

Reporte de
Sustentabilidad

2022



Aeropuertos **Argentina 2000**

Reporte de
Sustentabilidad
2022



Aeropuertos **Argentina 2000**

Contenido

Indicadores de Impacto
Pág. 8

Carta del Presidente
Pág. 14

Carta del CEO
Pág. 16

1

2

3

4

5

6

7

8

INTRODUCCIÓN
Pág. 18

SUSTENTABILIDAD
Pág. 44

EXPERIENCIA
Superando las expectativas de nuestros clientes
Pág. 58

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO
Fortalecer una cultura de Innovación, Agilidad e Inclusión
Pág. 102

INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES
Operar con Seguridad y Eficiencia
Pág. 166

IMPACTO SOCIAL
Crear un Impacto Positivo en las Comunidades donde Operamos
Pág. 190

ACCIÓN POR EL CLIMA
Gestionar Responsablemente nuestro Impacto Ambiental.
Pág. 222

ALIANZAS ESTRATÉGICAS
Valorando la articulación para el desempeño responsable del negocio
Pág. 272

Tabla de contenidos GRI
Pág. 268

Cumplimiento de desafíos 2022
Pág. 286

Desafíos 2023
Pág. 289

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

A través de la sistematización y seguimiento de indicadores financieros y no financieros, en Aeropuertos Argentina 2000 medimos nuestro impacto con el objetivo de potenciar los positivos y mitigar los negativos y así, contribuir en el desarrollo de un negocio y futuro sostenible.

IMPACTO ECONÓMICO Y FINANCIERO

\$21.996

millones en inversión en infraestructura
vs. \$61.521 millones en 2021 (1)

\$49.011

millones EBITDA
vs. \$16.143 millones en 2021 (1)

\$40.638

millones de resultado del ejercicio
vs. (\$5) millones en 2021 (1)

(1) Datos re-expresados por inflación a diciembre de 2022.

NUESTROS PASAJEROS:

Superando las expectativas de nuestros clientes.

32.699.846

Pasajeros
vs. **12.823.903** en 2021

181.304

movimiento de carga (tn)
vs. **174.263** en 2021

370.710

movimiento de aeronaves
vs. **218.560** en 2021

70

líneas aéreas activas
vs. **57** en 2021

35

Aeropuertos
vs. **35** en 2021

NUESTRA GENTE:

Construir una cultura de innovación, agilidad e inclusión

2.531

colaboradores
vs. **2.497** en 2021

23,82%

porcentaje de mujeres
vs. **22,75%** en 2021

8 hs

de formación promedio por empleado
vs. **10** en 2021

36%

de puestos cubiertos por empleados
vs. **50%** en 2021

\$12.281.528.344

en pago en sueldos y cargas socias
vs. **\$5.717.531.587** en 2021

NUESTROS DESTINOS

Impacto social

93%

de gasto en proveedores locales

vs. 95% en 2021

\$378.195.010

en inversión social privada

vs. \$63.830.813 en 2021

IMPACTO AMBIENTAL:

Acción por el clima

\$5.288.100

en inversiones y otros gastos ambientales

vs. \$127.046.192 en 2021 (1)

105.873.990

consumo de energía eléctrica (Mwh)

vs. 86.942.835 en 2021 (2)

1.631.582

consumo de gas natural (m³)

vs. 1.391.091 en 2021 (2)

1.838.957

consumo de agua (m³)

vs. 1.689.378 en 2021 (2)

(1) Datos re-expresados por inflación a diciembre de 2022.

(2) El aumento está alineado al incremento en la cantidad de pasajeros en 2022.



Carta del Presidente

El año 2022 fue un período de reconstrucción y crecimiento después de un tiempo cargado de dificultades. Pusimos en marcha un ambicioso plan de infraestructura en el interior del país para dotar a nuestros aeropuertos con la tecnología y seguridad necesarias con el objetivo de hacerlos más eficientes y seguros.

Una gran noticia de este año, además, fue el reinicio de las obras de la Nueva Terminal de Partidas de Ezeiza para colocar al principal aeropuerto internacional en la vanguardia de la industria. Hace apenas unas semanas, el 14 de abril de 2023, pudimos recibir al Presidente de la Nación en el acto inaugural y unos días después quedó operativa para que millones de viajeros la puedan disfrutar en los próximos años.

La industria atraviesa un proceso de cambio que nos desafía en forma permanente, exigiendo que saquemos lo mejor de nosotros para atender la demanda de pasajeros más informados y exigentes. Debemos poner toda nuestra energía en acelerar el proceso de transformación en el que estamos inmersos, en donde la digitalización ocupa un papel determinante.

Para ello, en 2022 continuamos desarrollando la mejora de nuestra capacidad analítica, lo que nos ha permitido contar con una visión más clara y detallada de la operación de nuestros aeropuertos y mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Lanzamos nuestra Estrategia de sustentabilidad con el compromiso de gestionar el negocio optimizando los impactos en el planeta y las personas, formalizando a nivel compañía nuestro aporte al Pacto Global de Naciones Únicas y la Agenda de desarrollo sostenible al 2030.

El trabajo en colaboración con la comunidad aeroportuaria, con los organismos públicos y con nuestros grupos de interés es fundamental para crecer manteniendo una visión amplia y contemplando distintos puntos de vista. Fue muy importante haber expuesto nuestra visión y nutrirnos de los inter-

cambios de experiencias en el encuentro anual de ACI-LAC (Consejo Internacional de Aeropuertos de Latinoamérica y Caribe), del que fuimos anfitriones y del que participaron más de 300 representantes de la industria de toda la región, tanto públicos como privados.

En términos ambientales, continuamos trabajado en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero gracias a la implementación de prácticas de eficiencia energética en nuestras operaciones, como son el cambio de la matriz hacia fuentes renovables y el programa de eliminación del uso de plásticos de uno solo uso de los aeropuertos.

Como ha sido 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 fomentando la inclusión.

Agradezco a todo nuestro equipo de colaboradores por su compromiso y apoyo en este camino de crecimiento. Ha sido un año con muchos éxitos y que nos preparó para el 2023, año de nuestro 25 aniversario, de la mejor manera.

Continuaremos trabajando juntos, con responsabilidad y transparencia, para seguir avanzando en la consecución de nuestros objetivos, y en la creación de valor compartido para nosotros, para nuestros grupos de interés, y para las comunidades que servimos.

Atentamente,

Martín Eurnekian



Me complace presentar el décimo segundo Reporte de Sustentabilidad de Aeropuertos Argentina 2000, siguiendo los lineamientos y estándares más reconocidos de rendición de cuentas.

Luego de dos años muy difíciles para nuestra industria, durante 2022 la actividad comenzó a recuperarse notablemente. Los pasajeros crecieron 155% respecto de 2021, aunque todavía estuvieron un 22% por debajo de los niveles de 2019. Este crecimiento contribuyó a generar ingresos por \$112.055.914.843. El resultado neto del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022 arrojó una ganancia de \$40.638.030.971, frente a una pérdida de \$4.963.622 registrada en 2021.

Esta recuperación de la actividad nos demandó un gran esfuerzo en términos operativos y de gestión de los recursos, y estuvimos a la altura del desafío.

La terminal de cargas contribuyó sustancialmente con nuestra recuperación. Durante 2022 los volúmenes transportados superaron a los registrados en prepandemia. El movimiento de carga anual fue de 182.491 toneladas.

Cumplimos un año de la formación del equipo de ciencia de datos. Entendemos que los datos son un activo fundamental en el desarrollo del negocio de manera eficiente y de los procesos de toma de decisiones. En este marco, automatizamos tableros de diferentes áreas de negocio; lanzamos el proceso

de gobierno de datos, para garantizar el origen, la calidad, y asignar responsabilidades sobre los mismos, y comenzamos a utilizar algoritmos de predicción para realizar estimaciones de tráfico a corto, mediano y largo plazo; lo que nos permite planificar mejor y ser más eficientes en la asignación de los recursos aeroportuarios.

Entendiendo que la inversión en infraestructura es determinante para operar con eficiencia y seguridad, durante el año invertimos \$21.995.877.987, principalmente en los aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque, Bariloche, Posadas, Santa Rosa y Jujuy, como parte de un amplio plan federal de obras. Finalizamos seis obras, pusimos en marcha 13 y reiniciamos otras cinco que habían sido interrumpidas durante la pandemia. Entre las últimas, se destaca la Nueva Terminal de Partidas de Ezeiza, que recientemente comenzó a operar y que representa la síntesis de todo nuestro conocimiento técnico y del trabajo en colaboración con la comunidad aeroportuaria.

Además, continuamos invirtiendo en nuestra gente siendo que ellos son nuestro principal activo. Organizamos 144 cursos, que alcanzaron a 2.246 personas (cerca de

un 90% del total del personal) y un total de 20.716 horas de formación. Agradezco profundamente a los casi 2.500 trabajadores que dan lo mejor de sí mismos cada día.

En cuanto al cuidado ambiental, tomamos medidas para ser más eficientes en el consumo de energía en todas las unidades de negocio, logrando altos porcentajes de reducción. Es un orgullo poder decir que a partir de febrero 2023 el 90% de la energía que se consume en Ezeiza, y el 100% de la que utiliza la nueva terminal de partidas, provienen de fuentes renovables. También lanzamos una iniciativa para reducir los plásticos descartables al 2025, en la que participaron 8 de nuestros aeropuertos y adhirieron al compromiso 39 marcas y 79 locales de nuestra comunidad aeroportuaria.

También avanzamos en términos de accesibilidad dictando capacitaciones y encuentros de concientización. En este marco, obtuvimos la certificación de accesibilidad de ALPI en el aeropuerto de Mendoza.

Hemos recuperado el impulso y estamos en la senda del crecimiento. Pero no podremos alcanzar nuestros objetivos si pretendemos hacerlo aislados. Somos parte de un ecosistema que se retroalimenta todo el tiempo y esa dinámica condiciona nuestro presente y futuro. Por eso, quiero agradecer a todos nuestros colaboradores, clientes y grupos de interés por su compromiso y apoyo permanente en esta labor de construir una empresa más sostenible y responsable.

Muchas gracias,

Daniel Ketchibachian

Hemos recuperado el impulso y estamos en la senda del crecimiento





3. 9. 10.

Introducción



Es nuestra ambición ser líderes y referentes de la industria, queridos por nuestros clientes, empleados y stakeholders, para ser sustentables a largo plazo.

35

aeropuertos en todo el país

2.201

colaboradores adhirieron al Código de Conducta

90%

del tráfico aerocomercial del país

1.761

participantes realizaron la capacitación sobre el programa de integridad



Aeropuertos Argentina 2000

Perfil de la empresa

Seguimos trabajando para conectar personas con el resto del mundo.

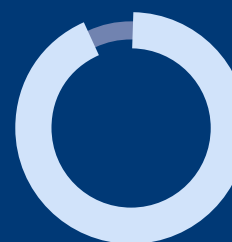
Desde 1998 y con 35 terminales áreas dentro del territorio nacional argentino, nos convertimos en el mayor operador aeroportuario del país. Fieles a nuestro propósito trabajamos todos los días pensando en superar las expectativas de nuestros clientes, proponiendo servicios al pasajero para que su viaje comience desde el momento que la persona ingresa al aeropuerto y tenga una gran experiencia desde el inicio.

Ponemos a las personas en el centro de todas nuestras decisiones para que nuestros más de 2.500 empleados nos sigan eligiendo como el mejor lugar para trabajar.

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>

35
aeropuertos en todo el país

1998
inicio de concesión

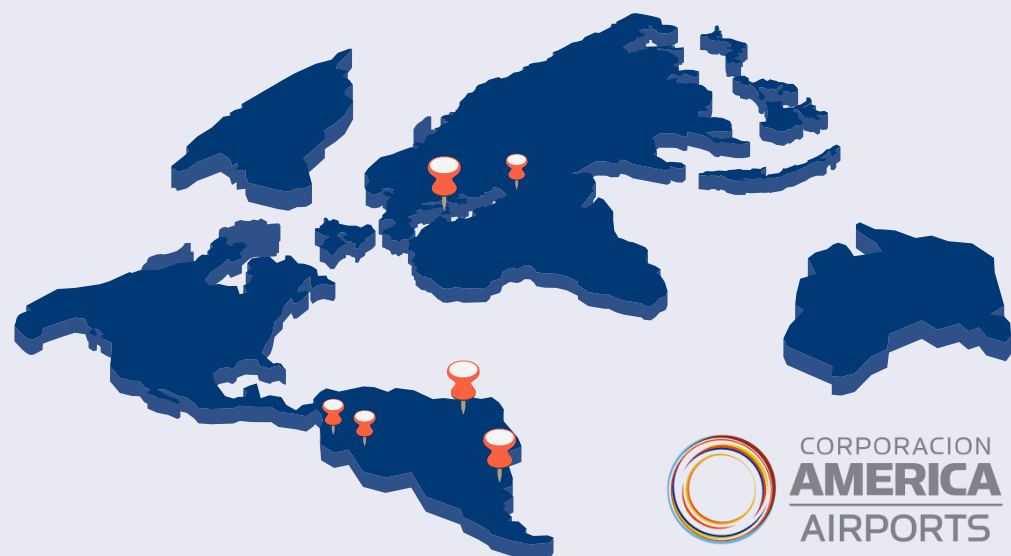


90%
del tráfico
aero comercial del país

+24
años de experiencia

32.699.846
pasajeros en 2022

2.531
colaboradores



Presentación de CAAP

Aeropuertos Argentina 2000 es parte de Corporación América Airports, uno de los operadores aeroportuarios privados líderes del mundo, que opera y administra 53 aeropuertos en 6 países: Argentina, Armenia, Brasil, Ecuador, Italia y Uruguay.

Sus operaciones incluyen 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

3
continentes

66 millones
de pasajeros

Estrategia corporativa: Mi Aeropuerto

Desde nuestra estrategia “Mi Aeropuerto” buscamos ser líderes y referentes de la industria, queridos por nuestros clientes, empleados y grupos de interés, para ser sustentables a largo plazo.

Para ello, desarrollamos equipos de trabajo multidisciplinarios que utilizan metodologías ágiles para avanzar capturando valor con mayor velocidad. Por su parte, para transmitir la estrategia en todas las operaciones del negocio, realizamos campañas

de comunicación y capacitaciones basadas en sus pilares, y con el foco en nuestro propósito. Además, la estrategia toma acción en cuanto a que las diferentes unidades de negocios y áreas tienen objetivos que responden a estos compromisos, y se deben cumplir mediante las acciones y responsabilidades del día a día.





Terminal de Cargas Argentina (TCA)

TCA es una 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.

Este año los volúmenes transportados superaron los valores prepandemia de 2019.

14.897

clientes

182.491

toneladas de movimiento de carga anual

2,65%

de crecimiento anual en los volúmenes

7,33%

de disminución de la estadía anual promedio de carga

Contexto y desempeño económico

Durante 2022 hubo una fuerte recuperación de la actividad, después de más de dos años en que la pandemia de COVID-19 afectó muy negativamente el volumen de pasajeros. La reactivación, que había comenzado en el último trimestre de 2021, cuando se levantaron las restricciones a la operación internacional, y reapertura de fronteras, continuó a ritmo sostenido durante 2022. Año contra año, el volumen de pasajeros creció 155%, con incremento de pasajeros en cada mes. En este escenario, el ejercicio económico registró ingresos por \$112.055.914.843. El resultado neto del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022 arrojó una ganancia de \$40.638.030.971 y el patrimonio neto a dicha fecha alcanzó \$139.487.495.104.

Continuando la estrategia de fortalecer la situación financiera de la compañía y fondar los compromisos de obra, reforzamos la caja de la compañía mediante la emisión de Obligaciones Negociables (ONs) dollar-linked en el mercado de capitales local por un monto US\$138 millones con vencimiento final en 2032, y ONs adicionales por un total de US\$86 millones con vencimiento final entre 36 meses y 48 meses.

Para el año 2023, esperamos que el volumen de pasajeros se mantenga en el camino de recuperación en el frente internacional, y continuado crecimiento en el segmento doméstico - que ya alcanzó los niveles prepandemia- que conduzca a generar un impacto positivo en el resultado de las operaciones. Simultáneamente, en el contexto de recuperación sostenida de pasajeros seguimos trabajando con foco en un estricto seguimiento de los costos operativos de la Sociedad, que permita aprovechar la eficiencia alcanzada durante el tiempo de pandemia.

Asimismo, esperamos continuar con la ejecución del programa de capex (inversión en obras) establecido en nuestro marco contractual, con una proyección de obras tanto en los aeropuertos del área de Buenos Aires como en varios aeropuertos en el interior del país, continuando con el programa de mejora y modernización de la infraestructura aeroportuaria con una mirada federal.

Principales indicadores económico - financieros (millones de pesos)

VENTAS \$112.056 vs. \$61.521 en 2021	EBITDA \$49.011 vs. \$16.143 en 2021	RESULTADO DEL EJERCICIO \$40.638 vs. -\$5 en 2021
---	--	---

GANANCIA OPERATIVA DEL EJERCICIO \$33.630 vs. -\$1.502 en 2021	PATRIMONIO NETO \$139.487 vs. \$131.132 en 2021	DEUDA FINANCIERA NO CORRIENTE \$115.265 vs. \$101.022 en 2021
--	---	---

DEUDA FINANCIERA CORRIENTE \$12.093 vs. \$23.633 en 2021	GANANCIAS POR ACCIÓN BÁSICAS ATRIBUIBLES A ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA (\$ POR ACCIÓN) \$157,1966 vs. -\$2,4618 en 2021
--	--

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	2021 ⁽¹⁾	2022
Datos agregados		
Accionistas - pago de dividendos	\$0	\$370
Costos financieros	\$10.604	-\$1.294
Inversión en el negocio	\$10.705	\$21.996
Pago a proveedores	\$65.693	\$73.549
Empleados - Salarios y beneficios sociales	\$15.669	\$22.055
Clientes - Ingresos de actividades ordinarias	\$61.521	\$112.056
Comunidad - Inversión social privada	\$57	\$378
Medio ambiente - Gastos totales	\$247	\$375
Gobierno - Tasas e impuestos	\$4.552	\$7.644

(1) Datos re-expresados por inflación a diciembre 2022.



Gobierno corporativo

El gobierno corporativo de la compañía considera, durante la toma de decisiones todas las fuentes que pueden contribuir a que las acciones realizadas por Aeropuertos Argentinas 2000 sean óptimas y mantengan su alineación con los objetivos y estrategias de la compañía de forma responsable, ética y transparente.

EQUIPO DE DIRECCIÓN

Una gestión basada en la confiabilidad, integridad y conocimiento.

En Aeropuertos Argentina 2000 contamos con un Directorio con líderes idóneos y preparados para adaptarse y desempeñarse en un contexto de permanente transformación. Ejercen sus funciones de manera responsable basados en los principios de ética y la transparencia, cumpliendo con el marco legal vigente y transmitiendo los valores cor-

porativos y la cultura de la compañía con los grupos de interés.

Los siete miembros que conforman el Directorio, de los cuales tres son de carácter independiente en los términos de las normas de la Comisión de Valores (CNV) y un director suplente, son designados por la Asamblea de Accionistas considerando su formación, trayectoria y el aporte que pudieran realizar al Directorio.

El Directorio se reúne de forma periódica, durante 2022 se celebraron 22 reuniones siendo la mayoría de manera virtual. Los principales temas tratados se centraron en la aprobación de estados financieros; la emisión de obligaciones negociables; y el otorgamiento de poderes. Por su parte, las gerencias presentan al Directorio los diferentes planes, proyectos y presupuesto de la Sociedad con la debida antelación y éstos son aprobados por todos los miembros en las reuniones de directorio.

EL DIRECTORIO ³

Presidente	Martín Francisco Antranik Eurnekian
Vicepresidente	Antonio Matías Patanian
Director Titular	Máximo Luis Bomchil
Director Titular	Orlando J. Ferreres
Director Titular	Jorge González Galé
Director Titular	Agustín Herrera
Director Titular	Anibal José Pitelli
Director Suplente	Gustavo Pablo Lupetti

Características:

Selección y nombramiento por la Asamblea de Accionistas.

Formación y participación en foros y otros eventos en sustentabilidad.

Conflictos de Interés regidos por el Código de Conducta y políticas internas.

Remuneración aprobada por los accionistas y alineada a los objetivos del negocio.

Evaluación por parte de la asamblea de accionistas.

Comunicación permanente con los grupos de interés.

³ Todos los miembros del Directorio son argentinos. El 30% de los directores se encuentra en el grupo etario de 30 a 50 años, mientras que el 70% restante pertenece al grupo etario de + 50 años.

La Comisión fiscalizadora está conformada por síndicos titulares: Patricio Alberto Martín, Tomás Miguel Araya y Alejandro Esteban Messineo. Síndicos suplentes: Francisco Martín Gutiérrez, Federico Campolieti y Ariadna Laura Artopoulos.

Funciones del Directorio

Entre sus principales funciones, el Directorio tiene la responsabilidad de determinar y aprobar la misión, la visión, los valores corporativos y promover la cultura garantizando el acatamiento de los más altos estándares de ética e integridad en función del interés de la sociedad y sus accionistas. Además, de reunirse trimestralmente para analizar y aprobar los estados contables de la socie-

dad, que se presentan luego ante los organismos de contralor: Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA), Comisión Nacional de Valores (CNV), Bolsas y Mercados Argentinos S.A. y Mercado Abierto Electrónico S.A., y ante la Bolsa de Comercio de Luxemburgo.

Otras funciones del Directorio son:

1.

Aprobación y supervisión de la estrategia y políticas generales.

2.

Diseño y monitoreo de las estructuras y prácticas de gobierno societario.

3.

Garantizar la integridad de la gestión.

4.

Evaluar y revisar la eficacia de los sistemas de control interno.

5.

Aprobar inversiones, concesiones o transacciones que sean estratégicas con excepción de las que se aprueban en la asamblea de accionistas.

6.

Determinar la estructura organizacional y el funcionamiento del directorio.

7.

Convocar las Asambleas de Accionistas, preparar el orden del día y proponer resoluciones.

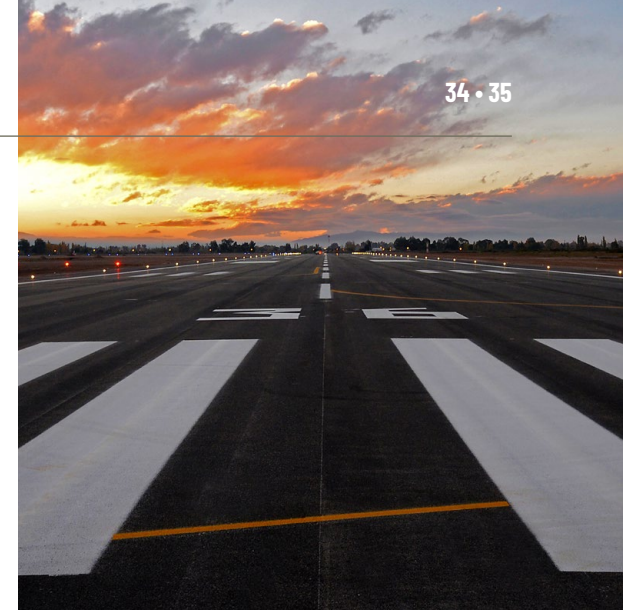
8.

Desarrollar y supervisar los programas de formación para directores y sus reportes.

FUNCIÓN DEL DIRECTORIO EN LA SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE IMPACTOS

Guiados por nuestros valores y con la ambición de ser líderes y referentes en la industria aeroportuaria, impulsamos políticas y programas concretos y medibles que nos permiten operar con responsabilidad, transparencia y eficiencia, según altos estándares internacionales. En esta línea, el Directorio garantiza la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la Sociedad y sus accionistas. Por otra parte, el Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna, quién evalúa si los procesos de gestión de riesgos, control y de gobierno, diseñados y aplicados por la Sociedad son adecuados y funcionan correctamente.





Características del gobierno corporativo

Nombramiento y selección

Conforme al estatuto social, los directores son designados por la Asamblea de Accionistas considerando sus antecedentes profesionales y personales, además de su experiencia en materia económica, social y ambiental, sin discriminación alguna. Su compromiso es cumplir con las obligaciones, responsabilidades y funciones descritas en el Estatuto.

Capacitaciones

De acuerdo con las necesidades del Directorio se desarrollan programas de formación continua. Además, los miembros participan en diferentes foros, eventos y congresos específicos de la actividad.

Conflictos de interés

El Código de Conducta de la Sociedad establece que todos los Colaboradores deben evitar aquellas situaciones que presenten o puedan presentar un conflicto, entre sus intereses personales y el interés de la Sociedad. Además, la Política de Prevención de Conflicto de Intereses fija los lineamientos sobre el comportamiento a asumir ante un conflicto de interés, clasifica los mismos

en reales y potenciales, y establece las vías de acción a seguir.

Mecanismos de remuneración

La política de remuneración de los miembros del Directorio 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. La Sociedad no cuenta con política de distribución de dividendos.

Mecanismos de evaluación

Es la Asamblea de Accionistas la responsable de evaluar el Directorio a través del grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.

Comunicación con los grupos de interés

El vínculo con los grupos de interés se da desde diferentes canales de comunicación a partir de la gestión del Comité de Dirección.

El diálogo se lleva a cabo en forma permanente a través de: sitio web, redes sociales, notas de prensa, reuniones de trabajo, eventos de la industria, participación en paneles y otros, publicación de Reporte de Sustentabilidad, Anuario, Memoria y Balance, llamados telefónicos, notas, mails, participación en cámaras y asociaciones; entre otros. 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, (Airport Council International) para conocer las experiencias de los pasajeros y detectar oportunidades de mejora.

GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

A través de los directores de áreas, el Directorio se mantiene informado de los proyectos y estrategias en materia de sustentabilidad. Además, se les presentan los temas y se les facilita informes y datos de manera que sea de utilidad para la toma de decisiones.

Espacios de interacción, participación y formación del Directorio

Durante 2022, miembros del Directorio y del Comité de Dirección participaron en diferentes encuentros y espacios de intercambio como panelistas, anfitriones y/o integrantes de mesas de trabajo. Entre la diversidad de eventos podemos destacar los siguientes:

Mesa aeronáutica de géneros y diversidad:

nos sumamos al Acuerdo marco interinstitucional para la creación de la mesa en materia de género e inclusión como oportunidad de fortalecer el espacio que ocupan las mujeres dentro de la industria.

Encuentro entre autoridades sanitarias nacionales y de los Estados Unidos:

desde TCA recibimos a las autoridades sanitarias nacionales y de los Estados Unidos para firmar la actualización del acuerdo bilateral del Programa de preembarque en origen para la exportación de frutas argentinas desde áreas libres de mosca de los frutos al país norteamericano. Convenio que permite potenciar el comercio exterior aéreo hacia USA a través de las cámaras de frío en TCA.

@Smart City - Santiago del Estero:

estuvimos presente como panelista para analizar la importancia de la "Conectividad para el desarrollo económico" analizando la necesidad de la integración territorial y la conectividad para estimular el potencial económico de la región, además del refuerzo de las infraestructuras y servicios para conectar el territorio.

Innovation Now is Green - ALTA:

fuimos parte de este panel donde se analizó cómo la sustentabilidad está liderando la agenda de la cultura corporativa y la educación. Y cómo la innovación está marcando el camino para alcanzar "green aviation".

Congreso de Airports Council International - Latin America and Caribbean - ACI LAC en Buenos Aires:

fuimos anfitriones de la Asamblea Anual, Conferencia & Exhibición de Airports Council International - Latin America and Caribbean - ACI LAC, el evento aeroportuario más importante de América Latina y El Caribe.

World Economic Forum:

somos parte de la iniciativa "Clean Skies for Tomorrow", un grupo de trabajo que busca la descarbonización de nuestra industria a partir de SAF. (Sustainable Aviation Fuels) entre otros.



Comité de Dirección⁴

El desarrollo de las funciones ejecutivas para el cumplimiento integral de la visión estratégica está a cargo del Comité de Dirección. El mismo está conformado por el Presidente, el CEO y siete Directores de áreas quienes además de llevar adelante la gestión ordinaria, elaboran procedimientos e indicadores que permiten medir el desempeño de la compañía y de sus funciones.

Presidente	Martín Francisco Antranik Eurnekian
CEO	Daniel Marcos Ketchibachian
Administración y finanzas	Juan Martín Vico ⁵
Asuntos jurídicos	Gustavo Pablo Lupetti
Operaciones y mantenimiento	Martín Guadix
Experiencia del cliente	Manuel José Aubone
Infraestructura	Lucas Pérez Monsalvo
Recursos humanos	Verónica Rodríguez Bargiela
Asuntos Corporativos	Jorge Rosales

⁴ El 70% de los miembros se encuentran en el rango etario de 30 a 50 años, mientras que el 30% pertenece al rango etario de + 50 años. Del total del comité, 4 miembros tienen una antigüedad de 1 año en el cargo, uno tiene 2 años, tres miembros tienen 4 años y uno sólo tiene una antigüedad de 22 años.

⁵ Juan Martín Vico no pertenece al Comité de Dirección desde el 3 de enero de 2023.

COMITÉ DE AUDITORÍA:

La Sociedad cuenta con este comité que está integrado por al menos dos directores independientes que poseen conocimientos especializados y experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social y son designados por los accionistas.

Gerencias generales de las unidades de negocio

Gerente General de UN Aeroparque	Marcelo Bujan Kalustian
Gerente General de UN Ezeiza	Sebastián Villar Guarino
Gerente General de UN TCA	Federico Laborde
Gerente General de UN Oeste	Sergio Rinaldo
Gerente General de UN Sur	Nicolás Posse
Gerente General de UN Noreste	Estanislao Aleman

Estructura de gobierno de Terminal de Cargas Argentina (TCA)

El gobierno de TCA está compuesto por ocho gerencias que lideran los temas estratégicos del negocio alineados a los propósitos de la sociedad con la mirada puesta en la sustentabilidad y la integridad.

Ética, integridad y transparencia

La ética y la transparencia como bases de nuestra gestión.

Ética y Compliance

Nuestra gestión se enmarca en los lineamientos de los más altos estándares éticos garantizando la transparencia, claridad y seriedad de nuestros procesos.

En este contexto, trabajamos en la prevención, evaluación y gestión de riesgos de integridad. Durante 2022, continuando con el objetivo de establecer con mayor claridad el alcance de las responsabilidades del área de Compliance, así como de promover el crecimiento y solidez del cumplimiento y desarrollo del Programa de Integridad, se consolidó la nueva estructura conformada por la Gerente de Integridad de AA2000 y equipo, reportando en forma directa al CEO de AA2000 y a la Gerente de Compliance de Corporación América Airports.

Debida diligencia

Buscamos identificar, prevenir, mitigar y responder a las consecuencias negativas de nuestra gestión. Por ello este año actualizamos las Instrucciones de trabajo de los pro-

cesos de debidas diligencias de proveedores y permisionarios. Asimismo, publicamos la Instrucción de Trabajo de debidas diligencias para la selección de personal.

Procesos de debida diligencia realizados en 2022:

214
permisionarios

237
proveedores

79
nuevos ingresos

76
donaciones

7
regalos
y entretenimiento

Compromisos y políticas de conducta empresarial responsable

Todos nuestros compromisos y políticas hacen referencia a las regulaciones locales e internacionales que nos alcanzan. Nuestros compromisos y políticas son en un 100% de aplicación a nuestras actividades y relaciones comerciales y es el Directorio quien tiene la responsabilidad de aprobación. Se comunica a los trabajadores a través de la firma del Código de Conducta y Políticas de Integridad vía la herramienta DocuSign, mientras que a los socios comerciales es a través de las cláusulas de integridad incluidas en los contratos.

Código de Conducta

El Código establece los valores y comportamientos que esperamos que nuestros empleados respeten en su desempeño diario, así como nuestros socios comerciales. A través de las distintas herramientas de comunicación damos a conocer el Código al público interno. Este año, con el objeto de agilizar y digitalizar el registro de la adhesión, gestionamos la firma de la DDJJ de Conflicto de Intereses en la misma herramienta DocuSign.

2.201

colaboradores adhirieron al Código

72%

de los colaboradores finalizaron formaciones en el Código

87%

de adhesión global sumando personal dentro y fuera del convenio

1.761

participantes realizaron la capacitación sobre el programa de integridad

Canal de Denuncias

La Política del Canal de Denuncias sirve para reportar, evaluar y corregir comportamientos que incumplan el Código o sean contrarios a las normativas vigentes. Para presentar inquietudes o denuncias sobre cuestiones vinculadas con el cumplimiento del Código de conducta ofrecemos diversos canales – intranet de la Compañía, sitio web, mail y línea de teléfono– gestionados por un tercero independiente.

La Compañía realiza distintas campañas de comunicación y difusión de la Política de Canal Denuncias, a fin de dar a conocer los lineamientos generales, qué tipo de comportamientos deben ser denunciados, cuáles son los canales disponibles y las garantías del proceso, tales como protección del denunciante, anonimato y confidencialidad.

En la campaña de comunicación realizada en 2022 incorporamos un código QR de manera de facilitar a los empleados acceder a la plataforma de reporte. Asimismo, durante 2022 realizamos la primera campaña de comunicación a proveedores, con un mensaje de integridad en el cual se informaba los canales de denuncia corporativos para que reporten desvíos.

Comité de Denuncias

Contamos con un Comité para el tratamiento y seguimiento de las denuncias en curso. Está conformado por las áreas de Auditoría Interna y Compliance, además de la participación y coordinación en las decisiones de las áreas de RRHH y Legales.

Sistema de control interno

Para asegurar el cumplimiento de políticas, regulaciones y normativas vigentes en la

gestión de nuestro negocio contamos con un sistema de control interno que a su vez es auditado en su funcionamiento.

Nuestro sistema de control interno encuadra procesos, actividades y controles desarrollados para brindar un grado de seguridad razonable acerca del cumplimiento de los objetivos de negocio, vinculados a:

- ▣ la efectividad y eficacia de las operaciones,
- ▣ la confiabilidad de la información financiera,
- ▣ el cumplimiento de las normativas vigentes.

Está basado en el Marco Integrado de Control Interno y abarca 5 aspectos principales: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión del funcionamiento del sistema.

Además, contamos con 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 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. Cabe aclarar que las áreas intervinientes son independientes.

Prácticas de anticorrupción

Implementamos iniciativas y acciones que nos ayudan a gestionar y prevenir la corrupción.

- ▣ **Firma de compromiso de cumplimiento del Código de Conducta y Políticas de Integridad** por parte de todos los colaboradores, en donde se expresa que la empresa rechaza con vehemencia toda forma de corrupción.

- ▣ **Comunicación interna** sobre pautas y lineamientos definidos en el Código de Conducta y Políticas, dentro de los cuales se incluye conceptos relacionados a corrupción (ej. video corporativo del Código de Conducta, disponible en la Intranet).

- ▣ **Comunicación a proveedores** con un mensaje de integridad, dentro del cual se incluyen conceptos relacionados a corrupción.

- ▣ **Capacitación** en distintos formatos, en las cuales se hace referencia a que la compañía rechaza toda forma de corrupción.

- ▣ **Administración de Conflictos de Intereses**, cuyo objeto es prevenir potenciales riesgos de integridad.

- ▣ **Gestión de debidas diligencias a terceros**, a fin de identificar potenciales riesgos de integridad.

- ▣ **Sistemas declarativos de regalos, atenciones y donaciones** de la empresa.

Para todas estas iniciativas y acciones, contamos con indicadores que nos permiten realizar un seguimiento y control, a fin de monitorear el alcance de éstas como así también activar medidas de remediación.

0 (cero) incidentes confirmados de corrupción.

Comunicación en políticas y procedimientos anticorrupción:

100%
de miembros del órgano de gobierno ⁶

2.520
empleados

174
socios de negocio ⁷

Formación en anticorrupción:

72%
de empleados ⁸

38%
de miembros del órgano de gobierno

Evaluación en los riesgos relacionados con la corrupción:

100%
de operaciones

⁶ Abarca al Presidente, CEO, Administración y finanzas, Asuntos jurídicos, Operaciones y mantenimiento, Experiencia del cliente, Infraestructura y Recursos Humanos.

⁷ Refiere a la acción encarada en forma conjunta con el área de Compras, que consistió en el envío de un correo electrónico con el mensaje de Integridad firmado por el CEO. No obstante, en las Cartas Reversales con terceros se comunican las políticas y procedimientos de integridad, que incluyen declaraciones sobre anticorrupción.

⁸ Personal que realizó el e-learning del Programa de Integridad, más otras actividades de capacitación en otros formatos.

Gestión de riesgos

Una gestión del riesgo integral, proactiva, alineada con el cumplimiento de las normas vigentes y bajo un marco de ética y transparencia es fundamental para el desarrollo del negocio y el logro de los objetivos estratégicos.

