante 2021, realizamos donaciones a distintas fundaciones, hospitales y centros de educación. Entre las principales destacamos:

- Donación de \$3.333.333,33 a la Fundación de la Policía Federal Argentina para adquisición de equipamiento médico para el Hospital Churruca.
- Aporte de USD 1.000 como auspicio para la Feria Orillas Solidarias en la embajada de Uruguay.
- Donación de \$1.000.000 a la Fundación de Ciencias Exactas y Naturales, UBA, para el Programa Nuevas Tecnologías.
- Aporte de \$350.000 al Centro de Estudios Americanos, como auspicio a las actividades que realizan.

Además, este año realizamos donaciones en especie. Entre las principales destacamos:

- Donación de acopio de chatarra y rezagos de obra de infraestructura en desuso a la Escuela de Educación Técnica N.º 1 "General Francisco Ramírez" en Paraná. El monto estimado de la donación fue de \$4.000.
- Donación de 14 tándems de 3 asientos y 3 tándems de 2 asientos a la Asociación Civil El Cuenco Equipo Ambiental en Córdoba. El monto estimado de la donación fue de \$6.000.



Un planeta para cuidar

Acciones y sistematización de la información ambiental que dan cuenta de nuestro compromiso con el cambio climático, y el consumo y disposición final responsable de recursos.

Fomentamos el cuidado del medio ambiente centrándonos en las personas y el entorno para hacerle frente y adaptarnos a la emergencia climática. Promovemos el uso responsable de los recursos, el cuidado de la biodiversidad y la reducción de la huella de carbono.

ODS
6, 7, 12,
13, 15

La naturaleza en el centro de nuestra gestión

Trabajamos constantemente en acciones y programas que logren una transición hacia negocios más eficientes en el uso de los recursos y se centren en el cuidado del entorno en el que vivimos. Así, avanzamos en proyectos que ponen a la naturaleza en el foco de nuestra gestión y nos permiten desafiar y adaptarnos al cambio climático con acciones concretas.



Sistema de Gestión Ambiental

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental se basa en una política ambiental cuyo objetivo es mitigar, prevenir y compensar el impacto ambiental de las operaciones aeroportuarias.

Contamos con directivas administrativas, organizacionales y conocimientos operacionales que guían el desarrollo de nuestras acciones. Además, el sistema brinda indicadores estratégicos que funcionan como fuentes de información y datos para ejecutar diagnósticos acerca de nuestro desempeño y nuestra gestión ambiental en los aeropuertos.

Desde TCA, también monitoreamos nuestra operación relevando indicadores y evaluando nuestro impacto en la gestión ambiental.

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.

Monitorear y sistematizar indicadores específicos de todos los aeropuertos concesionados en temáticas como reciclado, residuos sólidos, peligrosos, industriales, provenientes del exterior, recursos forestales y parquización, 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.

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.

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 empleados de la compañía.



Desarrollo de pautas técnicas para la realización de estudios ambientales en Ezeiza y Aeroparque.

Evaluación de impactos ambientales

Para seguir mejorando nuestra gestión ambiental y para el cumplimiento de los requerimientos legales, realizamos evaluaciones de impactos ambientales. Estas cuentan con un análisis técnico-administrativo para identificar, prevenir y minimizar los impactos de los proyectos desarrollados.

Los estudios se aplican a todos los aeropuertos bajo la concesión de AA2000 y se presentan al Ente Regulador (ORSNA 36/08) antes de comenzar con obras de estructura.

Este año comenzamos a aplicar nuevas pautas técnicas con el objetivo de ordenar las evaluaciones ambientales de nuestras operaciones y mejorar nuestros estudios para las obras actuales y potenciales. Estas pautas proporcionan criterios y estándares de documentación para las obras; por ejemplo, en relación con las instalaciones de infraestructura o con la gestión de residuos. Además, nos aseguramos de que todas las pautas sean transmitidas a las empresas con las que trabajamos.

Emisiones

La lucha contra el cambio climático y, por ende, la minimización de nuestra huella son dos puntos centrales de nuestra agenda ambiental. Es así que, desde 2018, desarrollamos el Programa de Monitoreo Ambiental cuyo objetivo es evaluar y sistematizar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) derivadas de los consumos energéticos de la compañía.

Durante el contexto de emergencia sanitaria, se dificultó materializar los avances del programa. Sin embargo, todos nuestros empleados recibieron asesoramiento y formación acerca de las metodologías de recolección de la información necesaria para aplicar en el futuro.

Este año nos sumamos a la iniciativa del Foro Económico Mundial “Líderes de cielos limpios” que busca acelerar el uso de combustibles de aviación sostenibles (SAF) en un 10 % para 2030. Estos combustibles contribuyen a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y, por ende, supone un avance en el objetivo de llegar a cero emisiones netas en 2050. Además, la implementación de los SAF ayudará a optimizar las rutas, aumentar la eficiencia energética del diseño de las aeronaves y mejorar las operaciones en tierra. El foco está puesto en el negocio comercial, para aumentar la escala y que esta práctica se transforme en una acción generalizada para el sector.





Líderes de cielos limpios

Adherimos a la coalición Clean Skies for Tomorrow, una iniciativa del Foro Económico Mundial cuya misión es acelerar el desarrollo de combustibles de aviación sostenibles SAF (Sustainable Aviation Fuel). Esta iniciativa tiene como objetivo principal lograr el reto en el camino hacia cero emisiones netas para el 2050, trabajando junto a otros actores de la industria para impulsar a que la aviación global utilice un 10 % de SAF para 2030.

Forman parte de esta iniciativa más de 60 empresas de la industria entre las cuales encontramos los aeropuertos de Sydney Airport, Vancouver Airport Authority, Bangalore, Aeroporti di Roma, Aena, ACI, Toronto, Fraport, Port Authority NY NJ, San Francisco International Airport, entre otros.

La iniciativa proporciona un mecanismo global y crucial para que los altos ejecutivos y los líderes públicos se alineen en una transición hacia los combustibles de aviación sostenibles SAF (Sustainable

Aviation Fuel) y así acercarse a una industria con vuelos neutrales al carbono.

Actualmente, los SAF son una opción directa y disponible, compatible con los sistemas de aeronaves existentes e infraestructuras aeroportuarias. Esto brinda una ventaja práctica y financiera significativa en comparación a otras opciones de descarbonización. Adicionalmente, el uso de estos combustibles brindará oportunidades sociales y económicas junto con una diversificación de la seguridad energética.

La implementación de estos combustibles a gran escala requiere de un fuerte apoyo político, inversión financiera y políticas públicas.

En un futuro las ventajas de la implementación de estos combustibles incluyen hasta una reducción del 100 % de las emisiones de CO₂, según la materia prima y la tecnología de producción utilizada. Además, su uso puede contribuir a la disminución del forzamiento radiativo y a la mejora de la calidad del aire local.

Acciones para el uso eficiente de la energía

Trabajamos para minimizar el uso de energía reduciendo su consumo. Dentro de los últimos años, algunas de las medidas tomadas fueron:



La selección de accesorios y equipos de iluminación que ahorran en el uso de energía.



La proyección de sistemas de refrigeración y calefacción de las terminales sin clorofluorocarbonos (CFC) y la limitación del uso de refrigerantes con alto potencial de agotamiento del ozono que puedan contribuir al calentamiento global.



El diseño de sistemas de acondicionamiento que toman en cuenta el ingreso de aire exterior para garantizar la calidad de aire interior.



El control de la temperatura del aire a través de sensores conectados a sistemas de control de acondicionamiento.



El diseño de terminales que prioriza la luz natural y las vistas exteriores.



La instalación de un sistema unificado de videoconferencias que provea una infraestructura versátil, segura y fácil de usar.



En TCA, se llevaron a cabo las siguientes iniciativas las cuales lograron una reducción del consumo de energía de 30 % en 2021 respecto del año anterior:

- La sustitución de la iluminación fluorescente e incandescente por lámparas LED de bajo consumo. La implementación de una alarma temporizada para disminuir los tiempos de apertura de las cortinas dentro de la cámara refrigerada de Exportación.
- La implementación de una alarma temporizada.

Indicadores de consumo

Datos agregados para AA2000

| | Unidad de medida | 2020 | 2021 |
|---|------------------|---------------------------|------------|
| Energía eléctrica ⁽¹⁾ | KWH | 81.209.068 ⁽¹⁾ | 87.587.372 |
| Gas natural ⁽³⁾ | m ³ | 1.321.230 ⁽²⁾ | 1.391.091 |

⁽¹⁾ Alcance: 35 aeropuertos reportados.

⁽²⁾ Datos reexpresados en relación con lo publicado en el Reporte 2020.

⁽³⁾ Alcance: 16 aeropuertos alcanzados.

Consumo de energía eléctrica por aeropuerto ⁽¹⁾ (kWh)

Total 2021

87.587.372

81.209.068⁽¹⁾ en 2020

| | | | |
|--|--|---|--|
| Ezeiza 2021 40.037.300 40.384.000 en 2020 | Aeroparque 2021 20.227.100 16.470.363 en 2020 | San Rafael 2021 135.000 325.820 en 2020 | Malargüe 2021 201.000 192.000 en 2020 |
| Mendoza 2021 2.682.000 2.413.800 en 2020 | Catamarca 2021 288.000 316.709 en 2020 | Santa Rosa 2021 165.452 161.049 en 2020 | General Pico 2021 124.355 123.664 en 2020 |
| Salta 2021 1.475.764 1.310 en 2020 | La Rioja 2021 243.483 228.960 en 2020 | Tucumán 2021 2.046.000 2.139.600 en 2020 | Jujuy 2021 1.245.552 1.223.397 en 2020 |
| San Juan 2021 391.221 390.635 en 2020 | San Luis 2021 406.048 1.718 en 2020 | Córdoba 2021 5.714.000 5.058.180 en 2020 | Iguazú 2021 296.600 193.600 en 2020 |

| | | | |
|---|--|---|---|
| Resistencia 2021 925.499 918.000 en 2020 | Paraná 2021 371.183 369.122 en 2020 | Reconquista 2021 8.825 8.400 en 2020 | Sgo. del Estero 2021 654.744 655.585 en 2020 |
|---|--|---|---|

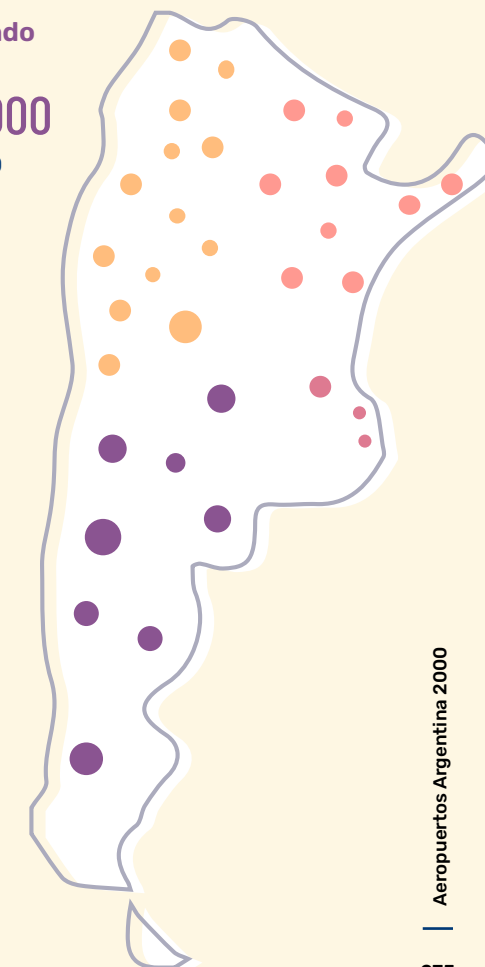
| | | | |
|---|---|--|---|
| Formosa 2021 49.547 40.565 en 2020 | Posadas 2021 621.676 617.030 en 2020 | Río Cuarto 2021 4.614 1.056 en 2020 | Bariloche 2021 4.369.560 4.277.414 en 2020 |
|---|---|--|---|

| | | | |
|---|--|---|--|
| C. Rivadavia 2021 190.415 77.416 en 2020 | Esquel 2021 245.983 225.389 en 2020 | Mar del Plata 2021 1.046.258 974.805 en 2020 | El Palomar 2021 644.537 1.106.108 en 2020 |
|---|--|---|--|

| | | |
|---|--|---|
| Puerto Madryn 2021 142.548 133.736 en 2020 | Río Gallegos 2021 925.270 921.600 en 2020 | Río Hondo 2021 240.000 180.000 en 2020 |
|---|--|---|

| | |
|--|--|
| Viedma 2021 332.252 329.154 en 2020 | Río Grande 2021 326.403 318.679 en 2020 |
|--|--|

| | |
|--|--|
| San Fernando 2021 318.483 296.204 en 2020 | Villa Reynolds 2021 155.000 134.000 en 2020 |
|--|--|



⁽¹⁾ 35 aeropuertos alcanzados.

⁽²⁾ Datos reexpresados en relación con lo publicado en el Reporte 2020.

Consumo de gas natural por aeropuerto (m³)

Total 2021

1.391.091

1.321.230 en 2020

Aeroparque

2021

153.884

99.654 en 2020

San Rafael

2021

2.957

607 en 2020

Malargüe

2021

9.629

9.437 en 2020

Mendoza

2021

67.120

64.629 en 2020

General Pico

2021

2.450

2.381 en 2020

Bariloche

2021

261.210

260.378 en 2020

C. Rivadavia

2021

59.398

58.178 en 2020

Esquel

2021

66.550

65.941 en 2020

Mar del Plata

2021

29.880

29.297 en 2020

Puerto Madryn

2021

54.695

52.927 en 2020

Río Gallegos

2021

526.367

523.308 en 2020

Viedma

2021

3.950

3.934 en 2020

Río Grande

2021

145.150

143.135 en 2020

San Juan

2021

3.750

3.563 en 2020

Río Cuarto

2021

20

11 en 2020

Villa Reynolds

2021

4.101

3.850 en 2020

⁽¹⁾16 aeropuertos alcanzados.



Energía renovable en los aeropuertos

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

USO DE ENERGÍA EN TCA

2021

23.772

Consumo directo de energía (en KWH/día)



Gestión del agua

Cuidamos el agua y garantizamos un tratamiento responsable de los efluentes para minimizar nuestro impacto ambiental y cuidar este recurso vital para el planeta.

Nuestros empleados, pasajeros y personal son las principales fuentes de consumo de agua, asociado a los baños y limpieza de instalaciones. Por ello, la concientización en este aspecto es fundamental.

Gestión del agua

Captación de agua ⁽¹⁾

2021

1.689.378 m³

1.581.171 en 2020, 1.751.899 en 2019



TCA. Consumo de agua de la red

2021

16.308.000 l

13.430.200 en 2020, 19.186.000 en 2019

⁽¹⁾ Por fuente subterránea, salvo Iguazú, que su fuente es superficial.

Captación de agua por aeropuerto (m³)

Total 2021

1.689.378

1.581.171 en 2020

Ezeiza

2021
463.500
326.000 en 2020

Aeroparque

2021
610.392
596.177 en 2020

San Rafael

2021
2.114
2.015 en 2020

Malargüe

2021
874
760 en 2020

Mendoza

2021
23.560
8.283 en 2020

Catamarca

2021
696
650 en 2020

Santa Rosa

2021
384
324 en 2020

General Pico

2021
1.018
1.360 en 2020

Salta

2021
13.910
11.070 en 2020

La Rioja

2021
840
720 en 2020

Tucumán

2021
18.000
600 en 2020

Jujuy

2021
6.320
6.094 en 2020

San Juan

2021
180
120 en 2020

San Luis

2021
1.245
1.200 en 2020

Córdoba

2021
20.843
22.059 en 2020

Iguazú

2021
45.497
29.466 en 2020

Resistencia

2021
144
108 en 2020

Paraná

2021
96
72 en 2020

Reconquista

2021
432
420 en 2020

Sgo. del Estero

2021
126
65 en 2020

Formosa

2021
132
77 en 2020

Posadas

2021
168
60 en 2020

Río Cuarto

2021
1.174
820 en 2020

Bariloche

2021
441.923
517.800 en 2020

C. Rivadavia

2021
9.178
7.878 en 2020

Esquel

2021
780
720 en 2020

Mar del Plata

2021
18.778
18.116 en 2020

El Palomar

2021
12
960 en 2020

Puerto Madryn

2021
1.000
570 en 2020

Río Gallegos

2021
240
130 en 2020

Río Hondo

2021
210
205 en 2020

Viedma

2021
125
121 en 2020

Río Grande

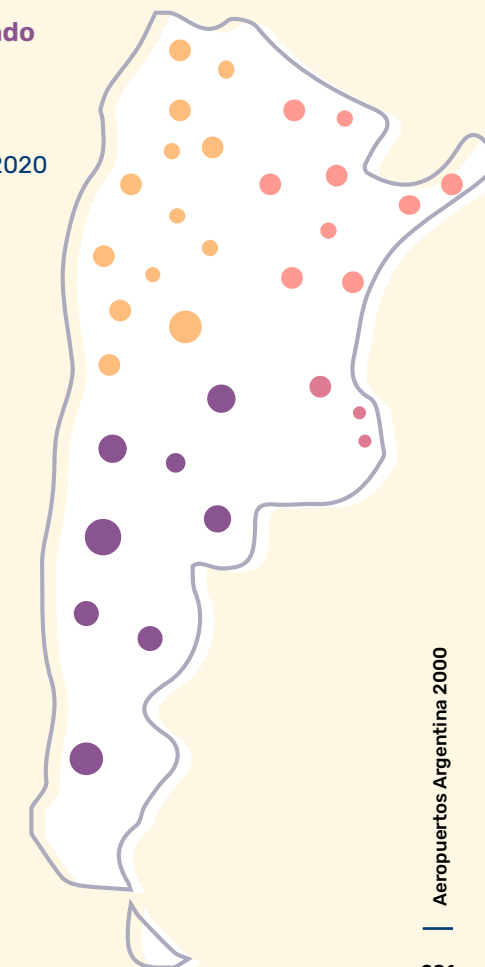
2021
4.860
4.670 en 2020

San Fernando

2021
306
120 en 2020

Villa Reynolds

2021
321
288 en 2020





En cuanto a los efluentes, tratamos las aguas servidas que genera la actividad de los aeropuertos con el objetivo de reducir su impacto ambiental. Desde 2019 desplegamos distintos sistemas de tratamiento de efluentes que varían según su destino: contamos con 9 sistemas de red cloacal, 6 de pozo ciego, 14 de planta de tratamiento y 4 de lecho nitrificante.

Por otro lado, entre enero y mayo de 2022 tuvimos 70 derrames, todos ellos fueron asistidos y su comunicación se hizo por medio del sistema REPRAM.

Tipo de sistema de efluentes por destino (cantidad)

Datos agregados para AA2000

| | 2019 | 2020 | 2020 |
|------------------------------|------|------|------|
| Red cloacal | 9 | 9 | 9 |
| Pozo ciego | 6 | 6 | 6 |
| Planta de tratamiento | 14 | 14 | 14 |
| Lecho nitrificante | 4 | 4 | 4 |

Generación de efluentes por destino (en m³/h)

Año 2021 por UN

| | EZE | AEP | Noreste | Sur | Oeste |
|------------------------------|--------|--------|---------|-------|-------|
| Red cloacal | | 656,34 | 1,91 | 15,09 | 41,63 |
| Pozo ciego | | | | | 11,10 |
| Planta de tratamiento | 505,13 | | 47,13 | 48,99 | 1,65 |
| Lecho nitrificante | | | | 0,84 | 0,53 |



En TCA, durante 2021, hubo 39 derrames con un total de 223 kg de productos derramados y donde se utilizaron 335 kg de material absorbente para su contención. Contuvimos todos los derrames en un lapso muy corto por personal de bomberos y dejamos as áreas nuevamente operativas casi de inmediato.

Limpieza y Reperfilado de canal de desagüe del aeropuerto de Jujuy

A través de este proyecto, buscamos mejorar y garantizar la seguridad del aeropuerto, evitando que ingrese agua a la franja de seguridad y mejorando la evacuación de agua de lluvia que todos los años genera inundaciones en los barrios periféricos al aeropuerto.

El proyecto se gestiona conjuntamente con la Dirección Hidráulica de la provincia de Jujuy. Dentro del equipamiento requerido para la ejecución de la obra se incluyen dos retroexcavadoras, las cuales fueron proporcionadas por la Dirección Hidráulica. La Secretaría de Recursos Hídricos acompañó al personal en el proceso de limpieza y, desde AA2000, costeamos los viáticos de los operadores de las máquinas.

El trabajo consistió en remover el material sólido que arrastra el canal durante la época de lluvia y rectificar el perfil de este.

Además de evitar que la lluvia inunde la franja de seguridad, el proyecto tuvo otros beneficios. Al limpiar el cauce del canal, también evitamos que los desagües de los barrios y los terrenos aledaños a la pista colapsen o se inunden, y a la vez, contribuimos al cuidado del medioambiente.



Gestión de residuos

Peso de residuos (RSU) - Disposición final

Datos agregados para AA2000

| | 2020 | | 2021 | |
|--|--------------------------------|-----------|--------------------------------|-----------|
| | Destino | Peso | Destino | Peso |
| Residuos Sólidos Urbanos (RSU) ⁽¹⁾ | Vertederos | 2.676.962 | Vertederos | 3.295.307 |
| Residuos peligrosos ⁽¹⁾ | Almacenamientos <i>in situ</i> | 5.446 | Almacenamientos <i>in situ</i> | 5.383 |
| Residuos orgánicos regulados procedentes del exterior ⁽²⁾ | Disposición final | DRACONIS | Disposición final | 383.584 |

⁽¹⁾ 35 aeropuertos alcanzados.

⁽²⁾ "La gestión de residuos de vuelos internacionales se realiza por medio de la Res. Senasa Resolución 77/2019 PROGRAMA DE RESIDUOS ORGÁNICOS 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."

Aclaración - Destino RSU - Relleno sanitario - Y para residuos peligrosos planta de tratamientos de residuos peligrosos.

Nuestros aeropuertos tienen dos fuentes principales de generación de residuos: la operación de terminales y la recepción de vuelos nacionales en terminal.

Existen, por otro lado, residuos vinculados a la protección personal generados por empresas u organismos públicos dentro de los aeropuertos. Estos últimos se tienen que disponer en cestos específicos con su triple embolsado.

Contamos con un Programa de Gestión Integral de Residuos, que alcanza:

- La gestión de residuos asimilables a los domiciliarios: desarrollamos un programa de reciclado de papel, vidrio y plástico. Estos residuos son dispuestos en rellenos sanitarios habilitados. Los aeropuertos del SNA que reciclan son: Aeroparque Jorge Newbery, Córdoba, Bariloche, Palomar, Mar del Plata, Tucumán y Paraná.
- La gestión de residuos no peligrosos: contamos con un programa de reciclado para papel, vidrio y plástico. Devolvemos tóners y baterías vehiculares a la empresa proveedora una vez terminada su vida útil; donamos los residuos electrónicos a organizaciones aliadas y entregamos residuos a centros autorizados.
- La gestión de residuos peligrosos: garantizamos la protección de la salud humana, la defensa del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales.

Durante 2021, los avances se relacionaron con estudiar y analizar posibilidades de segregación en los aeropuertos. Además, iniciamos en AEP y EZE el proceso de segregado y reciclado. En principio, se realizaron estudios más exhaustivos vinculados a los tipos de residuos reciclables que genera cada aeropuerto, logrando así una caracterización específica del total de los materiales existentes a recuperar.