Nuestro sistema normativo y de gestión de riesgos responde a las mejores prácticas internacionales detallando las responsabilidades tanto del Directorio como del resto de las áreas involucradas en nuestros procesos y las actividades requeridas para la clasificación, la medición, la mitigación y el monitoreo de los riesgos administrados.

FUNCIONES DE CADA PARTE INVOLUCRADA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO

Directorio:

- Caracteriza la gestión de riesgos en la Organización, incluyendo la definición del nivel de riesgo aceptable.
- Autoriza la Política de la Gestión Corporativa de Riesgos.
- Revisa y aprueba el presupuesto para enfrentar planes de mitigación de riesgos críticos.

Comite de Auditoria:

- Propone la estrategia de Gestión de Riesgos.
- Establece los criterios de aceptación de los riesgos gestionados por AA2000, según los objetivos estratégicos y al apetito de riesgo establecido.
- Requiere bimestralmente informes de gestión y monitoreo de riesgos generados por el Área de Gestión Corporativa de Riesgos.
- Asegura que la Gestión de Riesgos cuente con los recursos necesario para el desarrollo de sus actividades.

CEO:

- Conoce los niveles de exposición y los riesgos asumidos con base en el apetito de riesgo establecido.
- Propone al Directorio los riesgos que se desean gestionar dentro de la compañía, de acuerdo a los objetivos estratégicos.
- Asegura que la Política Corporativa de Gestión de Riesgos se aplique en las actividades actuales o futuras de AA2000.

Gestión de crisis y planes de continuidad del negocio

Cada aeropuerto revisa, ensaya, evalúa y adapta sus planes de emergencia y manejos de crisis para asegurar la minimización de posibles impactos adversos en las operaciones y comunidades, y la continuidad de nuestro negocio.

En los Planes de Continuidad de Negocio contemplamos todos los cambios y oportunidades de mejora provenientes de transformaciones infraestructurales, de adecuaciones tecnológicas, de lecciones aprendidas durante ensayos de los mismos, y de cualquier variable con posibles impactos en temas medioambientales o sociales.

Seguridad de la información

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.).



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

Sustentabilidad



Queremos ser líderes y referentes de la industria. Estamos comprometidos en gestionar nuestro negocio con foco en una economía baja en carbono, equipos de trabajo diversos y respetuosos, infraestructura innovadora y de vanguardia, que fomente el desarrollo de las comunidades cercanas a nuestras operaciones.

- Incorporación de la Estrategia de Sustentabilidad global con bajada local.
- Lanzamiento del Programa de desplastificación de nuestras terminales a 2025.
- Ampliación de la medición de la huella de carbono

AA2000 y la sustentabilidad

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 la generaciones actuales y futuras.

Para ello, generamos alianzas con actores claves para responder de manera integral las demandas de nuestros grupos de interés, asumiendo de modo responsable nuestro aporte en el desarrollo sostenible de nuestro país y del mundo.

En Aeropuertos Argentina 2000 tenemos la mirada puesta en las personas, la comunidad, y el ambiente donde vivimos y operamos.

Basamos nuestra gestión en la satisfacción de nuestros grupos de interés para garantizar un servicio de calidad, infraestructura innovadora, seguridad y accesibilidad, con el objetivo de que todos vivamos, dentro de nuestras terminales, una experiencia superadora y diferencial. En este contexto, desarrollamos programas en alianza con actores clave, a fin de responder de manera integral a las demandas y generar oportunidades reales de crecimiento personal y profesional. 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 eficiente de recursos naturales. Así, desde nuestro negocio, conectamos a millones de personas, asumiendo nuestro compromiso con el desarrollo sustentable de nuestro país y del mundo.

En 2022 a partir de la estrategia de sustentabilidad de CAAP comenzamos a alinear nuestros proyectos a esos 5 ejes estratégicos con una bajada local.

Ejes estratégicos de la sustentabilidad



SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES

Desempeñamos un rol fundamental en el desarrollo sostenible de la industria. Queremos superar las expectativas de nuestros pasajeros y garantizarles una experiencia positiva y feliz, asegurando terminales accesibles para todos. Invertimos en tecnología para avanzar en nuestro camino de transformación digital y trabajamos en alianza con todos nuestros grupos de interés para optimizar la experiencia de nuestros pasajeros.



FORTALECER UNA CULTURA DE INNOVACIÓN, AGILIDAD E INCLUSIÓN

Nuestros empleados son nuestro activo más importante. Nos importa su bienestar y desarrollo ya que somos conscientes de que su crecimiento es el motor del éxito de nuestra compañía. Fomentamos un entorno laboral ágil, colaborativo, seguro e inclusivo, con especial foco en la aceleración del desarrollo de la mujer en nuestra industria.



OPERAR CON SEGURIDAD Y EFICIENCIA

Garantizamos operaciones y entornos seguros y confiables con infraestructura y tecnología de avanzada, cumpliendo las normativas y medidas preventivas. Nos centramos en la eficiencia como una dimensión clave de la gestión del negocio y buscamos la mejora continua de nuestros procesos para operar de manera ágil.



CREAR UN IMPACTO POSITIVO EN LAS COMUNIDADES DONDE OPERAMOS

Estamos comprometidos en generar un impacto positivo aportando valor económico y social a todas las comunidades donde operamos nuestros aeropuertos. Fomentamos una cadena de valor sostenible con foco en la contratación de productos y servicios locales y trabajamos en alianza con diferentes actores de la sociedad para cumplir nuestros objetivos.



GESTIONAR RESPONSABLEMENTE NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL.

Comprometidos en una economía baja en carbono, el uso responsable de los recursos y el cuidado de la biodiversidad, invertimos en proyectos que ponen a la naturaleza y a las personas en el centro de nuestra toma de decisiones y nos marca un camino transformador para desfilan la emergencia climática.

COMPROMISO CON LOS ODS

Estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y el Acuerdo de París. A través de nuestra gestión y acciones de triple impacto trabajamos para contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos. En esta línea, mapeamos los ODS en los cuales generamos más valor y alineamos nuestra estrategia a sus metas para ser parte de esta Agenda Global 2030.



Avance de nuestro compromiso por la sustentabilidad



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. Desde Aeropuertos Argentina 2000, consideramos que el turismo bien administrado puede tener un rol trascendental en el desarrollo sociocultural, ambiental y económico de los destinos y sus comunidades.

Desde 2021, comenzamos con el movimiento “viajeros sustentables” a través del cual trabajamos para reinventar la forma en la cual viajamos, maximizando los impactos positivos y minimizando los negativos. Basamos este movimiento en tres pilares: destino, anfitriones y viajeros.

Destino: trabajamos para fomentar la conciencia ambiental de nuestros pasajeros a la hora de planificar un viaje, mediante la provisión de información de lugares que valoran y cuidan la sostenibilidad del ese destino, a través de normas y políticas de protección ambiental y social.

Anfitriones: trabajamos para fomentar buenas prácticas en los anfitriones donde están nuestros aeropuertos, impulsando las economías regionales, protegiendo la cultura local y el cuidado de sus destinos.

Viajeros: trabajamos para impartir la cultura de ser un viajero sustentable, entendiendo que es una actitud que va más allá del destino elegido, es viajar generando el menor daño posible al medio ambiente y promoviendo el desarrollo de las comunidades locales.



En 2022 continuamos avanzando en la proliferación de la cultura del turismo sustentable y la importancia de convertirse en un viajero sustentable. Particularmente, llevamos a cabo dos iniciativas relevantes:

- Campaña Destino Plástico Cero⁹ cuyo objetivo es la reducción del plástico de un solo uso en los aeropuertos del país para 2025.

- Curso Anfitriones del Turismo Sostenible, en convenio con la Universidad Católica de Salta, con foco en el eje Anfitriones¹⁰ cuyo objetivo es proveer las herramientas necesarias para atender al turista y mejorar la experiencia del cliente.

Además, seguimos concientizando al pasajero a través de las redes sociales, brindando información de interés sobre cómo pueden viajar mejor y de forma más sustentable.

⁹ Para más información ver la sección de “Concientización ambiental” dentro del capítulo de Ambiente.

¹⁰ Para más información ver la sección “Mejoras implementadas para una atención diferencial” dentro del capítulo de “Experiencia del cliente”.

RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Consideramos que es a través del diálogo e intercambio de ideas con nuestros grupos de interés donde más potenciamos nuestro negocio.

En esta línea, actualizamos constantemente los canales de comunicación con los actores clave, buscando avanzar en el camino de la digitalización de diversas formas de comunicación existentes.

Grupo de interés	Medios y canales de relacionamiento
Empleados	Comunicaciones internas en revistas, mails, cartelería, informes, Intranet, gestión del desempeño, capacitaciones y reuniones presenciales, encuesta de clima, focus group, Programa de transformación cultural Mi Aeropuerto.
Sindicatos	Diálogo permanente. Reuniones y mesas de trabajo.
Accionistas	Información disponible en CNV, web corporativa, reportes del mercado y de sustentabilidad, y Asamblea de Accionistas.
Líneas aéreas	Reuniones a través de las cámaras, por firma de convenios y alianzas.
Contratistas y prestadores	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, servicio web para proveedores, cartas reversales y firma del Código de Conducta.
Pasajeros	Comunicación a través de la web corporativa, App Mobile, redes sociales, Centros de Atención, teléfono, Libro de “Reclamos y Sugerencias”, encuestas de satisfacción; información en los aeropuertos y campañas de concientización.
Clientes	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, cartas reversales ¹¹ , información en los aeropuertos, web corporativa, mails y campañas de concientización.
Comunidad	Información en los aeropuertos y campañas de concientización, comunicación a través de la web corporativa y redes sociales, desarrollo de programas con impacto social, donaciones y apoyo a acciones sociales.
Medios de comunicación	Entrevistas, información sobre nuestras acciones a pedido o a través de publicaciones, web corporativa y redes sociales.
Cámaras, sector público y organismos intervinientes ¹²	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, capacitaciones, encuentros presenciales y elaboración de informes sobre las actividades y resultados de la compañía.

¹¹ Utilizadas en el proceso de contratación para entendimiento por ambas partes.

¹² 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

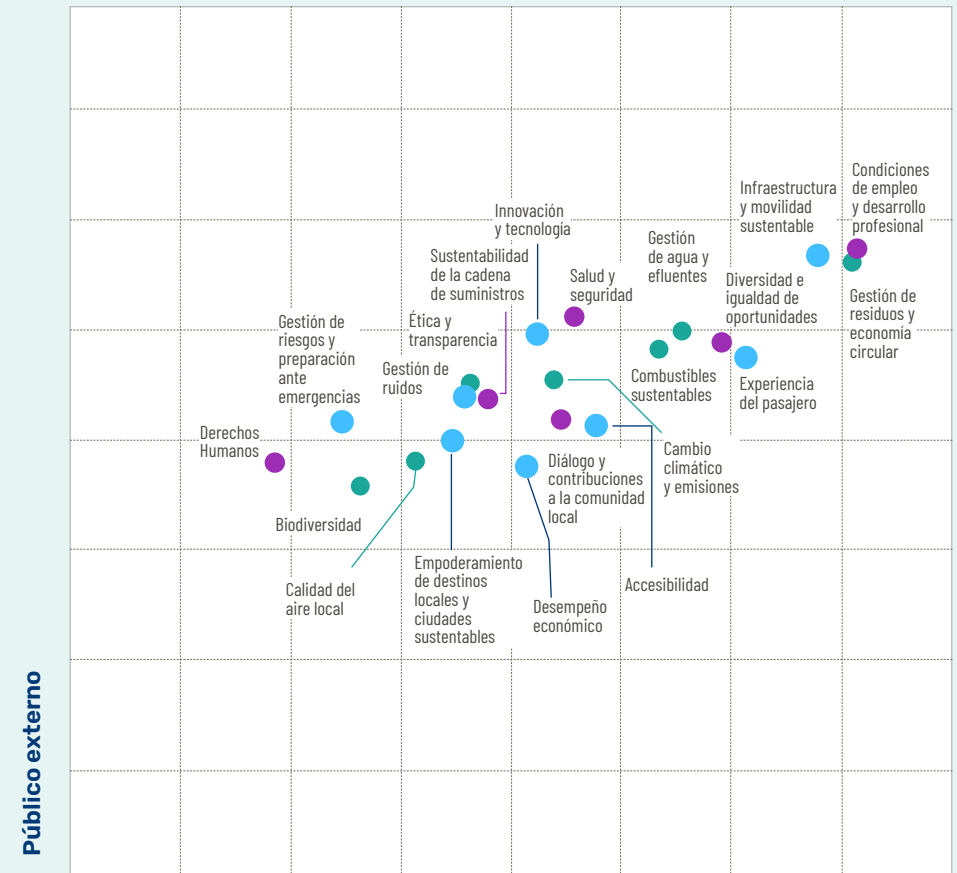
Para la elaboración del Reporte 2022 consideramos el análisis de materialidad realizado en 2021 en función del cual se definieron los temas materiales clave del negocio y la Estrategia de Sustentabilidad.

Este análisis contó con una etapa de identificación de temas a partir de un informe de tendencias y un estudio de mercado a nivel nacional e internacional. De esta forma, seleccionamos 21 temas materiales que luego fueron priorizados a través de una encuesta online al Comité de Dirección y a 375 personas pertenecientes a 11 grupos de interés. El objetivo fue que ponderen los aspectos elegidos según el nivel de impacto que tiene nuestro negocio en el desarrollo sostenible. Como resultado, obtuvimos la matriz de materialidad presentada en este documento.

En 2022 con el objetivo de alinear los temas materiales a la Estrategia de Sustentabilidad global, estos asuntos se alinearon con los ejes de acción estratégicos de Corporación América Airports.

Cabe destacar que, en el marco del lanzamiento de los nuevos Estándares Universales GRI 2021 y en respuesta a los lineamientos y requerimientos internacionales de divulgación no financiera, y en la búsqueda de generar valor real y eficaz en el desarrollo sostenible; en 2022 comenzamos a planificar el ejercicio de análisis de impactos que considera la perspectiva de la doble materialidad. Como desafío, durante 2023 estaremos profundizando nuestro análisis de impactos teniendo en cuenta las consecuencias financieras producto de factores ambientales y sociales externos, como también lo que nuestro negocio impacta en el desarrollo sostenible.

Matriz de materialidad



Público interno

- Ambiente
- Negocio
- Social

Tema material	Pilar de sustentabilidad asociado	Impactos	Alcance
Negocios			
Gestión de riesgos y preparación ante emergencias	Garantizar operaciones eficientes y seguras	En el funcionamiento de las operaciones y los servicios ofrecidos y en la continuidad del negocio.	Interno y externo
Innovación y tecnología	Garantizar operaciones eficientes y seguras / Superar las expectativas de nuestros clientes	En los cambios en el flujo de pasajeros, su accesibilidad y la experiencia a causa de la innovación, como también impacto en el ambiente por la eficiencia en los procesos.	Interno y externo
Accesibilidad	Superar las expectativas de nuestros clientes	En el nivel de inclusión de sectores vulnerables como consecuencia de la incorporación de opciones gastronómicas, señaléticas, de infraestructura, etc.	Externo
Infraestructura y movilidad sustentable	Superar las expectativas de nuestros clientes	En la movilidad de las personas, bienes y servicios (nacional e internacional), conectividad nacional e internacional, posibilidades de acceso e impactos ambientales relacionados.	Interno y externo
Empoderamiento de destinos locales y ciudades sustentables	Generando un impacto positivo en nuestras comunidades	En el grado de promoción y crecimiento de ciudades locales que conlleven al crecimiento económico, social y ambiental de la región.	Interno y externo
Ética y transparencia	Garantizar operaciones eficientes y seguras	En el nivel de confianza y reputación de la empresa a través de las relaciones con los grupos de interés.	Interno y externo
Desempeño económico	Superar las expectativas de nuestros clientes	En las oportunidades de negocio e inversión como consecuencia de resultados económicos.	Interno
Experiencia del pasajero	Superar las expectativas de nuestros clientes	En el nivel de satisfacción del pasajero por los servicios prestados y experiencias ofrecidas.	Externo

Tema material	Pilar de sustentabilidad asociado	Impactos	Alcance
Ambiente			
Cambio climático y emisiones	Acción por el clima	En las emisiones de GEI e impacto en el cambio climático.	Interno y externo
Combustibles sustentables	Acción por el clima	En el impacto en el cambio climático desde el uso de combustibles.	Interno y externo
Calidad del aire local	Acción por el clima	En el nivel de calidad del aire en las comunidades locales.	Interno y externo
Gestión de residuos y economía circular	Acción por el clima	En el grado de contaminación y el uso de recursos.	Interno y externo
Gestión de ruidos	Acción por el clima	En la calidad de vida de las comunidades cercanas a las operaciones.	Externo
Gestión de agua y efluentes	Acción por el clima	En el agua y su uso responsable.	Interno y externo
Biodiversidad	Acción por el clima	En los ecosistemas, la biodiversidad y el entorno.	Externo
Social			
Salud y seguridad	Construir una cultura de agilidad, innovación e inclusión	En la salud y bienestar de las personas por las condiciones de trabajo en materia de salud y seguridad.	Interno y externo
Diversidad e igualdad de oportunidades	Construir una cultura de agilidad, innovación e inclusión	En el grado de inclusión social y laboral de personas pertenecientes a grupos vulnerables.	Interno y externo
Condiciones de empleo y desarrollo profesional	Construir una cultura de agilidad, innovación e inclusión	En la generación de empleo y oportunidades de formación que aumenten la calidad de vida de las personas.	Interno
Derechos Humanos	Construir una cultura de agilidad, innovación e inclusión	En el trabajo por el bienestar y tranquilidad de las personas desde el respeto a las individualidades y los derechos humanos.	Interno y externo
Diálogo y contribuciones a la comunidad local	Generando un impacto positivo en nuestras comunidades	En el nivel de desarrollo socioeconómico de las comunidades y generación de oportunidades de crecimiento personal y profesional.	Externo
Sustentabilidad de la cadena de suministros	Generando un impacto positivo en nuestras comunidades	En la cadena de valor como aliado del ecosistema aeroportuario.	Externo



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

Experiencia: superando las expectativas de nuestros clientes



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 y tecnología con el objetivo de que todos vivamos una experiencia placentera dentro de nuestras terminales.

32.699.846

pasajeros
164,5% de incremento vs 2021

+24.000

encuestas de Satisfacción
3,8 (*Escala del 1 al 5)



Certificación ALPI del
Aeropuerto de Mendoza

SUPERAR LAS
EXPECTATIVAS DE
NUESTROS CLIENTES



Crecimiento constante

32.699.846

Total Movimiento de pasajeros
vs. **12.823.903** en 2021

181.304

Total Movimiento de carga (tn)
vs. **174.263** en 2021

370.710

Total Movimiento de Aeronaves
vs. **218.560** en 2021

Movimiento de Pasajeros	2021	2022	EZE	AEP	Noreste	Sur	Oeste
Nacional	10.402.885	23.016.606	1.751.887	9.841.436	3.789.538	3.324.451	4.309.294
Internacional	1.984.597	8.610.963	5.589.350	2.364.061	330.827	27.634	299.091
Tránsito	436.421	1.072.277	172.150	752.064	55.049	37.110	55.904
TOTAL	12.823.903	32.699.846	7.513.387	12.957.561	4.175.414	3.389.195	4.664.289

Movimiento de Carga (tn)	2021	2022	EZE	AEP	Noreste	Sur	Oeste
Nacional	1.678	2.513	-	-	420	1.047	1.047
Internacional	158.049	164.029	159.782	1.608	1.896	6	736
Correo	14.536	14.762	14.709	-	4	6	44
TOTAL	174.263	181.304	174.491	1.608	2.320	1.059	1.827

Movimiento de Aeronaves	2021	2022	EZE	AEP	Noreste	Sur	Oeste
Aeronaves de pasajeros	107.223	251.159	42.251	102.535	37.531	29.344	39.498
Aeronaves de carga	6.466	5.782	5.700	4	5	4	69
Otros	104.871	113.769	3.220	62.057	12.151	12.787	23.554
TOTAL	218.560	370.710	51.171	164.596	49.687	42.135	63.121

VOLÚMENES DE CARGA INGRESADA

En kgs

	2021	2022	EZE	AEP	COR	MDZ	MDQ	TUC
Importación	85.504.809	94.196.608	88.827.912	921.841	737.542	82.257	3.624.973	2.083
Exportación	68.173.413	83.145.883	80.609.111	591.769	1.158.754	236.637	549.569	43
Tránsito	24.109.715	5.148.164	5.053.717	94.447	-	-	-	-
TOTAL	177.787.937	182.490.655	118.300.545	1.608.057	1.896.296	318.894	4.174.542	2.126

Movimientos de TCA en 2022	2021	2022
Cantidad de clientes	14.045	14.897
Disminución en la estadía anual promedio de la carga (%)	6,99	7,73
Movimiento de carga anual TN (ORSNA)	177.788	182.491



El recorrido del pasajero

Cada historia es única, las personas viajamos por trabajo o negocios, placer o turismo y salud. Nosotros acompañamos a nuestros pasajeros a tener una experiencia de viaje de calidad, en la que intervienen diversos actores de la comunidad aeroportuaria. Su recorrido dentro de las terminales inicia al momento de arribar al aeropuerto (estacionamiento) y se divide en tres etapas: partida (*check in*, *baggage check in*), embarque (control de seguridad, migraciones, *boarding gate*, entrada al avión) y llegada a destino (descenso del avión, migraciones, aduanas, cintas de equipaje). Y también, cuando arriban a nuestras terminales con el mismo recorrido, pero a la inversa.



Nuestros clientes

Nuestro compromiso con el cliente es brindar un ambiente de trabajo seguro y eficiente para las operaciones y superar las expectativas de nuestros pasajeros.

Para ello, nuestros equipos colaboran a diario con todos los actores del ecosistema aeroportuario para mejorar continuamente la experiencia de los pasajeros y los permisionarios. Llamamos clientes a las empresas que prestan servicios dentro de las terminales para nuestros pasajeros.

Estamos enfocados en ofrecer variedad de servicios, atención personalizada, oferta gastronómica y de transporte a la totalidad de la comunidad aeroportuaria. Al mismo tiempo, velamos para crear un ámbito agradable, limpio, cómodo y seguro.

Cantidad de clientes	2021	2022	EZE	AEP (13)	Noreste	Sur	Oeste
Retail (locales comerciales) (14)	71	79	11	11	21	23	13
Gastronómicos	72	91	34	12	17	16	12
Líneas áreas (19)	57	70	30	7	7	11	15
Petroleras / estación de servicio	1	7	1	3	2	1	0
Publicidad	27	375	96	85	54	59	81
Servicios de asistencia al pasajero (15)	50	41	12	6	4	16	3
Mobility (transporte y parking) (16)	98	148	13	13	27	39	56
Servicios a terceros (17)	186	241	76	68	26	53	18
Servicios a aeronaves (18)	52	207	52	55	14	20	66
TOTAL	614	1.259 (20)	325	260	172	238	264

(13) Incluye FDO.

(14) Incluye duty free, duty paid, kioscos, venta de artículos regionales, diarios y revistas, máquinas expendedoras, farmacias, todo lo que sea *retail*.

(15) Incluye servicio de cajero automático, salas vip, servicios de información turística, locutorios, embalaje, lavado de vehículos, reembolso IVA.

(16) Incluye transporte pre y post aéreo, alquiler de vehículos, estacionamiento, rentadoras, servicios de taxis y remises.

(17) Incluye transporte de caudales, servicios de rampa, correos, instalación de antenas, agentes de cargas, mantenimiento, servicio de limpieza, seguridad.

(18) Incluye servicio de catering, combustible, transporte de pasajeros y empleados, coordinación de vuelos, asistencia técnica y mantenimiento de la aeronave.

(19) Contamos a las distintas filiales de LATAM, JETSMART, SKY y AVIANCA como una sola.

(20) Para calcular los clientes en 2022 se tomaron la cantidad de clientes por aeropuerto de cada unidad de negocio y no el total por unidad de negocio. Es por ello que, el dato del total de clientes 2022 es considerablemente mayor al dato proporcionado en 2021.

Medición de la satisfacción

Para mejorar la experiencia de nuestros pasajeros, continuamos realizando encuestas *in-house* de satisfacción en 25 aeropuertos para conocer sus necesidades y expectativas con relación a nuestro servicio.

Desarrollamos nuestras encuestas in-house siguiendo los lineamientos del 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.

En este marco, durante 2022, realizamos avances en relación con la organización interna, perfiles y restricciones sobre la administración de los resultados, creación de usuarios y permisos para la habilitación o inhabilitación de las preguntas estándar.

Nuestros pasajeros valoran positivamente nuestros servicios, según los resultados de la encuesta de satisfacción aeroportuaria (ESA), y nos brindan información clave sobre los aspectos más valorados y aquellos para mejorar.

24.423
encuestas

3,87*
Satisfacción general

*Escala del 1 al 5

ASPECTOS MÁS VALORADOS

- WIFI
- Eficiencia del personal
- Cortesía del personal
- Atención del personal del aeropuerto
- Transporte
- Limpieza del aeropuerto

ASPECTOS MENOS VALORADOS

- Cortesía del personal de control de pasaporte
- Tiempo previo al control de pasaporte
- Disponibilidad de bancos
- Tiendas
- Disponibilidad de baños

PROMEDIO ANUAL 2022

3,84 Aeroparque	3,98 Bahía Blanca	3,82 Bariloche	1,96 Catamarca	4,24 Comodoro Rivadavia
4,00 Córdoba	4,04 Ezeiza	1,54 Formosa	3,97 Iguazú	4,05 Jujuy
2,21 La Rioja	4,33 Mar del Plata	3,94 Mendoza	0,92 Neuquén	3,35 Paraná
1,65 Posadas	3,83 Puerto Madryn	3,65 Resistencia	3,40 Río Gallegos	4,06 Río Grande
4,07 Salta	3,07 San Juan	3,10 San Luis	3,03 Santiago del Estero	3,40 Tucumán

3,34 Total general
*Escala del 1 al 5



OTRAS ACCIONES PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS PASAJEROS

Encuestas de perfiles de pasajeros

Entre los meses de septiembre y diciembre de 2022, realizamos encuestas de perfil de pasajeros y satisfacción en los aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque, Mendoza y Córdoba.

Estas encuestas nos permiten obtener información valiosa acerca de los pasajeros que transitan nuestras terminales, entre los que se incluyen datos sociodemográficos, formas de acceso al aeropuerto nivel de satisfacción sobre el uso de los servicios como estacionamiento, gastronomía o comercios de las diferentes terminales.

CASOS RELEVADOS EN DIFERENTES DÍAS TANTO EN ARRIBOS COMO PARTIDAS:

600
Aeroparque y Ezeiza

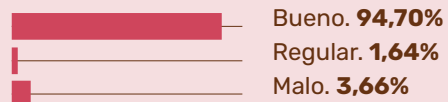
300
Córdoba y Mendoza

ENCUESTAS TELEFÓNICAS

5.304

sobre atención

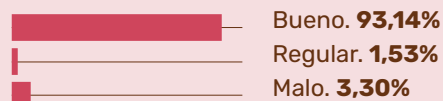
% Atención



5.196

sobre información

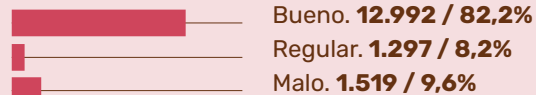
% Información



ENCUESTAS SOCIAL GATEWAY

15.808

encuestas



ENCUESTAS EN EZEIZA

2.583

encuestas de manera
presencial en las terminales

4,03/5

score de satisfacción
general

Adicionalmente se realizaron encuestas sobre perfiles Nómades digitales y Calidad de servicio en nuestras Salas VIP.

ENCUESTAS EN AEROPARQUE

2.939

encuestas de manera
presencial en la terminal

3,84/5

score general de satisfacción

Para conocer la opinión de los pasajeros del segmento VIP, realizamos encuestas mediante QR y tablets con formulario de Google para conocer el *Customer Journey*.

Encuestas en UN Noreste

Las encuestas ESA se llevan a cabo en 8 aeropuertos de la región, COR e IGR se encuentran bajo el programa trimestral y FMA, PRA, PSS, RES, RCU y SDE forman parte del semestral.

El método de recolección ya no es a través de QR, sino que se le entrega la *Tablet* al pasajero y éste la completa. Los resultados de las encuestas nos permitieron tomar decisiones sobre qué puntos son necesarios trabajar para mejorar la satisfacción de los pasajeros.

Estudio con encuesta de perfiles
de pasajeros en el aeropuerto de Mendoza

Para identificar perfiles de pasajeros, saber cuáles son las motivaciones del viaje y de qué modo lo organizan, medir el nivel de satisfacción general con el aeropuerto y aspectos de optimización y conocer la satisfacción con los distintos aspectos del aeropuerto, en Mendoza realizamos la encuesta *Customer in Touch*.

CONTACTO CON CLIENTES EN TERMINAL
DE CARGAS ARGENTINA (TCA)

A lo largo de 2022, mantuvimos reuniones frecuentes con nuestros clientes para comprender sus necesidades.

En el caso de los clientes de Courier, mantuvimos reuniones mensuales a través de CAPSIA (Cámara Argentina de prestadores de servicios internacionales aéreos) para comprender sus inquietudes y responder a sus necesidades. Además, realizamos una obra de infraestructura

314
encuestas63%
de NPS (nivel de servicio
de pasajero)

en el Courier de Exportación que fue resultado de un co-diseño con los clientes y otros actores del ecosistema.

Para las automotrices, una de las principales industrias de importadores que operan en TCA, realizamos reuniones trimestrales con ADEFA (Asociación de fabricantes de automotores) en donde presentamos un servicio especial para ellos.

Con la industria Pharma, diseñamos un servicio especial para los laboratorios que fue compartido con cada uno de ellos.

Además, mantuvimos reuniones trimestrales con Jurca (Cámara de compañías aéreas en Argentina) para nuclear las necesidades de las líneas áreas.

Adicional a todo ello, implementamos un sistema de métricas que permiten hacer un seguimiento de nuestros Niveles de Servicio y profundizar sobre los principales indicadores que impactan en la experiencia del cliente. Estos fueron presentados a ORSNA, con quienes estaremos trabajando en el 2023 para profundizar este análisis y potenciar su impacto.

COMUNICACIÓN ÁGIL

Realizamos diferentes proyectos de digitalización para mejorar la interacción con nuestros clientes, potenciar su experiencia y facilitar los métodos de comunicación.

Creamos direcciones de grupo de *e-mails* de los diferentes sectores comerciales para trabajar en conjunto con operaciones los servicios adicionales. De esta manera, agilizamos la comunicación no presencial, evitando pasar por el CAC (Centro de Atención al Cliente), y llegando directo a las personas que se ocupan de gestionar y ejecutar los servicios.



En 2022, realizamos campañas y programas segmentados para acercar propuestas diferenciales.

PLATAFORMA #REDVIAJERA

Destacamos la capacitación en CEA (Condiciones del Espectro Autista), la implementación de *dashboards* y pantallas con información importante para los pasajeros y para la gestión aeroportuaria, y el programa *Pet friendly* para aquellos pasajeros que viajan con su mascota, entre otros avances en pos de una experiencia diferenciadora.

Contamos con “Red viajera”, nuestra plataforma para responder a todos los interrogantes de nuestros pasajeros y es el resultado de la unión de todos los actores de nuestro ecosistema —aeropuertos, líneas aéreas, agencias, cámaras, asociaciones, organismos, ministerios y líderes de opinión— con el objetivo de ayudar a los pasajeros. En este espacio se encuentra toda la información relevante que incluye los requisitos y recomendaciones para viajes a destinos nacionales o internacionales.

Durante el año, hubo más de 100 actualizaciones según las necesidades de los pasajeros y usuarios.

**CAMPAÑAS:
PROPUESTAS DIFERENCIADORAS
PARA UNA MEJOR EXPERIENCIA**



Campaña invierno

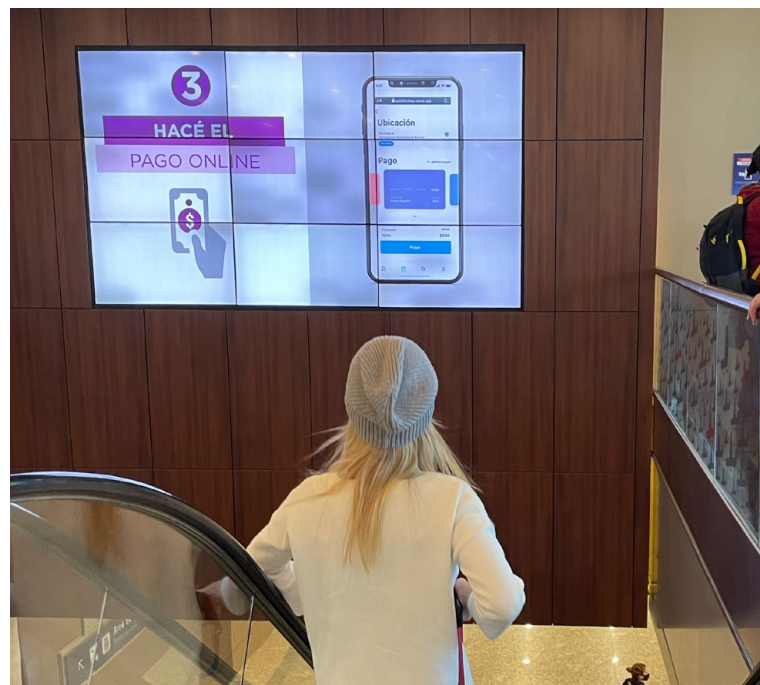
En línea con la estrategia de marketing orientada a *brandformance* (branding + performance) lanzamos en vacaciones de invierno una campaña digital para comunicar los principales servicios de los aeropuertos.

Bajo el concepto "Tu viaje empieza acá" se amplificaron contenidos de gastronomía, parking, el programa kids friendly, wifi y la oferta comercial de manera de dar a conocer las diferentes opciones que tienen nuestros 35 aeropuertos. Además en el caso de Aeroparque se comunicó la apertura del espacio de pre-check in. Un nuevo espacio en el aeropuerto con una ampliada oferta gastronómica y nuevos juegos para chicos para que la espera sea cada vez mejor.

La pauta publicitaria fue implementada 100% en medios digitales con el objetivo de alcanzar la mayor cantidad de usuarios posibles. Los medios que formaron parte de la campaña fueron: Meta, diarios digitales, Youtube y Google display.

En Meta logramos reducir el CPM planificado vs real, bajándolo un 48%, por lo cual generó más impresiones y alcance de lo estimado. Teníamos planificado un *reach* de 26% y con las optimizaciones, logramos un *reach* total de 38%.

En YOUTUBE el VTR fue muy bueno, por arriba del benchmark en lo que es TrueView (25%) que es del 32,5%. Esto nos permitió obtener más *views* de lo estimado (2.8M estimadas vs 3.6M logradas).



Campaña verano

En enero lanzamos la campaña de verano con el mismo objetivo que la de invierno: comunicar los principales servicios de los aeropuertos aprovechando la alta temporada de pasajeros. En este caso, se realizaron cuatro videos: el primero, a modo de presentación de todos los servicios, el segundo, que presentaba las diferentes opciones gastronómicas, otro sobre entretenimiento para niños en el aeropuerto y uno final sobre la oferta de locales de *retail*.

La estrategia de la pauta publicitaria fue distinta ya que por primera vez los videos corrieron de manera escalonada y con distintos objetivos. El video de presentación tenía como objetivo alcance y frecuencia y se mantuvo encendido durante toda la campaña. El resto de los videos se fueron lanzando en diferentes momentos para que no compitan entre sí, y con objetivo de *bidding* lo que nos asegura visualizaciones de video.

La campaña se activó en META y obtuvo muy buenos resultados de alcance y visualizaciones de video.



Además de las campañas invierno y verano, durante 2022 llevamos adelante otras propuestas para mejorar la experiencia de los pasajeros.

Destino Plástico Cero

Como entendemos el impacto que genera nuestra operación en el medio ambiente definimos una meta conjunta con la comunidad aeroportuaria: reducir los plásticos de un solo uso en nuestros aeropuertos al 2025.

Lanzamos la campaña bajo el concepto creativo: Destino Plástico Cero y tuvo lugar en Aeroparque, Ezeiza, Salta, Tucumán, Mendoza, Córdoba, Bariloche e Iguazú. Participaron más de 45 marcas y permisionarios, se entregaron 35.000 unidades de vajilla biodegradable y 14 mil bolsas de papel y reutilizables, para reemplazar las de plástico de un solo uso, en un día.