Por otro lado, continuamos con el Programa de Gestión Integral de Residuos Internos (GIRI) para la separación de residuos en nuestras oficinas corporativas de Capital Federal.

En TCA, respecto de los residuos sólidos urbanos (RSU), fueron tratados 211.477 kg y fueron dispuestos en rellenos sanitarios habilitados, previamente tratados en horno con vapor a alta temperatura y luego enfardados.

Por otro lado, dentro de los residuos no peligrosos o industriales, fueron dispuestos 195 kg. Por último, los residuos peligrosos gestionados fueron tratados garantizando la protección de la salud humana, la defensa del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales. Estos residuos 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. En total fueron 6.964 kg. Además, desde TCA generamos y enviamos a disposición final 71.061 kg de residuos propios de la operación (madera, nylon, cartón de embalajes y residuos sólidos urbanos).

| TCA | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|--------------|-------|
| Residuos peligrosos gestionados (en kg) | 9.843 | 2.165 | 6.964 |
| Aceites, tubos, tóner, baterías | | | |
| Residuos industriales gestionados (en kg) | 9.639 | 3.115 | 195 |
| Cubiertas usadas, vidrios, RAEE | | | |
| Residuos provenientes del exterior gestionados (en kg) | 6.400 | No informado | 8.082 |
| Residuos equinos | | | |

Inicio de la misión de residuos sólidos urbanos, segregado y reciclado. Consistió en un trabajo multidisciplinario, en el cual participaron empleados de todo el país en representación de las UN. Dentro de las tareas realizadas para la misión de segregación y reciclaje de RSU en el SNA destacamos:

- 1 Tipificación de aeropuertos según características relevantes (cantidad de pasajeros, tamaños, tipo de tráfico, cantidad de residuos, etc.).
- 2 Relevamiento y mapeo de la situación real de los aeropuertos del SNA en relación con la segregación de RSU.
- 3 Análisis y desarrollo de planes de implementación.





Reciclaje: valorización de nuestros residuos

Entendemos que la gestión ambiental es un proceso de mejora continua. Es por ello que seguimos trabajando constantemente con cooperativas y organizaciones aliadas para que el sistema de gestión y valorización de residuos alcance a todas nuestras unidades.

11.350
empleados relevados

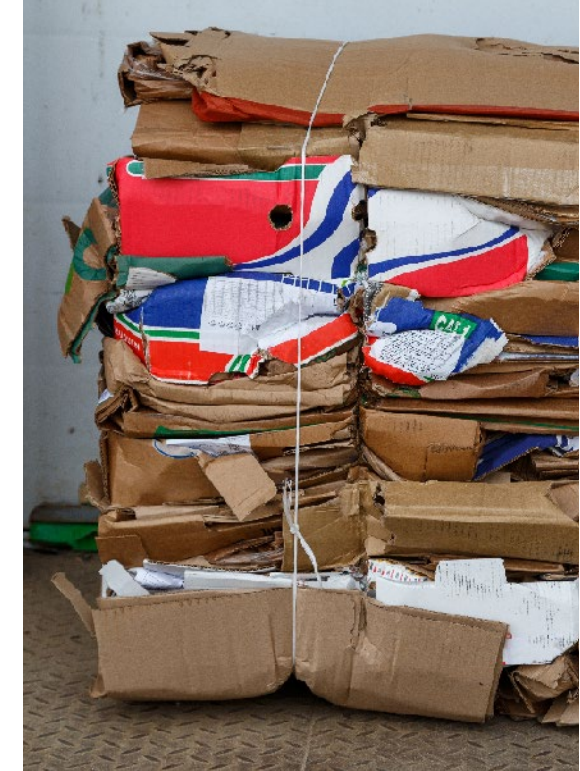
777
suborganizaciones relevadas

117.199 |
diarios de residuos clasificados

749
toneladas mensuales de residuos

544
toneladas mensuales de materiales
recuperables con destino circular

76 %
de reducción del pasivo ambiental



Durante 2021 comenzamos a planificar un nuevo sistema de gestión de reciclado a implementar en 2022. El sistema tiene como objetivo la elaboración de procesos comprobables entre las unidades de negocios; la reducción de las contingencias y desvíos; la certificación de conformidad en cada etapa del proceso con resultados medibles y auditables; y el desarrollo de una plataforma de gestión, ingeniería y auditoría de las operaciones.

Comenzamos este proyecto con un relevamiento de información y realización de estudios que nos permitan mejorar la clasificación de residuos y, por ende, la clasificación de aquellos residuos destinados a reciclaje. Recopilamos datos y recabamos información acerca de cuáles son los residuos que nuestra comunidad genera, desde las terminales hasta los permisionarios.

Distinguimos los materiales entre el cultivo, cultivo activo y material tratado.

- El cultivo hace referencia a los residuos que produce una actividad determinada mientras que el cultivo activo son los materiales del cultivo puestos en un canal controlado para ser manejados selectivamente.

- El material tratado hace referencia al material que entra en tratamiento, es decir, en una transformación o adecuación del material con herramientas y tecnologías para que obtengan las condiciones de quienes lo demandan para su utilización.

En 2022 continuaremos con las etapas de investigación y desarrollo, desarrollo de manuales y certificaciones.

Además, elaboramos un mapeo de los circuitos existentes de reciclado y residuos para su mejora y perfeccionamiento.

Este trabajo comenzó con relevamientos en Ezeiza y Aeroparque. Proyectamos avanzar sobre el resto de las unidades para darle continuidad al proceso y así, mejorar nuestro impacto en el medio ambiente.

Sistema de gestión de reciclado
2021

| | Cultivo | | | Cultivo activo | | |
|------------------------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|---------------|
| | l/día | Kg/día | Kg/mes | % recupero | l/día | Kg/día |
| Plásticos | 59.791 | 3.436 | 103.090 | 54 % | 33.843 | 1.856 |
| Papel/ cartón | 72.144 | 6.228 | 186.851 | 77 % | 53.146 | 4.785 |
| Orgánicos | 21.213 | 8.442 | 253.255 | 80 % | 16.926 | 6.737 |
| Otros | 8.301 | 2.476 | 74.290 | 72 % | 5.958 | 1.779 |
| Madera/ pallets | 11.501 | 3.450 | 103.512 | 72 % | 8.237 | 2.471 |
| Pilas y electróni- cos | 2.735 | 41 | 1.226 | 50 % | 1.400 | 21 |
| Metales | 1.234 | 728 | 21.850 | 48 % | 605,6 | 351,0 |
| Vidrio | 278 | 180 | 5.402 | 74 % | 206 | 134 |
| Total recu- perables | 177.199 | 24.983 | 749.475 | 73 % | 120.332 | 18.134 |
| Residuos generales | | | | 29 % | 56.980 | 7.209 |

TOTAL

Reducción
del pasivo
ambiental

| | Material tratado | | |
|------------------------------|------------------|---------------|----------------|
| | l/día | Kg/día | Kg/mes |
| Plásticos | 1.214 | 1.805 | 54.148 |
| Papel/ cartón | 6.960 | 4.674 | 140.230 |
| Orgánicos | 4.618 | 1.536 | 46.071 |
| Otros | 543 | 1.708 | 51.242 |
| Madera/ pallets | 6.703 | 1.910 | 57.312 |
| Pilas y electróni- cos | 43 | 20 | 600 |
| Metales | 503 | 275 | 8.257 |
| Vidrio | 49 | 110 | 3.292 |
| Total recu- perables | 20.633 | 12.038 | 361.152 |
| Residuos generales | 31.782 | 7.719 | 223.313 |

TOTAL

Reducción
del pasivo
ambiental

76 %

Sistema de gestión de reciclado. Por aeropuerto
2021

| | Cultivo | | | % recupero | Cultivo activo | |
|---------------------|----------------|---------------|----------------|-------------|----------------|---------------|
| | l/día | Kg/día | Kg/mes | | l/día | Kg/día |
| Ezeiza | 89.122 | 12.853 | 385.592 | 71 % | 59.903 | 9.122 |
| Aeroparque | 41.887 | 6.041 | 181.228 | 77 % | 28.269 | 4.648 |
| Córdoba | 10.493 | 1.301 | 39.030 | 73 % | 7.536 | 955 |
| Bariloche | 4.286 | 539 | 16.161 | 71 % | 2.965 | 384 |
| Mendoza | 3.943 | 508 | 15.251 | 70 % | 2.632 | 354 |
| Tucumán | 3.640 | 548 | 16.430 | 71 % | 2.503 | 388 |
| Salta | 3.635 | 540 | 16.204 | 72 % | 2.541 | 386 |
| Iguazú | 2.385 | 322 | 9.658 | 71 % | 1.634 | 230 |
| Formosa | 2.180 | 262 | 7.861 | 72 % | 1.493 | 189 |
| Santiago del Estero | 1.988 | 264 | 7.921 | 70 % | 1.344 | 186 |
| Jujuy | 1.865 | 238 | 7.149 | 73 % | 1.325 | 174 |
| Comodoro Rivadavia | 1.710 | 220 | 6.591 | 72 % | 1.206 | 158 |
| Posadas | 1.158 | 162 | 4.861 | 70 % | 788 | 114 |
| Resistencia | 1.098 | 146 | 4.373 | 70 % | 736 | 102 |
| Esquel | 898 | 120 | 3.613 | 71 % | 617 | 86 |
| La Rioja | 883 | 118 | 3.545 | 71 % | 608 | 84 |
| Mar del Plata | 871 | 121 | 3.619 | 73 % | 603 | 88 |
| Paraná | 663 | 91 | 2.725 | 71 % | 457 | 64 |
| San Rafael | 610 | 68 | 2.034 | 72 % | 431 | 49 |
| Madryn | 498 | 64 | 1.925 | 71 % | 347 | 46 |
| Río Cuarto | 490 | 67 | 2.003 | 71 % | 345 | 47 |
| Catamarca | 473 | 67 | 2.008 | 72 % | 337 | 48 |
| San Juan | 470 | 61 | 1.836 | 71 % | 331 | 44 |
| Viedma | 440 | 57 | 1.720 | 70 % | 297 | 40 |
| Malargüe | 433 | 64 | 1.924 | 72 % | 305 | 46 |
| Reconquista | 263 | 34 | 1.006 | 72 % | 188 | 24 |
| General Pico | 258 | 36 | 1.067 | 73 % | 187 | 26 |
| La Pampa | | | | | | |
| San Luis | 220 | 28 | 846 | 72 % | 158 | 20 |
| Santa Rosa | 132 | 16 | 486 | 73 % | 97 | 12 |
| Río Grande | 120 | 15 | 457 | 71 % | 86 | 11 |
| Villa Mercedes | 93 | 12 | 353 | 72 % | 66 | 9 |
| TOTAL | 177.199 | 24.983 | 749.475 | 73 % | 120.332 | 18.134 |

| | Material tratado | | |
|---------------------|------------------|---------------|----------------|
| | l/día | Kg/día | Kg/mes |
| Ezeiza | 11.690,7 | 6.404 | 192.122 |
| Aeroparque | 5.484,6 | 3.010 | 90.297 |
| Córdoba | 933,5 | 610 | 18.287 |
| Bariloche | 279,3 | 247 | 7.414 |
| Mendoza | 229,7 | 172 | 5.164 |
| Tucumán | 253,8 | 225 | 6.749 |
| Salta | 305,0 | 238 | 7.142 |
| Iguazú | 229,7 | 172 | 5.164 |
| Formosa | 184,3 | 99 | 2.982 |
| Santiago del Estero | 125,7 | 103 | 3.077 |
| Jujuy | 155,4 | 108 | 3.229 |
| Comodoro Rivadavia | 115,9 | 95 | 2.861 |
| Posadas | 72,0 | 54 | 1.617 |
| Resistencia | 68,1 | 54 | 1.622 |
| Esquel | 58,3 | 48 | 1.435 |
| La Rioja | 58,1 | 47 | 1.415 |
| Mar del Plata | 71,7 | 56 | 1.682 |
| Paraná | 38,9 | 33 | 998 |
| San Rafael | 33,6 | 32 | 966 |
| Madryn | 29,3 | 27 | 805 |
| Río Cuarto | 27,6 | 26 | 785 |
| Catamarca | 30,1 | 28 | 828 |
| San Juan | 30,7 | 27 | 816 |
| Viedma | 24,6 | 24 | 713 |
| Malargüe | 30,6 | 30 | 900 |
| Reconquista | 15,0 | 16 | 486 |
| General Pico | 17,0 | 17 | 512 |
| La Pampa | | | |
| San Luis | 11,9 | 14 | 420 |
| Santa Rosa | 6,5 | 9 | 265 |
| Río Grande | 6,1 | 8 | 229 |
| Villa Mercedes | 5,2 | 6 | 170 |
| TOTAL | 20.633 | 12.038 | 361.152 |

Separación y recolección diferenciada de residuos sólidos urbanos

La gestión integral de los residuos sólidos urbanos (RSU) basada en el desarrollo sostenible tiene como objetivo preservar la salud humana y mejorar la calidad de vida de la población, como así también el cuidado y la conservación de los recursos naturales.