Además, realizamos un desayuno de trabajo con periodistas y permisionarios en donde se invitaron a *speakers* de la compañía Unplastify para dar mayor información acerca del impacto global del uso desmedido de plásticos. Luego se realizó una recorrida en Aeroparque en donde los permisionarios presentaron los cambios que están realizando para poder cumplir con la meta. Como cierre invitamos al equipo de Mutan, una empresa que se encarga de reciclar plástico y producir nuevos materiales y entregamos llaveros de plástico reciclado con el logo de la acción Destino Plástico Cero.

Para comunicar esta iniciativa utilizamos nuestras redes sociales y además convocamos a Floxie, reconocida influencer del mundo de viajes a realizar una cobertura a través de Instagram. Este *takeover* tuvo un alcance total de 42.712 personas.



Parking AEP

En noviembre, debido al inicio de la temporada alta y las obras que se están llevando a cabo en Aeroparque, la unidad de negocio informó que los estacionamientos se encontraban con capacidad limitada y los alrededores del aeropuerto saturados.

Tomando esta problemática, lanzamos una campaña digital con el objetivo de anticiparnos y comunicar alternativas para llegar al aeropuerto y brindar información acerca de los estacionamientos.

Los medios seleccionados para la campaña fueron: Google, Meta, La Nación, Clarín y Waze.

Creamos una *landing* con toda la información de transportes y estacionamientos de Aeroparque. Además, realizamos una campaña de *Search* en Google, anuncios de Meta (Facebook e Instagram). La *landing* se ubicó cuarta en las páginas de mayor ingreso de la web de Aeropuertos Argentina 2000 con 30.090 páginas vistas después de la home, Ezeiza y Aeroparque. La mayor cantidad de tráfico provino de los contenidos sponsorados publicados en La Nación, seguido de la campaña en Google.



Argentina Mundial

Con motivo del Mundial de Fútbol de FIFA 2022 en Qatar, realizamos diferentes activaciones en Ezeiza, Aeroparque y en el interior del país.

Bajo el concepto creativo "Dejá hasta tu último aliento", diseñamos una experiencia en donde invitamos a los pasajeros a entrar en una cabina con *look & feel* de Aeropuertos Argentina 2000 a que griten por la Selección Argentina y puedan capturar papelitos que volaban con descuentos y promociones de los diferentes locales comerciales de Aeroparque y Ezeiza. Por su parte en el interior — Mendoza, Córdoba, Tucumán, Salta, Iguazú y Bariloche—, desarrollamos espacios con gráficas alusivas para invitar a los pasajeros a ver los partidos en el aeropuerto.

Como cierre, trabajamos conjuntamente con el equipo de Aerolíneas Argentinas y la AFA para recibir a la Selección Argentina al momento de arribar a nuestro país con la Copa del Mundo. Para ello se diseñó un evento con una alfombra roja, se demarcó un espacio especial para la prensa nacional e internacional y como anfitriones invitamos a "La Mosca" para que diera un show exclusivo con la canción "Muchachos" que resonó durante todo el mundial. Este evento logró contar con una amplificación espectacular ya que todos los medios cubrieron en vivo la llegada de la Selección Argentina desde nuestro aeropuerto.

PROGRAMA PARA LA COMUNIDAD AEROPORTUARIA

Este Programa que nació en 2021 para la comunidad de Ezeiza, alcanzó en 2022 a 6.000 usuarios en la aplicación.

En 2022 retomamos el envío de noticias a través de *mailing*, comunicando novedades comerciales, de promociones exclusivas e información útil para todos: como el protocolo de asistencia para pasajeros enmarcados dentro del espectro autista.

En abril realizamos un evento estilo feria, con el motivo de finalización de la temporada alta de verano y el inicio de la temporada alta de invierno. Participaron más de 1.000 personas y sumamos 500 usuarios nuevos. Y en noviembre y diciembre, armamos un espacio gratuito y exclusivo para la comunidad para ver los partidos del mundial de fútbol y sorteamos en vivo 10 camisetas de la selección. Alrededor de 100 personas estuvieron presentes por partido. También, promocionamos menús y espacios en locales disponibles para ver partidos, por fuera del exclusivo para la comunidad.

En septiembre, lanzamos el programa en Aeroparque con un evento del que participaron 500 personas. La propuesta incluyó acuerdos con 14 marcas quienes participaron con juegos, entrega de premios, *vouchers*, consumiciones, degustaciones y catas. Hard Rock Café estuvo presente con música en vivo de una banda con integrantes de la comunidad, que fue seleccionada a través del programa.

Actualmente contamos con más de 1.000 usuarios de Aeroparque en esta comunidad, que también fueron participados a compartir los partidos del Mundial en los espacios exclusivos.

El proyecto ya se presentó en las diferentes Unidades de negocio del interior para que pueda lanzarse en diferentes aeropuertos.

ANÁLISIS DEL FLUJO DE PASAJEROS

Con un sistema impulsado por Inteligencia Artificial medimos el movimiento de los pasajeros y, así, obtenemos información predictiva y en tiempo real sobre el comportamiento del cliente. De esta forma, podemos medir la ocupación y las zonas de congestión con el objetivo de identificar los puntos de dolor y diseñar acciones al respecto.

Al agregar datos de múltiples sensores y fuentes de datos, la plataforma de análisis ofrece métricas valiosas como la ocupación, los tiempos de espera previstos y el comportamiento de filas. Esto permite a los aeropuertos y sus socios tomar decisiones basadas en datos y hacer que el procesamiento de pasajeros sea lo más eficiente y fluido posible. En Ezeiza los pasajeros tienen a disposición pantallas en las que compartimos los tiempos estimados de espera en los controles para ingresar al sector de embarque lo que les permite gestionar mejor su tiempo.



MEDICIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA EN AEROPARQUE

A través de la plataforma Bliptrack logramos medir el tiempo de espera en los arribos domésticos e internacionales y en las partidas internacionales. De esta forma, con el objetivo de eficientizar los procesos, identificamos los picos con mayor caudal de pasajeros en cada una de las terminales para luego emprender medidas correctivas donde sea necesario.

WIFI GRATUITO

Para el servicio gratuito de WiFi para nuestros pasajeros y la comunidad aeroportuaria, contamos con una infraestructura compuesta por 680 antenas distribuidas en todo el país. Durante 2022, registramos 6.998.116 dispositivos conectados en todas las terminales, con un tiempo promedio de conexión de 29 minutos. Para analizar el comportamiento de los usuarios, implementamos analíticas de uso para mejorar la calidad del servicio.

Por su parte y para mejorar la experiencia de los pasajeros dentro de las terminales, realizamos la ampliación de los vínculos de internet destinado a este servicio en los aeropuertos de EZE, AEP, BRC, SLA, MDZ, COR y TUC.

También y siguiendo las recomendaciones del fabricante, realizamos tareas de actualización sobre la infraestructura tanto WiFi como LAN, con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento de los dispositivos.

DELIVERY POINT

En Aeroparque y Ezeiza tenemos disponible el servicio de *delivery* de comida en las zonas cercanas a las puertas de embarque para quienes prefieren esta alternativa. Basta con escanear el QR, elegir la opción de preferencia y se realiza el envío a la mesa de forma rápida y desde el celular.

CANALES DIGITALES

En base a los aprendizajes obtenidos durante el 2021 y los objetivos y desafíos de la compañía, actualizamos la estrategia de redes sociales. Dejamos de tener un objetivo únicamente de reconocimiento de marca para transformarlo en uno de *brandformance*, es decir branding y performance. En síntesis, buscamos crear *awareness* de marca, como así también, promover productos y servicios que generen ingresos para la compañía.

Pilares de comunicación:

Información acerca de Aeropuertos Argentina 2000: quiénes somos y qué hacemos, además de novedades acerca de obras a realizar, canales de atención, entre otros temas.

Servicios: cuáles son los servicios y productos que se ofrecen en los diferentes aeropuertos de la concesión.

Turismo sustentable: con el fin de construir el atributo de sustentabilidad de nuestra plataforma de marca incluimos este eje para presentar acciones sustentables, como así también educar a nuestra audiencia acerca de los desafíos y temas de agenda global.

Embajadores: desarrollamos una nueva estrategia de *influencers* y una propuesta de mejora de la presencia digital de los directivos y ejecutivos de alto perfil de la compañía en LinkedIn.

INICIATIVAS Y ACCIONES REALIZADAS EN MATERIA DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

Lanzamos ADA, nuestro primer asistente virtual

En diciembre lanzamos el MVP (*minimum viable product*) de ADA (Asistente de Aeropuertos), el primer asistente virtual de la industria, que funciona a través de WhatsApp y está integrado a un *software* basado en inteligencia artificial. En esta primera instancia, ADA funciona únicamente en Aeroparque y la adquisición de nuevos usuarios se realizará mediante el escaneo de códigos QR que se encuentran disponibles en diferentes puntos del aeropuerto.

Nuevo look & feel website AA2000

En 2022, rediseñamos nuestro *website* con el objetivo de darle un estilo más actual, dinámico y liviano. Entre los principales cambios se destacan el visualizador de vuelos, la eliminación de imágenes en la *landing* de cada aeropuerto la mejora en el diseño y la visualización de botones, la reducción del tamaño de banners en home, el cambio en la paleta de colores y la usabilidad en general del sitio buscando que sea más moderno y eficiente.

OBJETIVOS DE ADA

Mejorar la experiencia de los pasajeros, poner a disposición información de relevancia para su paso por el aeropuerto y para generar un nuevo canal de venta de los productos y servicios que se ofrecen en la terminal.

ADA, busca mejorar la experiencia mediante el acompañamiento del pasajero en su paso por el aeropuerto. Se incorporó un buscador de vuelos que permite al usuario tener un seguimiento de las últimas novedades e información de su vuelo. Además, ADA te acompaña en las distintas etapas del *traveler journey*, generando notificaciones con información acerca del equipaje previo al *check-in*, documentación para hacer los controles de seguridad y opciones gastronómicas y comerciales a lo largo de pre-embarque.

4.000
usuarios

24.000
mensajes intercambiados en total.

*Entre su lanzamiento en Aeroparque el 5.12.22 hasta el 31.1.23

Canales digitales

PÁGINA WEB

4.193.511 **Nuevos usuarios.**
vs. **2.235.005** en 2021

12.010.924 **75%**
Visitas al sitio web. vs. **6.471.110** en 2021
% de las visitas mobile vs. **68%** en 2021

PANTALLAS DIGITALES

1.570 **Pantallas digitales.**
vs. **1.580** en 2021

1.374 **Pantallas con información de vuelos**
vs. **1.400** en 2021

40 **Pantallas con información sobre personas buscadas**
vs. **50** en 2021

156 **Pantallas con publicaciones**
vs. **130** en 2021

ANTENAS

680
vs. **669** en 2021

DISPOSITIVOS CONECTADOS

6.998.116
vs. **6.187.051** en 2021

REDES SOCIALES

75.000
Facebook
vs. **73.209** en 2021

45.448
Twitter
vs. **40.700** en 2021

304.000
LinkedIn
vs. **209.608** en 2021

100.000
Instagram
vs. **86.459** en 2021

8.360
YouTube
vs. **8.300** en 2021

INDICADORES DEL CENTRO DE CONTACTOS DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

	2022	2021
Total de casos (Chat, APP y BOT)	132.538	93.181
Resueltos por BOT	76.210	16.895
Facebook (21)	2.665	5.903
Twitter (21)	14.398	7.601

(21) Corresponden a consultas privadas vía Facebook y Twitter respectivamente.

Con el objetivo de agilizar los trámites de los clientes, en TCA implementamos un sistema de turnos (fila virtual) para ordenar y mejorar la atención de los procesos administrativos y el pago de los servicios para el retiro de carga.

CONTACTO CON PASAJEROS

Nuestra gestión está basada en la satisfacción de los pasajeros y para ello, ponemos a disposición una serie de servicios para hacer más amena su experiencia.

Aeroparque

Incorporamos en el stand de informes Kits para asistencias CEA (Condición del Espectro Autista) y gafetes para personas con discapacidades invisibles y un kit con dibujos en braille para personas ciegas.

Con relación a la tecnología, sumamos un nuevo servicio de Wifi ilimitado para pasajeros. También un QR para contratar remises y otro para fijar tarifa de taxis. También las bolsitas para *Customer 2.0*.

En cuestiones de infraestructura, mejoramos el *look & feel* de la terminal, incorporando plantas artificiales y naturales. Y nueva decoración con plantas en el sector *pre-check in*. También sumamos un estacionamiento para bicicletas y nuevos locales gastronómicos y área de espera en exterior, en *pre-check in*. Para los más chicos disponemos de carritos para bebés en zona pública y sillitas altas para comer para niños en patios de comidas. En Navidad, realizamos distintas acciones con la presencia de un Papá Noel y entrega de golosinas. En el

Canales de dialogo con pasajero

- **Atención personalizada las 24 horas con stands de informes y personal de recorrida en zona pública y preembarque.**
- **Contact center y canales de comunicación como chat, web, redes sociales y teléfono las 24 horas.**
- **Teléfonos de atención distribuidos en diferentes puntos de las Terminales que al levantar el auricular establece comunicación directa con Atención al Cliente.**
- **WiFi libre y gratuito en todo el aeropuerto.**

sector *pre-check in* armamos un sector *kids* e iniciamos otro para el sector en el preembarque nacional.

Ezeiza

Sumamos pantallas en todos los centros de información que informan el tiempo estimado de espera en los controles de ingreso al sector de embarque permitiendo que cada pasajero pueda organizar su tiempo.

Por otro lado, representantes del área de Experiencia del Cliente desarrollaron tres módulos en video sobre Lengua de Señas con vocabulario general, aeroportuario y frases de uso común en el aeropuerto que fueron incorporados a los programas de capacitación de Experiencia del Cliente a través de la plataforma virtual Mi Aprendizaje quedando disponible para todas las áreas de la Compañía.

Durante 2022, se realizaron visitas pedagógicas al aeropuerto de Ezeiza por parte de diversas instituciones educativas de niveles primario y universitario. Y dentro del programa *Kids friendly*, realizamos distintas actividades para niños y shows pensados para todas las familias. Y en el marco del programa *Pet friendly*, se realizaron actividades para aquellos pasajeros que viajaron con sus mascotas, entre ellas la visita de perros de servicio con sus entrenadores quienes interactuaron con el público dando a conocer

cómo son entrenados para realizar su tarea de asistencia. Adicionalmente instalamos espacios dedicados al aseo, hidratación y descanso de las mascotas en pasarela que conecta los estacionamientos con las terminales.

Oeste

Inauguramos en Jujuy un espacio *kids friendly* en el hall público que cuenta con butacas reales de aviones y vinilos que simulan un espacio de cabina de avión. En relación con la señalética, durante la certificación de accesibilidad de Mendoza definimos los diseños y el manual para su utilización en el resto de los futuros aeropuertos a certificar.

Sur

Inauguramos en Bariloche un nuevo local de *retail* "La Candela" y realizamos un cambio de la cartelería de señalética, acorde con el manual de marca.



Curso Anfitrión Sostenible

En 2022 firmamos un convenio con la Universidad de Salta (UCASAL) para desarrollar un "Curso Anfitrión Sostenible".

A través de esta oferta formativa simple y práctica que se dictará en 2023, de forma 100% virtual y asincrónica, brindaremos los conceptos y aspectos claves de la sostenibilidad y del turismo, así como herramientas y buenas prácticas para atender al turista y mejorar la gestión de los emprendimientos, así como la valorización de la cultura y el cuidado del ambiente. Estos contenidos fueron desarrollados por el equipo de la Maestría en Gestión del Turismo Sostenible de la UCASAL.

En 2022, recuperamos la cantidad de pasajeros de las salas VIP a niveles similares de prepandemia.

VIP CLUB

Para asistir a nuestros pasajeros VIP seguimos desarrollando acuerdos por canjes con reconocidas marcas y acciones especiales para fechas clave.

Además, remodelamos y ampliamos diferentes salas en los aeropuertos para una mejor experiencia.

Aeroparque

En la Sala VIP Aeroparque iniciamos la obra de reforma, expansión y segmentación del espacio para mejorar instalaciones y poder prestar el servicio a más pasajeros. Reestablecimos el acuerdo de reciprocidad con los Aeropuertos de Montevideo y Punta del Este para que nuestras membresías y las de Uruguay, puedan hacer uso de los servicios de ambos países.

Para los clientes de AMERICAN EXPRESS BLACK, comenzamos con los embarques internacionales (sala, más controles y traslado) para pasajeros con reserva previa. Para los miembros, reubicamos las cocheras en el sexto piso del *parking* Multinivel y sumamos señalización con cartelería e incorporación de tensabarriers (postes separadores).

En materia de sustentabilidad, impulsamos la separación de residuos y en el marco de la iniciativa: "Destino Plástico Cero", incorporamos una máquina de agua y soda sustentable para

pasajeros y se reemplazó la totalidad de botellas de agua y gaseosas por latas de aluminio.

Ezeiza

Inauguramos nuevas salas y remodelamos otras. En Ezeiza Lounge tuvo lugar la apertura de la nueva Sala VIP en preembarque internacional Ezeiza que amplía significativamente la capacidad para recibir a más pasajeros. Por su parte, en la Sala VIP Ezeiza Partidas realizamos una obra de reforma del espacio y mobiliario para mejorar las instalaciones.

En febrero de este año, inauguramos la nueva Sala Vip ubicada en la puerta 23 para clientes de American Express bancarias. También renovamos la Sala Vip ubicada en puerta 1, para clientes VISA, a la vez que también remodelamos las Salas de Socios de Aeropuertos VIP Club.

Y realizamos la reapertura de la Sala de Arribos, se habilitaron nuevamente los controles exclusivos y se quitaron los protocolos implementados por la pandemia, volviendo a la modalidad de *self service* en la barra.

Ampliamos la oferta de opciones de alimentos aptos para celíacos en las cuatro comedidas principales y nuevas opciones al menú infantil. También incorporamos un menú interactivo, que permite que los pedidos de los socios lleguen a la cocina en tiempo real.

Por su parte, lanzamos el *Last Minute* para que los pasajeros accedan a tarifas promocionales de último momento.

En otro orden, en Ezeiza restablecimos los servicios en controles exclusivos que habían sido limitados por protocolos de seguridad, lanzamos el Proyecto para Revalorizar la Propuesta VIP Club que dio inicio a un estudio detallado de los servicios, con encuestas cualitativas y cuantitativas para poder acercarnos cada vez más a las necesidades de los pasajeros. Además, incorporamos una línea telefónica en sala de Arribos para realizar encuestas por Whatsapp.

En lo que se refiera a acciones sustentables, instalamos máquinas de agua para pasajeros con proceso de filtrado y mineralización de alta calidad, permitiendo evitar el desperdicio de miles de botellas de plástico al año, sin desechos por vencimientos, ahorrando en espacios de guardado. Reemplazamos botellas por latas de agua con y sin gas en salones privados, logrando reducir al 100% el uso de botellas de plástico de un solo uso. Sumamos tachos especiales para la separación de desechos. Junto al equipo de Sala Vip, Serza y Seguridad e Higiene se lograron reciclar cartón, aluminio y plástico. También instalamos una estación de reciclado para colaborar en la separación de residuos, separando, en esta primera etapa, cartones y papeles.

Además de sumar facilidades de pago como Mercado Pago y DragonPass, incrementamos a 20% el descuento para nuestros pasajeros en el Duty Free, que era del 10% anteriormente.

Sur

Este año, los pasajeros pudieron acceder a la banda negativa en Salas VIP Club con la facilidad de abonar en el ingreso con tarjeta.

PARKING

Aeroparque

A comienzos de julio realizamos la apertura de un nuevo estacionamiento, *Parking Río*, con un total de 613 nuevas plazas para los usuarios. Este nuevo espacio permite cubrir la alta demanda de plazas durante el período invernal.

Durante diciembre realizamos varias acciones con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario en este sector. Se destacan:

- La segmentación de los estacionamientos, asignando el *Parking Río* como exclusivo para estadías y el *Parking Sur* exclusivo para vehículos que estacionen por horas. Esto favorece la rotación vehicular en el estacionamiento de mayor capacidad, permitiendo reducir al mínimo la posibilidad de demoras en el ingreso por falta de plazas.

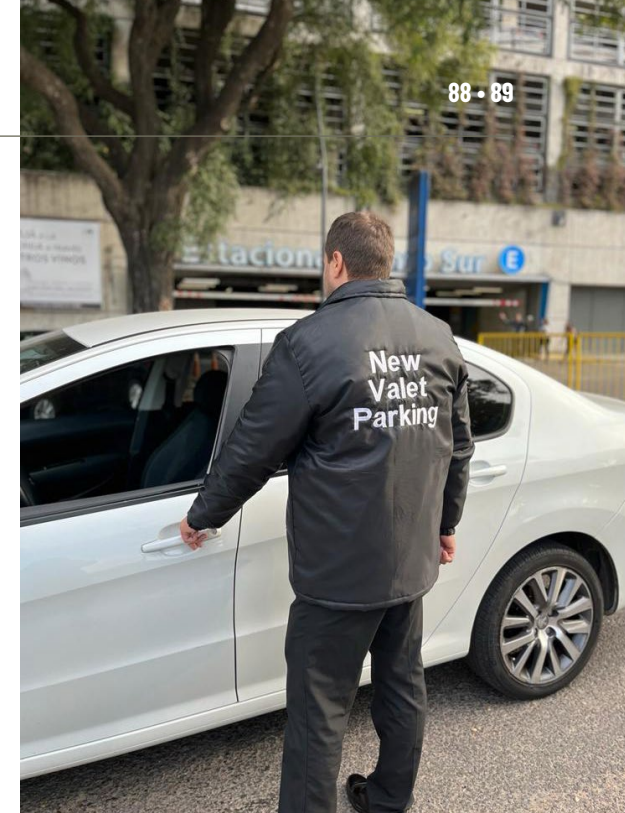
- El servicio de *Valet Parking* (permisionario *New Valet Parking*) para ofrecer un servicio extra para los usuarios, y evitar la demora en el ingreso cuando los estacionamientos se encuentran llenos.
- Y, por último, los cajeros de pago automático —hoy habilitados los de *Parking Sur*—, para abonar el estacionamiento, favoreciendo la fluidez en las vías de salida.

Ezeiza

Relanzamos el servicio de *Long Stay* en el estacionamiento con tarifas promocionales para estadías largas. Este estacionamiento posee una capacidad de más de 1.000 cocheras, descubiertas, con reserva previa en nuestra web. Se puede reservar entre 45 días y 12 horas antes de la llegada al aeropuerto. Cuenta con un servicio de bus gratuito de traslado hacia las terminales A y C (y recorrido inverso).

Contamos también con una asistencia de auxilio primario que contempla la carga de aire para neumáticos y la recarga de baterías.

Por la alta demanda estamos encarando una obra que será en 2 etapas. La primera sumará primero 300 nuevas cocheras y luego otras 297 durante 2023. Y lanzaremos próximamente el servicio de *Valet Parking*.



MOVILIDAD

Dentro de Ezeiza contamos con ocho rentadoras, tres empresas de remises y micros corta y larga distancia. Y tenemos un espacio para la carga de autos eléctricos. Rehabilitamos el Telepase, traslado en bus al estacionamiento Larga Estadía/Long Stay, pago en cabinas remotas e información dinámica sobre el estado de ocupación del estacionamiento E2 cubierto.

Además, realizamos mejoras en infraestructura en: el ingreso a *parking* de empleados y el área de espera, nuevo ingreso a E1 y nuevo anexo del E1, para utilizarse en situaciones de emergencia.

La línea 51 de colectivos se incorporó como una nueva opción de transporte público hacia la Ciudad de Buenos Aires.

Oeste

Inauguramos el *parking* en Mendoza en diciembre y volvimos a implementar el sistema de GELB. Nuevo sistema de *parking* con lector de patentes y tarifas que a través de un sistema digital permite dar trazabilidad y tener estadísticas para mejorar el servicio

Por otro lado, pusimos en marcha el programa de integridad para permisionarios a través de la carga de formularios de solicitud de cartas reversales (CR) en docuSign.

Sur

En Bariloche realizamos un cambio de señalética en las garitas, según el manual de marca. Además, dispusimos un nuevo espacio ubicado a un costado de la terminal en Planta Baja para los autos de alquiler. Se logró agilizar la operación de Hertz, permitiendo estacionar 30 autos para entrega de vehículos. En planta alta se instalaron, además, dos garitas de Hertz y Localiza con tres cocheras cada uno para realizar la devolución de vehículos y así descomprimir la planta baja.

También, implementamos el Programa de Integridad para permisionarios. Y contamos con Mercado Pago en Comodoro Rivadavia y Bariloche.

SERVICIOS GASTRONÓMICOS

El Aeropuerto Internacional de Ezeiza presenta una oferta gastronómica amplia y variada, pensada para cubrir las necesidades de pasajeros, acompañantes y comunidad aeroportuaria en general, con marcas reconocidas y apreciadas por los usuarios. Esta propuesta está alineada con la política de precios de Aeropuertos Argentina 2000 por la que los locales deben presentar valores que puedan encontrarse en otros locales de la marca fuera del aeropuerto. De esta manera, se garantiza la transparencia y la posibilidad de que los pasajeros puedan elegir la opción que les resulte más conveniente. Además, estamos desarrollando programas para la identificación de la oferta y acciones que promueven la sustentabilidad desde el foco ambiental y del bienestar de las personas, entre ellos el Proyecto Destino Plástico Cero para la des-plastificación de nuestras terminales.²²



CAPACITACIÓN SOBRE CELIAQUÍA

En Ezeiza realizamos una capacitación sobre celiacía, junto a la Asociación Celíaca Argentina con el objetivo de formar y concientizar a la comunidad aeroportuaria, especialmente a tiendas comerciales que ofrecen alimentos.

Dada la buena repercusión de esta actividad, la replicamos en Aeroparque de manera presencial y de forma virtual en los demás aeropuertos del país. Participaron más de 100 personas de empresas gastronómicas que ofrecen sus servicios en los aeropuertos, empresas de catering aéreo, salas VIP, empresas de *retail* que venden productos alimenticios, experiencia del cliente de AA2000 y ORSNA, entre otros.

²² Para más información ver capítulo de "Acción por el clima".

Propuesta de sellos alimenticios en Aeroparque

Trabajamos en un nuevo proyecto junto a los permisionarios gastronómicos en el cual identificamos en cada uno de los locales qué tipo de menú especial poseen. Diseñamos las gráficas de comunicación que permiten que el pasajero pueda identificar claramente si la propuesta que busca se encuentra en el local deseado. Detallamos en cada uno de los locales tres tipos de segmentos: menú celíaco, vegano y *kids*.

Nuestro objetivo es generar una distinción clara en todos los locales señalizando el tipo de oferta gastronómica con la que cuenta. Y nuestra propuesta para llevarlo a cabo es generar un sistema de sellos que sean muy claros en la comunicación, apelando a símbolos universales adaptado al branding de AA2000, tanto en paleta cromática como a la tipografía.



Gastronomía en Ezeiza

En 2022, presentamos la nueva propuesta gastronómica del aeropuerto con una combinación de marcas de alimentos y bebidas, locales e internacionales, dando respuesta a las demandas y tendencias. Por su parte, llevamos adelante acciones conjuntas con los permisionarios y las áreas de sustentabilidad, marketing, prensa y comercial para el cuidado del ambiente.

En noviembre llevamos a cabo, una recorrida gastronómica en la zona estéril del Aeropuerto de Ezeiza, destinada a prensa e *influencers*. El objetivo fue dar a conocer la variedad de opciones que tienen los pasajeros. Realizamos un tour por los diversos locales. Los invitados fueron recibidos por representantes de cada empresa (chef, *manager*, marketing) quienes brindaron información sobre la marca y sus atributos, ofreciéndoles al mismo tiempo una degustación o cata de sus productos más icónicos.

Activaciones para los pasajeros de la mano de los prestadores

- Música en vivo en el local Hard Rock.
- Juego de la Ruleta con premios y descuentos en Burger King.
- Activaciones por el Día de las Infancias junto con empresas gastronómicas.
- Catas en la sala VIPClub: celebramos el día del Malbec junto con Bodegas del Fin del Mundo.

- Degustación exclusiva de Catena Zapata.
- Lanzamiento del primer McDonald's con atención 100% digital.
- Decoración para el Mundial de Fútbol en los locales

Oeste

Para mejorar la experiencia de los aeropuertos de la Región Oeste, en 2022 incorporamos nuevas rentadoras en Mendoza, Salta, Jujuy y Tucumán. En Mendoza incorporamos un concepto gastronómico nuevo, "Casa Vigil" que vincula una nueva propuesta gastronómica con vinos de renombre.

Sur

En Bariloche colocamos dos barras del permisionario Kandahar en Embarque con *take away*. Sumamos el *food truck* de Señor Valdés en Puerto Madryn, y locales de Del Viento en Comodoro Rivadavia y Kandahar en Bariloche. Para los pasajeros celíacos, en Bariloche, el kiosco Gate 24/7 y los Gastronómicos Kandahar y Natural Market ofrecen productos sin TACC.

SERVICIOS KIDS & FAMILY

Instalamos diferentes espacios para que las familias puedan tener una buena experiencia en los aeropuertos:

- Espacios de recreación en las Puertas 5 y 23 de Ezeiza.

- Cochecitos para bebés.
- Mini *pick-ups* para transporte en zona de preembarque.
- Sillas para bebés en patios de comida.
- Menú *kids* en locales gastronómicos.
- Lactarios.
- Baños equipados con cambiadores y sillas para bebés en WC.
- Audio libros para descargar en el celular escaneando código QR.
- Kits de regalo en fechas especiales (libros para colorear, rompecabezas, etc.).
- En San Juan instalamos un espacio temático de dinosaurios y un corpóreo un de dinosaurio en el ingreso del aeropuerto para sorprender a los pasajeros.

Gestión de reclamos

Para la realización de reclamos y consultas, los pasajeros cuentan con servicios automatizados: vía telefónica, chat, código QR y página web y con el Libro de Reclamos que se encuentra a disposición en el Stand de Informes.

Cantidad de reclamos por aeropuerto (%)	2021	2022	Desglose de reclamos por clasificación	2021 ⁽²³⁾	2022
Ezeiza	23,17	37,96	Atención	27,29	7,69
Aeroparque	44,63	36,07	Disponibilidad de instalaciones	19,46	13,19
Córdoba	7,07	5,44	Seguridad	8,95	10,44
Mendoza	4,15	3,88	Información y señalización	7,61	17,58
Bariloche	6,34	4,88	Normas y procedimientos	12,98	6,59
Iguazú	4,63	3,50	Precios	4,47	6,59
Otros	10,00	8,27	Confort	3,36	9,34
			Limpieza	5,15	6,59
			Temperatura ambiente	0,67	4,40
			Otros	10,07	17,58

²³ La clasificación de reclamos en 2021 incluye todas las nuevas medidas sanitarias y controles impuestas por la situación de pandemia, incluye todo lo referido a sanitario, documentación necesaria y controles.

Según lo establecido en la Resolución ORSNA 155/2002, respondemos formalmente al pasajero en un plazo no mayor a 10 días luego de asentada la sugerencia o reclamo.

TCA

En 2022, por mesa de entradas dirigidas a Legales se registraron 454 y por sistema Remedy se ingresaron 3 que tuvieron un tiempo de respuesta aproximado de 30 horas. Los reclamos resultaron en 54 precedentes, de los cuales 20 resultaron conformes y 34 resultaron negativos. Desde la Gerencia Comercial, los reclamos recibidos fueron 295, con un tiempo de resolución promedio de 2,5 días. En dicho sector se realiza el análisis el mismo día de la recepción y se deriva al área correspondiente, dando mayor celeridad y eficiencia de respuesta al cliente. De esta manera, logramos identificar los puntos que debemos mejorar en cuanto a satisfacción al cliente, medimos la velocidad de cierre de reclamos, generamos las estadísticas y realizamos su seguimiento.



Nuestro compromiso es que el 100 % de nuestros aeropuertos sean accesibles al 2030.

Adaptamos todos nuestros proyectos y obras a los estándares de la Ley de Sistema de Protección Integral de las Personas con Discapacidad y cumplimos con la Ley N°24.314 – Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida – Servicios mínimos de salubridad en edificios públicos. Constantemente trabajamos para garantizar que se provean todos los elementos para personas con discapacidad y/o movilidad reducida en cada una de las terminales intervenidas.

En cuanto al diseño de las terminales, realizamos los proyectos en base al modelo desarrollado para el Aeropuerto de Ezeiza que permite y facilita el uso pleno de las instalaciones por parte de cualquier persona con discapacidad y/o movilidad reducida. Los principales puntos del modelo son:

Trabajamos para garantizar que se provean todos los elementos para personas con discapacidad y/o movilidad reducida en cada una de las terminales intervenidas.

- Circulaciones accesibles, tanto verticales como horizontales, sin desniveles ni resaltos;
- Mobiliario apto para atender a personas en silla de ruedas;
- Sendas y pases prioritarios para personas con discapacidad y/o movilidad reducida;
- 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. Cabe destacar que, los sanitarios adaptados se calculan por código municipal respetando el artículo 4.8.2.3 del Código de Edificación de CABA;
- Espacios cercanos a los accesos en los estacionamientos para adultos mayores.

En materia de concientización, en 2022 realizamos capacitaciones sobre accesibilidad en nuestros equipos de trabajo con el objetivo de sensibilizar acerca de la importancia de la integración y el respeto por todas las personas. Entre ellas:

- “Construyendo Aeropuertos Accesibles”
- “Accesibilidad en infraestructura”
- “Seminario sobre Accesibilidad y Diseño Universal”
- Presentación “Lengua de Señas” de SEA
- Presentación sobre la inclusión de personas enmarcadas dentro de las condiciones del espectro autista (CEA) junto a la Fundación Brincar.

194
colaboradores formados
en lenguaje de señas en
25 aeropuertos

Certificación ALPI del Aeropuerto de Mendoza

Comprendiendo que la accesibilidad real facilita que las personas con discapacidad tengan autonomía, pudiendo tener independencia en la toma de decisiones sin necesidad de ayuda o de la intervención de otra persona, en 2022 la Unidad de Negocios Oeste trabajó en la Certificación de Accesibilidad Edilicia otorgada por ALPI del aeropuerto de Mendoza.

La certificación, reconocida a su vez por el Observatorio de Discapacidad de Mendoza, valida el cumplimiento de las Directrices de Accesibilidad de Argentina constó de tres etapas:

- **Relevamiento de accesibilidad:** realización de un relevamiento interno analizando qué aspectos ya habían sido corregidos y

cuáles no en base a un informe de ALPI dividido en 8 secciones: estacionamiento, circulación, hall, escaleras, escalera mecánica y ascensores, pasamanos y seguridad en barandas, sala VIP, embarque y sector de espera, mostradores y sillas de transferencia. Del análisis de estas secciones, se plantearon y se validaron con la Asociación 11 acciones correctivas.

- **Implementación de Acciones Correctivas:** planificación e implementación de dichas acciones para hacer accesibles a las diferentes zonas del aeropuerto de Mendoza.
- **Nuevo relevamiento, análisis y certificación:** realización de un nuevo recorrido de la terminal por parte de ALPI en el que se constatan las medidas adoptadas y su

funcionalidad, para finalmente otorgar la certificación al aeropuerto.

Dentro de las acciones correctivas implementadas se realizaron:

- Reformas en los espacios de estacionamiento, incluyendo la delimitación de sectores especiales para la entrega y devolución de vehículos y, el pintado de sectores reservados;
- Señalética para la movilidad, instalación y mejoras de escaleras, ascensores y escalera mecánica;
- Incorporación de vinilos en el piso para indicar la ubicación del ascensor;
- Incorporación de piso podotáctiles a la

entrada del ascensor, escaleras mecánicas y escaleras manuales;

- Deshabilitación del cerrado automático de las puertas y habilitación de la opción de cerrado manual;
- Incorporación de 3 mesas de apoyo con sillas para personas con movilidad reducida;
- Modificación de mostradores con diferentes alturas, entre otros.

Como resultado, nos encontramos con un 100% de avance en materia de la certificación: 3/3 de las etapas finalizadas, 11 acciones correctivas planificadas y 3 equipos colaborando continuamente para su ejecución.



Seleccionamos el aeropuerto de Jujuy estratégicamente para ser el próximo aeropuerto en trabajar en la certificación por ser una aerostación remodelada recientemente y no presenta dificultades para certificar. De esta forma, concretamos la primera fase de relevamiento por parte de ALPI y en el futuro trabajaremos para aplicar las medidas correctivas que nos indiquen.

ASISTENCIAS A PASAJEROS CEA (CONDICIÓN DEL ESPECTRO AUTISTA)

Actualizamos el protocolo de asistencias a pasajeros enmarcados dentro de la Condición del Espectro Autista (CEA), que veníamos brindando desde 2019 en Ezeiza, y comenzamos a asistirlos en todos nuestros aeropuertos, canalizando todas las solicitudes a través de nuestro Contact Center. El protocolo es un procedimiento interno de coordinación de atención prioritaria al pasajero y sus familias, en las diferentes instancias del recorrido dentro del aeropuerto, hasta llegar al avión. El nuevo protocolo comenzó su aplicación el 1 de septiembre de 2022 en los 35 aeropuertos de la concesión otorgando muy buenos resultados. Las asistencias crecieron un 300% en relación con el año anterior, alcanzando las 96.

Además, organizamos cursos de capacitación para nuestros colaboradores para brindar un servicio acorde a todos nuestros pasajeros.

CAMPAÑA DE *PARKING* DESTINADA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (PCD)

En colaboración con la organización "Observatorio de Personas con Discapacidad" trabajamos en una campaña de concientización e información del uso adecuado de los lugares reservados para personas con discapacidad. Con el objetivo de proteger los derechos de accesibilidad de los pasajeros con discapacidad, la campaña consistió en colocar carteles informativos en los parabrisas de los autos que no exhiban su oblea.



3, 4, 5, 8,
9, 10

Gestión del Capital Humano: fortalecer una cultura de Innovación, Agilidad e Inclusión.



Nuestros equipos de trabajo son de gran valor para nosotros. Nos importa el bienestar y el desarrollo de cada persona ya sabemos que su crecimiento es el motor del éxito de nuestra compañía. Es por eso, que fomentamos un entorno laboral ágil, seguro e inclusivo, con especial foco en la aceleración del desarrollo de la mujer en nuestra industria.

2.531
colaboradores

24%
mujeres

20.716
total de horas de aprendizaje

36%
de las posiciones cubiertas internamente



Obtuvimos la certificación de GREAT PLACE TO WORK

FORTALECER UNA CULTURA DE INNOVACIÓN, AGILIDAD E INCLUSIÓN





Gestión del capital humano

Nuestra ambición es ser el mejor lugar para trabajar, para ello contamos con una propuesta de valor para atraer y fidelizar a nuestros talentos. Apostamos a la formación, desarrollo y bienestar de todos los colaboradores fomentando una cultura de innovación, agilidad e inclusión.



Digitalización de procesos

Alineados a nuestros pilares estratégicos de la innovación y la sustentabilidad en nuestras operaciones, este año incorporamos nuevas herramientas para digitalizar todos los procesos de recursos humanos con altos estándares de seguridad de operación y almacenamiento.

Nuestro desafío este año fue implementar la digitalización en el área de recursos humanos para aumentar la eficiencia en el sector y sortear la dispersión geográfica de los colaboradores, lo que trajo aparejado beneficios en la automatización de los procesos, productividad, seguimiento y control en tiempo y forma, accesibilidad a la información de forma inmediata, eficiencia, ahorro de tiempo y costos por la reducción de papel.

Nuestros empleados

2.531

Total de empleados.
vs. 2.497 en 2021



1.928
Hombres
vs. 1.929 en 2021

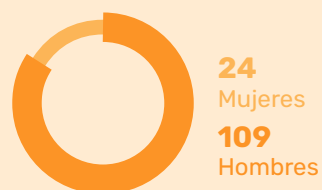
603
Mujeres
vs. 568 en 2021

EMPLEADOS POR CATEGORÍA

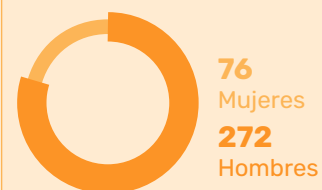
16 Directores²⁴



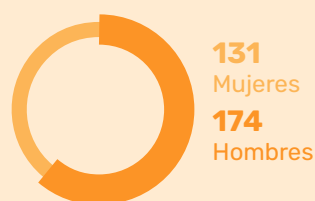
133 Gerentes



348 Jefes



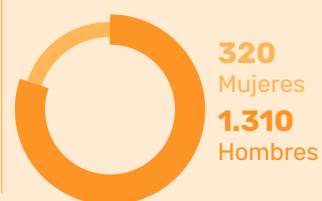
305 Analistas Senior



99 No ejecutivos



1.630 Dentro de convenio



EMPLEADOS

Datos agregados de AA2000

	Hombres	Mujeres	Total 2021	Hombres	Mujeres	Total 2022
Cantidad Total de Empleados	1.929	568	2.497	1.928	603	2.531
Pago en sueldos y cargas sociales (24)	\$ 4.607.241.122	\$ 1.110.290.465	\$ 5.717.531.587	9.585.894.485,00	2.695.633.859,00	12.281.528.344
Por edad						
Menos de 30 años - Capital Federal y GBA	85	76	161	83	78	161
Menos de 30 años - Interior del país	39	13	52	40	9	49
Entre 30 y 50 años - Capital Federal y GBA	976	314	1290	976	343	1319
Entre 30 y 50 años - Interior del país	338	112	450	331	118	449
Más de 50 años - Capital Federal y GBA	374	42	416	379	44	423
Más de 50 años - Interior del país	117	11	128	119	11	130
Por tipo de contrato						
Permanente	1.906	558	2.464	1.904	596	2.500
Tiempo determinado (26)	23	10	33	24	7	31
Por tipo de contrato y región						
Permanente - Capital federal y GBA	1.411	421	1.832	1.414	458	1.872
Tiempo determinado (26) - Capital federal y GBA	20	10	30	24	7	31
Permanente - Interior del país	495	137	632	490	138	628
Tiempo determinado (26) - Interior del país	3	0	3	0	0	-
Por tipo de jornada						
Full-time	N/D	N/D	N/D	1.919	590	2.509
Part-time	N/D	N/D	N/D	9	13	22
Por tipo de jornada y región						
Tiempo completo - Capital Federal y GBA	N/D	N/D	N/D	1.431	455	1.886
Tiempo parcial - Capital Federal y GBA	N/D	N/D	N/D	7	10	17
Tiempo completo - Interior	N/D	N/D	N/D	488	135	623
Tiempo parcial - Interior	N/D	N/D	N/D	3	2	5
Otros indicadores						
Cantidad de empleados con discapacidad	6	0	6	No hay valor	No hay valor	No hay valor

(24) De los \$12.281.528.344 totales, \$3.687.173.675 corresponden al edificio corporativo, el resto a las unidades de negocio. (25) Este valor alcanza a todos los colaboradores bajo el cargo de Director, independientemente de los miembros del Comité de Dirección. (26) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuentapropistas, independientes o empleados externos.

EMPLEADOS 2022

Distribución por Unidades de Negocio

	EZEIZA			AEROPARQUE		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad Total de Empleados	354	141	495	295	88	383
Pago en sueldos y cargas sociales	1.895.482.948,00	552.679.721,00	2.448.162.669,00	1.598.136.318,00	370.556.019,00	1.968.692.337,00
Por categoría						
Gerente General / Director (27)	1	0	1	1	0	1
Gerente	11	1	12	11	2	13
Jefe	48	10	58	46	11	57
Analista Senior	20	10	30	15	7	22
No ejecutivo	6	0	6	3	4	7
Dentro de convenio	268	120	388	219	64	283
Por edad						
Menos de 30 años	28	25	53	20	25	45
Entre 30 y 50 años	235	108	343	214	58	272
Más de 50 años	91	8	99	61	5	66
Por tipo de contrato						
Permanente	346	136	482	293	86	379
Tiempo determinado (28)	8	5	13	2	2	4
Por tipo de jornada						
Full-time	352	131	483	293	88	381
Part-time	2	10	12	2	0	2

(27) Este valor alcanza a todos los colaboradores bajo el cargo de Director, independientemente de los miembros del Comité de Dirección. (28) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuentapropistas, independientes o empleados externos.

	NORESTE			SUR		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad Total de Empleados	175	55	230	147	50	197
Pago en sueldos y cargas sociales	914.364.663,00	242.237.561,00	1.156.602.224,00	858.283.674,00	240.646.407,00	1.098.930.081,00
Por categoría						
Gerente General / Director (29)	1	0	1	1	0	1
Gerente	12	3	15	10	2	12
Jefe	26	7	33	26	6	32
Analista Senior	2	4	6	2	7	9
No ejecutivo	0	2	2	0	1	1
Dentro de convenio	134	39	173	108	34	142
Por edad						
Menos de 30 años	7	2	9	18	0	18
Entre 30 y 50 años	128	47	175	92	46	138
Más de 50 años	40	6	46	37	4	41
Por tipo de contrato						
Permanente	175	55	230	147	50	197
Tiempo determinado (30)	0	0	-	0	0	-
Por tipo de jornada						
Full-time	172	55	230	146	48	194
Part-time	0	0	0	1	2	3

(29) Este valor alcanza a todos los colaboradores bajo el cargo de Director, independientemente de los miembros del Comité de Dirección. (30) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuentapropistas, independientes o empleados externos.

EMPLEADOS 2022

Distribución por Unidades de Negocio

	OESTE			TCA		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Distribución por unidades de negocio	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad Total de Empleados	187	41	228	485	43	528
Pago en sueldos y cargas sociales	957.947.160,00	177.982.395,00	1.135.929.555,00	725.946.416,00	60.091.387,00	786.037.803,00
Por categoría						
Gerente General / Director (31)	1	0	1	1	0	1
Gerente	17	2	19	5	1	6
Jefe	30	5	35	31	5	36
Analista Senior	3	3	6	7	8	15
No ejecutivo	0	1	1	4	1	5
Dentro de convenio	136	30	166	437	28	465
Por edad						
Menos de 30 años	14	5	19	16	4	20
Entre 30 y 50 años	127	32	159	324	34	358
Más de 50 años	46	4	50	145	5	150
Por tipo de contrato						
Permanente	0	0	.	471	43	514
Tiempo determinado (32)	187	41	228	14	0	14
Por tipo de jornada						
Full-time	186	41	227	484	43	527
Part-time	1	0	1	1	0	1

(31) Este valor alcanza a todos los colaboradores bajo el cargo de Director, independientemente de los miembros del Comité de Dirección. (32) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuentapropistas, independientes o empleados externos.

EMPLEADOS 2022

Distribución por Unidades de Negocio

	CORPORATIVA		
	Hombres	Mujeres	Total
Distribución por unidades de negocio	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad Total de Empleados	285	185	470
Pago en sueldos y cargas sociales	2.635.733.306,00	1.051.440.369,00	3.687.173.675
Por categoría			
Gerente General / Director (33)	9	1	10
Gerente	43	13	56
Jefe	65	32	97
Analista Senior	125	92	217
No ejecutivo	35	42	77
Dentro de convenio	8	5	13
Por edad			
Menos de 30 años	20	26	46
Entre 30 y 50 años	187	136	323
Más de 50 años	78	23	101
Por tipo de contrato			
Permanente	285	185	470
Tiempo determinado (34)	0	0	0
Por tipo de jornada			
Full-time	283	184	467
Part-time	2	1	3

(33) Este valor alcanza a todos los colaboradores bajo el cargo de Director, independientemente de los miembros del Comité de Dirección. (34) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuentapropistas, independientes o empleados externos.

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2022

Datos agregados

	Más de 50 años	De 30 a 50 años	Menos de 30 años
Director	7	9	0
Gerente	63	70	0
Jefe	102	236	10
Analista Senior	49	232	24
No ejecutivo	13	43	43
Dentro de convenio	319	1.178	133

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2022

AEP

	Más de 50 años	De 30 a 50 años	Menos de 30 años
Director	0	1	0
Gerente	4	9	0
Jefe	16	37	4
Analista Senior	1	17	4
No ejecutivo	1	3	3
Dentro de convenio	44	205	34

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2022

Ezeiza

	Más de 50 años	De 30 a 50 años	Menos de 30 años
Director	0	1	0
Gerente	6	6	0
Jefe	17	39	2
Analista Senior	4	23	3
No ejecutivo	1	1	4
Dentro de convenio	71	273	44

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2022

Noreste

	Más de 50 años	De 30 a 50 años	Menos de 30 años
Director	0	1	0
Gerente	8	7	0
Jefe	11	21	1
Analista Senior	0	6	0
No ejecutivo	0	2	0
Dentro de convenio	27	138	8

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2022

Sur

	Más de 50 años	De 30 a 50 años	Menos de 30 años
Director	1	0	0
Gerente	6	6	0
Jefe	9	22	1
Analista Senior	3	6	0
No ejecutivo	0	1	0
Dentro de convenio	22	103	17

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2022

TCA

	Más de 50 años	De 30 a 50 años	Menos de 30 años
Director	0	1	0
Gerente	3	3	0
Jefe	14	22	0
Analista Senior	4	10	1
No ejecutivo	0	1	4
Dentro de convenio	129	321	15

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2022

Oeste

	Más de 50 años	De 30 a 50 años	Menos de 30 años
Director	1	0	0
Gerente	11	8	0
Jefe	13	22	0
Analista Senior	0	2	4
No ejecutivo	0	1	0
Dentro de convenio	25	126	15

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2022

CORPORATIVA

	Más de 50 años	De 30 a 50 años	Menos de 30 años
Director	0	5	5
Gerente	0	31	25
Jefe	2	73	22
Analista Senior	12	168	37
No ejecutivo	32	34	11
Dentro de convenio	0	12	1

Generación de empleo



229

nuevos empleados contratados

+300%

de incremento en personal contratado con relación al 2021

36%

de las posiciones cubiertas internamente

NUEVOS EMPLEADOS CONTRATADOS

Datos agregados

	2021		2022	
	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	76	0.03	229	9,05%
Por género				
Femenino	26	0.01	87	14,43%
Masculino	50	0.02	142	7,37%
Por edad				
Hasta 30 años	22	0.008	81	38,57%
De 30 a 50 años	50	0.02	142	8,03%
Más de 50 años	4	0.0016	6	1,08%
Por región				
Capital federal y GBA	61	0.02	188	9,88%
Interior del país	15	0.006	41	6,53%

NUEVOS EMPLEADOS CONTRATADOS

2022

	EZE		AEP		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	27	5,45%	59	15,40%	8	3,48%
Por género						
Femenino	13	9,22%	23	26,14%	0	0,00%
Masculino	14	3,95%	34	11,53%	8	4,57%
Por edad						
Hasta 30 años	14	26,42%	21	46,67%	1	11,11%
De 30 a 50 años	13	3,79%	38	13,97%	5	2,86%
Más de 50 años	0	0,00%	0	0,00%	2	4,35%

NUEVOS EMPLEADOS CONTRATADOS

2022

	SUR		TCA		OESTE	
	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	16	8,12%	26	4,26%	18	7,89%
Por género						
Femenino	5	10,00%	5	11,63%	5	12,20%
Masculino	11	7,48%	21	4,33%	13	6,95%
Por edad						
Hasta 30 años	4	22,22%	10	50,00%	9	47,37%
De 30 a 50 años	11	7,97%	15	4,19%	9	5,66%
Más de 50 años	1	2,44%	1	0,67%	0	0,00%

NUEVOS EMPLEADOS CONTRATADOS

2022

	CORPORATIVA	
	Altas - cantidad de nuevos empleados contratados	Tasa de contrataciones (Altas/Total de empleados)
TOTAL	75	15,96%
Por género		
Femenino	36	19,46%
Masculino	39	13,68%
Por edad		
Hasta 30 años	22	47,83%
De 30 a 50 años	51	15,79%
Más de 50 años	2	1,98%

NUEVOS EMPLEADOS CONTRATADOS

Datos agregados

	2021		2022	
	Cantidad de bajas de empleados	Tasa de rotación (Bajas/Total empleados)	Cantidad de bajas de empleados	Tasa de rotación (Bajas/Total empleados)
TOTAL	171	0.069	189	7,47%
Por género				
Femenino	62	0.024	52	8,62%
Masculino	109	0.044	137	7,11%
Por edad				
Hasta 30 años	20	0.008	24	11,43%
De 30 a 50 años	151	0.060	114	6,45%
Más de 50 años	0	0	51	9,22%
Por región				
Capital federal y GBA	144	0.057	109	5,73%
Interior del país	27	0.010	80	12,74%

ROTACIÓN DEL PERSONAL

2022

	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	27	5,45%	29	7,57%	12	5,22%
Por género						
Femenino	10	7,09%	10	11,36%	3	5,45%
Masculino	17	4,80%	19	6,44%	9	5,14%
Por edad						
Hasta 30 años	2	3,77%	6	13,33%	4	44,44%
De 30 a 50 años	18	5,25%	20	7,35%	4	2,29%
Más de 50 años	7	7,07%	3	4,55%	4	8,70%

ROTACIÓN DEL PERSONAL

2022

	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	15	7,61%	38	7,20%	16	7,02%
Por género						
Femenino	3	6%	6	13,95%	3	7,32%
Masculino	12	8,16%	32	6,60%	13	6,95%
Por edad						
Hasta 30 años	1	5,56%	1	5%	0	0%
De 30 a 50 años	11	7,97%	17	4,75%	11	6,92%
Más de 50 años	3	7,32%	20	13,33%	5	10%

ROTACIÓN DEL PERSONAL

2022

	CORPORATIVA	
	Cantidad de bajas de empleados	Tasa de rotación (Bajas/Total empleados)
TOTAL	52	11,06%
Por género		
Femenino	17	9,19%
Masculino	35	12,28%
Por edad		
Hasta 30 años	10	21,74%
De 30 a 50 años	33	10,22%
Más de 50 años	9	8,91%

Estamos en el top 5 de empresas más atractivas para trabajar, según el estudio #RandstadEmployerResearch.

Como parte de nuestra estrategia de sustentabilidad promovemos el empleo diverso e inclusivo para contribuir con un mundo mejor. Por nuestra presencia federal somos generadores de empleo en todo el país y por ello, para potenciar el desarrollo local, mapeamos los profesionales con formación compatible a nuestra industria que residen cerca de nuestros aeropuertos para considerarlos ante una oportunidad laboral.

Contamos con procesos de búsquedas, selección e incorporación ágiles y transparentes acompañando a los nuevos integrantes en cada etapa. Nuestro propósito es implementar prácticas que contribuyan con el bienestar de nuestros equipos. Por ello, este año incorporamos una encuesta de satisfacción de ingresos para medir el proceso y cada etapa. Este *input* constituye una herramienta clave para continuar mejorando.

En relación con el proceso de selección, continuamos desarrollando las entrevistas, la mayoría de ellas de forma virtual, aunque en ocasiones retomamos las presenciales para la cobertura de los puestos operativos y jefaturas.

Las búsquedas externas las concentramos principalmente en la plataforma Hiring Room, la cual sincroniza de forma gratuita con los empleos en la *fun page* de Aeropuertos Argentina 2000 y con todos los portales de empleo gratuitos. A través de

esta plataforma construimos una base de 18.149 postulantes activos. Además, publicamos en Bumeran y en las bolsas de empleo de Universidades. Otro canal de reclutamiento externo son las recomendaciones de perfiles por parte de nuestro personal.

Con el fin de fomentar el desarrollo de los empleados ante una vacante, priorizamos cubrirla con los recursos internos. Durante 2022, el 36% de los puestos vacantes fueron cubiertos por empleados de la compañía, significando un desarrollo horizontal, un enriquecimiento del rol, una promoción o bien una recategorización.

Tipo de Movilidad	Cantidad
Desarrollo Horizontal	49
Enriquecimiento del Rol	1
Promoción	73
Recategorización	92
Total general	215



Programa de Prácticas profesionales

En AA2000 llevamos adelante este programa, cuyo propósito es brindar a jóvenes en edad escolar la posibilidad de vivenciar la cultura de la compañía, acercándolos a oportunidades de aprendizaje y desarrollo.

Esta iniciativa constituye una instancia para que los jóvenes puedan aprender haciendo, para que descubran sus inquietudes profesionales mientras realizan una inmersión en sus áreas de interés. Participan del programa los jóvenes del último año de la secundaria del colegio Mekhitarista de CABA. Fueron 14 los jóvenes que pasaron por distintas áreas

de acuerdo con su interés profesional, en las que contaron con tutores que los acompañaron y guiaron en esta experiencia.

Para cerrar las prácticas, cada uno cumplió con un desafío real vinculado con las tareas reales del área en la que desempeñó, con el objetivo de que puedan aplicar lo aprendido durante su paso por la empresa. Estos espacios apoyan al desarrollo de los profesionales del futuro.



Compromiso con la diversidad

Reforzamos nuestro compromiso con la diversidad y la igualdad de oportunidades creando espacios de confianza y de apertura que permiten crear valor a través de equipos colaborativos en todo el país. Desde este punto de partida, aseguramos una experiencia positiva e inclusiva para todos los integrantes de Aeropuertos Argentina 2000, celebrando la diversidad y velando por la equidad.

En este sentido, contamos con políticas de selección, formación, y accesibilidad con impacto en nuestros pasajeros.

En 2022, continuamos con la capacitación a nuestros empleados en lengua de señas. En el marco de la escuela de Experiencia del Cliente, en el Programa de Accesibilidad, implementamos un módulo en diferentes modalidades para alcanzar a quienes trabajan en atención al pasajero. Asimismo, desarrollamos una capacitación con la Fundación BRINCAR, que explicó qué es el autismo y cómo ofrecer asistencia a pasajeros enmarcados dentro del espectro autista.

También, en alianza con la Fundación DISCAR, incorporamos personas con discapacidad intelectual a puestos de trabajo. Actualmente contamos con tres empleados incluidos en este programa.

Por su parte, en Aeropuertos Argentina 2000 consideramos la accesibilidad como una parte fundamental en nuestro trabajo. Por eso, trabajamos en la formación, para que todos nuestros equipos, así como todos los representantes de las comunidades aeroportuarias cuenten con las herramientas necesarias para reducir las barreras y hacer que los pasajeros vivan una experiencia de viaje positiva.

Apostamos a implementar prácticas que consideren la diversidad e inclusión en su esencia más amplia posible. En esta línea, para contribuir en reducir la brecha de género, impulsamos Women in Aviation, Travel and Tourism, con el objetivo de promover el desarrollo profesional de las mujeres en la industria.³⁵

³⁵ Para más información sobre el programa, ver sección de Capacitación en este capítulo.



Gestión del talento interno

Lanzamos nuestra Incubadora de Talento con Camada XXII, con una perspectiva de ecosistema de aprendizaje que comprende la experiencia, el liderazgo y la cultura para acelerar el desarrollo de jóvenes talentos, y relanzamos el programa de Soy Anfitrión, orientado a desarrollar líderes transformadores, que puedan inspirar y desarrollar a sus equipos.

Por su parte, apostamos a contar con los mejores equipos de trabajo para ello contamos con una estrategia de gestión del talento con iniciativas que favorecen el desarrollo y fidelización de las personas. En esta línea, identificamos el talento clave y mapeamos el potencial de nuestros equipos. Con esta base, diseñamos programas para potenciar el desarrollo y el crecimiento de cada empleado. De esta manera, gestionamos el desempeño con *feedback* permanente y compensamos los logros.

CAPACITACIÓN

La formación en números en 2022

9 de cada 10 personas realizaron al menos 1 instancia de aprendizaje

2.246 personas realizaron al menos 1 instancia de aprendizaje

10.440 participantes realizaron las instancias de aprendizaje desplegadas

20.716 total de horas de aprendizaje

81% de las personas de AA2000 realizaron al menos 1 curso en la plataforma Mi Aprendizaje

NÚMEROS POR ENCUADRE

88%

de las personas dentro de convenio en dotación realizaron al menos 1 instancia de aprendizaje.

93%

de las personas fuera de convenio en dotación realizaron al menos 1 instancia de aprendizaje.

NÚMEROS POR UNIDADES DE NEGOCIO Y DE SERVICIO

Realizaron al menos 1 instancia de aprendizaje

EZE

82%

80% cobertura DC y
94% cobertura FC

AEP

61%

52% cobertura DC y
98% cobertura FC

UNO

71%

97% cobertura DC y
93% cobertura FC

UNE

82%

82% cobertura DC
y 90% cobertura FC

UNS

98%

98% cobertura DC y
100% cobertura FC

TCA

76%

73% cobertura DC y
100% cobertura FC

USNS

44%

23% cobertura DC y
46% cobertura FC

Indicadores de capacitación interna	2021	2022
Cantidad de cursos dictados	144	209
Cantidad de personas capacitadas	2.011	2.246
Cantidad de horas de capacitación	20.309	20.716
Promedio de horas por empleado	10	8

Indicadores de capacitaciones interna						
Datos de 2022 por UN	EZE	AEP	NORESTE	SUR	OESTE	CORP
Cantidad de cursos dictados	91	87	101	111	110	90
Cantidad de personas capacitadas	411	249	210	193	224	525
Cantidad de horas de capacitación	2.940	3.090	2.056	2.874	2.811	4.526
Promedio de horas por empleado	6	8	9	15	12	10

Horas de Capacitación	2021		2022	
	Presenciales	Plataforma e-learning	Presenciales	Plataforma e-learning
Por género				
Hombres	842	15.129	4.275	5.042
Mujeres	142	4.196	870	2.508
Por categoría				
Gerente / Administrador	18	1.542	839	169
Jefe / Subjefe	41	5.538	1.893	788
No ejecutivo	7	1.087,5	0	0
Analista senior / semisenior	0	0	22	190
Supervisor / Responsable / Encargado	124	1.957	294	672
Auxiliar / Cajero	796	9.199	1.231	4.039
Otros cargos	n/d	n/d	866	1.692

n/d: Información no disponible

Horas de Capacitación. EZE	2021		2022	
	Presenciales	Plataforma e-learning	Presenciales	Plataforma e-learning
Por género				
Hombres	205	1.302	663	734
Mujeres	35	645	80	500
Por categoría				
Gerente / Administrador	1	101	71	19
Jefe / Subjefe	7	551.5	274	135
No ejecutivo	0	64.5	0	0
Analista senior / semisenior	0	0	0	27
Supervisor / Responsable / Encargado	25	277	107	243
Auxiliar / Cajero	207	953	264	758
Otros cargos	n/d	n/d	27	52

n/d: Información no disponible

Horas de Capacitación. AEP	2021		2022	
	Presenciales	Plataforma e-learning	Presenciales	Plataforma e-learning
Por género				
Hombres	0	1.501	906	605
Mujeres	0	430	162	625
Por categoría				
Gerente / Administrador	0	90.5	123	8
Jefe / Subjefe	0	588.5	550	84
No ejecutivo	0	49.5	0	0
Analista senior / semisenior	0	0	2	3
Supervisor / Responsable / Encargado	0	466.5	122	157
Auxiliar / Cajero	0	736	269	933
Otros cargos	n/d	n/d	3	45

n/d: Información no disponible

Horas de Capacitación. NORESTE	2021		2022	
	Presenciales	Plataforma e-learning	Presenciales	Plataforma e-learning
Por género				
Hombres	98	2.736	156	528
Mujeres	42.5	1.049	52	308
Por categoría				
Gerente / Administrador	0	304	59	30
Jefe / Subjefe	9	1.241.5	46	67
No ejecutivo	3	93.5	0	0
Analista senior / semisenior	0	0	0	2
Supervisor / Responsable / Encargado	4	355.5	2	84
Auxiliar / Cajero	124.5	1.790.5	97	606
Otros cargos	n/d	n/d	4	47

n/d: Información no disponible

Horas de Capacitación. SUR	2021		2022	
	Presenciales	Plataforma e-learning	Presenciales	Plataforma e-learning
Por género				
Hombres	168.5	2826	443	683
Mujeres	45	585.5	91	478
Por categoría				
Gerente / Administrador	15	312	60	21
Jefe / Subjefe	23	918	134	163
No ejecutivo	3	69.5	0	0
Analista senior / semisenior	0	0	0	2
Supervisor / Responsable / Encargado	13.5	282	47	64
Auxiliar / Cajero	159	1.830	258	896
Otros cargos	n/d	n/d	35	15

n/d: Información no disponible

Horas de Capacitación. OESTE	2021		2022	
	Presenciales	Plataforma e-learning	Presenciales	Plataforma e-learning
Por género				
Hombres	0	3.257	461	800
Mujeres	0	454	48	275
Por categoría				
Gerente / Administrador	0	339.5	67	51
Jefe / Subjefe	0	951.5	55	109
No ejecutivo	0	21	0	0
Analista senior / semisenior	0	0	0	2
Supervisor / Responsable / Encargado	0	337	12	72
Auxiliar / Cajero	0	2.062	343	804
Otros cargos	n/d	n/d	33	37

n/d: Información no disponible

Fomentamos el crecimiento de nuestros colaboradores a través de las instancias de aprendizaje. Alineados con el concepto de agilidad e innovación, disponemos de distintas instancias de formación. La plataforma Mi Aprendizaje constituye un espacio de formación asincrónico que provee a nuestros colaboradores de diferentes recursos vinculados con capacidades técnicas y herramientas *cross* a la compañía. De la mano de especialistas, implementamos instancias sincrónicas virtuales y presenciales en su mayoría las alineadas a roles operativos.

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



ESCUELA DE GESTIÓN OPERATIVA

Durante 2022 desplegamos en la plataforma Mi Aprendizaje, los cursos de control de fauna en los aeropuertos, en 2 niveles, básico y avanzado, alcanzando un total de 358 participantes. También desarrollamos el nivel avanzado del curso Operaciones Invernales en el que participaron 65 personas. El objetivo es capacitar en los factores que pueden conducir a un accidente o incidente durante el Operativo Nieve, así como los productos químicos que se utilizan y los equipos para remoción de nieve, entre otros.

83%
2.668 participantes

4.617
horas

Curso	Unidad de Negocio	Cantidad de participantes	Modalidad	Duración (en horas)
Radio operador	EZE - AEP - FDO	11	Presencial	30
Operaciones invernales	UNS - UNO	52	Virtual asincrónico	1
E-ROD	UNO - UNE - UNS - EZE - AEP	157	Virtual asincrónico	1
Mantenimiento de motorreductores	EZE	10	Virtual asincrónico	8
Control fauna en aeropuertos - nivel inicial	UNO - UNE - UNS - EZE - AEP	166	Virtual asincrónico	1
Termografía - nivel inicial	UNO - UNS - AEP - UNE - EZE	4	Virtual sincrónico	4
Termografía - nivel avanzado	UNO - UNS - UNE - EZE	18	Virtual sincrónico	8
Balizamiento	UNO - UNE - EZE - UNS - AEP	63	Virtual sincrónico	1.30
Elementos de protección personal, seguridad e Higiene	UNO - UNE - UNS	150	Virtual sincrónico	1
Media tensión - Mantenimiento de tableros eléctricos	UNO - UNE - UNS - AEP - EZE	27	Virtual sincrónico	4
PLC - nivel inicial	UNE - UNO - EZE - UNS - TCA	39	Virtual sincrónico	8
Operación y mantenimiento de subestaciones de media tensión	UNO - UNE - UNS	16	Virtual sincrónico	6
Mantenimiento de motorreductores	EZE	22	Virtual sincrónico	8
Protección contra sobretensiones	UNE - UNO - EZE	16	Virtual sincrónico	4
Control fauna en aeropuertos - nivel avanzado	UNO - UNE - UNS - EZE - AEP	134	Virtual asincrónico	1
VRV para equipos LG	EZE	28	Virtual asincrónico	30
PLC - Nivel Avanzado	UNE - UNS - EZE	14	Virtual sincrónico	6
UPS	UNE - UNS - TCA - EZE	26	Virtual sincrónico	6
VRV para equipos LG y Daikin	AEP - TCA	9	Virtual - Asincrónico / Presencial	33
Trabajo con máquinas + riesgo químico, seguridad e higiene	UNE - UNS - UNO	159	Virtual - Sincrónico	1
Compensación de reactivos en presencia de armónicos	UNE - UNS - UNO	2	Virtual - Sincrónico	6



ESCUELA DE CARGAS

Este año dispusimos el curso de instalación y reparación de aire acondicionado para los equipos de mantenimiento. También el curso de metodología 5s enfocada en líderes de áreas bajo la modalidad virtual en plataforma y una práctica en campo real de trabajo. Además, implementamos los cursos de conducción segura de autoelevadores, AVSEC en plataforma y el curso Docusign y SAP para el equipo comerciales.

86%

809 participantes

1.749

horas

Curso	Cantidad de participantes	Modalidad	Duración (en horas)
Trabajo en pintura	5	Virtual asincrónico	10
Instalación y reparación de aires acondicionados	3	Mixta	300
Conducción segura de autoelevadores	170	Virtual asincrónico	1.30
AVSEC seguridad en la aviación	214	Virtual asincrónico	2
Docusign	7	Virtual asincrónico	1.30
SAP	8	Virtual - Sincrónico	1.30

ESCUELA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Durante el año desarrollamos el Programa de experiencia del cliente compuesto por dos secciones. Una referida explícitamente a la atención del pasajero formada por siete módulos y la segunda sección está vinculada a la accesibilidad, conformada por seis módulos.

La modalidad de este programa es virtual y se complementa con encuentros sincrónicos que contiene actividades asincrónicas. Adicionalmente disponemos material en la plataforma Mi Aprendizaje. El programa cuenta con diferentes *partners* especialistas en las temáticas que abordamos y que colaboran con el diseño y la puesta en marcha de la propuesta.

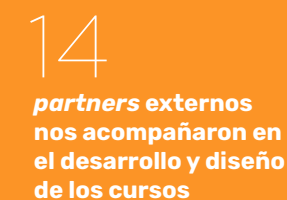
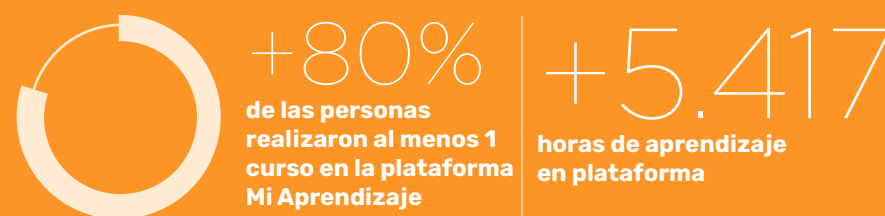
Fueron 385 participantes de las áreas de atención al cliente, sala VIP, *parking*, y algunos empleados del área de operaciones que recorrieron contenidos de la propuesta.

99%
2.746 participantes

3.543
horas

Curso	Unidad de Negocio	Cantidad de participantes	Modalidad	Duración (en horas)
Sección 1 - Atención al pasajero - 7 módulos	UNO - UNE - UNS - EZE - AEP	1.880	Virtual sincrónico y asincrónico	12
Sección 2 - Accesibilidad - 6 módulos	UNO - UNE - UNS - EZE - AEP	2.577	Virtual sincrónico y asincrónico	9

PROPUESTAS TÉCNICAS DESPLEGADAS A TRAVÉS DE LAS ESCUELAS EN NÚMEROS:



INCUBADORA DE TALENTO

Bajo la filosofía de atraer, fidelizar y desarrollar talentos, lanzamos la 1ª Edición del Programa Incubadora de Talento – Camada XXII. Con una perspectiva de ecosistema de aprendizaje que comprende la experiencia, el liderazgo y la cultura, se acompaña el crecimiento de los futuros líderes y se nutre el pool de talento AA2000. Este año en la “Camada XXII” se sumaron 30 nuevos talentos, que reflejan la diversidad de nuestro país y la pluralidad de formaciones.

De esta manera, fomentamos que los jóvenes que demuestran talento y pasión por lo que hacen, sean impulsores del cambio y transformación en vistas a ser embajadores de la cultura AA2000. A partir de las experiencias de aprendizajes, los participantes comparten prácticas, conocen a la organización en su totalidad y participan de iniciativas desarrollando nuevas herramientas y habilidades.

EL PROGRAMA EN NÚMEROS:

Iniciativas totales dentro del Programa: coordinación de 16 espacios mixtos (presencial y virtual) en 4 meses.

2

jornadas de *onboarding* al Programa

1

charla sobre desarrollo de rutas

1

espacio de co-creación de la definición de la Estrategia de AA2000

8

talleres virtuales desarrollo y *networking*

2

talleres de análisis de desarrollo personal (PDA)

1

taller de agilidad

1

taller de marca personal

4,5

de satisfacción promedio de los encuentros

4,73

de satisfacción general con el Programa

FORMACIÓN DE LÍDERES

Una de nuestras prioridades en la gestión del capital humano es generar espacios de líderes que promuevan cada vez más el trabajo en equipo basados en el propósito y los valores de AA2000, para que la experiencia en los aeropuertos sea cada vez mejor y continuemos siendo referentes y líderes en nuestra industria.

Durante 2022 realizamos un encuentro presencial donde participaron más de 160 líderes de todo el país, fue una jornada donde se trabajaron diferentes ejes como la adaptación a los nuevos desafíos para el negocio.

Por otra parte, este año desarrollamos una nueva edición de #SoyAnfitrión. Escuchamos a nuestros colaboradores y tomamos acción a partir del relevamiento de necesidades que realizamos a través de charlas Core. Estos espacios nos permitieron escuchar y tener input sobre la percepción de nuestros equipos sobre cómo seguir mejorando la experiencia, el clima laboral y la propuesta de valor de AA2000.