En la región Noreste, llevamos adelante una iniciativa para desarrollar la separación de residuos en nuestros aeropuertos en conjunto con toda la comunidad aeroportuaria. Desarrollamos tres fases de implementación, de acuerdo con el sector del aeropuerto a poner en práctica la separación de residuos. Además, buscamos con los organismos gubernamentales de cada ciudad la recolección diferenciada de RSU para su disposición final.

El Aeropuerto de Paraná fue pionero en esta iniciativa, y luego se sumaron los aeropuertos de Córdoba, Resistencia, Iguazú y Río Cuarto. Consolidamos la información de cada aeropuerto para tener el dato de qué tipo de material y qué cantidad de residuos estamos recolectando. Esto nos permite saber la cantidad de kilogramos totales de RSU a nivel región que estamos recogiendo y luego entregando al transporte recolector de residuos diferenciados.

Esperamos seguir capacitando a pasajeros y a toda la comunidad aeroportuaria en un tema tan sensible para seguir cuidando el medio ambiente.

Materiales reciclados

Parte de los materiales que utilizamos en nuestras operaciones aeroportuarias son donadas y enviadas a fundaciones para su reciclado. Generamos alianzas con organizaciones de la sociedad civil para que nuestros residuos puedan convertirse en recursos de valor y así generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Unidades del Noreste

| Kg de materiales reciclados papel - cartón - plástico | 2021 |
|--|-------|
| COR | 2.239 |
| FMA | 80 |
| PRA | 87 |
| PSS | 225 |
| RES | 487 |

TCA



En TCA retomamos el juntado de tapitas y papel para la Fundación Garrahan, tras la baja asistencia del personal por la pandemia. Luego de un año de no haber podido realizar donaciones, volvimos a implementar el circuito con vistas a sumarnos a otros ítems que tiene el programa, como llaves y cables de cobre.

| Materiales reciclados (en kilos) | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------|--------|--------------|--------|
| Papel donado | 13.600 | No informado | 19.755 |
| Tapitas plásticas recicladas | 18 | No informado | 10 |

Además, enviamos a reciclado 314.797 kg de residuos de nylon y madera como resultado de las tareas de manipulación de cargas en importación y exportación. Los materiales que son rechazados y, por ende, enviados a disposición final constituyeron una fracción muy pequeña.

En alianza con la Cooperativa
El Corre Camino reciclamos
385 kg de cartón y papel.

Reciclaje en las oficinas corporativas (HON)

Trabajamos en conjunto con la Fundación Garrahan en su programa de reciclado.

| Kg de materiales reciclados | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------|--------|-------|----------|
| Papel | 11.650 | 6.348 | 1.885,60 |
| Tapitas | 62 | 41 | 32,20 |
| Llaves | 0 | 0 | 11 |



Concientización ambiental

Como compañía que se encuentra en contacto permanente con personas que trabajan y utilizan nuestros aeropuertos y servicios, somos conscientes del rol fundamental que podemos tener en la comunicación y concientización acerca del cuidado del medio ambiente.

La capacitación a los empleados sobre lineamientos de gestión ambiental es permanente, ya que la relación que posee la gestión con los lineamientos es diaria y continua. Las capacitaciones se concentraron en las siguientes temáticas:

- Residuos sólidos urbanos
- Residuos peligrosos
- Residuos industriales
- Residuos provenientes del exterior
- Recursos forestales
- Informes ambientales
- Movimiento de suelos
- Efluentes líquidos
- Derrames de combustible y otras sustancias
- Requerimientos ambientales
- Acciones de mitigación
- Programas ambientales
- Seguridad e higiene

Biodiversidad



Gallineta chica (*Rallus antarcticus*), yaguarundi (*Herpailurus yagouaroundi*)

Sabemos lo importante que es la preservación de la biodiversidad, para la continuidad del negocio, la seguridad operacional y para nuestro bienestar como sociedad. Por eso trabajamos con las autoridades locales y/u organizaciones de rescate y rehabilitación de fauna para relocalizar los ejemplares de fauna silvestre encontrados en el predio aeroportuario.

En el Aeropuerto de Puerto Iguazú registramos la presencia del felino yaguarundi (*Herpailurus yagouaroundi*), el cual fue retirado por personal del Parque Nacional Iguazú para su liberación fuera del predio. En este mismo aeropuerto también entregamos al refugio de animales silvestres Güirá Oga un ave yacutoro (*Pyroderus scutatus*) para su rehabilitación y liberación.

En San Luis rescatamos un cachorro de zorro gris (*Lycalopex gymnocercus*) y una vizcacha (*Lagostomus maximus*) los cuales fueron entregados a la Policía Ambiental de la Provincia de San Luis. A esta misma dependencia también le entregamos un ejemplar de pecarí de collar (*Pecari tajacu*) para su relocalización. La categoría de conservación de esta especie en Argentina es "vulnerable", es decir que se considera que posee un alto riesgo de extinción en estado de vida silvestre debido a la cacería y a la pérdida de bosque nativo. Por otro lado, en alianza con la Administración de

Parques Nacionales, colocamos cámaras trampa a fin de monitorear la población de pumas (*Puma concolor*) de la zona.

En el Aeropuerto de Comodoro Rivadavia durante el relevamiento biológico realizado por especialistas de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Buenos Aires, registramos por primera vez la presencia de la especie gallineta chica (*Rallus antarcticus*). Esta especie se encuentra en peligro de extinción según la categorización de las aves de Argentina 2015 debido a la fragmentación de su hábitat. En particular, los humedales de la Patagonia ocasionados por el sobrepastoreo y la presencia del visón americano (*Neovison vison*), una especie invasora que afecta considerablemente la biodiversidad de la región.

Sabemos lo importante que es la preservación de la biodiversidad, para la continuidad del negocio, la seguridad operacional y para nuestro bienestar como sociedad.



Reforestación en áreas clave

Iguazú

Como parte de nuestra gestión sustentable, realizamos un proyecto de reforestación en el que sembramos 146 plantas en el exterior público del Aeropuerto de Puerto Iguazú. De esta forma, colaboramos en la recuperación y en la mejora de la flora local mediante la inclusión de especies nativas.

Esta iniciativa, realizada junto con la empresa Arauco Argentina S. A. a cargo de la donación total de las especies, permitió acercar información de calidad a los pasajeros, acompañantes y miembros de la comunidad aeroportuaria sobre las diferentes variedades de plantas y su importancia para el ecosistema de Iguazú.

Además, la ampliación de la terminal de IGR tuvo como consecuencia la extracción de pinos que fueron entregados a Parques Nacionales para su reutilización y puesta en valor. La Unidad de Negocios Noreste retomó el compromiso asumido y no solo recuperó la flora, sino que se mejoró e incrementó la cobertura vegetal en las áreas intervenidas.



Córdoba

Se desarrolló un proyecto que surge de la necesidad de aportar a las prácticas ambientales sustentables que son eje de nuestra compañía, junto también con el propósito de renovar nuestra imagen frente a la naturaleza.

Teniendo en cuenta que el Aeropuerto de Córdoba cuenta con grandes extensiones verdes, el proyecto contempla la futura definición de áreas de permanencia corta con mobiliarios del tipo asientos, acompañadas por áreas de circulación que logren una integración con el edificio. El espacio de diseño propuesto cubre una superficie de 17.000 m², concentrándose en el área pública del lado tierra. Durante la realización de los trabajos, consideramos las especificaciones ambientales del entorno, plantando especies nativas que no generen riesgos a las existentes.



San Luis

A través de la plataforma *planner*, nuestro equipo dejó asentada la idea de ver cómo forestar los espacios verdes cercanos al aeropuerto, ya que muchas de las zonas estaban libres de vegetación.

En la reunión de mejora continua con todo el equipo de LUQ y los líderes, analizamos la propuesta en la matriz de priorización “esfuerzo/impacto” y llegamos a la conclusión de que era factible realizar la obra ya que generaría un alto impacto en los pasajeros y en los ciudadanos que visitan el aeropuerto. El proyecto lo llevó a cabo el Gobierno de la Provincia de San Luis con su personal propio y sin costo alguno. Por nuestra parte, pusimos a disposición personal a cargo de contactar a la Secretaría de Medio Ambiente provincial para presentar la propuesta.

En total, plantamos 125 árboles de la especie mora híbrida en el ingreso al aeropuerto, cantero de avenida de acceso principal, *parking* público, *parking* personal y sector radar. Además, en el sector plaza frente al edificio plantamos 90 plantas de las especies siempre verde y flores. La propuesta y ejecución del proyecto fueron revisadas por un técnico en forestación y un responsable al mando de un grupo de personas que ejecutaron el trabajo.

Alianzas estratégicas

El valor de la articulación público-privada y los programas y convenios implementados que generan valor a la sociedad.

Entendemos que el aporte a la sustentabilidad se logra a través de la articulación. Es por eso que generamos alianzas estratégicas con organizaciones nacionales e internacionales, públicas y privadas, para promover espacios de comunicación abiertos y seguros, y construir en conjunto acciones de valor al desarrollo sostenible.

ODS
3, 9, 17

Una trayectoria de alianzas público-privadas con valor

Buscamos un diálogo abierto y cercano con organismos de gobierno, entes reguladores, cámaras empresariales y organizaciones internacionales con el fin de construir juntos acciones y programas que nos permitan potenciar nuestro aporte al país y al desarrollo sostenible.

Contrato de Concesión del Grupo "A" del Sistema Nacional de Aeropuertos con el Estado Nacional Argentino.

1998

Convenio de colaboración entre la Dirección Nacional de Migraciones, PSA y Aeropuertos Argentina 2000

2005

Acta Acuerdo para la Adecuación del Contrato de Concesión e incorporación del Aeropuerto de Jujuy entre Aeropuertos Argentina 2000, el Estado Nacional Argentino y el gobierno de dicha provincia.

2007

Carta Intención y Convenio con la provincia de Santiago del Estero para la incorporación del Aeropuerto de Termas de Río Hondo.

Convenio de colaboración entre Aeropuertos Argentina 2000, Aerolíneas Argentinas y el ORSNA.

2012

Convenio de cooperación y asistencia técnica entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Aerolíneas Argentinas, Aeropuertos Argentina 2000 y la Federación Argentina del Personal Aeronáutico. Convenio de colaboración entre el Ministerio de Turismo de la Nación, Aerolíneas Argentinas.

Catedral Alta Patagonia y Aeropuertos Argentina 2000.

2014

Convenio de colaboración entre el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y Aeropuertos Argentina 2000.

Convenio de colaboración entre el Ministerio de Cultura de la Nación y Aeropuertos Argentina 2000.