Este programa está diseñado especialmente para líderes con el objetivo de desarrollar habilidades claves y comportamientos asociados con nuestros valores, poniendo el foco en herramientas de autoconocimiento y liderazgo. Además, realizamos un trabajo de acompañamiento cercano con los líderes para conversar sobre sus desafíos en el día a día, sobre su estilo de liderazgo, *feedback*, *coaching*, comunicación efectiva, el rol del líder como agente de cambio, empatía y fortalecer las habilidades para las relaciones interpersonales, entre otros. La importancia de estos programas radica en el rol del líder en el desarrollo de los equipos.

Según la voz de nuestros participantes, el 100% recomienda estos espacios de aprendizaje y considera que sumaron herramientas para seguir acelerando el desarrollo de sus equipos.

45

espacios de formación

400

colaboradores líderes

80%

de participación de los líderes

APRENDIZAJE DIGITAL

Durante 2022 sumamos 10 nuevos cursos a nuestra plataforma sobre diferentes temáticas:

Programa de Integridad, Operativo Nieve, Metodología 5S, Control de Fauna, Atención al Cliente, Accesibilidad, SAP, TAMS, E - ROD. Como novedad, lanzamos la campaña "Aprendizaje Modo ON" con el objetivo de propiciar el aprendizaje continuo y el desarrollo de capacidades de nuestros empleados, invitándolos a recorrer la plataforma.

SAP MOBILE

Esta herramienta nos permite acelerar el proceso de asignación de tareas en los equipos de mantenimiento de nuestros aeropuertos, realizar un seguimiento y agilizar el trabajo diario.

En la actualidad la implementamos en 34 de los 35 aeropuertos quedando pendiente AEP. Las mejoras que logramos a partir de la implementación se vieron reflejadas en:

- Reducción en el uso de papel para registro de las órdenes de trabajo
- Facilidad para la carga de la información al sistema en el lugar del trabajo
- Mejora en la calidad de la información que se vuelca al sistema
- Más disponibilidad de información para la toma de decisiones y para la mejora de procesos

2.040
colaboradores completaron al menos 1 instancia de aprendizaje

7.550 hs
de aprendizaje recorridas en la plataforma

TRANSFORMACIÓN CON FOCO EN AGILIDAD

Continuamos con nuestro proceso de transformación cultural implementando equipos ágiles y un nuevo rol de *Coach de Coaches*.

Comprometidos con la transformación ágil y con una cultura de innovación, este año realizamos un workshop de agilidad para darle la bienvenida a un nuevo rol dentro de la compañía: el *coach de coaches* de agilidad, lo que nos permite dar un paso más en la evolución de la implementación del modelo de gestión ágil. De esta manera se formó un equipo de 20 *coaches* que desempeñarán este nuevo rol para seguir transformando nuestra cultura. Además, formamos 27 nuevos *coaches* de agilidad para seguir impulsando el modelo de gestión a nivel nacional.

En este marco, implementamos 328 iniciativas de mejora continua con foco en la transformación y 80 en proceso de agilidad que tienen un seguimiento mensual para analizar el impacto de estos cambios en los diferentes sectores dentro de la organización y el negocio.

Además, como parte del nuevo diseño organizacional, implementamos nuevas metodologías de trabajo basadas en la agilidad, que nos permitieron desarrollar redes de trabajo que potencian el talento más allá de las fronteras geográficas o demográficas, promoviendo la diversidad e inclusión. Así fue como avanzamos con la implementación de nuevos conceptos, como el Expertise Support Center: son comunidades que tienen por objetivos producir y compartir conocimiento, para desarrollar capacidades y potenciar la inteligencia colectiva, a nivel Corporación América Airports.

Por otra parte, impulsamos las misiones, que se trata de equipos interdisciplinarios, indistintamente del rol, la jerarquía y la ubicación geográfica de la persona, que trabajan con metodologías ágiles, para entregar valor al cliente y al negocio. Ya llevamos entregadas más de 100 soluciones a través de misiones, integradas por equipos federales con talento de todo el país. Nos motiva seguir desarrollando prácticas que fortalecen la cultura de innovación, agilidad e inclusión y que nos posiciona en un lugar atractivo para trabajar.

A través de estas redes de gestión que atraviesan las estructuras, logramos generar una dinámica ágil, fluida y horizontal donde las personas pueden desplegar su potencial y elegir con libertad cómo contribuir al logro de nuestra ambición.

Una consecuencia transformadora de la implementación de las nuevas metodologías de trabajo es la posibilidad de potenciar el talento más allá de las fronteras.

690
colaboradores implementando el modelo de gestión ágil

70
equipos ágiles en AA2000

6
encuentros de agilidad por unidad de negocio

+ 40
Speakers de equipos ágiles representando su unidad de negocio para compartir las iniciativas de mejora implementadas.



PROGRAMA DE INTEGRIDAD

La base de nuestra gestión es la ética y la transparencia, por ello es fundamental que todos los colaboradores tomen conocimiento de los códigos, políticas y normas que rigen nuestro accionar. En esta línea, lanzamos el primer curso virtual obligatorio del Programa de integridad con el objetivo de difundir los conceptos de integridad de la compañía y sus elementos claves, como el código de conducta, la prevención de conflicto de intereses y el canal de denuncias, entre otros temas. Estos conceptos fundamentales aseguran que las acciones en el día a día estén alineadas con los más altos estándares de ética

1.861
colaboradores
completaron el curso

PROGRAMA WOMEN IN AVIATION TRAVEL & TOURISM

En línea con nuestro pilar de fortalecer una cultura de innovación, agilidad e inclusión, reactivamos este programa que busca promover el desarrollo de las mujeres en la industria, a través de herramientas que potencian las oportunidades para competir por mérito. A través de este programa, ofrecemos becas para realizar posgrados y MBAs en la Universidad de San Andrés a mujeres de la industria, ya sea de AA2000 como de empresas privadas y organismos públicos del sector.

También como parte de esta iniciativa, otorgamos una beca completa para cursar la carrera de ingeniería en la Universidad Austral a jóvenes egresadas de colegios secundarios de todo el país. Esta iniciativa busca inspirar a más mujeres a elegir carreras STEMs. Además de la beca, buscamos que las participantes aprendan y se lleven un valor agregado por el hecho de ser parte del proceso. Por eso, les proponemos resolver un caso real de la industria y, a quienes llegan a la instancia final, también las invitamos a participar del programa "Gerente General por un día".

A partir de la campaña de convocatoria difundida en redes sociales, diarios y otros medios, se postularon 73 jóvenes de 9 provincias que, como primera instancia de evaluación, debieron resolver un ejercicio propuesto por Aeropuertos Argentina 2000 y la Universidad Austral. En total se resolvieron 17 casos y quedaron 10 finalistas, que fueron convocadas al Aeroparque Internacional Jorge Newbery para realizar la segunda y última instancia de evaluación. Luego de una jornada compartida para la resolución del caso, se seleccionó a una ganadora que comenzará sus estudios en la carrera de Ingeniería en el 2023.

73
postulantes
9
provincias
17
casos resueltos
1
finalista

CAPACITACIONES EN SISTEMAS

Alineados a nuestra cultura de transformación digital, este año generamos diferentes instancias de capacitación sobre herramientas y soluciones tecnológicas, que se encuentran disponibles para todos los colaboradores en la plataforma Mi Aprendizaje.



Gestión del desempeño

Mantenemos instancias de *feedback* con líderes, pares y colegas de otras áreas durante todo el año, para potenciar y alentar el desarrollo de talento, lograr mejores resultados y generar una cultura de confianza.

Con el fin de que todos los empleados fuera de convenio puedan alcanzar su máximo potencial y seguir desarrollándose, complementamos la gestión del desempeño con un sistema de evaluación: Mi Desempeño. En este sistema evaluamos el qué, en donde medimos las metas concretas a partir de objetivos individuales y colectivos, y el cómo, donde valoramos cómo cada uno representa los valores de la compañía.

En lo que respecta a los objetivos, cada uno crea los propios estableciendo un peso, una descripción y una meta. Luego se carga el progreso de cada objetivo, identificando en qué medida logró alcanzarlo. Y hacia la última etapa del proceso, se realiza una evaluación en la que se construye una nota general y final promedio a partir del análisis del cumplimiento de todos los objetivos. Así, los objetivos individuales son aprobados por su líder al inicio del año y son evaluados por

ellos al final del período existiendo instancias de *feedback* durante todo el año –con sus líderes, sus pares y colegas de otras áreas– donde se generan conversaciones de balance.

De esta forma, consideramos la gestión del desempeño como un proceso integral donde las metas de desempeño se establecen a partir de dos ejes claves:

1. La metodología SMART
2. La valoración de la representación de los valores de AA2000 en espacios que llamamos de calibración.

En este marco, y teniendo en cuenta que la sustentabilidad atraviesa a todo el negocio, nuestros objetivos de desempeño se asocian a uno o más de nuestros ejes estratégicos:

- Superar las expectativas de nuestros clientes.
- Liderar la construcción de un ecosistema virtuoso y sustentable.
- Operar con seguridad y eficiencia.
- Fortalecer una cultura de innovación, agilidad e inclusión.

Como novedad, este año 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.

Por otra parte, incorporamos al proceso, instancias de calibración. Para ello, organizamos un encuentro de kick off con todos los líderes de AA2000, para que conozcan el proceso y en conjunto, de forma colaborativa, seguir construyendo nuestras prácticas. El objetivo es compartir el propósito de las calibraciones, el para qué estamos y el por qué es valioso. En este sentido se abordaron temas sobre el ADN de la compañía, la cultura, el talento, y el liderazgo.

COLABORADORES EVALUADOS EN SU DESEMPEÑO ³⁶

2022	Cantidad	%
% de colaboradores evaluados	842	100%
Por género		
Hombres	582	69,12%
Mujeres	260	30,88%
Por categoría profesional		
Director	15	1,78%
Gerente	131	15,56%
Jefe	333	39,55%
No ejecutivo	363	43,11%

³⁶ Todos los datos de evaluación de desempeño corresponden a colaboradores fuera de convenio. Para colaboradores dentro de convenio, actualmente, no contamos con los datos.





Gestión del clima



Realizamos una Encuesta de Pulso de Clima y organizamos más de 100 instancias virtuales y presenciales para toda la organización en las que presentamos los resultados de los puntos fuertes y las oportunidades de mejora de AA2000, y hacia finales de 2022 obtuvimos la certificación de Great Place to Work como una de las mejores empresas para trabajar en Argentina.

85%
de participación en la encuesta Great Place to Work

83%
se siente orgulloso de trabajar en la compañía

82%
siente que puede mostrarse como es y se enorgullece de los logros de la compañía

Seguimos trabajando para escuchar a nuestros colaboradores y crear juntos un gran lugar para trabajar.

A mediados de año, realizamos una encuesta pulso para escuchar las necesidades de nuestros colaboradores. Con los resultados, organizamos instancias virtuales y presenciales para toda la organización donde presentamos los resultados resaltando los puntos fuertes y las oportunidades de mejora de AA2000. A estos espacios los denominamos charlas CORE: CO: construir, conversar, conectar, comprender – RE: reflexionar, repensar, rediseñar, reactivar.

Se realizaron más de 100 encuentros moderados por Recursos Humanos, donde directores, gerentes, administradores, jefes y no ejecutivos compartieron ideas y planes de acción.

Fue una instancia de reencuentro luego de haber transitado la pandemia, donde todos los equipos tuvieron la oportunidad de ser escuchados y de plantear caminos para seguir construyendo un mejor lugar para trabajar.

A fines del 2022, participamos de la encuesta de Great Place to Work, con una participación récord del 85% y certificamos como una de las mejores empresas para trabajar en Argentina, con un 65% de favorabilidad en el promedio general de respuestas.

Los resultados nos alientan a continuar trabajando para crear ambientes de trabajo saludables y continuar posicionándonos como un lugar atractivo para trabajar.

PROGRAMA DE BENEFICIOS

Los programas de beneficios están pensados como una propuesta de valor para atraer y retener talento dentro de la empresa. Forman parte de la cultura organizacional y reflejan un conjunto de comportamientos, creencias y valores.

Estamos convencidos de que cuanto más conectada esté la identidad organizacional con los colaboradores, más productivos, eficientes y rentables serán los resultados de nuestra gestión.

Beneficios que impactan en las finanzas de nuestros colaboradores:

- Beneficios con distintos bancos;
- Descuentos con universidades;
- Clarín 365;
- YPF Ruta;
- Descuentos en ShopGallery;
- Descuentos en Duty Free;
- Descuentos en BDFM;
- Cobertura de salud;
- Abono de guardería para los niños de 45 días hasta los 4 años;
- Regalos por nacimiento de hijo.

También acompañamos a los gerentes con el pago de combustible a través de un monto fijo mensual.

BENEFICIOS QUE IMPACTAN EN LA CONCILIACIÓN VIDA PERSONAL Y FAMILIAR

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, priorizando la

salud y el bienestar de nuestros colaboradores. Adoptamos nuevas modalidades de trabajo que 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 aseguramos altos niveles de flexibilidad, donde según la naturaleza del rol, cada integrante de nuestro equipo pueda lograr sus objetivos laborales y profesionales.

Bajo la modalidad de trabajo híbrido, cada equipo puede elegir y coordinar qué días trabajará de manera presencial y cuándo hacerlo de manera remota. Los resultados nos demostraron que este esquema potencia la productividad gracias a la facilitación de una herramienta de gestión del tiempo específica y concreta para impulsar el equilibrio entre la vida profesional y personal.

La otra modalidad posible es la opción de nómada digital. Ofrecemos la posibilidad de desempeñarse de forma 100% remota a los colaboradores que soliciten trabajar desde un lugar diferente a su domicilio, ya sea por situaciones de viaje o traslado transitorio a otra localidad o país. En este sentido, cubrimos el gasto de internet de todo nuestro personal fuera de convenio.

Para seguir aportando a lograr el gran desafío de la conciliación, implementamos la iniciativa de viernes de verano con el objetivo de promover acuerdos autónomos y colaborativos entre los equipos para finalizar de forma temprana la última jornada laboral de la semana.

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.

BENEFICIOS QUE ACOMPAÑAN A MADRES Y PADRES

Para acompañar el regreso paulatino al trabajo una vez finalizada la licencia de maternidad, brindamos el beneficio por los 6 meses siguientes, de trabajar media jornada y continuar percibiendo el salario y beneficios equivalentes al 100% de la jornada. Mientras que los papás recientes cuentan con una licencia paga de 10 días por nacimiento de hijo.

Estamos comprometidos con apoyar a nuestros equipos tanto en su crecimiento profesional como en el personal. 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, desde el *onboarding* hasta el *offboarding*.

	TASA DE RETENCIÓN DE EMPLEADOS POSMATERNIDAD Y PATERNIDAD	2021		2022	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
1	Cantidad de colaboradores que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2022	23	42	25	32
2	Cantidad de colaboradores que regresaron al trabajo durante el año de reporte luego de su licencia por maternidad/paternidad	9	42	11	31
	Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental.	0,39%	100%	44%	96,88%
3	Cantidad de colaboradores que regresaron al trabajo durante 2022 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2020 o 2021)	6	0	8	-
4	Cantidad de colaboradores que continuaron trabajando después 12 meses de regresar al trabajo luego de su licencia por maternidad/paternidad	4	0	8	-
	Tasa de retención.	0,66%	0	100%	-

TCA

	TASA DE RETENCIÓN DE EMPLEADOS POSMATERNIDAD Y PATERNIDAD	2021		2022	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
1	Cantidad de colaboradores que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2022	1	9	1	11
2	Cantidad de colaboradores que regresaron al trabajo durante el año de reporte luego de su licencia por maternidad/paternidad	1	9	1	10
	Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental.	100%	100%	100%	90,91%
3	Cantidad de colaboradores que regresaron al trabajo durante 2022 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2020 o 2021)	1	0	-	-
4	Cantidad de colaboradores que continuaron trabajando después 12 meses de regresar al trabajo luego de su licencia por maternidad/paternidad	1	0	0	-
	Tasa de retención.	100%	0	100%	-

	Datos agregados Cantidad de empleados	EZEIZA		AEROPARQUE	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
1	Cantidad de colaboradores que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2022	7	2	2	6
2	Cantidad de colaboradores que regresaron al trabajo durante el año de reporte luego de su licencia por maternidad/paternidad	3	2	1	1
	Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental.	42,86%	100%	50%	16,67%
3	Cantidad de colaboradores que regresaron al trabajo durante 2022 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2020 o 2021)	1	-	-	-
4	Cantidad de colaboradores que continuaron trabajando después 12 meses de regresar al trabajo luego de su licencia por maternidad/paternidad	1	0	0	0
	Tasa de retención	100%	N/A	N/A	N/A

N/A: No contamos con trabajadores para el cálculo de esta tasa

	NORESTE		SUR		OESTE		COPORATIVA	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	-	1	4	5	1	4	10	3
	-	1	-	5	-	4	6	3
		100%	-	100%	-	100%	60,00%	100,00%
	-	-	4	-	-	-	3	0
	0	0	4	0	0	0	3	0
	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	100,00%	0,00%

Comunicación interna

Acompañamos la estrategia de negocio a través de la comunicación interna promoviendo la participación y el compromiso de los equipos de trabajo de AA2000.

En 2022 trabajamos fuertemente sobre la digitalización e implementación de Yammer, una plataforma colaborativa que funciona como una red social interna donde los colaboradores de AA2000 comparten con los demás, contenido relacionado al negocio, celebraciones y reconocimientos a los equipos. También incorporamos a esta plataforma a otras operaciones que integran Corporación América Airports. De esta manera, los empleados, además de poder conocer la operación en Argentina, también pueden compartir e interactuar con colegas de otros países.

Por otra parte, sigue vigente la intranet corporativa con secciones como servicios con toda la información necesaria sobre el área para el colaborador; compliance, mejorando el contenido y la interacción del usuario; sistema de gestión de credenciales aeroportuarias para facilitar el trámite o la renovación.

Otro canal de comunicación lo comprende el correo electrónico, seguimos profundizando la segmentación del mail para que llegue la información de forma asertiva. Asimismo, el WhatsApp constituye una herramienta útil para mantener la comunicación a través de las líneas de teléfono corporativa de TCA y Ezeiza. En 2022 planificamos la implementación de "Estamos en línea", el grupo de WhatsApp de Aeroparque.

Para apoyar las distintas campañas, desarrollamos videos internos con contenidos sobre carteleras digitales, Intranet, Yammer y WhatsApp. Además, compartimos videos mensuales para toda la compañía, donde el CEO de AA2000, Daniel Ketchibachian, cuenta las últimas novedades de toda la organización, da la bienvenida a los nuevos ingresos y reconoce a los equipos por su esfuerzo en el día a día.

Como parte de la comunicación interna, organizamos diferentes eventos relacionados con el negocio y otros de entretenimiento.

Con relación al negocio, mantuvimos los encuentros "Mano a Mano" para todas las unidades de negocio y de servicio al negocio de forma virtual y presencial, midiendo y mejorando a través del *feedback* de nuestros equipos. Para terminar el año, tuvimos un encuentro virtual llamado "Mi Aeropuerto en Vivo", con la participación de más de 600 personas con el objetivo de contar los resultados del año y los próximos desafíos.

En cuanto a eventos deportivos, organizamos un torneo de fútbol interno, masculino y femenino en Buenos Aires, con una participación de 26 equipos en dos zonas, Ezeiza y CABA. En el marco del Mundial de Qatar 2022, lanzamos un PRODE online, para toda la compañía con 10 ganadores. En los casos de partidos en horario laboral, armamos un espacio para compartir juntos en todos los aeropuertos.

Este año, retomamos las celebraciones de fin de año y reunimos a todos los colaboradores de Buenos Aires en una fiesta. El resto de los equipos del interior del país realizaron reuniones por equipo.

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.



ENCUENTROS CON LÍDERES

Con el propósito de fomentar la estrategia de la compañía, alinear objetivos, compartir buenas prácticas de trabajo, presentar los proyectos clave y comunicar los principales logros obtenidos, dos veces al año organizamos encuentros en los que participan más de 150 líderes entre gerentes, administradores y directores de AA2000.

Posteriormente, los líderes reciben el material trabajado en los encuentros para que los compartan con sus equipos. De esta manera mantenemos una comunicación transparente, alineada y fluida, generando un mayor entendimiento de los resultados y logros de la compañía por parte de todos los colaboradores.

También, en 2022 tuvimos el orgullo de organizar nuestro "CAAP Leadership Summit" y recibir a 230 líderes de Corporación America Airports (CAAP), de Armenia, Italia, Uruguay, Brasil, Ecuador y Argentina. Fue la cuarta edición presencial de este evento,

realizado durante 3 días completos, donde compartimos los avances de nuestros proyectos e iniciativas; las tendencias, los desafíos, y lo más importante es que compartimos la Estrategia de CAAP. En este espacio se definió el propósito, la ambición, los pilares estratégicos y los valores de CAAP, lo que representó un gran hito.

88%
de participación en los
encuentros

4,5
de satisfacción de los
encuentros



Compensaciones

Contamos con una política de remuneraciones que define la estructura salarial por bandas basada en los roles y responsabilidades, considerando, además, el mercado competitivo y la equidad interna. Para obtener mayor información comparable utilizamos el sistema de valuación de puestos que nos provee una consultora externa, especialista en compensaciones.

Durante 2022 se realizaron cuatro revisiones salariales en los meses de marzo, abril, junio y octubre para todo el personal. En el caso del personal fuera de convenio, realizamos ajustes segmentados en línea con la priorización del talento clave.

La determinación de la remuneración involucra a 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 2022 no se realizaron interrupciones del servicio público debido a conflictos gremiales. Mantenemos nuestra política de generar relaciones fluidas y de diálogo permanente con los gremios que actúan dentro del ámbito de AA2000, enfocados en mantener el seguimiento de los temas de interés común tanto de índole salarial como de otra naturaleza.

Respetamos el principio de la libertad sindical expresado en el derecho de afiliarse, desafiliarse o permanecer sin afiliación respecto de las asociaciones sindicales signatarias del convenio colectivo de empresa vigente desde 2015 con alcance nacional. Sostenemos un compromiso de negociación siempre en el marco de las disposiciones legales tanto nacionales como internacionales. Con el fin de evitar o minimizar situaciones de conflicto que puedan afectar las operaciones aeroportuarias, nos disponemos al diálogo permanente.

De acuerdo con el calendario fijado, en 2022 mantuvimos la mesa paritaria de negociación salarial habiéndose cerrado la negociación salarial para este periodo. 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.

Por otra parte, durante el año cumplimos con el calendario de reuniones paritarias trimestrales cerrando la paritaria anual a fines del mes de diciembre. Respecto a los demás temas de alcance colectivo, iniciamos una mesa laboral de trabajo en el mes de mayo con participación de ambos gremios, con la propuesta de plantear una agenda común de temas de interés, a través de la cual pudimos concretar entre otros temas:

- ▣ Redefinición del adicional de infraestructura;
- ▣ Evaluación del procedimiento de Job Posting;
- ▣ Negociación de estructuras.

CONVENIO DE TRABAJO COLECTIVO 2022	2021		2022	
	DENTRO DEL CONVENIO	FUERA DE CONVENIO	DENTRO DEL CONVENIO	FUERA DE CONVENIO
Total del personal	1.650	847	1.630	901
Porcentaje del total de empleados	66%	34%	64,40%	35,60%

Convenio de trabajo colectivo 2022	EZE	AEP	NORESTE	SUR	TCA	OESTE	CORP
Personal dentro de convenio - cantidad	388	283	173	142	465	166	13
Personal fuera de convenio - cantidad	107	100	57	55	63	62	457
Personal dentro de convenio - %	78,38%	73,89%	75,22%	72,08%	88,07%	72,81%	2,77%
Personal fuera de convenio - %	21,62%	26,11%	24,78%	27,92%	11,93%	27,19%	97,23%



Salud y seguridad en el trabajo

Desde AA2000 promovemos el cuidado integral de la salud personal y grupal facilitando espacios laborales saludables y cumpliendo con el marco legal vigente. Nos aseguramos de impulsar acciones para detectar y minimizar riesgos laborales facilitando el acceso a la información, la capacitación y la prevención.

Es responsabilidad de todos los que conformamos la compañía cumplir con los protocolos de salud y seguridad. Para conocimiento de todas las partes interesadas contamos con una Política de Higiene y Seguridad que constituye la base para la reducción de riesgos y la prevención de accidentes en los ámbitos laborales.

Nuestra política describe los principales lineamientos de los más altos estándares en la materia abordando contenidos sobre:

Liderazgo y responsabilidad. La actitud de liderar a través de esta política toda actividad relacionada con la gestión de salud y promover la responsabilidad de todos los involucrados procurando el cuidado integral de la salud personal y grupal, modificando todas aquellas actitudes noxas o introduciendo mejoras en los ambientes para alcanzar el buen estado de salud. Para cumplir este objetivo, la empresa asume el compromiso de facilitar el acceso a la información, la educación y la prevención, así como impulsar acciones destinadas a detectar los factores de riesgo de la salud.

Conformidad legal y laboral. En coincidencia con los lineamientos formulados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y diversas organizaciones científicas internacionales, la compañía promueve el trabajo saludable y seguro. Estos ejes conforman el marco orgánico legal para desarrollar esta política.

Evaluación y gestión de los riesgos. Es fundamental medir los riesgos relacionados al potencial efecto adverso sobre la salud tanto en el marco del régimen de enfermedades inculpables como también en el marco de la Ley de Riesgos del Trabajo nro. 24557 y sus decretos reglamentarios o cualquier modificación que se introduzcan en el futuro.

Capacitar, educar y concientizar. Trabajar para sensibilizar, informar e instruir acerca de la importancia de los diferentes programas que la organización desarrolle en el marco de esta política y apuntando a una mayor participación y compromiso de todo el personal.

Información y comunicación. Es de vital importancia la gestión de la información. Los

datos obtenidos a partir de los programas y sus respectivas acciones serán divulgados sin violar el secreto médico con la sola finalidad de ser analizados para alcanzar los estándares deseados en el cumplimiento de esta política.

Estos principios de la Política de Salud, que corresponden al documento firmado en 2013 por el CEO de AA2000, son revisados de manera continua para asegurar que cubran todos los aspectos legales, de seguridad y de conciencia solidaria para evitar accidentes o enfermedades laborales.

Para complementar la política, realizar un seguimiento de ésta, detectar posibles riesgos y anticipar medidas que resguarden la salud psicofísica de todos los colaboradores, contamos con un Comité de Seguridad e Higiene. Este comité lo integran miembros de AA2000, de la Asociación del Personal Aeronáutico (APA) y la Unión del Personal Civil de la Nación (UPCN).

Este comité se reúne periódicamente para resolver problemas que pueden atentar a la integridad de los colaboradores, desarrollar planes de acción y hacer seguimiento a las medidas implementadas.

SALUD Y SEGURIDAD EN TCA

La Política de Salud y Seguridad Ocupacional de TCA está en línea con los lineamientos establecidos por la Política de AA2000. En 2022, desde TCA, se realizaron seis reuniones del Comité de Seguridad e Higiene. Entre los avances y mejoras implementadas se destacan:

- ▣ Adecuación del depósito de mercancías peligrosas de importación; la demarcación peatonal y la colocación de cartelera de prevención en el sector TR/DAP;
- ▣ Reemplazo de 200 tubos LED por luminarias con mayor potencia lumínica mejorando la iluminación en los depósitos;
- ▣ Mejoras en la demarcación de las calles de estiba de carga;
- ▣ Modificaciones en altura de racks de estanterías buscando una mejora de la postura ergonómica al momento de la estiba y el retiro de carga manual;
- ▣ Diseño, fabricación e implementación de un dispositivo auxiliar para uso en autoelevadores que solucionó la manipulación de cajas de armas en el verificado en exportación;
- ▣ Reubicación de cortina con un nuevo aleo que permite una mayor visibilidad para el ingreso y egreso de los autoelevadores desde el playón al interior del depósito.

ACTIVIDADES DEL SERVICIO MÉDICO

A partir del 2022, las actividades del servicio médico tuvieron otro foco a diferencia del año anterior donde la detección, vigilancia y seguimiento de los casos COVID-19 ocupó 100% del servicio. En este sentido las principales actividades llevadas a cabo este año se centraron en:

- ▣ **Consultas realizadas desde RRHH y revisión de material de examen médico.**
- ▣ **Comunicaciones con los empleados** involucrados en algún procedimiento del servicio médico.
- ▣ **Evaluaciones de casos** desde el diagnóstico hasta el tratamiento y su alta.

- ▣ **Control y seguimiento** de turnos asignados.
- ▣ **Comunicación permanente** con los médicos tratantes o equipo de salud por colaboradores afectados con enfermedades inculpables.
- ▣ **Elaboración de síntesis de licencias prolongadas** para el registro en RRHH y su seguimiento.
- ▣ **Transcripción de recetas** para colaboradores que padecen enfermedades crónicas, esta tarea implica conocer la enfermedad de origen, el uso de otros medicamentos para informar de interacciones medicamentosas o reacciones adversas por la combinación de fármacos, y su registro en el registro médico digital.

Por su parte, con el objetivo de garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable, TCA llevó adelante medidas y evaluaciones con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de sus instalaciones. En esta línea, entre las principales medidas realizadas en 2022 se destacan:

- ▣ **Evaluación de riesgos disergonómicos** en los sectores de armado de vuelos, Courier y perecederos del área de exportación a través de la aseguradora de riesgos del trabajo Experta ART.
- ▣ **Mediciones de ruido y de vibraciones de cuerpo entero** a través de la contratación de consultoras externas.
- ▣ **Análisis bacteriológicos del agua** semestrales y análisis fisicoquímicos anuales.
- ▣ **Realización de exámenes periódicos** en las instalaciones de TCA para los trabajadores incluidos en el relevamiento de agentes de riesgo (RAR) mediante el uso de un consultorio sanitario móvil.

919

Intervenciones del Servicio Médico

684

Seguimientos por enfermedad inculpable

171

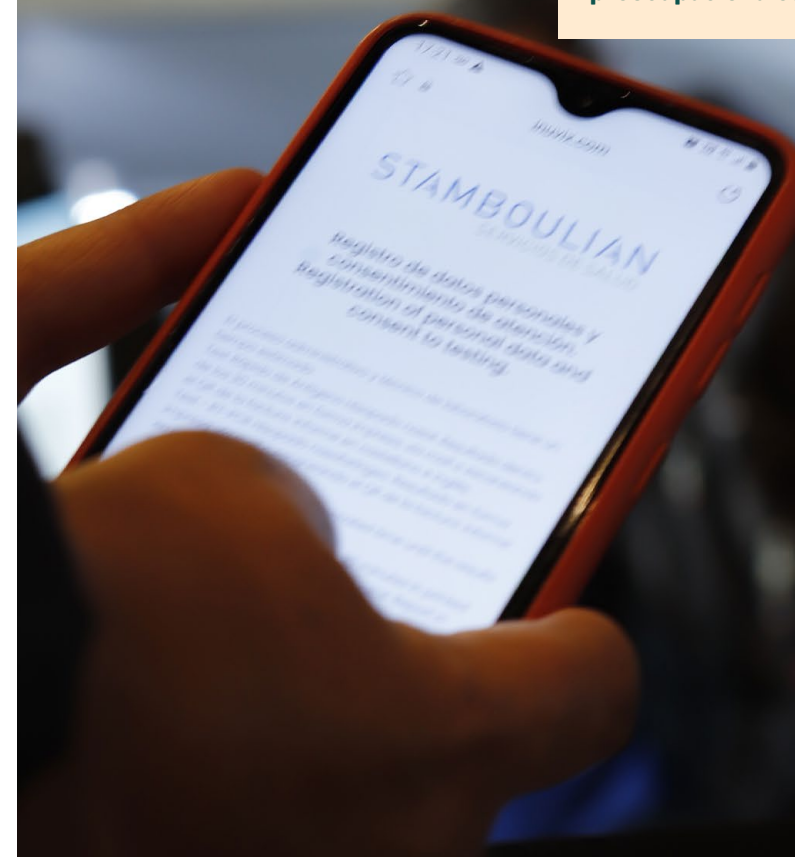
Seguimientos por accidente laboral

750

Solicitudes de turnos para estudios

158

Evaluaciones de exámenes preocupacionales



CAPACITACIONES EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD

En línea con nuestra política, fomentamos los espacios de concientización y capacitación como instrumento de prevención para evitar riesgos en materia de salud y seguridad ocupacional. Cada año y cumpliendo con el marco legal, impartimos cursos sobre evacuación y sobre incendios. Realizamos simulaciones a las que invitamos a participar a la comunidad aeroportuaria.

Por otra parte, continuamos promoviendo el programa "Inspección de Área en Movimiento", compuesto por 5 módulos que abordan contenidos sobre comunicación aeronáutica, luces y señales de pista, conducción segura, evaluación superficial de pavimentos, FOD y derrames.

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. Las charlas incluyeron capacitaciones de 10 minutos en los sitios de trabajo donde se repasaron temáticas tales como: estiba segura, conducción segura de autoelevadores, movimiento manual de cargas, circulación peatonal en depósito, riesgo de incendio, uso de extintores y evacuación de edificios.

Este año, seguimos avanzando en la digitalización de la información de nuestros colaboradores en materia de salud, alcanzando el 80 % de la documentación médica del total del personal.

RIESGOS Y ENFERMEDADES LABORALES

Con relación a los riesgos y enfermedades laborales, realizamos auditorías que representan una instancia para evaluar, corregir y evitar la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales.

Por el origen de nuestras actividades, el ruido es un componente importante. Es por eso, que ponemos énfasis en promover programas de concientización en el uso de elementos adecuados para minimizar el impacto y en capacitaciones sobre el tema, proveemos elementos de EPP, y realizamos de manera permanente mediciones y evaluaciones médicas.

Otro punto para destacar como acción de acción de prevención, son los estudios de ergonomía en puestos de trabajo como medio para detectar anticipadamente posibles enfermedades producto de las tareas desarrolladas.

En 2022 logramos una baja en el índice de frecuencia de accidentes de 33,30%, alcanzando un índice de 5,81% en 2022 vs 8,71% en 2021.

INDICADORES POR CAUSA DE LESIÓN Y CAUSA DE FATALIDAD

CAUSA	AT	EP	TOTAL
Otras formas de accidente no incluidas en la presente codificación	7	64	71
Pisadas sobre objetos	30		30
Caídas de personas que ocurren al mismo nivel	27		27
Choque de vehículos	23		23
Esfuerzos físicos excesivos al levantar objetos	21		21
Injuria punzocortante o contusa involuntaria	18		18
Esfuerzos físicos excesivos al empujar objetos	6		6
Golpes por objetos móviles (comprendidos los fragmentos volantes y las partículas)	5		5
Esfuerzos físicos excesivos al manejar objetos	5		5
Choque contra objetos móviles	4		4
Caídas de objetos en curso de manutención manual	4		4
Choques contra objetos inmóviles (a excepción de choques debidos a una caída)	4		4
Esfuerzos físicos excesivos al tirar de objetos	3		3
Otras caídas de objetos no incluidos en epígrafes anteriores de este apartado	2		2
Mordedura de animales	2		2
Agresión sin armas	2		2
Atropellamiento por vehículo	2		2
Contacto por inhalación de sustancias químicas	1		1
Caídas de personas con desnivelación por caídas en profundidades (pozos, fosos, etc)	1		1
Agresión con armas	1		1
Atrapamiento entre un objeto inmóvil y un objeto móvil	1		1
Atrapamiento por un objeto	1		1
Contacto con sustancias u objetos calientes	1		1
Total	171	64	235

GRAVEDAD MÉDICA DEL TOTAL DE LOS CASOS

GRAVE	AT	EP	TOTAL
Leve	146	64	210
Moderado	11		11
Grave	12		12
Muy Grave	2		2
Total	171	64	235

INDICADORES DE EMPLEADOS

Datos agregados

	2021		2022	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Tasa de ausentismo (37)	2,92	2,23	3,75	3,27
Tasa de enfermedad				
- CABA y GBA	2,57	2,17	4,24	2,87
- Interior	2,40	1,85	2,35	4,59
- Total	4,97	4,02	3,75	3,27
Días perdidos por enfermedad				
- CABA y GBA	8.442	2.923	21.663	4.787
- Interior	4.287	917	4181	2.282
- Total	12.729	3.840	25.844	7.069
Tasa de accidentes				
- CABA y GBA	0,40	0,097	0,49%	0,07%
- Interior	0,44	0,255	0,06%	0,06%
- Total	0,84	0,352	0,55%	0,09%
Días perdidos por accidentes				
- CABA y GBA	1.301	131	3.400	154
- Interior	801	126	450	34
- Total	2.102	257	3.850	188
Víctimas mortales				
- CABA y GBA	0	0	0	0
- Interior	0	0	0	0
- Total	0	0	0	0

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

INDICADORES DE EMPLEADOS

DATOS 2022 POR UN

	EZEIZA		AEP	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Tasa de enfermedad	5,06	3,68	5,1	4,67
Días perdidos por enfermedad	5.596	1.739	4.759	1.280
Tasa de accidentes	0,48%	0,17%	0,75%	0,09%
Días perdidos por accidentes	610	88	796	29
Víctimas mortales	0	0	0	0

	NORESTE		TCA	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Tasa de enfermedad	3,13	6,97	6,13	4,88
Días perdidos por enfermedad	1.905	1.306	10.689	755
Tasa de accidentes	0%	0,04%	1,09%	0,39%
Días perdidos por accidentes	373	7	1.898	6
Víctimas mortales	0	0	0	0

	SUR		OESTE	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Tasa de enfermedad	2,1	2,71	1,49	3,63
Días perdidos por enfermedad	1.085	440	1.022	536
Tasa de accidentes	0,37%	0,02%	0,09%	0%
Días perdidos por accidentes	35	27	60	0
Víctimas mortales	0	0	0	0



Durante cinco jornadas desde el 21 de abril al 13 de mayo, en TCA, se vacunaron 228 trabajadores.

CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRIPIAL

Este año la campaña de vacunación tuvo un impacto menor al del año anterior, es un desafío para el próximo período reforzar la nueva campaña en todos los medios de comunicación interna para tener una difusión más activa.

VACUNAS COVID 19

659
AA2000

221
TCA



3. 8. 9. 11. 17.

Infraestructura y operaciones:

Operar con Seguridad y Eficiencia.

Trabajamos para garantizar infraestructura y tecnología de vanguardia que nos permita operar de forma ágil y eficiente, y para que todas las personas puedan transitar por nuestros aeropuertos teniendo la mejor experiencia. Es por eso que enfocamos nuestras inversiones en una infraestructura aeroportuaria segura y accesible para toda la comunidad aeroportuaria.

\$21.996.000.000

inversión en infraestructura

34

aeropuertos auditados en el proceso de simulacros de evacuación

116

capacitaciones en el marco del Plan de Neutralización de Emergencias y Evacuación

OPERAR CON
SEGURIDAD
Y EFICIENCIA





Infraestructura

Las inversiones realizadas en la modernización aeroportuaria son seleccionadas según los requerimientos y necesidades de los usuarios. Se realizan para atender el aumento de demanda, mejorar el nivel de servicio y disminuir costos de mantenimiento.

En todos los proyectos y obras se integran los criterios de sustentabilidad, para contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar social. Contemplamos el impacto ambiental de la construcción y evaluamos el consumo futuro de los recursos por la utilización de las instalaciones. Incluimos mediciones en las etapas de obra y de operación como monitoreos de calidad de aire, ruidos y gestión de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente y normas nacionales e internacionales de referencia.

En los casos en los que es posible, priorizamos la infraestructura existente para evitar demoliciones. Realizamos las obras en etapas para minimizar significativamente el impacto ambiental y social en la comunidad.

Durante las etapas de proyecto y de obra elegimos y priorizamos elementos, decisiones y materiales para la implementación de la mayor cantidad posible de aspectos que cuiden y beneficien al ambiente. Incorporamos permanentemente nuevas ideas, y tecnología para mejorar y optimizar cada proyecto y así lograr eficiencia funcional y operativa.

\$21.996.000.000

Inversión en infraestructura

24

Planes de Modernización de Aeropuertos

6

Obras de gran envergadura realizadas y terminadas

18

Obras en curso

1.100

Personas empleadas para el trabajo



OBRAS DE IMPACTO SOCIAL EN LAS COMUNIDADES CERCANAS A LOS AEROPUERTOS

Las obras y la operación de las nuevas instalaciones resultan en una ampliación de beneficios económicos debido a los cambios generados a nivel local tales como incorporación de empleados en la construcción, transporte, instalación, procesos, servicios y, también, la actividad indirecta por la fabricación de equipamientos, servicios de terceros, comercios involucrados, actividades secundarias regionales, entre otros. En todos los casos se respetan los derechos colectivos de las comunidades locales.

El análisis de los impactos en el área de influencia del aeropuerto conduce a la integración —en todas las etapas— de las medidas necesarias para la mitigación de eventuales efectos adversos y para la protección del medio ambiente.

Por otro lado, para asegurar la conectividad de los aeropuertos, en todos los proyectos integramos flujos, paradas y servicios de transportes e incluso calles y cualquier otra modificación necesaria para las nuevas instalaciones.



Con el objetivo de continuar avanzando en materia de operaciones e infraestructuras seguras y eficientes, TCA junto con la Consultora Miebach se encuentra desarrollando un relevamiento de los procesos de importación y exportación para mejora de la operación, identificación de mejoras de infraestructura Layout y mejoras en tecnología. Además, está llevando adelante un proceso de recambio de los Sistemas CORE, WMS Y ERP y un benchmark de estándares de calidad de la industria y niveles de servicio y tiempos de atención.

OBRAS 2022

La mayor parte de las obras realizadas en 2022, las que están en marcha y las completadas, son adecuaciones de la infraestructura. En los proyectos de arquitectura preservamos todo lo que es posible reutilizar y desarrollamos solamente lo necesario, sin excesos, sin redundancias ni repeticiones. Evitamos la demolición y no construimos

más de lo que se requiere. Cada sector o elemento viejo, antiguo u obsoleto es reemplazado por uno nuevo, moderno y con mayor vida útil. Lo que descartamos en la manera de lo posible, lo reciclamos, por ejemplo los restos de demoliciones usamos como relleno del terreno. Modernizamos todas las ingenierías que favorecen la disminución de consumos.

En los casos inevitables en que se afecta algún elemento, lo hacemos alterando lo menos posible e integrando medidas de mitigación. Como ejemplo, el simple hecho de reemplazar un artefacto de iluminación tradicional por uno de bajo consumo, considerando la enorme cantidad que se requieren, genera un amplio ahorro de energía y gasto. Los materiales nuevos, con mayor rendimiento en su operación, benefician el total de las instalaciones.

En lo posible, evitamos la colonización de nuevos terrenos vírgenes en los aeropuer-



tos, para preservar la naturaleza de lo que no fue ocupado todavía, al tiempo que controlamos los recursos nuevos a usar y los costos de las inversiones.

El propósito de los proyectos y obras de renovación de terminales de pasajeros es convertir lo existente en instalaciones con nuevos estándares que manejen la demanda con eficiencia y con altos niveles de confort y seguridad, que cumplan las funciones para las que existen sin dañar lo que las rodea. Las obras atienden la calidad de los servicios, la apropiada capacidad para la demanda, la optimización de los materiales y una homogénea convivencia entre funcionalidad y expresividad estética.

Aplicamos ideas innovadoras, utilizando el conocimiento de las industrias y tecnologías referidas a recursos renovables, la interacción con especialistas, el análisis detallado de los costos-beneficios, de la producción, de los factores de seguridad, de la faci-

dad de implementación y del detalle de los procedimientos.

Las obras nuevas son fuente de actividades desde el día de inauguración, desde las acciones *in situ*, hasta mejoras en suministro y en industria, generando movimiento e incorporando dinamismo en todas las regiones, sobre todo en las que se encuentran un poco aisladas de los centros más urbanos. Fomentamos la comunicación, el intercambio y la integración de materiales y tareas.

En 2022, la Dirección de Infraestructura consolidó el modelo Business Partners iniciado en septiembre de 2021 que focaliza en los resultados con las Unidades de Negocios. Este año, afianzamos el equipo con la incorporación de arquitectos e ingenieros que potenciaron la dinámica laboral.

Las obras suspendidas en 2020, que se completaron al reactivarse la actividad, fueron: la ampliación de la plataforma remota y

la modernización y ampliación de la terminal de pasajeros en Bariloche.

Obras completadas en 2022

- Instalación de deflectores en cabeceras de la pista de Aeroparque.
- Repavimentación de la pista de Posadas.
- Nuevo sistema de balizamiento en Posadas.
- Repavimentación de sectores de lado aire en Santa Rosa.
- Ampliación de plataforma remota en Bariloche.
- Ampliación y modernización de la terminal de pasajeros en Bariloche.

Obras iniciadas y bajo ejecución

- Ampliación de plataforma sur de Aeroparque.
- Reubicación de sectores de servicios de rampa en Aeroparque.
- Nuevo rodaje paralelo a cabecera 35 en Ezeiza.
- Nueva terminal de pasajeros en Santa Rosa.

■ Reestructuración de Puertas 1 y 5 en el predio de Ezeiza.

- Nueva terminal de pasajeros en Iguazú.
- Nueva terminal de pasajeros en Jujuy.
- Estacionamiento vehicular y vialidades en Jujuy.
- Nueva terminal de pasajeros en San Juan.
- Puesta en funciones de los sistemas contra incendio en Aeroparque.
- Sistema de balizamiento en Santa Rosa.
- Conexión cloacal a red pública en Jujuy.
- Iluminación de plataforma en Mendoza.

Obras reiniciadas postpandemia

- Nuevo hall de partidas en Ezeiza.
- Nueva terminal de pasajeros en Iguazú.
- Nueva terminal de pasajeros en Jujuy.
- Estacionamiento vehicular y vialidades en Jujuy.
- Nueva terminal de pasajeros en San Juan.

Obras destacadas

GENERACIÓN DE EMPLEO LOCAL

POSADAS

En 2022, el aeropuerto mejoró sus condiciones de seguridad operacional con varias obras. Llevamos a cabo la repavimentación de pista, rodaje y plataforma y nuevo sistema de balizamiento que generaron alrededor de 90 empleos directos y 60 indirectos. Al mismo tiempo la adecuación de las franjas de seguridad de pista y rodajes. También integramos el proyecto de balizamiento para Categoría 1.

Las obras de todos los proyectos para el Aeropuerto de Posadas los llevamos a cabo de forma simultánea e integrada.

AEROPARQUE

Realizamos la instalación de deflectores en las cabeceras de la pista que generaron 15 empleos directos y 5 indirectos.

Por su parte, la instalación del deflector, en la nueva cabecera norte, complementa las obras de pista realizadas en 2020 y 2021. Esta obra permite que se disipen los chorros de los motores de las aeronaves, evitando afectar los vehículos y peatones que pudieran estar detrás de la cabecera. De esta manera, agregamos seguridad a las operaciones aeroportuarias y a la comunidad en general.

SANTA ROSA

Mejoramos las condiciones de seguridad operacional con la repavimentación de sectores de lado aire —generando alrededor de 60 empleos directos y 40 indirectos—. Las principales obras fueron la rehabilitación de la pista, los rodajes y la plataforma con nuevos márgenes y balizamiento.

BARILOCHE

En Bariloche llevamos adelante dos grandes obras.

La plataforma remota y la ampliación de la terminal de pasajeros. La nueva plataforma amplía la capacidad de estacionamiento de aeronaves, mejorando la capacidad operativa del aeropuerto. La ampliación y modernización de la terminal abarcó aproximadamente 6.300 m² con nuevos sectores de partidas y arribos y espacios operativos interiores y exteriores, que mejoran la capacidad y el nivel de servicio.



Posadas

Las obras de lado aire representan una mejora sustancial de la seguridad y optimizan procesos operativos y eficiencia en el uso del sistema aeronáutico del aeropuerto. Asimismo, los refuerzos estructurales permiten atender un aumento y modificación de la demanda, para gestionar más operaciones de aeronaves de mayor porte.

A lo largo de los años, el uso genera un desgaste que facilita la aparición de los defectos en la infraestructura, por lo que pistas, rodajes y plataformas se someten a controles periódicos para el apropiado seguimiento del estado de los materiales y las condiciones generales con el objetivo de evitar daños mayores y calcular los plazos entre las repavimentaciones, sin permitir que se generen deterioros más difíciles de resolver.

Realizamos las obras de balizamiento del sistema de lado aire por seguridad opera-

tiva, para disminuir los riesgos al despegue, aterrizaje y circulación de las aeronaves. La actualización permite que la nueva tecnología provea sistemas modernos, confiables y seguros. Las ayudas visuales son de vital importancia en el uso de la pista en horarios diurnos, nocturnos y condiciones de baja visibilidad. La modificación a Categoría 1 no sólo permite la operación en climas adversos, sino que amplía el número de operaciones viables, evitando que algunos vuelos deban dirigirse a aeropuertos alternativos, en casos de dificultades de visibilidad. Las balizas nuevas con tecnología de LED de última generación son de bajo consumo y tienen larga vida útil.

En estas obras, incluimos una nivelación de franja para reducir el riesgo de daño a aeronaves que se despisten. Al nivelarse las depresiones y elevaciones, despejarse los alrededores de las pistas de objetos innecesarios y colocarse soportes frangibles en los objetos necesarios, protegemos a las aeronaves ante eventuales despistes.



Bariloche

La ampliación de plataforma remota generó 50 empleos directos y 40 indirectos. La obra consistió en poner nuevamente en funcionamiento la plataforma auxiliar existente. Hicimos un tratamiento superficial sobre el hormigón colocamos una carpeta asfáltica. Asimismo, ampliamos la plataforma, incrementando en más de 12.000m² la superficie total.

De manera simultánea a la ampliación de plataforma, hicimos el balizamiento con equipos de última generación tipo LED que tienen un menor consumo energético, mayor vida útil y otorgan mayor seguridad operacional al sector donde se emplazan. De acuerdo con las exigencias actuales de iluminación, las torres en la plataforma fueron intervenidas. Realizamos el recambio de la totalidad de los artefactos existentes por nuevos tipo LED, así como también la actualización de los tableros de comando.

Instalamos una nueva torre de iluminación de 18m de altura.

La nueva señalización diurna y la pintura de la plataforma nos permiten operar de forma segura y eficiente, optimizando el uso del espacio para aeronaves.

Por su parte, la obra en la terminal de pasajeros —que generó alrededor de 300 empleos directos y 200 indirectos— comprendió la ampliación y la renovación de los sectores operativos, en distintas etapas. La principal tarea en sectores públicos fue la finalización de la renovación integral del hall de partidas en planta alta, con nuevos mostradores de *check in* y un moderno local gastronómico en frente. También incorporamos un nuevo puesto de atención al pasajero en el hall público de planta baja.

En el área operativa realizamos las obras de completamiento del sistema de despacho de equipajes y del patio de valijas, incorporando



un segundo nuevo carrusel de equipajes y una nueva bajada, con un scanner en línea. También renovamos completamente el hall de control de migraciones para partidas en planta alta.

En cuanto a sectores administrativos, modernizamos las oficinas de las compañías aéreas, entes oficiales y de Aeropuertos Argentina 2000. Y también sumamos una nueva sala VIP.

Hicimos la renovación del tendido de servicios e instalaciones termomecánicas, eléctricas, corrientes débiles, extinción y detección de incendio, CCTV, SCA y de toda la señalética, incorporando el tercer idioma en el marco del programa Brazilian Friendly. Instalamos un *videowall* en el hall público de planta alta y pantallas publicitarias en las cintas de equipajes. Asimismo, incorporamos un nuevo sistema de deshielo en la cubierta del nuevo patio de valijas de la terminal.

Santa Rosa

La obra en pista, rodajes y plataforma consistió en el fresado y la repavimentación para rehabilitar superficialmente el pavimento y mejorar las pendientes longitudinales. Las tareas en la calle de rodaje consistieron en el fresado en espesor variable y la restitución del gálibo para evitar la acumulación de aguas. En la plataforma de hormigón realizamos la demolición de las losas existentes y la colocación de nuevas losas, en todo el sector de posiciones de estacionamiento y movimiento de equipos de servicio de rampa. Por otra parte, en la plataforma flexible hicimos un fresado total y agregamos una base granular cementada con nuevos márgenes en pista, rodaje y plataforma.

Tal como en otros aeropuertos, los proyectos contemplaron la provisión e instalación de balizas nuevas con tecnología de última generación, de bajo consumo y larga vida útil. Instalamos nuevos sistemas reemplazando todos los elementos e incluso el tipo de tec-

nología, ya que son elementos de constante modernización. El sistema de balizamiento incorporado es de tecnología LED de alta intensidad, con UPS de respaldo de alta autonomía, umbrales con circuitos independientes, sistema de luces de identificación de pista, letreros de señalización vertical, PAPIs y nueva sala de energía. También sumamos nuevas mangas de indicación de dirección de viento y faro de aeródromo LED.

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. Asimismo, son aprobadas antes de su ejecución por el ORSNA.

Relación con el sector público en materia de infraestructura

El Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos—ORSNA—, dependiente del Ministerio de Transporte, tiene un papel preponderante en la definición de los planes de inversión anual, y su seguimiento y control. Además de las obras de capital propio, se encuentran otras fondeadas con fideicomisos de orden público, con ejecución administrada por parte del concesionario.

El Plan de Obras 2022 fue desarrollado en conjunto y en base a planes anteriores y nuevos requerimientos. Las métricas para su seguimiento son determinadas por el Organismo y son coordinadas con las dispo-

nibilidades reales del concesionario al momento de lanzar las obras.

En todos los casos, las obras son presentadas y aprobadas por el ORSNA quien a su vez gira la documentación a los entes involucrados tales como ANAC, EANA, PSA, entre otros. En el caso de afectación a los frentes, líneas municipales, acceso, vialidades, etc. agregamos la coordinación con los organismos regionales y vecinales en aspectos referentes a servicios, sectores exteriores, paisajismo y especies arbóreas, cercos o transporte.

Trabajamos junto al sector público para optimizar los recursos y mejorar la conectividad. Coordinamos acciones para que haya una mínima afectación de servicios e instalaciones existentes en la zona perimetral al predio. Asimismo, promovemos planes para optimizar recursos y mejorar la conectividad entre aeropuertos y las ciudades con obras de impacto social en las comunidades cercanas.

La integración de las obras de infraestructura con las obras públicas alrededor de los aeropuertos tales como el intercambio de recursos en cuanto a espacios internos y áreas perimetrales del aeropuerto, cuestiones de la ampliación de redes viales, nuevos tendidos de redes eléctricas o sanitarias, paradas de transporte públicos, veredas y cercos que debieron ser conciliados con proyectos de zonas exteriores, fueron gestionadas de manera coordinada con las autoridades competentes.

Los principales organismos con los que coordinamos la integración de los proyectos y obras públicas, además del ORSNA son PSA, ANAC y EANA. En cuanto a empresas de servicios, la coordinación del proyecto y obras públicas la realizamos en forma continua con los proveedores locales.



SEGURIDAD OPERACIONAL

Trabajamos constantemente para garantizar la seguridad de las operaciones, nuestros pasajeros, colaboradores y todas las personas que comprenden el ecosistema aeroportuario junto a organismos públicos y de control.

En 2022 continuamos con el desarrollo del software de *reporting* a través del cual facilitamos la carga de reportes de seguridad operacional con el objetivo de contar con métricas e informes precisos que reflejen la realidad de nuestras operaciones, los puntos de dolor y las fortalezas a tener en cuenta.

En materia de formación, trabajamos en la profesionalización de los responsables de seguridad operacional de diferentes aeropuertos a través de la generación de instancias de trabajo en conjunto, capacitaciones y encuentros virtuales.

Por otra parte, ampliamos el Tablero de Comando de Seguridad Operacional a todas las unidades de negocio. El Tablero permite que cada administrador realice una autoevaluación integral del estado de la infraestructura a fin de detectar las falencias o incumplimientos normativos y, de esta forma, darles prioridad en las acciones correctivas que requieran.

En 2022 avanzamos en la implementación mundial establecida por OACI del Formato Global de Reporte (GRF) a través del desarrollo de manuales de operaciones en 12 aeropuertos. Los manuales fueron instruidos al personal tanto de operaciones como de mantenimiento a través de instancias de formación, examen y procesos de auditoría de aplicación de los mismos.

En esta línea, logramos la Certificación del Aeropuerto de Tucumán e implementamos

el GRF en 18 aeropuertos en consonancia con la norma establecida por la Autoridad Aeronáutica. Entre los aeropuertos presentados ante la Autoridad están los de Comodoro Rivadavia y Bariloche. Particularmente, en el marco del proceso de certificación de Comodoro Rivadavia recibimos la visita de orientación de un representante de la OACI con el objetivo de realizar un “ensayo de certificación”.

La visita incluyó un recorrido por el campo para observar la pista de aterrizaje, las calles de rodajes y la plataforma comercial. Adicionalmente, incluyó entrevistas al personal jerárquico tanto de operaciones como de mantenimiento para conocer sus visiones y expectativas.

Indicador	2021	2022
Número de aeropuertos auditados en el proceso de simulacros de evacuación	17	34 (38)
Número de simulacros de evacuación realizados	17	34 (38)
Número de Estudios de Seguridad realizados	61	56
Número de aeropuertos que cuentan con softwares informáticos para combatir la trata de personas y buscar el paradero de personas	33	33

(38) Hasta 2021 realizamos bianualmente los procesos de simulacros en los aeropuertos. A partir de 2022 realizamos los simulacros de forma anual, de esta forma, aumentamos un 50% los aeropuertos incluidos. Adicionalmente, son 34 aeropuertos ya que el aeropuerto de San Fernando fue suspendido justificadamente e informado al ORSNA en diciembre 2022 ante un decreto presidencial que dispuso un feriado durante el día que teníamos programado el simulacro.



GERENCIA DE SEGURIDAD DE TCA

En 2022 le dimos continuidad al diseño e implementación del plan de modernización tecnológico y capacitación interna para cumplir con los estándares de seguridad de excelencia de la gestión de la carga aérea en la aviación civil exigidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en su anexo 17 (Seguridad de la Aviación) que también replicamos en el marco de la implementación de lo que establece en la República Argentina la Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA), y lo que estipula el Programa Nacional de Seguridad de la Carga Aérea (PNNSCA).

Estos estándares de seguridad tienen el foco puesto en la seguridad física de los depósitos y la completa trazabilidad del *supply chain management* de la carga aérea que exportamos e importamos al mundo desde Argentina. Su objetivo es intensificar la protección de la aviación civil contra los actos

de interferencia ilícita y cumplir con las exigencias de la auditoría de la OACI llevada a cabo desde el 21 hasta el 24 de noviembre de 2022.

En el ámbito de la gerencia de seguridad de TCA, también recibimos inspecciones, pruebas de seguridad, y auditorías Avsec (*aviation security*) de la autoridad de seguridad aeroportuaria (PSA), de las líneas aéreas nacionales y extranjeras, de agencias de cargas y de Courier, las cuales fueron gestionadas cumpliendo con los estándares exigidos por la autoridad de seguridad aeroportuaria nacional y de organismos internacionales.

Por otro lado, planificamos e implementamos mejoras en el sistema de acreditaciones para los ingresos de personas ajenas a TCA con tótems, lectores biométricos y documentales. Esto permitió mayor celeridad para el ingreso de clientes, visitantes, des-



pachantes de aduana, y un mayor control del flujo de personas que transitan diariamente en la Terminal con herramientas más seguras, modernas, amigables, pero sobre todo, el valor agregado de operar en forma remota, sin necesidad de disponer de personal presente en la oficina de TCA.

En cuanto a las propuestas de innovación participamos del planeamiento desde la perspectiva de seguridad para la generación de la infraestructura y planificación del diseño de los procesos necesarios para el funcionamiento de un centro de control de operaciones de cargas con monitoreo en tiempo real, y la definición de procesos y necesidades para la implementación en el corto plazo de un sistema de *management digital* de los depósitos (*wms, warehouse, management system*).

Gestionamos y coordinamos numerosas tareas de custodia de operaciones de la Casa de la Moneda de la Nación, tuberías para gasoductos nacionales, como así también procesos de seguridad de importación de vacunas COVID-19 y exportación de otros materiales nacionales sensibles. Coordinamos la seguridad de visitas de autoridades nacionales, internacionales y embajadores extranjeros. También realizamos tareas de seguridad en el sector del Hub

de la Cruz Roja Argentina existente en TCA desde la pandemia del COVID-19 y que contó con visitas de autoridades nacionales e internacionales.

Por su parte, otras de las tareas claves de seguridad aeroportuaria fue la gestión de la continuidad de los flujos de tránsito de los accesos durante la llegada de la selección nacional argentina luego de obtener el campeonato del mundo y en donde se ha tenido que garantizar el flujo de accesos y egresos de transportes a la terminal de carga aérea del aeropuerto de Ezeiza tanto para la importación, exportación y Courier.

En lo que respecta a las capacitaciones internas en materia de seguridad, pusimos el foco en los servicios a los clientes, el respeto por la persona, políticas de género, tanto hacia los guardias como a los empleados, personal de aduana, y de todo el ecosistema aeroportuario que diariamente cumplen funciones en el predio de TCA.

Por otro lado, la expansión del sector de exportación de productos perecederos de TCA nos demandó nuevos desafíos de seguridad, tanto física, electrónica, cibernética como de control de temperaturas de la carga aérea perecedera. Adicionalmente, recibimos capacitaciones como el curso de

Avsec básico y recurrente, y otras capacitaciones operativas de carga aérea tanto en forma práctica como en la plataforma virtual de *e-learning*.

Compromiso de TCA como agente acreditado

Actualizamos todos los programas de seguridad de TCA Ezeiza y de la TCA Córdoba para mantener el carácter de "Agente acreditado", que se traduce en que la carga de exportación que vuela desde Argentina a los otros países del mundo es de carácter "segura para la aviación civil".

Actualizamos los procedimientos de registros, inspecciones de calidad, informes del funcionamiento correcto de la DSE (declaración de seguridad del envío) para cumplir las exigencias de la autoridad de seguridad aeroportuaria y de las numerosas auditorías de nuestros clientes.

Al tiempo que incorporamos tecnología de softwares necesarios para los escáneres de carga aérea doble vista y modernos sistemas adicionales de control y escaneo de la carga aérea, continuamos con el mantenimiento de cabinas estériles y exclusivas para la utilización de equipos detectores de trazas y vapores explosivos (ETD *Ion Scan*

DT600). Estos equipos detectores de trazas adquiridos resultan esenciales para brindar seguridad a la carga aérea de exportación.

El mantenimiento de los sistemas de escáneres, detectores de trazas, sistemas de aprobación de la declaración de seguridad del envío y de seguridad de los procesos de control de la carga por parte de la aduana y la PSA demandan una vigilancia permanente de la observancia de las normas aduaneras, de seguridad aeroportuaria y una férrea disciplina de trabajo del personal las veinticuatro horas, y los 365 días del año.

Nuestra cultura de seguridad está enfocada en la innovación permanente y la mejora continua para mantener los altos estándares de excelencia que demandan la seguridad de las operaciones aeroportuarias en la industria aeronáutica internacional.

Seguridad Operacional

Durante la temporada invernal implementamos programas para realizar la remoción y evitar la formación de hielo y nieve sobre el área de movimiento de los aeropuertos, la cual se integra por pista, calles de rodaje y plataforma de estacionamiento de las aeronaves. De esta forma, garantizamos la seguridad operacional de todos los vuelos que arriban y parten de nuestros aeropuertos y con ello también la continuidad operativa de los mismos. De la misma forma, con el fin de garantizar el arribo de los pasajeros a las terminales, realizamos trabajos de remoción de nieve sobre los accesos al aeropuerto y *parking* de los mismos.

Como complemento a la seguridad de nuestras operaciones, desde el área de Seguridad de la Aviación y en conjunto con el equipo de Seguridad Informática de la Aviación, confeccionamos una matriz de riesgo en materia de ciberseguridad, identificando aquellos sistemas de la terminal que podrían llegar a ser vulnerados por ataques cibernéticos, clasificados por un índice de criticidad. Los mismos pueden variar según tiempo de afectación y cantidad de recursos afectados.

FLUIDO DE DESHIELO Y ANTIHIELO

208.101

Consumo de urea (kg)
vs. **166.450** en 2021

226.660

Consumo de glicol (lt)
vs. **73.300** en 2021



SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN EN TCA

Principales avances en TCA en materia de seguridad de la aviación y de la carga aérea

Implementamos un tablero digital de comando basado en un *powerbi*, que se alimenta de datos volcados en un Excel por parte de los controladores de seguridad de importación, responsables de seguridad de exportación, de la oficina de credenciales, de CCTV, horas planificadas y ejecutadas de seguridad física, y cantidad de reclamos de imágenes de clientes procesadas.

Además, instalamos dos escáneres para artículos personales de peatones en los accesos a exportación tanto en carga seca como en precederos.

Asimismo, gestionamos coordinaciones y procesos en la zona primaria aduanera con la autoridad de Seguridad Aeroportuaria, la Aduana, Senasa, ANAC, y otros miembros del ecosistema aeroportuario para brindar seguridad y a la vez facilitar el proceso de operaciones.

También le dimos continuidad a la optimización del sistema de seguridad de accesos a la Terminal de Carga Aérea, con credenciales emitidas y aprobadas por la Policía de Seguridad Aeroportuaria.

Gestionamos las mejoras para control de accesos con huellas digitales e implementación de un plan de modernización que incluya en el corto plazo la implementación de seguridad inteligente con videocámaras y biometría.

Sigue disponible el servicio adicional de bomberos de la Policía Federal Argentina dentro de TCA para prevenir potenciales derrames o accidentes en las operaciones de procesamiento de cargas.

Implementamos un sistema de comando y control de CCTV de TCA con tecnología actualizada a través del cual se procesaron 184 solicitudes de imágenes de video, por carga aérea para clientes de empresas, compañías aéreas o de agentes de carga. En línea con ello, entre las 80.296 guías ingresadas en el sector de exportación, detectamos 297 irregularidades de carga aérea mal declarada y resueltas.

Para dar transparencia en la gestión de los procesos, gestionamos 288 irregularidades de explotadores aéreos relacionado con el cumplimiento de normas Aviation Security (AVSEC) que fueron debidamente registradas, notificadas y corregidas.

Los controladores de la gerencia de seguridad procesaron 457 errores subsanados dentro de los 1.267.449 bultos egresados en el sector de importación.

Plan de neutralización de emergencias y evacuación

Desarrollamos 116 capacitaciones –en el marco del Plan de Neutralización de Emergencias y Evacuación– distribuidas entre todos los aeropuertos, que alcanzaron a empleados propios y también al resto de la comunidad aeroportuaria, sumados los organismos públicos internos y externos, como parte fundamental en el desarrollo de los planes de evacuación en casos de emergencia donde cada uno de ellos debe cumplir con una tarjeta de acción asignadas.

Entre los temas abordados se destacaron la conducta humana en emergencias, conceptos de combustión, clases de fuego, franja de tiempo crítica y uso de matafuegos. Las clases prácticas permiten que el personal se familiarice permanentemente en el correcto uso de esos elementos.

Con el objetivo de desarrollar conciencia en materia de prevención y mejorar las conductas en las emergencias, auditamos las enmiendas de 18 planes de neutralización de emergencias y evacuación y 35 simulacros de evacuación para ponderar logística y operacionalmente el estado de cada terminal y su personal. Transmitimos la necesidad de proteger los bienes y las fuentes laborales, pero esencialmente salvaguardar la vida de las personas 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, con el beneficio de reducir pasivos en todos los involucrados, bajo el concepto actual de Gestión de la Emergencia antes, durante y después de la misma, y una transición rápida de la situación de emergencia a un estado de normalidad.



MEJORAS TECNOLÓGICAS EN TCA

A fin de garantizar la eficiencia y agilidad en las operaciones y, de esta forma, mejorar la experiencia de nuestros clientes, en 2022, en TCA, llevamos a cabo mejoras tecnológicas a nuestros sistemas y procesos. Entre las principales destacamos:

- Análisis y rediseño de los procesos a nivel cargas e interacción con el ecosistema (importadores, aduana, SENASA, exportadores, operadores logísticos);
- Confección de pliegos técnicos para reemplazar el sistema SIE a través del lanzamiento de un RFP tanto para la búsqueda de un WMS como de un ERP;
- Proyecto Infopack que incluyó la definición de KPIs que permitan la gestión con datos;
- Prueba de concepto de tecnología blockchain para obtener un tracking del estado de vuelos de carga que arriban a la terminal. De esta forma, podremos tener en un único lugar todos los eventos relacionados con la cadena de valor.

- Superación del porcentaje planificado de renovación de *notebooks* y *desktops* alcanzando un 60%. Esto permitió una mejor calidad de trabajo y productividad de los colaboradores. Cabe destacar que la renovación alcanzó el 25% de los servidores de CCTV, cuyo rol es fundamental para el aseguramiento de la custodia de la carga por parte de TCA, así como para poder cumplir con la resolución de aduana en cuanto a visualización de imágenes en línea e históricas por parte del Centro Único de Monitoreo dependiente de la AFIP.

Una gestión centrada en datos

Constantemente buscamos avanzar en el camino de la transformación digital entendiendo que los datos son un activo clave en el desarrollo de nuestros procesos y la continuidad del negocio.

Cumplimos el primer año de la creación del área de Data Science en AA2000 con avances en los tres pilares: *Business intelligence*, *Data Governance* y *Modelos Predictivos*.



¿QUÉ GESTIONAMOS CON DATOS?

Primero, entendiendo las necesidades del negocio, para luego analizar los datos y finalmente, obtener resultados ejecutables para la toma de decisiones.

Para lograr este proceso la Ciencia de Datos que se basa en estadística y métodos cuantitativos más el uso de tecnología (llamados modelos de *Machine Learning*) analizamos todos los datos de la compañía sean cuantitativos o cualitativos, históricos o recientes, estructurados o no estructurados, para identificar patrones y generar conocimiento nuevo para la toma de decisiones.

BUSINES INTELLIGENCE

Automatizamos tableros de diferentes áreas como, por ejemplo: TCA (Terminal de Cargas), Operaciones, Finanzas, Recursos Humanos, Mantenimiento, Obras, entre otras, permitiendo consultar la información directamente desde el Data Warehouse. Esto permite que la data se actualice sin trabajo manual de los usuarios reduciendo no sólo el tiempo en la obtención de las métricas sino también el riesgo operativo.

Además, estamos desarrollando dos tableros en tiempo real (CCO) de TCA y Aeroparque que implica un nuevo desafío técnico para el área de Data Science y un aporte en la gestión de la compañía apalancando la optimización de los procesos en tiempo real.

DATA GOVERNANCE

Este proyecto permite llevar la organización/compañía a un nivel superior de madurez en el uso y gestión del dato creando esta capacidad. La misma tiene como objetivo crear un vínculo sistemático entre el dato y el dueño del mismo para permitir a cada usuario tener un referente claro a la hora de su explotación para la toma de decisiones.

En 2022 realizamos la primera etapa que consistió en una prueba de concepto en el área de Finanzas para entender el alcance que implica este nuevo proceso, como también los tiempos y actores involucrados. Luego, iniciamos la etapa II centrada en el área de Operaciones: "Pasajeros volados", que tiene un diccionario claro de cada uno de los conceptos involucrados, contiene la definición de cada métrica y el origen de los datos.

MODELOS PREDICTIVOS Y ANÁLISIS AD HOC

Comenzamos a utilizar los primeros algoritmos de *Machine Learning* —algoritmos de predicción— que nos permiten sumar toda la información unificada de los distintos sistemas cargados en la nube.

Probamos distintas metodologías, según el objetivo, entre las que se destacan:

- Para el área de Operaciones se realizaron algoritmos de predicción de pasajeros a corto, mediano y largo plazo
- El proyecto de predicción de pasajeros (*forecast*) comerciales que iniciamos en 2021, evolucionó en 2022 hacia la predicción del Load Factor por región, ruta y aerolínea.
- Modelo de predicción de pasajeros de mediano plazo (prediciendo 2023 a 2025) y de pasajeros de largo plazo (2023 a 2038).
- Dataton (Reglas de asociación y análisis de correspondencia) para la venta de permisionarios.
- Score de permisionarios con una metodología de RFM (Recencia, Frecuencia y Valor Monetario) para el área comercial.
- Análisis de correlación de Parking de Ezeiza y predicción de cantidad de tickets por hora en función de las partidas programadas.
- Predicción (*forecast*) de kilos para el área de facturación de TCA.
- Análisis de resultados de encuestas para Talent (Recursos Humanos) y de Perfil de pasajeros para el área de Marketing.
- Data Driven Mindset in Company: capacitaciones y seminarios en la Escuela de Experiencia del Cliente, en Encuentro de Líderes AA2000 y en el Encuentro CAAP.





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

Impacto social: crear un Impacto Positivo en las Comunidades donde Operamos.



Nos proponemos generar impacto positivo aportando valor social y económico en las comunidades donde operamos y trabajando con una cadena de suministros con foco en lo local, y contribuyendo activamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 para el bienestar integral de nuestro país y el mundo.