Convenio de colaboración entre el Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Aeropuertos Argentina 2000.

2015

Convenio de colaboración entre el Ministerio de Seguridad de la Nación, PSA y Aeropuertos Argentina 2000.

2016

Convenio con la Autoridad Regulatoria Nuclear (ARN) de Presidencia de la Nación para la asignación de espacio físico, en el Aeropuerto Internacional de Salta, para la instalación de una estación de monitoreo de radionucleidos.

2017

Convenio de colaboración con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Comité Olímpico Argentino con motivo de los Juegos Olímpicos de la Juventud, Buenos Aires 2018.

Convenio de colaboración con el Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con motivo de difusión del programa "Study Buenos Aires".

Convenio de colaboración con el RENAPER para desarrollo de espacios, gestión y difusión del programa "Pasaporte al Instante".

Convenio de colaboración con el INADI en favor de una campaña de concientización en no discriminación.

Convenio de colaboración con la Secretaría de Salud para fomentar campaña de vacunación contra la fiebre amarilla en puestos de sanidad de frontera.

2018

Convenio con la Municipalidad de Las Heras, Mendoza, para el trabajo conjunto y promoción de la Fiesta de la Cosecha y actividades de la Vendimia.

Convenio de Colaboración entre Ministerio de Seguridad de la Nación, Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA) y Aeropuertos Argentina 2000 para el desarrollo de cursos de capacitación en materia de seguridad y combate contra el narcotráfico.

2019

Convenios con Ministerio de Salud de la Nación, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación para facilitar la importación de insumos y su almacenamiento durante el transcurso de la cuarentena obligatoria. Cruz Roja Argentina: Se habilitó un espacio de 860 metros cuadrados en el predio de la Unidad de Negocios Terminal de Cargas Argentinas en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza para facilitar el almacenamiento de mercaderías importadas para afrontar la crisis sanitaria. Cruz Roja Argentina estableció ese espacio como su centro logístico en el país.

Convenio de colaboración mutua entre el Min. De Cultura y Turismo de San Juan y AA2000 para la contribución en los festejos de la Fiesta Nacional del Sol efectuada del 25 al 29 de febrero.

Convenio para avance en las obras claves necesarias en el Aeropuerto Jorge Newbery, el 3 de julio, entre Aeropuertos Argentina 2000, AySA (Agua y Saneamientos Argentinos), ORSNA (Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos), ANAC.

2020

Acuerdo especial con el Ministerio de Salud de la Nación, para la bonificación del 100 % de todos los costos asociados de cargas (mayormente vacunas y medicamentos), que además reciben un tratamiento de máxima celeridad y prioridad.

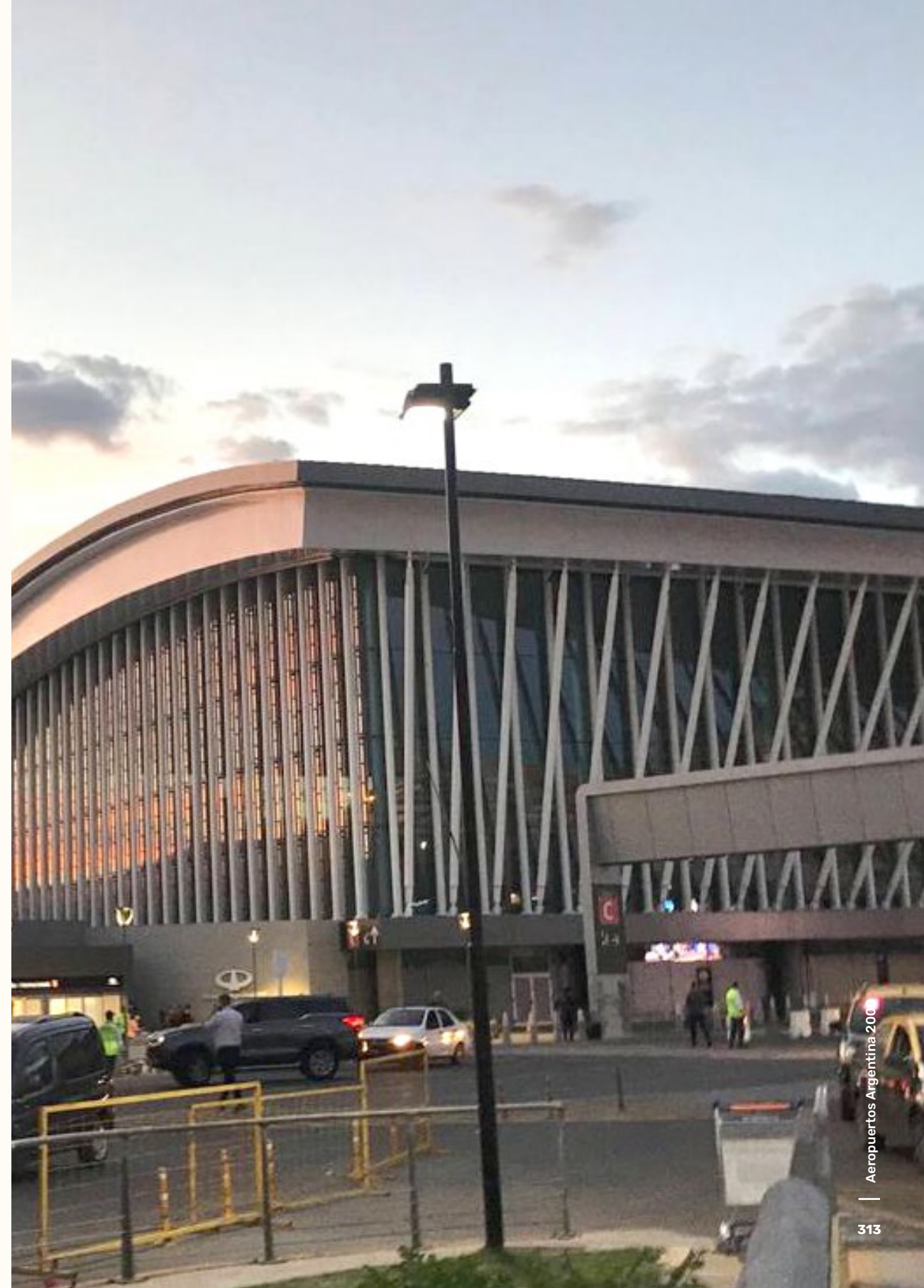
Convenio con el Ministerio de Ciencia y Tecnología de la Nación, para facilitar el proceso de importación de bienes e insumos utilizados para la investigación científica y tecnológica en nuestro país. Para ello, bonificamos los costos de servicios a todas las cargas que ingresen a TCA y estén destinadas a instituciones del sistema científico-tecnológico.

Firma del convenio con la Empresa Argentina de Navegación Aérea S.E.*

Participación en la Comisión Interministerial de Facilitación del Transporte Aéreo para la reactivación del transporte por vía aérea en nuestro país (ORSNA, PSA, EANA, Migraciones, Senasa, Aduana, Servicio Meteorológico Nacional, Sanidad de Fronteras, Aerolíneas Argentinas, Intercargo e Interpol).

2021

* Para más información sobre este convenio, ver la sección 5.2.4 del capítulo "Abrazando nuestras Comunidades"



Convenios y alianzas destacadas de 2021

Aeropuertos Argentina 2000 y The Mitre Corporation

Desde 1999 que Aeropuertos Argentina 2000 tiene una relación profesional ininterrumpida 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.

Los trabajos del laboratorio abarcan la ingeniería de sistemas del sector privado y la elaboración de soluciones informáticas para una operación eficiente del espacio aéreo. Además, incluyen la ingeniería aeroportuaria y de redes e integración de sistemas, el planeamiento de las capacidades aeroportuarias, el diseño y el análisis.

La emergencia sanitaria, al imponer restricciones para viajes, imposibilitó la realización de tareas presenciales programadas en Argentina y en los Estados Unidos. En un proceso de “nueva normalidad”, varios de los trabajos se desarrollaron vía redes digitales en forma remota.

Atendiendo la situación financiera complicada de toda la industria, y en particular de Aeropuertos Argentina 2000, por la caída total en los niveles de tráfico aéreo, MITRE adoptó en 2020 una “pausa estratégica temporal” con continuación de trabajos en desarrollo en sus laboratorios, reacomodando tareas, saldos y fondos propios de esa institución.

Durante este año, se continuó con el estudio “Rationalization of Airport Air Traffic infrastructure in the Greater Buenos Aires Area”. El estudio se ejecutó en el mes de noviembre (2 semanas), con ingenieros y técnicos de la empresa canadiense MDA GEOSPATIAL SERVICES INC, observaciones, registros y mediciones de alturas de objetos localizados previamente mediante imágenes satelitales, que pudieran ser reconocidos como obstrucciones del espacio aéreo en el área del AMBA, como parte de evaluaciones de Seguridad Aérea de la Terminal Aérea Buenos Aires.

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.

Convenio Aeropuertos Argentina 2000 y Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Nación

En noviembre de 2021, firmamos un convenio de colaboración con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Nación para brindar apoyo logístico e infraestructura para la importación de estas cargas. Nos comprometimos a bonificar los costos de los servicios de manipuleo, estadía y verificación a las cargas aéreas ingresadas a la Terminal de Cargas Argentina (TCA) para los insumos de investigación científica y tecnológica.

El convenio se enmarca en un trabajo colaborativo que se realiza desde el inicio de la pandemia en marzo de 2020, cuando decidimos bonificar en un 100 % los costos originados por servicios de manipuleo y estadía de las cargas aéreas ingresadas con insumos que estén relacionados directa o indirectamente con la investigación del COVID-19. Durante el período de pandemia por COVID-19, la carga beneficiada era únicamente aquella destinada a investigaciones relacionadas con el contexto sanitario.

A partir de 2021, ampliamos el alcance de la bonificación a todas las mercaderías de empresas inscriptas en el Registro de Organismos y Entidades Científicas y Tecnológicas (ROECYT), cuyos despachos de aduana cuenten con el certificado de importación para bienes a ser utilizados exclusivamente en investigaciones científicas y tecnológicas.



Alianza con la Cruz Roja Argentina

En el caso de Cruz Roja Argentina, el acuerdo firmado en 2020 sobre el Plan de Acción Integral por COVID-19 no sólo continúa vigente, sino que también se amplió el espacio cedido para la instalación y operación de un centro logístico de asistencia humanitaria para el Cono Sur de América (Hub Humanitario)⁹.

El convenio asegura que el espacio cedido y asignado sea devuelto una vez finalizado el período de vigencia del contrato. Además, especifica que cualquier mejora temporal y/o permanente, remodelación o demolición del espacio debe tener la aprobación expresa de Aeropuertos Argentina 2000. Por su parte, desde Aeropuertos Argentina 2000, pondremos a disposición de la operatoria del Hub Humanitario los operarios y las maquinarias necesarias.

⁹ Para más información sobre el Hub Humanitario, ir a la sección 5.2.3 en el capítulo "Abrazando nuestras comunidades"

El recorrido del pasajero

En los aeropuertos conviven y participan diversos actores que cumplen roles muy diferentes, pero todos ellos igual de importantes. El trayecto de un pasajero comienza en el momento en que llega al aeropuerto y se divide en partida, embarque y arribo al destino.



Estacionamiento

El primer contacto con un servicio del aeropuerto al ingresar a la terminal en vehículo propio, taxis o autobús.



Check-in

El pasajero entrega su documentación y recibe su tarjeta de embarque. También se puede hacer *online*, en cuyo caso la tarjeta de embarque es virtual y solo queda despachar el equipaje.



Baggage check-in

Entrega de equipaje luego de realizar el *check-in*.



Control de seguridad

La Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA) está a cargo del control de seguridad de los pasajeros para resguardar y garantizar la seguridad en el ecosistema aeroportuario. En el control de seguridad el pasajero debe pasar su equipaje de mano y artículos personales por una máquina de rayos X, y la persona por un detector de metales. Ante cualquier inconveniente, interviene la PSA o el personal de migraciones en vuelos internacionales.