\$378.195.010

en inversión social privada

45

beneficiarios directos en Educación y Cultura

1.846

proveedores en 2022

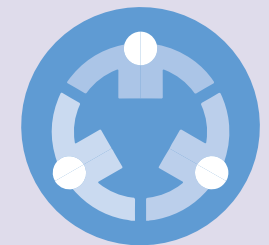
93%

del gasto a proveedores locales

75%

de proveedores Pymes

CREAR UN IMPACTO POSITIVO EN LAS COMUNIDADES DONDE OPERAMOS.



Inversión social privada

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

Tenemos un fuerte compromiso con las comunidades donde están nuestros aeropuertos. Para ello, desarrollamos un programa integral de impacto social con pilares de acción definidos a través de iniciativas propias y acompañando los programas de organizaciones públicas y de la sociedad civil. Para potenciar nuestras acciones, fomentamos la participación de cada aeropuerto en acciones de valor social y ambiental, celebrando alianzas con actores sociales de relevancia, priorizando las demandas locales.

Así, generamos oportunidades reales de transformación a través de iniciativas que promueven el empleo inclusivo considerando la salud, la educación, el arte y la cultura como ejes fundamentales para el desarrollo integral de la sociedad.

\$378.195.010

en inversión social privada.
vs. \$63.830.813 en 2021

EDUCACIÓN Y CULTURA

\$13.593.350

vs. \$6.086.008 en 2021

SALUD

\$314.775.160

vs. \$51.911.397 en 2021

CONTRIBUCIONES BENÉFICAS

\$47.396.340

vs. \$455.067 en 2021

DERECHOS HUMANOS

\$2.430.160

vs. \$5.378.341 (*) en 2021

*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.

Programas de acción social

EDUCACIÓN Y CULTURA

Concebimos a la educación y la cultura como herramientas poderosas para la transformación de realidades. Nos reconocemos como agentes de cambio con la capacidad de impactar positivamente en la sociedad. Por ello, desarrollamos programas de acción social para mejorar la calidad de vida de las personas y celebramos alianzas multisectoriales para potenciar el alcance y el impacto.

45

beneficiarios directos



ORQUESTAS AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

Durante 2022, la música sirvió como elemento superador, acompañó en los procesos de cambio de la nueva realidad, y ayudó a nivelar los altibajos para seguir andando y progresar de la forma más integral posible.

Bajo esta premisa y con 6 años de trayectoria, continuamos impulsando esta iniciativa que constituye una herramienta inclusiva de gran valor social ya que combina la enseñanza en general y la artística con la generación de empleo genuino.

Para llevar adelante esta propuesta contamos con un equipo de profesionales talentosos en la materia que hacen posible el éxito del programa. Es el director de la orquesta quien tiene a cargo la selección de los jóvenes que conforman la orquesta que incluye

instrumentos de cuerdas, maderas, metales y percusión para brindar espectáculos de excelencia.

Este programa representa una oportunidad para que los jóvenes de entre 15 y 23 años desarrollen su potencial y talento contribuyendo así con su formación y empleabilidad. Nuestro compromiso con la inclusión se plasma en los 45 jóvenes que en 2022 accedieron a las becas de educación y viático que se deposita mensualmente en una caja de ahorro creada para cada beneficiario. Además, otorgamos una beca especial a un asistente que tiene la función de llevar adelante la coordinación general y el cumplimiento de la agenda de ensayos.

Entre los espectáculos desarrollados durante el año por Orquesta Aeropuertos Argentina 2000, destacamos:

■ **TANGO SINFÓNICO:** espectáculo que contó con la presencia de músicos de primera línea que se incorporaron a la orquesta en pos de las funciones a realizar, además de cantores y de larga data, como Andrés Linetzky, Néstor Fabián y Ariel Ardit. La producción de esta obra estuvo a cargo del legendario productor Héctor Cavallero, de quién los músicos pudieron observar los pormenores de manera didáctica, de cómo se realiza un espectáculo de este calibre.

■ **POR SIEMPRE TANGO:** espectáculo desarrollado en el Teatro Avenida el 1, 7 y 8 de octubre, con 900 plazas por función es una de las actividades más significativas de la orquesta, con gran aclamación por parte de la prensa. En noviembre organizó una nueva ejecución, en función única en el teatro municipal de La Matanza, "Teatro Universidad", con entradas agotadas que suscitó también elogios de la prensa del sector.

■ **LA NOCHE DE LOS MUSEOS:** La orquesta participó de este evento, con un alto grado de coordinación, para un público muy numeroso, en instituciones y en la vía pública, generando gran repercusión y pedidos de futuras presentaciones.

■ **CÍRCULO MILITAR:** finalizamos el año con una función estilo fusión en el Salón Lavalle del Círculo Militar, con el espectáculo Tango Sinfónico. Allí la orquesta utilizó los arreglos

sinfónicos además de las Cuatro Estaciones de Piazzolla y las Cuatro Estaciones de Vivaldi. Sellando con este éxito el deseo de más presentaciones entre la Orquesta AA2000 y el Círculo Militar.

\$13.352.994

de inversión total

\$7.902.000

en becas

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

Nuestro compromiso con el aporte en salud en las comunidades donde operamos se materializa con el aporte al Hospital Interzonal de Ezeiza Dr. Alberto Antranik Eurnekian y el aporte a instituciones de la salud que trabajan por el bienestar de las personas con especial foco en la familia y los niños.

Acompañamiento al Hospital Universitario Interzonal de Ezeiza Dr. Alberto Antranik Eurnekian

El Hospital brinda un importante servicio médico a los vecinos de la zona de Ezeiza y sus alrededores, y, además, esta entidad de salud resulta estratégica por la cercanía con el Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini como respuesta ante situaciones de emergencias médicas o eventual catástrofe. En este marco, además de apoyar financieramente el trabajo del Hospital, acompañamos al Hospital en formación del personal a través de simulacros en emergencias médicas.

Con una extensión de 19.000 metros cuadrados y una capacidad de 303 camas, 24 camas UTI, 6 quirófanos activos, 3 camas *shock room* adultos y 3 para *room* pediátrico, el hospital constituye un centro de alta complejidad por su equipamiento, prestaciones y especialidades que le permiten ofrecer más

y mejor atención, y le da un mayor alcance geográfico para recibir pacientes.

El apoyo que brindamos desde su apertura inaugural en 2010 a la actualidad es a través del financiamiento para el mantenimiento tercerizado de infraestructura y servicio de agua, electricidad, entrega de aire y climatización con elementos de calidad internacional.

Actividad asistencial

En base a los datos obtenidos a partir de diferentes relevamientos sobre el crecimiento poblacional, demandas insatisfechas, derivaciones y perfiles profesionales entre otros; el hospital rediseñó el modelo asistencial concentrándose en los recursos humanos, en las especialidades y en el equipamiento. Por parte de AA2000, nos sumamos a esta estrategia para contribuir en el fortalecimiento del sistema de salud en el hospital.

En esta línea en 2022, desde el departamento de Sistemas de Aeropuertos conectamos la fibra óptica para facilitar la conexión en la entidad. Además, asistimos al crecimiento programado de 20 a 220 puestos de trabajo digitales y monitoreamos la implementación de historia clínica digital. Asimismo, brindamos mantenimiento y asistencia de atención al usuario, y recursos humanos en estadística, farmacia, depósito, admisión, egresos, y administración.

Con relación al equipamiento, contribuimos con la incorporación de un nuevo tomógrafo computarizado Canon Aquilion Prime SP. Una donación realizada en el marco de la cooperación financiera no reembolsable de Japón, para el Programa de Desarrollo Económico y Social (COVID-19), implementada a través de la Japan International Cooperation System (JICS).

Con esta adquisición se cubre las necesidades diagnósticas de todo tipo de pacientes, desde pediátricos hasta bariátricos, al mismo tiempo que proporciona a todo el personal médico una solución rápida y eficiente. Ya sea en estudios complejos o de rutina, logrará aumentar el ritmo de trabajo utilizando nuevos estándares de calidad de imagen con la dosis de exposición exacta para cada paciente.

Para dar respuesta a otras áreas, también adquirimos los siguientes equipamientos: videoendoscopio, fibroendoscopio, electrocardiógrafos, torre de laparoscopia, ergómetros y holter, electroencefalógrafo, videolaparoscopia, espirómetros digitales, colposcopios digitales, dermatoscopios digitales, microscopios, campana de flujo laminar, carros de paro, mesas de anestesia, cardio desfibriladores, respiradores, sillones de quimioterapia, sillones de odontología e instrumental.

Desde la Cooperadora Hospital Interzonal Dr. Alberto Eurnekian aportamos con la compra

de insumos, prótesis, mobiliario, equipamiento médico y computadoras. Por otra parte, ante la necesidad de nuevos espacios un nuevo edificio de consultorios externos que, junto al nuevo gimnasio de rehabilitación, kinesiología y medicina del deporte, sumarán aproximadamente 800 m². También se construyó la nueva UTI pediátrica con su respectivo equipamiento que permiten complejizar las cirugías que se realizan a los niños y bebés en el servicio de pediatría y neonatología.

El amplio conjunto de soluciones de aplicación clínica integradas en los protocolos de examen permite adoptar, rápidamente y sin problemas, procedimientos avanzados en su práctica diaria. Esto posibilita la automatización de exámenes complejos con imágenes de alta calidad. De esta forma, concretamos un nuevo hito que redundará en una mejor calidad del servicio brindado a los habitantes de Ezeiza y alrededores.



\$108.672.133

aportados por AA2000 de manera directa en recursos humanos, equipamiento y mantenimiento.

\$3.900.000

aportados por AA2000 de manera indirecta en recursos humanos.

\$176.110.060

invertidos en mejoras de infraestructura para los ingresos de personas a realizar hisopados por COVID-19.

\$21.652.967

de gastos pagados con los ingresos de hisopados.

HOSPITAL INTERZONAL DE EZEIZA
DR. ALBERTO ANTRANIK EURNEKIAN

Resultados de la gestión

CONSULTAS PROGRAMADAS (39)

69.531

CONSULTAS DE GUARDIA (39)

48.504

CIRUGÍAS (39)

3.580

DÍAS DE INTERNACIÓN DE PACIENTES (39)

61.058

(promedio de ingresos
pacientes día a cama)

EGRESOS (39)

10.737

PARTOS

1.600

(39)) Frecuencia: semestral.

Capacitación constante y actividad docente

Gracias al trabajo articulado y las alianzas celebradas, en los últimos años el hospital creció en servicios, personal, equipamiento y alcance posicionándolo como interzonal y de alta complejidad. Esto reafirma la responsabilidad y el compromiso que asumimos en acompañar a la comunidad y al hospital para construir una entidad de puertas abiertas a la formación.

En este sentido, cuenta con convenios de colaboración con diferentes universidades como la UBA, UAI, UADE, UCES, UM, Jauretche, entre otras. Además, en el hospital se puede cursar la carrera de enfermería, de Instrumentación quirúrgica, la especialización en emergentología y el posgrado de enfermería de áreas críticas. Adicionalmente, continua la promoción de la carrera de especialistas universitarios en nueve especialidades por la UBA. También se abrieron residencias en todas las especialidades médicas, incluyendo administración hospitalaria.

359

de becas otorgadas, que se encuentran divididas en

114

becas contingencia

206

becas plan de capacitación sanitaria

36

becas radicación

2

becas de preingreso seguridad

1

beca enfermería y licenciados

COMEDOR AMALTEA

Alineados a nuestra estrategia de sustentabilidad y a la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), continuamos apoyando al Comedor Amaltea proyecto iniciado en 2021 en articulación con el programa de Política Alimentaria del Ministerio de Desarrollo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCABA).

Desde AA2000 acompañamos financieramente con una inversión anual de \$ 4.440.000.

400

beneficiados en el comedor

70

alumnos del jardín Sueñitos

140

personas participaron de los talleres de cultura para adolescentes

30

personas asistieron a los distintos modos de Otra Historia, el programa de rehabilitación

30

niños y adolescentes en Apoyo Escolar

15

personas del barrio colaboraron en distintos espacios

30

participantes en los talleres de la Huerta

30

asistentes en talleres de ropa, terapias, alimentos, aspectos jurídicos, entre otros temas de interés comunitario.



PROYECTO AMALTEA "OTRA HISTORIA"

Otra Historia es un proyecto que AA2000 inició en 2015 junto a la Asociación Civil Amaltea, orientado a la inserción social de personas en la extrema pobreza de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el conurbano cercano, la mayoría relacionadas con la problemática del consumo de drogas, especialmente el paco.

Durante 2022 se continuaron diversas acciones a fin de acompañar a los miembros del equipo, en su mayoría habitantes de la Ciudad Oculta-Villa 15 y en los destinatarios cotidianos de Otra Historia y Sueñitos: niños, jóvenes y familias enteras del barrio.

A través de este programa nos proponemos los siguientes objetivos:

- 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, y denuncias.

- 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 la tarea de atención y acompañamiento en situaciones problemáticas de consumo. Esto legitimó el 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).

Propósito del programa



400

**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. Entre las acciones llevadas a cabo en 2022 destacamos:

■ **Huerta Urbana Don Pato**, realizada bajo el auspicio del Programa de Agricultura Urbana de la Agencia de Protección Ambiental del GCABA, con el fin de contribuir a una conciencia más saludable, capacitación en siembra, cuidado y cosecha abierta a toda la población del barrio, y a la experiencia de consumir producción propia.

■ **Microemprendimientos**, se crearon en las propias sedes de Amaltea complementando con talleres laborales y culturales para niños, adolescentes y adultos. También en las sedes se realizaron actividades institucionales y comunitarias de inclusión educativa y social, de apoyo escolar primario y secundario en convenio con el Programa de Apoyo Escolar del Ministerio de Educación GCABA. Asimismo, se brindó atención a las distintas demandas de la comunidad abordadas profesionalmente en articulación con instituciones, juzgados y defensorías, acorde a las derivaciones recibidas.

■ **Talleres de educación, arte y formación de oficio**, más de 150 adultos, jóvenes, y niños acuden a los distintos talleres.

JARDÍN MATERNAL SUEÑITOS

En un trabajo articulado con el Programa Primera Infancia del Ministerio de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, desde 2008 venimos acompañando al Jardín para que más niños que asisten a jornada completa puedan disponer de un espacio educativo y de bienestar en su desarrollo.

Desde los inicios contribuimos en el mantenimiento del Jardín y acondicionamos diferentes sectores de la institución. Cabe destacar que el Jardín también cuenta con un espacio de educación y talleres de formación en oficios para adultos. Además, logramos año tras año, renovar el convenio del Jardín con el Ministerio de Educación del GCBA, programa Primera Infancia. Asimismo, se firmó el convenio con el Programa de Apoyo Escolar del Ministerio de Educación del GCBA, para que más niños sean acompañados en su escolaridad y así evitar repitencias y abandonos.

Como espacio de socialización que constituye el Jardín, también se promueve una 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.

Durante 2022 asistieron 40 niños entre 45 días y 3 años.

MONTOS TOTALES DE INVERSIÓN 2022 CON AMALTEA

\$4.440.000

Asistencia social

\$61.864

Seguros

\$4.501.864

Total

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

Contamos con un Convenio de Colaboración junto a Cruz Roja Argentina, cuyo fin es facilitar con mayor celeridad y eficiencia en el arribo y abastecimiento de suministros críticos para el sistema sanitario nacional. Dicha alianza es posible gracias al compromiso y la colaboración del Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA), la Dirección General de Aduanas (DGA) y la Policía de la Seguridad Aeroportuaria (PSA).

Cabe destacar que esta iniciativa trascendió las fronteras, convirtiéndose en un ejemplo a nivel mundial en términos de colaboración logística entre organizaciones para fines humanitarios y el sector privado.

A partir del convenio, continuamos cediendo un espacio físico de 860 m2 ubicado dentro

del predio TCA en el sector importación a fin de que la Cruz Roja estibe cargas nacionalizadas de su titularidad. El almacenamiento de carga queda sujeto de manera exclusiva a las mercaderías importadas para afrontar la crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID 19. Además, ponemos a disposición de la operatoria de comercio exterior de la Cruz Roja hasta 2 operarios, quienes prestan el servicio de estiba y demás movimientos relacionados con la carga durante días y horas hábiles

TRASLADAMOS CARGAS QUE SALVAN VIDAS

Desde Aeropuertos Argentina 2000 firmamos un acuerdo con INCUCAI en el que nos comprometimos a bonificarles por 30 días todos los costos asociados a los servicios de manipuleo y estadía de las cargas aéreas en la Terminal de Cargas Argentina (TCA). Esto abarca específicamente a las importaciones que realicen de bienes a ser utilizados exclusivamente por el instituto.

CONVENIO CON FUNDACIÓN BIO ABORDAJES DEL AUTISMO

Este año renovamos el acuerdo entre Aeropuertos Argentina 2000 y la Fundación Bio Abordajes del Autismo, por el cual nos comprometemos a bonificar los costos

de manipuleo y estadía en la Terminal de Cargas de los medicamentos y alimentos de uso compasivo (MUCOM) que importe dicha organización. La fundación se constituye como un grupo de padres y profesionales comprometidos a mejorar la calidad de vida de niños y familias que están conviviendo con alguien que se manifiesta dentro del espectro autista y/o algún síndrome relacionado. Brindan ayuda, contención y asesoramiento sobre los abordajes exitosos que se practican en todo el mundo en esta materia.

CONVENIO CON EL MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Mediante este convenio con la Terminal de Cargas Argentina (TCA) se exime a esta entidad pública del pago de los costos de manipuleo, almacenaje y servicios de las cargas aéreas que contengan materiales e insumos sanitarios. De esta forma, continuamos con el trabajo colaborativo que realizamos desde el inicio de la pandemia para contribuir activamente con nuestro país, desde el rol clave que tiene TCA en la cadena de importación y distribución de este tipo de materiales.



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 diferentes acciones de impacto tanto para las familias como para la sociedad en general.

Si bien no se registró actividad presencial en las Islas ni se ejecutaron vuelos humanitarios con familiares, cumplimos con las obligaciones indicadas en los convenios firmados: "Prestación De Servicios De Mantenimiento del Cementerio Militar Argentino De Darwin" (Contrato vigente desde el 1 de noviembre de 2018 con la empresa Stanley Growers Ltd) y el correspondiente al Apoyo a la "Comisión Nacional De Familiares De Caídos En Las Islas Malvinas E Islas Del Atlántico Sur".

En este marco, continuamos con la adecuación y distribución de las tumbas en el Cementerio Militar Argentino de Darwin, en concordancia con los resultados obtenidos por el Equipo Argentino De Antropología Forense (EAAF), luego del trabajo (PPH 2) realizado sobre los restos exhumados de una tumba múltiple (D.C.1.10), y respetando el deseo de los deudos.

Vale mencionar que en la actualidad sólo resta la identificación de restos de soldados caídos en seis tumbas, de las 230 iniciales ubicadas en el Cementerio.

Durante 2022, se realizaron las gestiones con el Comité Internacional De La Cruz Roja (CICR Ginebra), para proceder con un nuevo Plan Proyecto Humanitario (PPH3), sobre una tumba múltiple (D.B.4.16), que aloja los restos de la tripulación de un avión de la Fuerza Aérea Argentina derribado durante el conflicto.

Entre las principales gestiones realizadas durante el año, podemos destacar las siguientes:

- Mantuvimos reuniones de trabajo en la Embajada del Reino Unido en Argentina, 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.
- Iniciamos gestiones de autorización para la realización de dos vuelos humanitarios con familiares para el próximo año.
- Colaboramos con la edición de 700 ejemplares de un libro con la biografía de los "649 Héroes" caídos en la contienda, escrito por el Padre Vicente Torrens, Capellán en las Islas durante toda la campaña.
- Participamos y colaboramos con un encuentro de varios días, por primera vez, entre Veteranos de Guerra británicos y argentinos en Luján, que fue organizado por la Asociación Civil sin fines de lucro "La Fe del Centurión", formada por laicos y las Iglesias Católica y Anglicana.
- Expusimos durante un mes, con motivo de homenajear la Gesta de Malvinas en su 40° Aniversario, una muestra alegórica de fotografías, cuadros y maquetas, de varios artistas, en el hall de partidas de Aeroparque.

LUCHA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS

Somos un actor clave y partícipes activos en la lucha contra la trata de personas. Por eso, en un trabajo colaborativo nos sumamos al convenio de Cooperación y Asistencia Técnica en Materia de Prevención e Investigación del Delito de Trata de Personas, 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).

Para visibilizar las búsquedas activas, disponemos en todos los aeropuertos con pantallas digitales donde se muestran imágenes de personas perdidas con el objetivo de luchar contra la trata de personas

Además, contamos con el servicio de Personas Buscadas PSA en todos nuestros aeropuertos.



Otras acciones de desarrollo socioeconómico

FERIA ORILLAS SOLIDARIAS

Alineados a nuestra cultura inclusiva, un año más apoyamos a la Feria Orillas Solidarias, un evento de Uruguay desarrollado en Argentina. A través de esta acción buscamos colaborar con organizaciones sociales que se dedican a la elaboración y venta de productos artesanales, lo recaudado es destinado a las instituciones participantes. De esta manera la feria constituye una vía de inclusión social además de promover la protección del medio ambiente y la lucha contra la pobreza.

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.

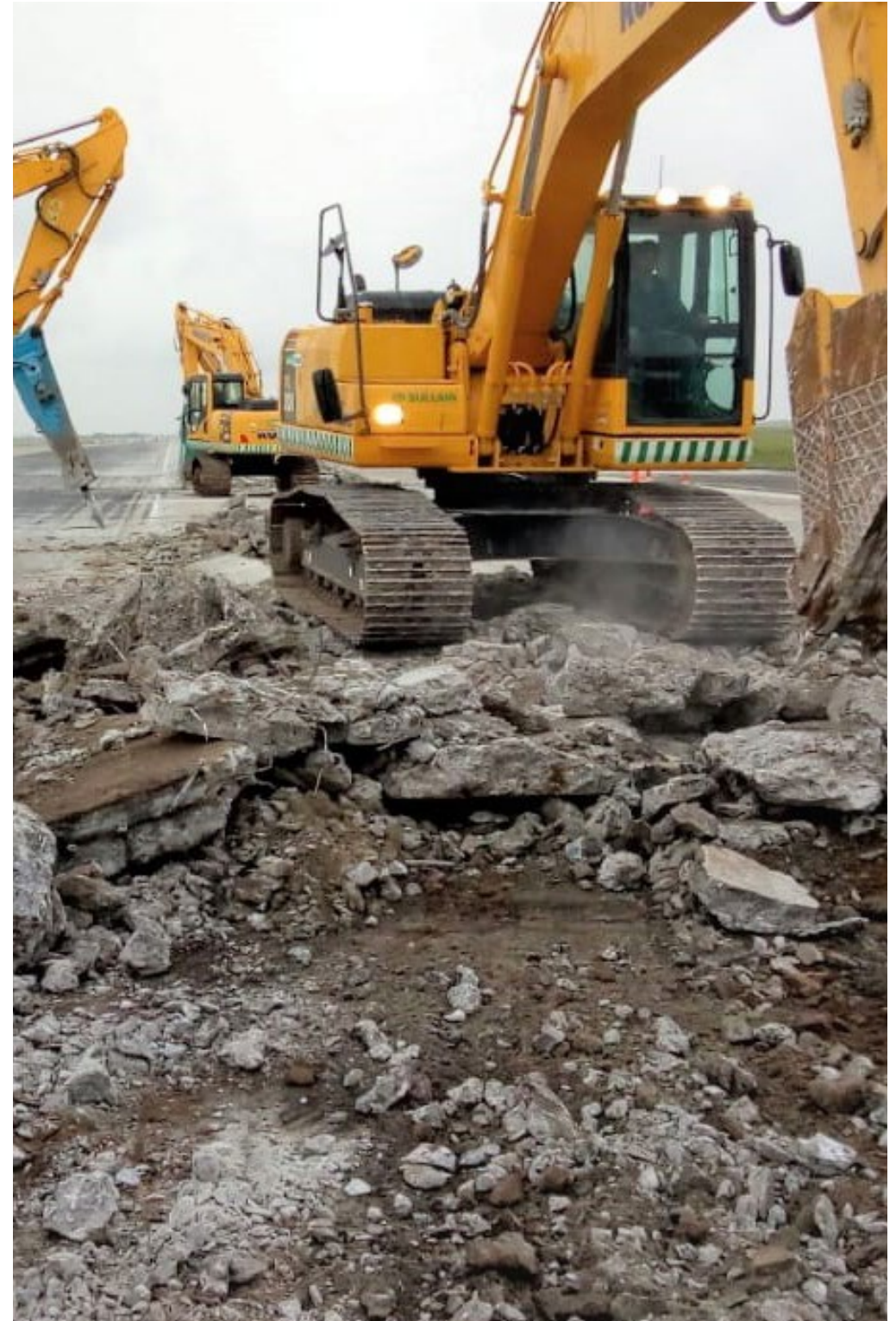


PADRINAZGOS Y CONTRIBUCIONES BENÉFICAS

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 2022 realizamos aportes y donaciones a diversas instituciones en el ámbito de la educación, salud, infraestructura y cenas anuales de recaudación de fondos. Dentro de las instituciones se encuentran:

- Fundación Educativa San Lázaro
- Asociación Conciencia
- Nuevas Olimpíadas Especiales
- Fundación Dr. Juan Antonio Fernandez
- Asociación Argentina de Ayuda a la Infancia
- CILSA
- Fundación UdeSA
- Asociación Civil Mater Dei
- Fundación Armenia
- Fundación PFA
- Fundación GEDYT
- AEDIN
- Club Atlético y Social La Pampa
- SKY Fly SRL
- Fundación Ciencias Exactas y Naturales - UBA
- Asociación Civil de Estudios Superiores - Hospital Austral
- CIPPEC
- ACDE
- AS-COAS
- CEA
- Fundación Libertad
- CICYP
- Poder Ciudadano
- UIA
- Unión General Armenia de Beneficiencia



Impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados

Buscamos contar con infraestructuras modernas y accesibles, para ello realizamos permanentemente inversión en obras en nuestros aeropuertos.

Sabemos de los impactos que producen las transformaciones, ya sea por integración o nuevas instalaciones, y por eso monitoreamos los impactos positivos y negativos producto de estos trabajos.

Por un lado, estos procesos generan una actividad directa mediante los empleados en la construcción, transporte, instalación, procesos, servicios, entre otros. Como así también, una actividad indirecta producto de la fabricación de elementos, el apoyo de terceros, los comercios que se benefician por la generación de empleo y el crecimiento de sus actividades.

Los principales impactos negativos están dados por el movimiento de maquinarias, herramientas y ruidos molestos que producen las obras. Sin embargo, los impactos positivos son mayores ya que las mejoras implementadas favorecen el confort y modernización de las instalaciones con importantes beneficios económicos.

DERECHOS COLECTIVOS DE LAS COMUNIDADES LOCALES

Con relación a los derechos colectivos de las comunidades locales no registramos casos reportados en la Dirección de Infraestructura. Tampoco hubo personas desplazadas física o económicamente, voluntaria o involuntariamente, debido a la operación del aeropuerto. Registramos y seguimos promoviendo un ambiente positivo y de colaboración en pos del bien común.

IMPACTOS EN LA COMUNIDAD DESDE NUESTRAS OBRAS DE INFRAESTRUCTURA

Somos conscientes del impacto económico y social que tienen nuestras obras y la operación de las nuevas instalaciones en las comunidades locales, como, por ejemplo, en la generación de empleo, compras a empresas de la zona, en el transporte y las actividades productivas de impacto indirecto por nuestra actividad. Es por eso que en cada gestión de infraestructura tenemos en cuenta los derechos colectivos de las personas, y el impacto en el entorno, tomando siempre las medidas necesarias para la mitigación de eventuales efectos adversos y para la protección del medio ambiente⁴⁰.

40 Para más información ver capítulo de "Infraestructura y operaciones" en este Reporte.

Gestión con proveedores

Trabajamos con el objetivo común de mantener una estrecha relación con la cadena de suministros generando operaciones basadas en la transparencia, compromiso y promoviendo la igualdad de oportunidades. En este sentido, continuamos incrementando nuestra base de proveedores locales para contribuir con el crecimiento de las economías locales.

En línea con nuestros pilares de sustentabilidad, contribuimos con la generación de empleo y el desarrollo local al priorizar la compra de productos y servicios de proveedores nacionales, con excepción de aquellos que deban respetar normas de calidad internacional relacionadas con la actividad. Somos conscientes que nuestros proveedores son socios relevantes para alcanzar la seguridad y excelencia en los servicios que brindamos.

1.846
proveedores en 2022

75%
de proveedores Pymes

93%
del gasto a proveedores locales

PERFIL DE NUESTROS PROVEEDORES

La comunicación con nuestros proveedores es la base para una buena relación comercial. Por ello trabajamos colaborativamente para potenciar nuestros servicios y desarrollar un ecosistema aeroportuario virtuoso con productos de valor.

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

Rubros de los principales proveedores

- ▣ **Arquitectura, ingenierías y constructores de obras civiles para terminales aeroportuarias.**
- ▣ **Ingenierías y obras de pistas de aterrizaje y despegue, pistas de rodajes, plataformas y vialidades de acceso.**
- ▣ **Equipamiento específico aeroportuario.**
- ▣ **Sistemas, compra de Software y Hardware.**
- ▣ **Servicios de Seguridad, Mantenimiento y Limpieza.**
- ▣ **Materiales e insumos de mantenimiento.**
- ▣ **Materiales e insumos en general.**
- ▣ **Servicios de energía eléctrica, gas y agua potable.**
- ▣ **Otros proveedores.**

Proveedores	2021	2022
Cantidad de proveedores	657	1.846
% de proveedores Pymes	89,50%	75%
Presupuesto total para proveedores	N/D	\$ 99.555.086
% de gasto a proveedores correspondiente a proveedores locales	95%	93%

PROVEEDORES POR UN 2022	EZE	AEP	Noreste	Sur	Oeste
Cantidad de proveedores	412	309	271	N/D	365
% de crecimiento de cantidad de proveedores	22%	22%	9%	N/D	55%
% de proveedores Pymes	85%	87%	99%	N/D	98%
% de gasto a proveedores correspondiente a proveedores locales	90%	91%	91%	N/D	90%

PROVEEDORES POR FACTURACIÓN	2022	
	Cantidad de proveedores	% de facturación
Más de \$ 70.400.000	53	2,87%
Entre \$70.400.000 y \$12.800.000	108	5,85%
Hasta \$12.800.000	1.685	91,28%

Proveedores por facturación- Unidades de Negocios	2022					
	EZE	AEP	Noreste	Sur	Oeste	Corpo.
Más de \$ 70.400.000	19	11	8	N/D	4	11
Entre \$70.400.000 y \$12.800.000	26	29	13	N/D	12	28
Hasta \$12.800.000	367	269	250	N/D	349	450



SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Con el fin de desarrollar un proceso de contratación y compras sustentables, desarrollamos la política de compras sustentables y el proceso para su selección considerando aspectos sociales y ambientales.

En este sentido, en el proceso de alta cada proveedor debe notificarse y firmar un documento que incluye una cláusula que garantiza la confidencialidad y privacidad de la información.

Para que el proceso sea transparente y la información sea accesible a los involucrados en el alta, disponemos de un portal donde cada proveedor es identificado con un número de legajo que al ingresarlo se puede observar todo su historial desde su incorporación al sistema. De esta manera, el proceso se vuelve más eficiente ya que se agilizan

los tiempos de gestión y el seguimiento de cada proveedor.

La información que el portal ofrece: 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.

De esta manera, mantenemos un canal de diálogo más con nuestros proveedores acerca del procedimiento. También contamos con otros canales como la web, teléfono o mail.

EVALUACIÓN

Con el fin de la mejora continua de la gestión con los proveedores, implementamos el sistema integral para control y evalua-

ción de nuestros proveedores y contratistas (SICOP). Además, contamos en el Sistema SAP un módulo que permite la evaluación del 100% de los proveedores en el sistema.

La evaluación de proveedores sigue lineamientos de calidad, seguridad y de impacto ambiental en nuestras operaciones, para ello es fundamental analizar el desempeño en función al 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. En el caso de la adquisición de insumos críticos el proceso de evaluación es más riguroso.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Basamos nuestras relaciones comerciales en la ética y la transparencia. Promovemos el trabajo digno, la seguridad laboral, el respeto de los derechos humanos y el cuidado del ambiente, tanto hacia adentro de la organización como hacia afuera.

Es por ello, que contamos con un Código de Conducta de AA2000 que cada proveedor que se incorpora debe tomar conocimiento de este y bajo declaración jurada, deben 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)—⁴¹.

Además, en cuanto a la difusión de nuestros valores, todos los contratos con proveedores incluyen una cláusula de integridad que fue especialmente desarrollada para asegurar que los terceros estén alineados a nuestras políticas. Por su parte, en 2022 realizamos una campaña con proveedores con el fin de comunicar la importancia de trabajar en forma íntegra e informando los canales de denuncia. Esta comunicación la confeccionamos desde el área de Compliance, y enviada vía correo electrónico por Compras a 180 empresas proveedoras.

⁴¹ Para más información ver sección de "Ética, integridad y transparencia" en este Reporte.



Canales de denuncias de AA200

En un trabajo conjunto con la gerencia de Compliance, dispusimos e informamos a todos los proveedores del nuevo canal de denuncias de AA2000.

Digitalización

Estamos mejorando la comunicación con nuestros proveedores a través de la digitalización de información clave. Trabajamos en la actualización del 100% de los datos de nuestra base a través de conversaciones con las principales empresas para mejorar los canales de diálogo post-pandemia.



6. 7. 12.
13. 15.

Acción por el clima: Gestionar Responsablemente nuestro Impacto Ambiental.



Estamos comprometidos con la transición hacia una economía baja en carbono, con el uso responsable de los recursos y con el cuidado de la biodiversidad. Impulsamos proyectos que tienen a las personas y a sus entornos en el centro, con el objetivo de enfrentar y abordar de manera estratégica la emergencia climática.

\$5.288.100

inversiones y gastos ambientales

53,23%

de reducción en el consumo de energía eléctrica por pasajero

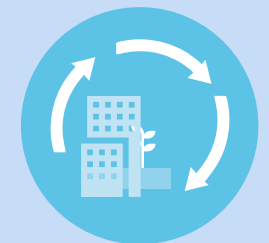
5.464 kg

reciclados en las oficinas corporativas

100

árboles plantados en Ezeiza

GESTIONAR RESPONSABLEMENTE NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL



La naturaleza en el centro de nuestra gestión

El cambio climático nos desafía constantemente y somos conscientes de la importancia del cuidado y preservación del entorno en el que vivimos. Es por esto que llevamos adelante acciones y programas que buscan la eficiencia en el uso de los recursos y tienen a la naturaleza como eje clave de gestión.

Sistema de Gestión Ambiental

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental parte de una política que tiene como objetivo mitigar, prevenir y compensar el impacto ambiental de las operaciones aeroportuarias.

Tenemos directivas administrativas, organizacionales y conocimientos operacionales que guían y marcan el rumbo de nuestras iniciativas. Este sistema nos permite realizar diagnósticos sobre nuestro desempeño y gestión en los aeropuertos, a partir de indicadores que aportan datos e información estratégica para la mejora en nuestras gestiones vinculadas al medio ambiente.

MAPA DE RIESGOS AMBIENTALES

Finalizamos el mapa de análisis y gestión de riesgos ambientales basado en los siguientes ejes:

Residuos sólidos urbanos y reciclaje

- Propuesta de acciones para mejorar el plan de gestión de reciclaje.
- Documentación de respaldo de la gestión.

Efluentes

- Ejecución de los análisis correspondientes de la planta de tratamiento y cumplimiento con la normativa aplicable.
- Cumplimiento de órdenes de trabajo.
- Entrega de información vigente sobre los análisis.

Huella de carbono

- Diseño de un plan anual de medición.
- Desarrollo de documentación respaldatoria.
- Capacitación al personal y al ecosistema aeroportuario.



PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN Y RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN AL ORGANISMO DE CONTROL

A partir de nuestro Reporte Ambiental Mensual y de su adaptación, pudimos responder y cumplir con el procedimiento establecido por la resolución 62/2022 del Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) para la provisión y relevamiento de información sobre las fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero de las infraestructuras e instalaciones aeroportuarias del Sistema Nacional de Aeropuertos (SNA). Esta información nos permite confeccionar, actualizar y monitorear un Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (IEGEIs) de la infraestructura aeroportuaria.

En este marco, brindamos información relacionada con nuestros consumos de electricidad, agua, gasoil, nafta, gas licuado de petróleo y gas natural, y a la generación y gestión de residuos y efluentes líquidos cloacales e industriales.

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.



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.



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.



Promover una conducta de compromiso para la reducción de carbono y energía entre todos los actores aeronáuticos.



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.