Migraciones

A cargo de la Dirección Nacional de Migraciones (DNM), el pasajero debe presentar su documentación personal y tarjeta de embarque para que este organismo pueda registrar los ingresos y egresos de las personas del país.

Boarding gate

Una vez que comience el embarque, el personal de la línea aérea escanea las tarjetas de embarque de todos los pasajeros y verifican la identidad de cada uno.

Preembarque: Luego de realizar migraciones, queda esperar a la hora de salida. Durante este tiempo, el pasajero puede visitar los locales comerciales de la terminal (restaurantes, farmacias o tiendas) o una sala VIP del aeropuerto.



Entrada al avión

Los pasajeros son dirigidos por un conducto hasta la aeronave (manga), o mediante un autobús que los lleva a un estacionamiento remoto para la aeronave. Una vez que llegue al avión, los tripulantes de cabina reciben a los pasajeros, quienes acomodan sus pertenencias dentro del avión, se ponen el cinturón de seguridad y disfrutan del viaje.

Participación del sector público y organismos intervinientes dentro del aeropuerto

Nuestros aeropuertos son espacios de interacción constante entre diversos organismos. El sector público, el sector privado y nuestros grupos de interés recorren nuestras instalaciones día a día.

La zona pública de los aeropuertos es responsabilidad de nuestra compañía. Sin embargo, la zona estéril a partir de la cual comienzan los puestos de control hasta la aeronave 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.
- Agencia Nacional de Materiales Controlados.
- Servicio Meteorológico Nacional.

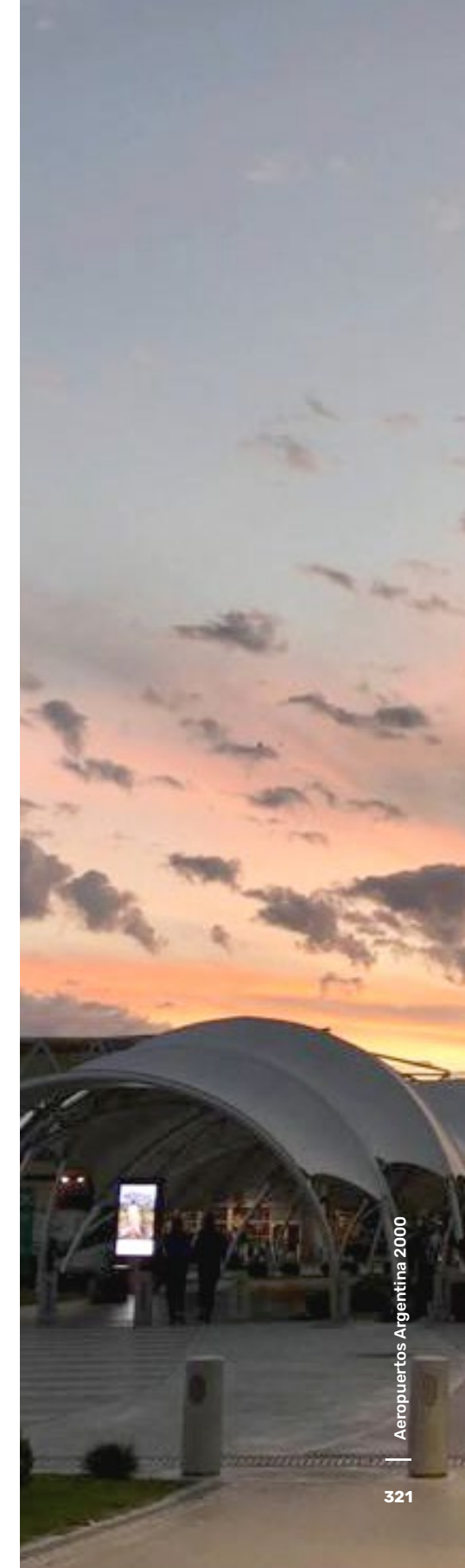
Particularmente, el ORSNA también se encarga de aprobar los planes de inversión en infraestructura, de su seguimiento y control.

Relaciones con los gobiernos

En 2021 organizamos junto a Cruz Roja una visita a la Quinta de Olivos y una reunión con el Presidente. Además, organizamos con el Gobernador de San Juan el anuncio de las obras que se realizaron en la provincia.

Desde TCA, este año organizamos el sistema de vacunas junto con el Ministerio de Salud, recibimos al Consejo Federal de Inversiones y nos reunimos con el Ministerio de Ciencia para presentar y difundir nuestra alianza.

Además, inauguramos AEP junto con ORSNA y el Ministerio de Transporte y Turismo y organizamos visitas tanto a los aeropuertos de Aeroparque y Ezeiza junto con el Ministerio de Transporte.



Alianzas estratégicas nacionales

Somos miembros de:

- Cámara Argentina de Turismo
- AMCHAM
- Cámara Argentina de Comercio y Servicios
- Asociación Argentina de Organizadores y Proveedores de Exposiciones, Congresos, Eventos y Burós de Convenciones (AOCA)
- Buenos Aires Convention & Visitors Bureau
- Destino Argentina
- Consejo Interamericano de Comercio y Producción
- Mendoza Bureau
- Salta Convention Bureau
- Cámara Argentino Armenia

Además, desde la gestión de sustentabilidad acompañamos diferentes instituciones:

- Apoyamos la Fundación para la Igualdad de Oportunidades Educativas (Cimientos)
- Apoyamos a Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento
- Fundación Dr. Juan Antonio Fernández
- Fundación Educativa San Lázaro
- Fundación Asistencia Social del Hospital de Clínicas "José De San Martín"
- Fundación del Centro de Estudios Infectológicos
- Cooperadora de Acción Social COAS
- Destino Argentina
- Buenos Aires Buró de convenciones & visitantes A.C.
- Cámara de Comercio de los Estados Unidos (AMCHAM)
- Asociación Argentina de Organizadores y Proveedores de Exposiciones Congresos Eventos y de Burose AOCA

Eduardo Eurnekian es vicepresidente de la Cámara Argentina de Comercio y Servicios, y del Consejo Interamericano de Comercio y Producción.



Desde TCA, tenemos diversas alianzas y acuerdos, tanto con organismos públicos como con cámaras y asociaciones:

- Ministerio de Salud de la Nación
- Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación
- Cruz Roja Argentina
- Ministerio de Defensa – Fuerza Aérea
- Contaduría General del Ejército
- Secretaría General de la Armada
- Cámara de Comercio Argentino-Holandesa
- Cámara de Exportadores de la República
- Cámara de Depósitos Fiscales

Alianzas estratégicas internacionales



Participación en congresos y ferias

Organizamos y formamos parte de congresos, ferias y charlas tanto nacionales como internacionales en pos de transmitir la importancia sobre la gestión sustentable y el desarrollo sostenible.

En 2021 participamos de:

- ACI World en México
- Almuerzo CiCyP
- AMCHAM CEO Talks con la participación de Daniel Ketchibachian

Tabla de contenidos GRI



Índice de contenidos GRI

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS | |
|----------------------------------|--|--|---------|--|-------------|-------|
| GRI 101: Fundamentos 2016 | | | | | | |
| Contenidos Generales | | | | | | |
| GRI 102: Contenidos Generales | 102-1 Nombre de la organización | 24 | | | | |
| | 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios | 24, 26-27, 34-37, 154-157 https://www.aa2000.com.ar/ Institucional | | | | |
| | 102-3 Ubicación de la sede | Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina | | | | |
| | 102-4 Ubicación de las operaciones | 24, 26-27 | | | | |
| | 102-5 Propiedad y forma jurídica | 24 https://www.aa2000.com.ar/ Autoridades | | | | |
| | 102-6 Mercados servidos | 24, 26-27, 34-37 https://www.aa2000.com.ar/ Institucional | | | | |
| | 102-7 Tamaño de la organización | 8-13, 34-37, 38-41 https://www.aa2000.com.ar/ Institucional | | | | |
| | 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores | 78-89 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 176 horas mensuales. | | | Principio 6 | 8, 10 |
| | 102-9 Cadena de suministro | 222-224 | | | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS | |
|--|--|--|---------|--|--------------|----|
| GRI 102: Contenidos Generales | 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 | 6, 28-31, 60-63, 264-267 | | | | |
| | 102-12 Iniciativas externas | 60-65, 190-191, 132-133, 248-249, 232-235, 251-261, 310-317, 320-324 | | | | |
| | 102-13 Afiliación a asociaciones | 310-317, 320-324 | | | | |
| | 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 14-21 | | | | |
| | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades | 14-21, 50-57, 60-63, 68-72, 330-335 | | | | |
| | 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta | 6, 28-31, 50-53, 60-63, 226-227 http://www.aa2000.com.ar/ Institucional | | | Principio 10 | |
| | 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | 50-57, 226-227 | | | Principio 10 | 16 |
| | 102-18 Estructura de gobernanza | 42-49 | | | | |
| | 102-19 Delegación de autoridad | 42-49 | | | | |
| 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | 42-49 La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de la coordinación de las acciones relacionadas con la gestión de sustentabilidad de AA2000. | | | | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|--------------------------------------|---|---|---------|--|-------|
| GRI 102: Contenidos Generales | 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | 47, 66-72 | | | 16 |
| | 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités | 42-49 Los CVs resumidos 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 | 46-47 | | | 5, 16 |
| | 102-25 Conflictos de intereses | 50-53, 226-227 | | | 16 |
| | 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 RRH, el Directorio se mantiene informado de los proyectos y estrategias en materia de sustentabilidad. | | | |
| | 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | 47 | | | |
| | 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. | | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|--------------------------------------|--|---|--|--|-----|
| GRI 102: Contenidos Generales | 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales | 50-57, evaluación de impactos ambientales | | | 16 |
| | 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo | 50-57 | | | |
| | 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 Eurnekian, participa en la elaboración y suscripción de los informes de sustentabilidad. | | | |
| | 102-35 Políticas de remuneración | 46, 118-122, 133-136 | | | |
| | 102-36 Proceso para determinar la remuneración | 46, 118-122, 133-136 | | | |
| | 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 | | Problema de confidencialidad. 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. | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|-------------------------------|---|---|--|--|-----|
| GRI 102: Contenidos Generales | 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual | | Problema de confidencialidad. 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 | 66-67 | | | |
| | 102-41 Acuerdos de negociación colectiva | 134-136 | | Principio 3 | 8 |
| | 102-42 Identificación y selección de grupos de interés | 66-67 | | | |
| | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés | 47, 66-72, 118-122, 130-132, 160-163, 166-185, 186-189, 189, 226-227, 301 | | | |
| | 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados | 68-72, 160-163, 186-189 | | | |
| | 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. | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|-------------------------------|---|--|---------|--|-----|
| GRI 102: Contenidos Generales | 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema | 68-72 | | | |
| | 102-47 Lista de los temas materiales | 68-72 | | | |
| | 102-48 Reexposición de la información | Todos los cambios relevantes 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 Período objeto del informe | Enero a diciembre de 2021 | | | |
| | 102-51 Fecha del último informe | Reporte de Sustentabilidad 2020 | | | |
| | 102-52 Ciclo de elaboración de informes | Anual | | | |
| | 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe | aeropuertossustentables@aa2000.com.ar | | | |
| | 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial. | | | |
| | 102-55 Índice de Contenidos GRI | 326-348 | | | |
| 102-56 Verificación externa | El Reporte de Sustentabilidad 2021 de AA2000 no cuenta con verificación externa. | | | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | 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 | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 38-41, 60-63, 68-72, 190-203, 222-224, 230-231, 236-242 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 14-17, 18-21, 38-41, 60-63, 68-72, 190-203, 222-224, 230-231, 236-242 | | | |
| GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 | 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | 8-13, 38-41, 190-203, 220-224, 230-231, 236-242 | | | 9, 11 |
| | 203-2 Impactos económicos indirectos significativos | 8-13, 190-191, 222-224, 230-231, 236-242 | | | 3, 8 |

Prácticas de adquisición

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-17, 18-21, 60-63, 68-72, 220-224 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 68-72, 220-227 | | | |
| GRI 204: Prácticas de adquisición 2016 | 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales | 222-224 | | | 8 |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|----------------------------------|---|--|---------|--|-----|
| Anti-corrupción | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 50-57, 60-63, 68-72, 226-227 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 14-21, 50-57, 60-63, 68-72, 226-227 | | | |
| GRI 205: Anti-corrupción 2016 | 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | 50-57, 226-227 | | Principio 10 | 16 |
| | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti-corrupción | 50-57, 226, 227 | | Principio 10 | 16 |
| | 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | En el marco del Código de Ética y Conducta corporativa, todos los colaboradores son capacitados en políticas y procedimientos organizacionales anticorrupción. 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 | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 263, 266-267, 286-300 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 263, 266-268, 286-300 | | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|----------------------------------|---|---|---------|--|-----------|
| Materiales | | | | | |
| GRI 301: Materiales 2016 | 301-2 Insumos reciclados | 290-300 | | Principio 8 | 8, 12 |
| | 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado | 290-300 | | Principio 8 | 8, 12 |
| Energía | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 263, 266-267, 272-277 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 263, 264-268, 272-277 | | | |
| GRI 302: Energía 2016 | 302-1 Consumo energético dentro de la organización | 264-265, 272-277 | | Principios 7 y 8 | 7, 12, 13 |
| | 302-4 Reducción del consumo energético | 272-277 | | Principios 8 y 9 | 7, 12, 13 |
| Agua y Efluentes | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 263, 266-267, 278-285 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 263-268, 278-285 | | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|----------------------------------|---|---|---------|--|-------|
| Agua y Efluentes | | | | | |
| GRI 303: Agua y Efluentes 2018 | 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido | 278-285 | | | 6 |
| | 303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua | 278-285 | | | 6 |
| | 303-3 Extracción de agua por fuente | 278-285 | | | 6 |
| | 303-4 Vertidos de agua | 278-285 | | | 6 |
| | 303-5 Consumo de agua | 264-265, 278-285 | | | 6 |
| Biodiversidad | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 64-65, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 263, 266-267, 302-307 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 263, 266-268, 302-307 | | | |
| GRI 304: Biodiversidad 2016 | 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad | 302-307 | | Principio 8 | 6, 15 |
| | 304-3 Hábitats protegidos o restaurados afectadas por la extracción de agua | 302-307 | | Principio 8 | 6, 15 |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|----------------------------------|--|--|--|--|------------------------------|
| Biodiversidad | | | | | |
| GRI 304: Biodiversidad 2016 | 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 | 302-307 | | Principio 8 | 6, 15 |
| Emisiones | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 64-65, 68-72 6, 14-21, 60-63, 68-72, 263, 266-267, 269-271 6, 14-17, 18-21, 60-63, 68-72, 263, 266-271 | | | |
| GRI 305: Emisiones 2016 | 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | | Información no disponible. Durante 2021 no se realizó el cálculo de emisiones (alcance 1) y se proyecta realizarlo en los próximos años. Información no disponible. Durante 2021 no se realizó el cálculo de emisiones (alcance 2) y se proyecta realizarlo en los próximos años. | Principios 7 y 8 Principios 7 y 8 | 12, 13, 15 12, 13, 15 |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|--|---|---|---------|--|-----|
| Residuos | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 64-65, 68-72 6, 14-21, 60-63, 68-72, 263, 266-267, 286-300 6, 14-17, 18-21, 60-63, 68-72, 263, 266-268, 286-300 | | | |
| GRI 306: Residuos 2020 | 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos 306-3 Residuos generados 306-4 Residuos no destinados a eliminación 306-5 Residuos destinados a eliminación | 286-300 286-300 286, 288, 294-300 286, 288 286, 288 | | | |
| Evaluación ambiental de proveedores | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 68-72 6, 14-21, 60-63, 68-72, 225, 263, 266-267 6, 14-21, 60-63, 68-72, 225, 263, 266-268 | | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|--------------|-----------|----------------------------|---------|--|-----|
|--------------|-----------|----------------------------|---------|--|-----|

Evaluación ambiental de proveedores

| | | | | | |
|---|--|-----|--|-------------|--|
| 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 | 225 | | Principio 8 | |
|---|--|-----|--|-------------|--|

Empleo

| | | | | | |
|----------------------------------|---|--|--|-------------|----------|
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 76-81, 123-129 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 68-72, 76-81, 900-100, 123-129 | | | |
| GRI 401: Empleo 2016 | 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | 90-100 | | 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 | 123-129 | | | 3, 5, 8 |
| | 401-3 Permiso parental | 126-129 | | Principio 6 | 5, 8 |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|--------------|-----------|----------------------------|---------|--|-----|
|--------------|-----------|----------------------------|---------|--|-----|

Salud y seguridad en el trabajo

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|------|
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 78-81, 137-149, 204-205, 206-208, 209, 210-211 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 68-72, 78-81, 137-149, 206-208, 210-211, 216-217 | | | |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 | 408-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral | 137-149, 206-208, 210-211, 216-217 | | | 3, 8 |
| | 408-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | 137-149, 206-208, 210-211, 216-217 | | | |
| | 408-3 Servicios de salud ocupacional | 78-81, 216-217, 137-149 | | | |
| | 408-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral | 78-81, 134-136, 216-217 | | | |
| | 408-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral | 101-117, 142, 210-211 | | | |
| | 408-6 Promoción de la salud de los trabajadores | 137-149, 206-208, 210-211, 216-217 | | | |
| | 403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo | 146-147 | | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|-------------------------------------|--|-----------------------------------|---------|--|-------------|
| Formación y enseñanza | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 101-117 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 68-72, 101-117, 118-122 | | | |
| GRI 404: Formación y enseñanza 2016 | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado | 8-13, 101-117 | | Principio 6 | 4, 5, 8, 10 |
| | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | 101-117 | | | 5, 8 |
| | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | 118-121 | | 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 | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 251-254 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 68-72, 251-254 | | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|--|---|----------------------------|---------|--|----------|
| Diversidad e igualdad de oportunidades | | | | | |
| GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016 | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 43, 78-89 | | Principio 6 | 5, 8 |
| | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | 78-81 | | Principio 6 | 5, 8, 10 |

No discriminación

| | | | | | |
|----------------------------------|--|---|--|-------------|------|
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 251-254 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 68-72, 251-254 | | | |
| 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 | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 134-136 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 134-136 | | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|--------------|-----------|----------------------------|---------|--|-----|
|--------------|-----------|----------------------------|---------|--|-----|

Libertad de asociación y negociación colectiva

| | | | | | |
|--|---|--|--|-------------|---|
| 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. ¿Sigue vigente? | | Principio 3 | 8 |
|--|---|--|--|-------------|---|

Trabajo infantil

| | | | | | |
|----------------------------------|---|---|--|-------------|-------|
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 251-254 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 68-72, 251-254 | | | |
| GRI 408: Trabajo-minfantil 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 | 6, 60-63, 64-65, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 251-254 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 68-72, 251-254 | | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|--------------|-----------|----------------------------|---------|--|-----|
|--------------|-----------|----------------------------|---------|--|-----|

Trabajo forzoso u obligatorio

| | | | | | |
|--|--|--|--|-------------|---|
| GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio | 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 | 6, 60-63, 64-65, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 228-231, 256-259 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 68-72, 228-231, 256-259 | | | |
| GRI 413: Comunidades Locales 2016 | 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | 160-163, 186-189, 228-261 | | Principio 1 | |
| | 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales | 209, 256-259, 302-307 | | Principio 1 | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|--|--|--|---------|--|----------|
| Evaluación social de los proveedores | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 64-65, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 220-227 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 68-72, 220-227 | | | |
| GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016 | 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | 222-227 | | Principio 2 | 5, 8, 16 |
| Política pública | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 64-65, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 310-317, 320-324 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 68-72, 310-317, 320-324 | | | |
| 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 2021. | | Principio 10 | 16 |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|---|---|---|---------|--|-----|
| Salud y seguridad de los clientes | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 64-65, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 152-153, 204-205 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 68-72, 204-217 | | | |
| 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 | 204-217 | | | |
| | 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | En 2021 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 | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 50-57, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 50-57, 60-63, 68-72 | | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página / Respuesta directa | Omisión | Principios del Pacto Global de Naciones Unidas | ODS |
|--------------|-----------|----------------------------|---------|--|-----|
|--------------|-----------|----------------------------|---------|--|-----|

Experiencia del cliente

| | | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------|--|--|--|
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 152-191 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 60-63, 68-72, 152-191 | | | |

Rentabilidad y atracción de inversiones

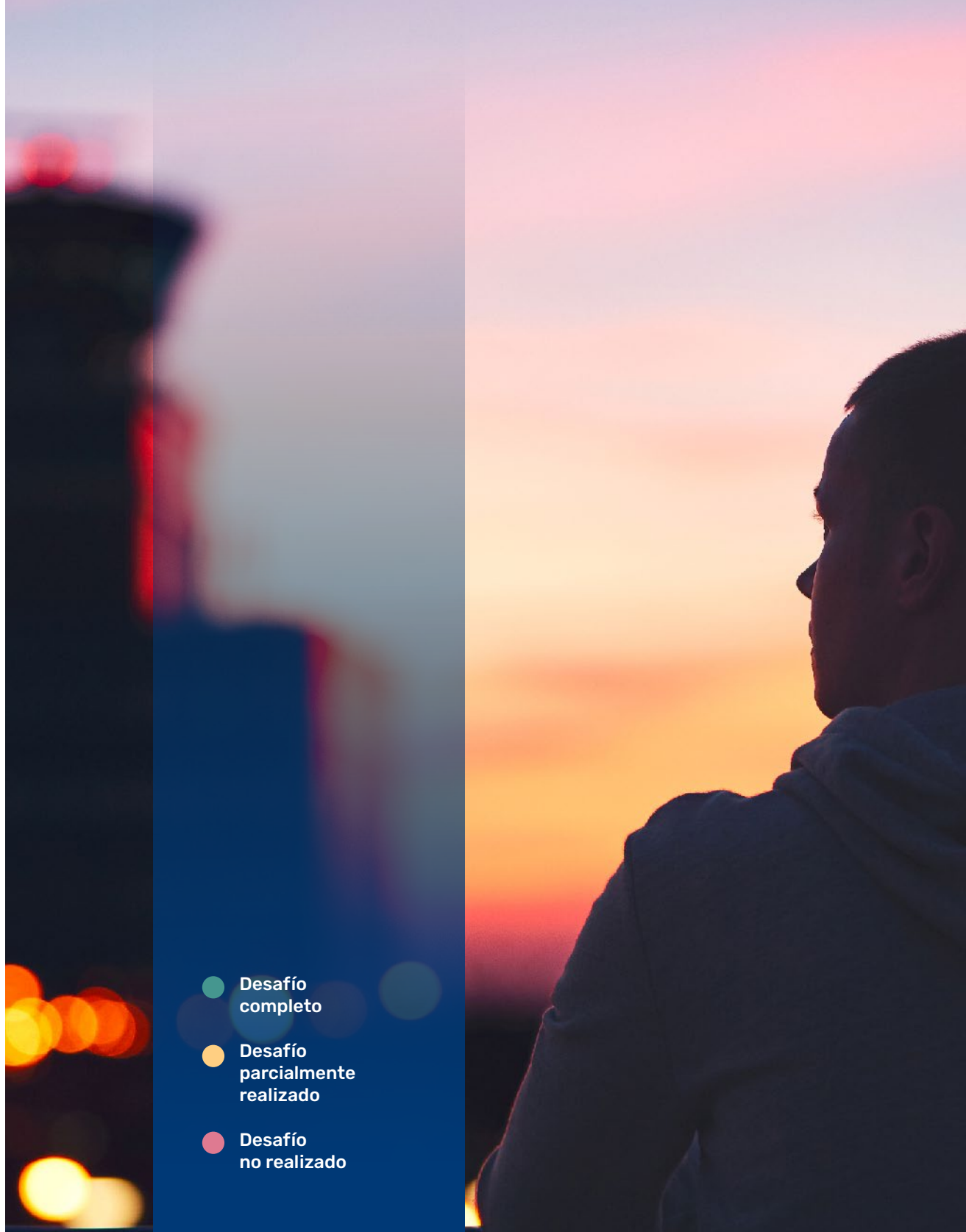
| | | | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------------------|--|--|--|
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 38-41, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 38-41, 60-63, 68-72 | | | |

Gestión de ruido

| | | | | | |
|-------------------------------------|--|--------------------------------------|--|--|--|
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 6, 60-63, 68-72 | | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | 6, 14-21, 60-63, 68-72, 263, 266-267 | | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 6, 263, 266-267 | | | |

Cumplimiento de desafíos 2021





- Desafío completo
- Desafío parcialmente realizado
- Desafío no realizado

| Objetivos 2021 | Cumplimiento |
|--|--------------|
| 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. | ● |
| Fomentar la cultura de seguridad operacional promoviendo la formación continua adaptada a la virtualidad, tanto para empleados como para contratistas. | ● |
| Potenciar la gestión basada en datos ampliando el alcance y funcionalidad de los sistemas core operativos. | ● |
| Sostener la operación, con todos sus protocolos, cuidando a nuestros equipos de trabajo para minimizar los riesgos de contagio. | ● |
| 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. | ● |
| Implementación de código QR para recibir consultas y reclamos. | ● |
| Nuevo manual de atención acorde a la operación en 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. | ● |

| Objetivos 2021 | Cumplimiento |
|---|--------------|
| Implementación de un <i>software</i> integral que permita la aceptación electrónica de las políticas por parte de los colaboradores, el envío de DD. JJ. de Conflictos de Intereses en formato digital, así como el seguimiento y archivo seguro y adecuado en legajos digitales. | ● |
| 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. | ● |
| Definición y aprobación de un protocolo de investigaciones internas de denuncias. | ● |
| Retomar plan de capacitaciones interrumpido durante 2020 a causa de la emergencia por COVID-19. | ● |
| Mantener el rol de anfitrión resguardando la salud de nuestros colaboradores. | ● |
| Diseñar y ejecutar la estrategia de gestión del talento. 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. | ● |
| Implementar nuevos procesos sostenibles para disminuir el uso de papel, incluso una vez finalizado el contexto de pandemia. | ● |
| 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. | ● |

| Objetivos 2021 | Cumplimiento |
|---|--------------|
| Continuar desarrollando planes de gestión de residuos para la emergencia sanitaria por COVID-19. | ● |
| Diseñar la estrategia IT para el nuevo contexto de la empresa. | ● |
| 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. | ● |
| Unificar criterios de selección de proveedores entre las Unidades de Negocio. | ● |
| Confeccionar política de inclusión de proveedores sustentables. | ● |
| Desarrollar alianzas estratégicas con proveedores locales para la prestación de servicios. | ● |
| Continuar transformando la infraestructura, recursos y herramientas con el objetivo de lograr eficiencia y adaptación virtual/presencial. | ● |

La mirada puesta en el futuro: desafíos 2022

Revisar las matrices de riesgos y controles, promoviendo mejoras y automatizaciones en los respectivos procesos de negocio.

1

Implementación del programa **Pasajero Sustentable**.

3

Implementación del Programa de **accesibilidad en los aeropuertos**.

4

Promover el crecimiento y solidez del cumplimiento y desarrollo del Programa de Integridad de AA2000.

2

Armado de **Manual de compras sustentables**.

5

Iniciar los procesos de segregado y reciclado.

6

Definición de KPI para medición de calidad de servicios.

7

Establecer un mapeo de riesgos a nivel país, de manera de determinar las acciones necesarias para garantizar la seguridad operacional.

8

Mantener los niveles de ASQ de la última encuesta (1Q 2020) mediante la herramienta ESA.

9

Monitorear, desde la gestión de datos, **el flujo de pasajeros en terminales mediante la herramienta BlipTrack**.

10

Ampliar la oferta **gastronómica** con opciones de menú para celíacos, veganos e infantiles, y mejoras en la calidad del servicio.

11

Continuar con las obras de infraestructura para ampliaciones, modificaciones y mejoras de las instalaciones de las terminales.

12

Desarrollar un programa de diversidad, equidad e inclusión.

13

Continuar avanzando con la evolución cultural y la gestión ágil de equipos para entregar mejores resultados a todos los *stakeholders*.

14

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
Carla Nuñez Morales
Daniel Burgueño
Facundo Mac Donald

Medio ambiente

Pablo Duran

Control de fauna

Adrián Luna

Biodiversidad

Ana Cecilia Friljanic

Dirección de Recursos Humanos

Ezequiel Vera
Lorena Landaburu
Leonardo Rossi

Dirección de Administración y Finanzas

Rocio Fernandez Velazquez

Compras y Contrataciones

Juan Manuel Gonzalez
Juan Cáceres

Juan Antonio Ferrer

Nadia Castro

Relación con inversores

Gimena Albanesi

Dirección de Asuntos Legales

Leticia Faulin

Dirección de Compliance

Gustavo Zaniboni
Andrea Stambulli
Elisa Salinas
Enrique Catalano

Dirección de Experiencia del Cliente

Atención al cliente

Lorena Furlan

Marketing

Carolina Chapotot

Brenda Basso

Asuntos corporativos

Gaston Sandler
Victoria Santamarta

Calidad y procedimientos

Valentino Piatek
Candelaria Campos La Manna

Sistemas

Federico Buzzoni

Data Science

Cecilia Raimundo

Desarrollo de Negocios y Programas Internacionales

Roberto Curilovic

Edificio Corporativo Seguridad e higiene

Walter Fernández

UN EZEIZA

Experiencia del cliente

Sebastián Presti

Gerencia comercial

Lucas Rudi
Mariana Camodeca
Rodolfo Chesta
Ximena De Alva
Romina Hee
Emanuel Dragui

Servicios VIP

María García Poultryer

UN AEROPARQUE

PM

Sofía Skrapo

Experiencia del pasajero

Verónica Terzi

Cecilia Anta

Gerencia comercial

Alvaro Zambonini Saez

Dario Hernandez Arce

Marianela Lopez

Andrea Soledad

Yanina Costalunga

Servicios VIP

Marisa Nigro

UN SUR

Gerencia comercial

María Victoria Rosenblat
Tomas Ayerza
Cintia Yapur

PM

Santiago Arias

UN OESTE

Gerencia comercial

Agustín Ceballos
Mariela Estalles
PM
Milagros Baztan

UN NORESTE

Gerencia comercial

Facundo Saigg Ashadjian

PM

Pablo Saldhubere

TCA

PM

Martin Ferraro

Gerencia general

Lorena Martín

Agradecemos a nuestros colaboradores que cedieron sus fotos para publicar en este reporte: Florencia Agostina Molle, Verónica Pardo, Florencia Ragonesi, Andrés Maximiliano Sánchez, Alberto Tapia, Ricardo Victorio, Gustavo Previgliano, César Algo Pozzi, Carlos Urrea, Gustavo Nieva, Fabricio Guzmán, Matías David Tejerina, Miguel Bravo.

Reporte de Sustentabilidad

Dirección de experiencia del cliente de Aeropuertos Argentina 2000
Manuel Aubone

Coordinación general

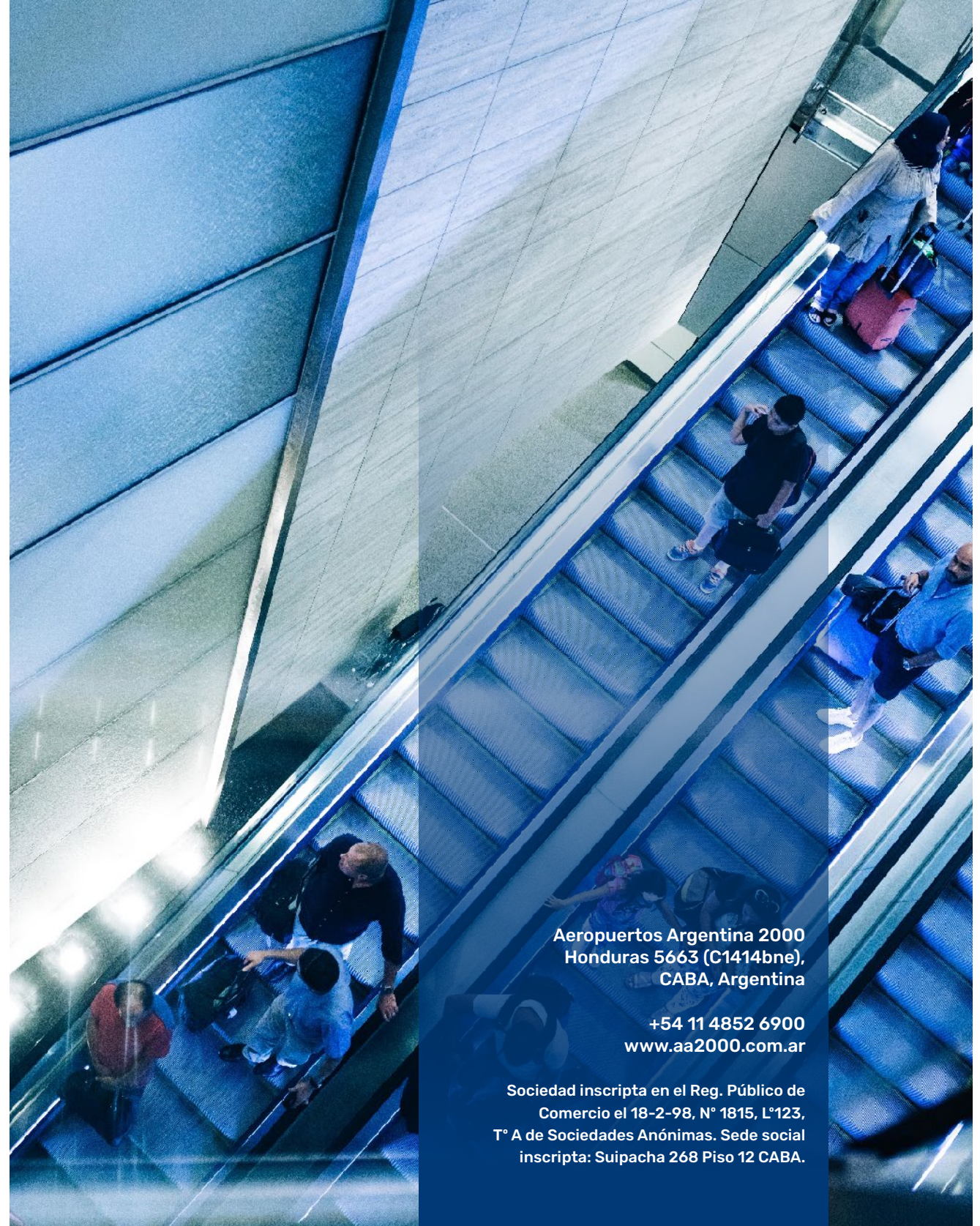
Gerencia de Sustentabilidad
Carolina Dal Bó
Marina Ray
Julieta Scaramella

Diseño

Bme Diseño
www.bmedisen.com

Facilitadores externos

Sustenia
www.sustenia.com.ar



Aeropuertos Argentina 2000
Honduras 5663 (C1414bne),
CABA, Argentina

+54 11 4852 6900
www.aa2000.com.ar

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



Aeropuertos **Argentina 2000**