Evaluación de impactos ambientales

En línea con el objetivo de seguir mejorando nuestra gestión ambiental, realizamos evaluaciones de los impactos ambientales que genera la operación. De esta forma también damos cumplimiento a requerimientos legales.

Las evaluaciones incluyen un análisis técnico-administrativo para identificar, prevenir y minimizar los impactos de los proyectos desarrollados. Asimismo, los estudios se aplican a todos los aeropuertos bajo la concesión de AA2000 y se presentan al Órgano Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) antes de comenzar con obras de estructura.

En este sentido, tanto en la etapa de construcción como en la de operación de nuestros proyectos edilicios, realizamos las mediciones de impactos ambientales correspondientes de manera de identificarlos y analizar acciones de ser necesario.

Cada proyecto vinculado con nuestra infraestructura requiere de la elaboración de un estudio de impacto ambiental que es entregado al

ORSNA en cada etapa del desarrollo. En este estudio informamos sobre el cumplimiento de las auditorías ambientales, de la gestión de residuos y efluentes líquidos y de los estudios de impacto ambiental y social. También damos a conocer nuestra contribución al desarrollo sostenible y bienestar social.

Este año actualizamos las líneas de base ambiental de los aeropuertos del Grupo A⁴², debido a cambios en la regulación, -Resolución ORSNA 84-22-, como así también procedimientos administrativos. 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, como parte de nuestra responsabilidad con la cadena de valor con la que operamos, nos aseguramos de que todas las pautas sean transmitidas a las empresas con las que trabajamos.

42 Compuesto por 34 de los 35 aeropuertos siendo El Palomar (EPA) el aeropuerto que no forma parte.

Emisiones

Las prioridades de nuestra gestión ambiental están marcadas por la lucha contra el cambio climático y por la minimización de la huella de carbono generada por nuestra actividad. En esta línea y desde 2018, llevamos adelante el Programa de Monitoreo Ambiental que tiene el objetivo de evaluar y sistematizar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) derivadas de los consumos energéticos de la compañía.

En 2022 ampliamos el número de aeropuertos en los que medimos la huella de carbono mediante la herramienta ACERT, con el objetivo de ser validada y certificada por Airport Carbon Accreditation (ACA) como parte del Programa Internacional de Gestión del carbono para Aeropuertos, homologado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI). En esta línea, procuramos que los colaboradores responsables de la gestión de la huella de carbono, y sobre todo en los aeropuertos evaluados, recibieran información y asesoramiento sobre las formas de recolección de los datos necesarios para la elaboración de los informes correspondientes a su rol.

Iniciamos la medición para alcanzar la certificación Airport Carbon Accreditation (ACA) para nuestros aeropuertos en Aeroparque, Ezeiza, Mendoza, Córdoba, Comodoro Rivadavia e Iguazú.



En 2022 iniciamos la medición con ACA alcanzando la verificación del Aeropuerto de Mendoza y el proceso para obtener la de los 5 aeropuertos (Ezeiza, Aeroparque, Córdoba, Iguazú y Comodoro Rivadavia), por la consultora Societé Générale de Surveillance con la norma ISO 14064-3:2006 en cumplimiento con los requisitos de la ISO 14064-1:2006.

Para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, nos planteamos en primer lugar, tener una base de datos confiable y actualizada que nos permita realizar la evaluación con la herramienta ACERT y comenzar con la planificación de acciones para la reducción de la huella. En particular, en Ezeiza y en el Aeroparque Jorge Newbery si bien veníamos midiendo las emisiones en función de lo que establece la Norma ISO 14064; a partir del 2022, sumamos una nueva instancia de medición a través de la herramienta ACERT para alinear la huella con nuestros otros aeropuertos. Cabe destacar que, el proceso de medición de la huella finaliza en el primer semestre del año siguiente, es por ello que, en 2022 contamos con las emisiones de gases de efecto invernadero de 2021.

Este año cumplimos con el objetivo de ampliar la medición de la huella a otros aeropuertos y sumamos a los aeropuertos de Córdoba, Mendoza, Comodoro Rivadavia e Iguazú.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) (43) (44)	2021	EZE	AEP	NORESTE (45)	SUR (46)	OESTE (47)
Emisiones directas de GEI (alcance 1)	2.311,18	561,3	582,2	362,28	179,4	626
Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	22.167,6	12.574,70	5.814,30	2.531,70	468,1	778,8
Total emisiones GEI en tCO₂e	24.479	13.136	6.396,5	2.893,98	647,5	1.404,8

(43) Datos correspondientes a 2021. Al momento de la publicación del Reporte de Sustentabilidad los datos de la última sistematización de emisiones corresponden a este período gestionado en el 2022. (44) Actualmente no contamos con la sistematización de las emisiones de alcance 3 debido a la magnitud del ecosistema aeroportuario. Estamos trabajando en el establecimiento de canales para su sistematización en el mediano y largo plazo. (45) Aeropuerto de Córdoba e Iguazú. (46) Aeropuerto de Comodoro Rivadavia. (47) Aeropuerto de Mendoza.

DISEÑO DE ESPACIOS VERDES

Como parte de nuestro compromiso con la disminución del impacto ambiental de nuestros edificios, en las áreas con techos y/o plantas bajas priorizamos el uso de materiales con altos valores de índice de reflectancia solar. Los techos con vegetación minimizan la absorción del calor y crean áreas naturales que contribuyen con la protección del hábitat natural a la vez que filtran las aguas pluviales.

Además, en los alrededores de las edificaciones promovemos la incorporación de espacios verdes para mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero y la integración de tareas de parquización, desde relleno hasta colocación de nuevos ejemplares de plantas, pasto y árboles. Las zonas de vegetación contribuyen también a disipar olores y disminuir ruidos que impactan en el entorno.

COMBUSTIBLES SUSTENTABLES

Desde 2021 formamos parte de las 60 empresas adheridas a la coalición Clean Skies for Tomorrow, una iniciativa del Foro Económico Mundial que tiene como objetivo acelerar el desarrollo de combustibles de aviación sostenibles SAF (Sustainable Aviation Fuel) para que la aviación global utilice un 10% de SAF para 2030 y, de esta forma, lograr las cero emisiones netas para el 2050.

La iniciativa se sustenta en la idea de que, actualmente, los SAF son una opción directa y disponible, compatible con los sistemas de aeronaves existentes e infraestructuras aeroportuarias. Esto los convierte en una ventaja práctica y financiera significativa en comparación a otras opciones de descarbonización; a la vez que, brinda oportunidades sociales y económicas junto con una diversificación de la seguridad energética, disminución del forzamiento radiativo y una mejora en la calidad de aire.

Energía

Con el objetivo de hacer un uso cada vez más eficiente de la energía, para así reducir el consumo en comparación con edificios con características similares, desarrollamos una estrategia que contempla diversas iniciativas.



Utilización de accesorios y equipos de iluminación eficientes y la inclusión de sensores de ocupación y de luz natural.



Sistemas de refrigeración y calefacción del edificio sin clorofluorocarbonos (CFCs) y uso limitado de refrigerantes con alto potencial de agotamiento del ozono y que pueden contribuir al calentamiento global.



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.



El aire exterior ingresa bajo lineamiento de ASHRAE 62.1-2007. El acondicionamiento y los sistemas de calefacción y ventilación se diseñan para cumplir con el estándar 55-2004 de ASHRAE, asegurando el confort del ocupante.



Sensores CO2 en espacios ocupados y medidores de flujo en las tomas de aire exterior. También mecanismos de control de temperatura y humedad para evitar excesos en el uso de los recursos.



Diseño de terminales que prioriza la luz natural para disminuir consumos.



Uso de materiales que reduzcan los efectos de altas temperaturas y materiales con altos valores de índice de reflectancia solar.



Utilización de cerramientos en base a la orientación del edificio para la reducción del uso de aire acondicionado.

Eficiencia Energética: energía verde para minimizar el impacto en Ezeiza

Este año seguimos avanzando en la transición a energías renovables y una gestión de la eficiencia energética que minimice el impacto en el planeta. En el aeropuerto de Ezeiza, entre las acciones que destacamos, se encuentra la compra de energía verde que proviene de fuentes 100% renovables para reducir las necesidades energéticas de los principales productos o servicios. Como resultado, logramos una reducción del 15% en el consumo (comparado con 2019), representando un beneficio económico y ambiental significativo.

Gracias a un acuerdo con Genneia, **el aeropuerto de Ezeiza operará casi totalmente con energía renovable a partir de 2023**. El suministro comenzó en febrero de 2023, abastecerá a toda la nueva terminal de partidas y más del 90% de la energía que utiliza todo el aeropuerto.

Además, presentamos proyectos de energía solar para varios aeropuertos ante el Ente Regulador. El alcance y ubicación se encuentran en análisis en forma conjunta.

Reducción

del 15% en el
consumo de
energía eléctrica
vs. 2019

Gestión de la energía en la región Noreste

Comprendiendo que la energía eléctrica es el rubro más relevante de nuestro gasto gestionable, en 2022 continuamos con nuestro objetivo de reducir el consumo de energía en los aeropuertos de la región Noreste para lograr ser eficientes en los valores de nuestro consumo.

En esta línea, en 2022 establecimos en las unidades del Noreste nuevos *targets* de energía a cumplir respecto a la base de 2019. Esta estrategia implicó que cada aeropuerto contase con un *target* a cumplir en función a la cantidad de pasajeros, cantidad de movimientos, tamaño de la terminal y consumos históricos.

Nuevos targets de energía 2022 vs 2019 por aeropuerto (48)	Consumo 2019 MWh	Target vs. 2019
Córdoba	9.744	-15%
Formosa	406	-15%
Paraná	517	-15%
Posadas	935	-30%
Río Cuarto	180	-10%
Resistencia	1.305	-25%
Santiago del Estero	379	-20%
UNNE	13.466	-15%

48 En IGR se comenzó a medir la energía a fin del 2021, por lo que no se le implementó un target. Tiene como objetivo generar un sistema de medición *on-time*. En Reconquista (RCQ) y Termas de Río Hondo (RHD) la energía la abona el gobierno y la brigada respectivamente.

Los pilares principales de la iniciativa fueron la concientización de los equipos aeroportuarios, el monitoreo *on-time* de los consumos para detectar alertas tempranas correctivas, la visibilidad de los datos y el escalamiento del proyecto. Cabe destacar, dentro de este proceso, el rol de los administradores de cada una de las terminales quienes fueron los encargados de la concientización del personal aeroportuario a reducir los consumos. Como resultado, el proceso representó un ahorro de USD500.000 en materia energética.

Para lograr obtener la información en tiempo real de los consumos eléctricos de cada aeropuerto de la región y de esta forma monitorear el cumplimiento de los targets definidos y generar KPIs de gestión, se utilizaron los Dispositivos Powermeter. Estos dispositivos permiten medir información en tiempo real; optimizar a través de acciones correctivas simples y enfocadas; ahorrar median-

te la reducción de consumos innecesarios; analizar y balancear consumos por fase o circuito; ajustar la potencia contratada con la prestadora del servicio eléctrico para optimizar procesos; almacenar datos en la nube y; establecer umbrales de alarma por tensión, corriente o potencia activa.

La implementación de esta herramienta se llevó a cabo en línea con la magnitud de los aeropuertos. Comenzamos con una prueba piloto en el aeropuerto de Córdoba para luego escalar a los demás aeropuertos. Para los aeropuertos de menor envergadura se avanzó con la puesta en funcionamiento de dispositivos Powermeter que permitieron medir en tiempo real los consumos energéticos. Actualmente contamos con estos dispositivos funcionando en los aeropuertos de Río Cuarto, Paraná, Santiago del Estero, Resistencia, Formosa y Posadas para el monitoreo de consumos de energía. Además, en Iguazú se encuentran instalados en los



grupos electrógenos para el monitoreo de consumos de combustibles.

Monitoreo inteligente del CO₂ y de la temperatura

Como parte del proyecto, las unidades del Noreste están desarrollando una prueba de concepto que permite utilizar sensores inteligentes y tecnología de punta para medir la calidad del aire en las terminales aeroportuarias a través de dispositivos que actúan como detectores del nivel de ventilación en el ambiente.

Los dispositivos cuentan con indicaciones luminosas por colores (5 rangos) según el

nivel de CO₂, y alarmas sonoras, para alertar cuando se debe ventilar el espacio. Además, miden la Temperatura y Humedad Relativa. Los valores numéricos pueden visualizarse desde un celular/computadora conectándose localmente al portal del dispositivo, aunque no haya conexión a Internet disponible.

De esta manera puede llevarse un control de las condiciones de ventilación de los diversos ambientes de forma remota y centralizada y, definirse tableros de control para separar diversos edificios o locaciones, y poder activar alertas tempranas en los casos que se superen los umbrales de alarma.

Consumo de energía

Consumo de energía	Unidad de medida	2022	2021	Target vs. 2019
Combustible	Litros	4.665,31	N/D	-15%
Combustible	GJ	154,06	N/D	-15%
Gas natural	m ³	1.631.582	1.391.091	-15%
Gas natural	GJ	63.648,01	54.266,46	-30%
Diesel	Litros	516.466	304.413	-10%
Diesel	GJ	21.190.930,52	7.419,16	-25%
Consumo de electricidad	MWh	105.874	86.943	-20%
Consumo de electricidad	GJ	381.146,40	312.994,80	-15%



53,23%
de reducción en el consumo de energía eléctrica por pasajero

1.631.582⁽⁴⁹⁾

Total de Consumo de gas natural por aeropuerto.
vs. 1.391.111 en 2021.

(49) El aumento está alineado al incremento en la cantidad de pasajeros en 2022.

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (EN KWH) POR AEROPUERTO

	2022	2021
Ezeiza	43.338.120	40.037.300
Aeroparque	23.681.329	20.227.100
San Rafael	397.202	135.000
Malargüe	80.320	201.000
Mendoza	4.605.966	2.682.000
Catamarca	182.430	288.000
Santa Rosa	185.666	165.462
General Pico	111.182	124.355
Salta	2.320.140	1.475.764
La Rioja	364.030	243.483
Tucumán	2.440.320	2.046.000
Jujuy	1.726.980	1.245.552
San Juan	519.645	391.221
San Luis	503.040	406.048
Córdoba	11.845.728	5.714.000
Iguazú	3.437.400	296.600
Resistencia	962.304	925.499
Paraná	444.366	371.183
Reconquista	11.351	8.825
Sgo. del Estero	290.208	654.744
Formosa	325.747	49.547
Posadas	322.560	621.676
Río Cuarto	179.263	4.614
Bariloche	2.868.880	4.369.560
Comodoro Rivadavia	1.122.565	190.415
Esquel	315.945	245.983
Mar del Plata	1.279.000	1.046.258
Puerto Madryn	311.337	142.548
Río Gallegos	477.600 (50)	952.270
Viedma	26.929	332.252
Río Grande	608.671	326.403
San Fernando	423.806	318.483
Villa Reynolds	163.960	155.000

CONSUMO DE GAS NATURAL POR AEROPUERTO

	2022	2021
Ezeiza	16.272	-
Aeroparque	260.342	153.884
San Rafael	3.898	2.957
Malargüe	-	9.629
Mendoza	95.683	67.120
General Pico	3.610	2.450
Bariloche	121.860	261.210
Comodoro Rivadavia	303.485	59.398
Esquel	92.841	66.550
Mar del Plata	69.137	29.880
Puerto Madryn	239.065	54.695
Río Gallegos	189.261 (1)	526.367
Viedma	-	3.950
Río Grande	236.128	145.150
San Juan	-	3.750
Río Cuarto	-	20
Villa Reynolds	-	4.101

(50) Datos parciales correspondientes a un solo semestre.

Gestión del agua

Para una correcta y enfocada gestión del agua, estamos incorporando caudalímetros en los aeropuertos para tener indicadores y mediciones específicas, y así poder generar acciones para seguir mejorando.

En tanto a la optimización del uso del agua, en los proyectos en los que se puede incluir el mecanismo, se instalaron sistemas de reutilización de este valioso recurso mediante los que se les da nuevo uso a aguas grises. En proyectos de nuevas terminales se procura reducir el consumo de agua potable, mediante la instalación de artefactos sanitarios eficientes (inodoros de doble descarga, mingitorios y duchas de bajo consumo y griferías de corte automático) y con la reutilización de aguas grises y condensado.

CAPTACIÓN DE AGUA POR AEROPUERTO (M³)

	2022	2021		2022	2021
Ezeiza	552.060	463.500	Paraná	2.357	96
Aeroparque	719.041	610.392	Reconquista	480	432
San Rafael	2.893	2.114	Sgo. del Estero	1.470	126
Malargüe	955	874	Formosa	2.857	132
Mendoza	34.600	23.560	Posadas	9.342	168
Catamarca	728	696	Río Cuarto	1.621	1.174
Santa Rosa	505	384	Bariloche	44.760	44.102
General Pico	1.005	1018	Comodoro Rivadavia	5.992	9.178
Salta	41.001	13.910	Esquel	10.800	780
La Rioja	1.000	840	Mar del Plata	22.110	18.778
Tucumán	6.038	18.000	Puerto Madryn	1.175	1.000
Jujuy	9.000	6.320	Río Gallegos	135 (51)	240
San Juan	31.507	180	Viedma	6.617	125
San Luis	1.340	1.245	Río Grande	5.414	4.860
Córdoba	40.329	20.843	San Fernando	200.333	306
Iguazú	77.746	45.497	Villa Reynolds	360	321
Resistencia	2.858	144	Río Hondo	528	210

57,31%
de reducción en el consumo de agua por pasajero.

(51) Datos parciales correspondientes a un solo semestre.



HUELLA HÍDRICA EN LAS UNIDADES DEL OESTE

Conocimiento de la situación

Dada la crisis hídrica en la región cuyana, abordamos el tema con prioridad, involucrando a todos sus colaboradores y a todos los miembros de las comunidades aeroportuarias. Sobre esa base, iniciamos trabajos de investigación para poder conocer mejor esta problemática y entender qué acciones se pueden llevar a cabo para garantizar un buen aprovechamiento de los recursos hídricos.

Sinergias para el cuidado del agua

Trabajamos en alianza con la Unidad de Negocios Oeste y el Instituto Nacional del Agua - Centro Regional Andino (INA). El Instituto es un organismo científico tecnológico descentralizado que tiene por objetivo satisfacer los requerimientos de estu-

dio, investigación, desarrollo y prestación de servicios especializados en el campo del aprovechamiento y preservación del agua. En este caso, el INA puso a disposición a sus colaboradores y a becarios del CONICET para que trabajaran con los equipos de la Unidad de Negocios en una capacitación dictada por especialistas, para continuar el camino hacia la eficiencia hídrica.

Charla: El agua, un recurso escaso

Junto con el Instituto, organizamos una capacitación para más de 100 personas en formato híbrido que estuvo a cargo del Mag. José Pozzoli, Subgerente del Centro Regional Andino y especialista en políticas hídricas y ambientales, y la Dra. Bárbara Civit, investigadora independiente del CONICET, sobre la situación de los recursos hídricos regionales; el uso y consumo de agua; indicadores para medir la sustentabilidad del uso del agua en la producción de bienes y servicios, entre otros temas.

Gestión de efluentes

Tratamos las aguas servidas que genera la actividad de los aeropuertos con el objetivo de reducir su impacto ambiental ocasionado por la operación. 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.

Dado que no contamos con procesos industriales dentro de nuestras terminales aéreas, el efluente se compone, principalmente, de carga orgánica, por lo cual no tenemos compuestos críticos.

En 2022 Ezeiza generó un total de 741,95 m³/h de efluentes, aumentando su generación en comparación con los 505,13 m³/h generados en 2021. La totalidad de los efluentes se trató a través de plantas de tratamiento. Por su parte, Aeroparque generó 938,89 m³/h en 2022, aumentando también en comparación a los 656,34 m³/h generados en 2021. A diferencia de Ezeiza, fueron tratados mediante la red cloacal.

Las unidades del Noreste, Sur y Oeste cuentan con una mayor cantidad de opciones en el tratamiento de efluentes. En particular en las unidades del Noreste se generaron 187,39 m³/h de efluentes con respecto a los 49,04 m³/h generados en 2021: 13,2 m³/h tratados mediante la red cloacal, 0,68 m³/h mediante pozos ciegos y 173,51 m³/h mediante plantas de tratamiento. Las unidades del Sur generaron 130,34 m³/h de efluentes con respecto a los 64,92 m³/h generados en 2021: 15,32 m³/h tratados mediante la red cloacal, 100,51 m³/h a través de pozos ciegos y 14,51 m³/h tratados a través de le-

cho nitrificante. Por último, las unidades del Oeste cuentan con los cuatro sistemas de tratamiento. En total se generaron 175,92 m³/h de efluentes de los cuales 103,4 m³/h fueron tratados a través de la red cloacal, 18,61 m³/h a través de pozos ciegos, 10,42 m³/h a través de plantas de tratamiento y 43,49 m³/h a través de lecho nitrificante.⁵²

Derrames y efluentes en TCA

Durante 2022 registramos en TCA 95 derrames, entre ellos se encuentran: 59 líquidos, 35 sólidos y 1 gaseoso.

Para gestionar y prevenir los derrames contamos con 11 kits antiderrames y 5 de reposición. En tanto el circuito de comunicación establecido ante derrames, el Jefe de sector procede a dar aviso a CCTV, quienes se encargan de notificar a los bomberos para que se acerquen hasta el lugar del hecho. Una vez allí se realiza el relevamiento y análisis de la situación. Al finalizar el procedimiento, los restos retirados son trasladados hasta el depósito de residuos peligrosos. Por último, el personal de CCTV envía un informe con el detalle de las sustancias derramadas, los elementos utilizados y la cantidad.

⁵² El aumento en la generación de efluentes con respecto a 2021 está alineado al incremento en la cantidad de pasajeros en 2022.

Gestión de residuos

Nuestros aeropuertos cuentan con dos fuentes principales de generación de residuos: la operación de terminales y la recepción de vuelos nacionales en terminal. A su vez, se generan otros residuos, que se disponen en cestos específicos con triple embolsado, vinculados a la protección personal generados por empresas u organismos públicos dentro de los aeropuertos.

Peso de Residuos (53)	2022		2021	
	Destino	Peso	Destino	Peso
Residuos Sólidos Urbanos (RSU)	Vertederos (54)	6.876.338	Vertederos (54)	3.295.307
Residuos Peligrosos	Almacenamiento in situ	723,76	Almacenamiento in situ	5.383
Residuos peligrosos transportados y tratados	Disposición final	11.702	Disposición final	383.584

(53) La gestión de residuos de vuelos internacionales se realiza por medio de la Res. Senasa 714/10 Plan Nacional de Prevención de Ingreso y Transmisión de Plagas y Enfermedades a través de Residuos regulados. Por tal resolución los residuos deben ser tratados de manera diferencial. Para el caso del aeropuerto de Ezeiza tales residuos se trasladan a la Planta de tratamiento de residuos de alto riesgo "Draconis", cumpliendo de esta manera tal resolución. Los ambientes hídricos sobre los cuales AA2000 realiza vertido de efluentes no presentan signos de daño ambiental en el periodo de reporte.

(54) Equivalente a relleno sanitario.

Para todos los residuos generados en nuestras terminales, impulsamos un Programa de Gestión Integral de Residuos, que contempla iniciativas de reciclado de papel, vidrio y plástico articulando con organismos del Estado u organizaciones de la sociedad civil con las cuales se genera un impacto ambiental y social. Además, 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. Por su parte, para 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 2022 el Programa de Gestión Integral de Residuos incorporó 12 aeropuertos (AEP, EZE, COR, MDZ, SLA, RSA, PSS, PMY, AFA, LUQ, JUJ, IGR) alcanzando un total de 12 terminales del Sistema Nacional de Aeropuertos en las que opera esta iniciativa de reciclaje. A su vez, continuamos desarrollando procesos logísticos para incorporar la separación de residuos en origen en las terminales de pasajeros

En 2022 llevamos a cabo iniciativas en materia de gestión de residuos no peligrosos con el objetivo de reducir su generación y consecuente contaminación. Entre las acciones relevantes de 2022 destacamos:



SALTA (SLA)

El aeropuerto de Salta (SLA) trabajó con la empresa DH-SH Servicio de Saneamiento en programas de recolección y reacondicionamiento del aceite vegetal. El aceite reciclado fue utilizado para la producción de biocombustibles de segunda generación contribuyendo, de esta forma, a la reducción de la contaminación de los recursos hídricos y las obstrucciones cloacales y pluviales. En 2022 alcanzaron los 100 litros de aceite reciclados. A su vez, el aeropuerto trabajó con la Fundación Ceos Sol, una organización sin fines de lucro, para la correcta segregación de RSU.



SAN JUAN (UAQ)

El aeropuerto de San Juan (UAQ) desarrolló un procedimiento para optimizar la gestión y la trazabilidad de los residuos peligrosos que se generan en la aeroestación, principalmente en los talleres de mantenimiento. El procedimiento incluye dispositivos de ayudas visuales que ofician de guía para la acción de las personas.

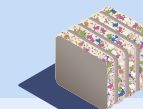


GENERAL PICO (GPO)

El aeropuerto de General Pico (GPO) comenzó a separar y reciclar sus residuos. En 2022 colocaron cestos de basura diferenciados para que la comunidad aeroportuaria pueda separar los residuos reciclables, de los generales, colaborando con el compromiso de lograr que al menos 4 aeroestaciones lleven a cabo iniciativas de reducción, reciclaje y reutilización.



MENDOZA (MDZ)



El aeropuerto de Mendoza (MDZ) lanzó un proyecto de segregación y reciclado de residuos sólidos urbanos. Esta iniciativa de reciclaje incluso permitió la inserción laboral formal de recuperadores urbanos y la reducción del impacto sobre el medio ambiente, a la vez que, garantiza la sostenibilidad de la aerostación, consolidándose en un proyecto de triple impacto. Una vez separados los residuos no reciclables de residuos reciclables, estos últimos son llevados por los recolectores a un Centro Verde, donde son separados según su naturaleza en cartón, PET, aluminio y vidrio principalmente.

En la misma línea, el aeropuerto de Mendoza trabajó en sinergia con Reciclar, una empresa local que transforma estos residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) en nuevos recursos mediante la reutilización, reacondicionamiento y diseño sostenible. De esta forma, algunos componentes fueron utilizados para construir y reparar nuevos dispositivos y otros se transformaron en anillos, dijes o pulseras, aportando a la construcción de una economía circular. En mayo de 2022, el aeropuerto realizó por primera vez la disposición final de 380 kg RAEEs. Se trató de 31 pantallas con destrucción total que se encontraban almacenadas en un depósito de la aeroestación desde hace años. Gracias a esta acción se logró: reducir el impacto sobre el medio ambiente; colaborar en la creación y sostenibilidad de economías circulares; concientizar a los equipos de la UN sobre la importancia de estas acciones; y liberar y optimizar el uso de espacios en la terminal aérea.



EZEIZA (EZE)



El Aeropuerto Internacional de Ezeiza (EZE) puso en marcha un piloto de reciclaje de cartón, con la coordinación de reuniones con los prestadores gastronómicos y de retail sobre los mecanismos más atinados para desechar el cartón y el lugar dónde hacerlo. A su vez, se preparó y envió material escrito y audiovisual a los prestadores sobre metodologías, vía email y WhatsApp para llegar de manera directa a los usuarios con estos nuevos procedimientos.



VIEDMA (VDM)

Con el fin de reducir el uso excesivo de recursos críticos, el aeropuerto de Viedma (VDM) reemplazó el 100% de luminarias de parking y vialidad y el 70% de las luminarias interiores por tecnología LED. Adicionalmente, se colocaron 2 equipos de acondicionamiento de aire en zonas del hall para pasar a calefacción eléctrica más eficiente y disminuir el consumo de GAS envasado.



BARILOCHE (BRC)

El aeropuerto de Bariloche (BRC) comenzó a separar plásticos.





RECICLAJE CON IMPACTO SOCIAL EN LAS OFICINAS CORPORATIVAS

Con el fin de trabajar articuladamente con cooperativas y organizaciones de la sociedad civil en acciones de impacto en el cuidado del ambiente y desarrollo de las comunidades, generamos alianzas para proyectos de valorización de residuos de alcance a todas nuestras unidades.

Continuamos participando en el Programa de Reciclado de la Fundación del Hospital de Pediatría Garrahan a través de nuestros edificios corporativos en las unidades de negocio de servicio (UNS). En 2022 reciclamos 44kg de papel.

De la misma forma, continuamos con la alianza con la Cooperativa El Corre Camino a través del reciclado de 2.810kg de papel, 1.330kg de cartón, 930kg de RAEE's, 290kg de vidrio y 60kg de plástico.

Gestión de residuos en TCA

En tanto el tratamiento de residuos en la Terminal de Cargas (TCA), este año se procedió en los siguientes avances según tipo de residuos:

- Gestión de residuos asimilables a los domiciliarios: los Residuos Sólidos Urbanos (RSU) tratados durante el año fueron 233.548 kg y fueron dispuestos en rellenos sanitarios habilitados, previamente tratados en horno con vapor a alta temperatura y luego enfardados.
- Gestión de residuos no peligrosos: los Residuos Industriales o No Peligrosos dispuestos durante el año fueron 2.635 kg de los cuales 795 kg fueron RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos).

- Gestión de residuos peligrosos: los Residuos Peligrosos gestionados durante este año fueron 3.043Kg que se tratan garantizando la protección de la salud humana y la preservación de los recursos naturales. Los mismos se gestionaron conforme a la legislación vigente, que incluye la solicitud de requerimiento del traslado y la disposición final con manifiestos y certificados de disposición final de cada material.

En 2022, generamos y enviamos a disposición final 490.307 kg de residuos propios de la operación (madera, nylon, cartón de embalajes), y residuos sólidos urbanos 233.548 kg.

Gestión de residuos (en kg)	2022	2021
Residuos peligrosos gestionados - Aceites, tubos, tóner, baterías	3.043	6.984
Residuos industriales gestionados - Cubiertas usadas, vidrios, RAEE	2.635	195
Residuos provenientes del exterior gestionados - Residuos equinos	736.401	8.082

Tipo de residuo (en kg)	Detalle	2022
Residuos peligrosos gestionados	Cartuchos y tóners	50
	Tubos fluorescentes	35
	Filtros y trapos con aceite	535
	Productos de derrames	1.493
	Residuos y trapos con pintura	60
	Baterías de plomo ácido	870
Residuos industriales gestionados	Industriales	1.840
	RAEE	795
Residuos provenientes del exterior gestionados	Residuos equinos	12.546
	Nylon / madera	490.307
	RSU	233.548



Valorización de los recursos en las obras de infraestructura

En cada obra de infraestructura que se inicia en nuestras terminales, se pondera la utilización de material reciclado y a su vez, se recicla lo que se descarta. La utilización de materiales con contenido reciclado ayuda a evitar la extracción de materias primas vírgenes. Asimismo, el reciclado de residuos de obra, permite su reutilización en otros destinos. Se implementan programas de reciclado de residuos de obra, se separan los materiales reciclables, que se pueden donar para ser reutilizados o enviados a empresas recicladoras.

Además, para minimizar la huella de carbono, en todos los casos y de acuerdo a las oportunidades de cada obra, se utilizaron recursos cercanos a los predios para así reducir las emisiones de CO2 asociados con el transporte y sus consecuencias de impacto en el medio ambiente. Por último, en el trabajo en obras siempre se cumplen con las tareas de limpieza y acondicionamiento, retiro de equipos, cercos, elementos y estructuras para la recuperación de las condiciones originales de los predios edificados.



Concientización ambiental

Somos una organización en contacto permanente con personas que trabajan y utilizan nuestros aeropuertos y servicios. Es por eso que asumimos el rol relevante que tenemos en materia de comunicación y concientización sobre el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales.

En 2022 llevamos a cabo el lanzamiento de “Destino Plástico Cero” a través de una charla de concientización con directivos de la compañía y permisionarios.

DESTINO PLÁSTICO CERO

“DESTINO PLÁSTICO CERO”

Destino Plástico Cero es el nombre de la iniciativa que tiene como objetivo la reducción del plástico de un solo uso en nuestras terminales para el 2025. En Aeropuertos Argentina 2000, a través de la iniciativa de Turismo Sustentable, promovemos las buenas prácticas para un mejor impacto de los viajes en tres dimensiones: desde el viajero, el anfitrión y el destino. En esta oportunidad, desde el eje del viajero, la firma está alineada con la Organización Mundial del Turismo de Naciones Unidas en su iniciativa “Turismo y Plásticos”.

Acciones que hacen una diferencia

El 18 de octubre, “Día internacional de la protección de la naturaleza”, lanzamos un gran primer paso en esta nueva ruta en 8

aeropuertos: Ezeiza, Aeroparque, Mendoza, Salta, Tucumán, Bariloche, Córdoba e Iguazú. Durante esta jornada nos enfocamos en locales gastronómicos y principales retails, logramos reducir 14 mil bolsas plásticas y reemplazarlas por bolsas de cartón o reutilizables. Además, 35 mil unidades de vajilla plástica fueron reemplazadas por vajilla biodegradable. Entendemos que las acciones concretas necesitan de la contribución de todas las personas que formamos parte del ecosistema aeroportuario, es por ello que, trabajamos en la generación de espacios de concientización y educación para pasajeros en Aeroparque y Ezeiza. Este día incluyó la entrega de kits sustentables en los espacios de concientización y la instalación de bebederos en las zonas estériles para la recarga de botellas de agua, comenzando en las terminales de Aeroparque, Ezeiza y Córdoba.

El lanzamiento en números

Durante el lanzamiento, 39 marcas y 79 locales de nuestras terminales se sumaron asumiendo el compromiso “Destino Plástico Cero”, con el objetivo de concientizar a pasajeros y comunidad aeroportuaria. Además, en Aeroparque se hizo una activación con Mutan, un equipo de diseñadores y activistas ambientales que tiene como objetivo darle una segunda vida a los plásticos para crear objetos a partir del descarte. A su vez, se fabricaron en vivo llaveros para obsequiar a los pasajeros.

Un compromiso con el futuro

A través de esta iniciativa nos comprometimos a trabajar junto a aliados externos especializados en desplastificación de organizaciones para disminuir el impacto ambiental y la huella plástica de los aeropuertos. Para este desafío invitamos a realizar un abordaje conjunto de esta problemática, que involucra a toda la comunidad aeroportuaria, sumando la cadena de valor y otros *stakeholders* para poder alcanzar un objetivo de estas características.



Biodiversidad

Tanto para la continuidad del negocio, la seguridad operacional y para nuestro bienestar como sociedad, la conservación de la biodiversidad es clave. En ese sentido, trabajamos con las autoridades locales y/u organizaciones de rescate y rehabilitación de fauna para relocalizar los ejemplares de animales silvestres encontrados en los predios de nuestros aeropuertos.

En esta línea, en 2022, llevamos a cabo relevamientos biológicos y programas de prevención del peligro por fauna en los aeropuertos de General Pico, La Rioja, Jujuy, San Luis, Río Cuarto, Salta, Tucumán y Villa Reynolds.

En el Aeropuerto Internacional de Resistencia observamos la presencia de un ejemplar de Aguará Guazú (*Chrysocyon brachyurus*) en el subsuelo de la Aeroestación el cual fue capturado y retirado por personal de la Brigada Operativa Ambiental de la Provincia de Chaco. El Aguará Guazú es el más grande de los zorros sudamericanos, se caracteriza por tener hábitos nocturnos y crepusculares,

rara vez se lo ve de día. Esta especie está catalogada a nivel nacional como especie amenazada siendo sus principales amenazas la destrucción del ambiente natural, el atropellamiento en rutas y caminos, el comercio ilegal, persecución y caza.

En el aeropuerto de San Luis se capturaron dos individuos de zorro gris (*Lycalopex gymnocercus*), los cuales fueron entregados a la Policía Ambiental de la Provincia de San Luis.

En cuanto a la preservación de la flora, continuamos con el plan de cuidado de especies arbóreas en los casos de las obras en las que requieren retirar árboles de su ubicación originaria. En 2022 llevamos a cabo una plantación de árboles nativos en Ezeiza.



FORESTACIÓN DE PLANTAS NATIVAS EN EZEIZA

Entendiendo que las plantas autóctonas propias contribuyen al ahorro y cuidado del agua y sistemas de riego poco económicos, al descenso de la temperatura atmosférica y del suelo, al equilibrio del ecosistema y su biodiversidad, en 2022 realizamos una plantación de árboles nativos en el Aeropuerto de Ezeiza.

Junto a la Fundación Proyecto Rebrote plantamos 100 árboles con el objetivo de generar un bosque de especies nativas en el predio del Aeropuerto Internacional de Ezeiza. Priorizamos resguardar la seguridad operacional, a la vez que, cuidamos el medio ambiente mediante la mitigación de la huella de carbono y la gestión responsable de recursos naturales, por este motivo el bosque fue instalado al ingreso del aeropuerto.

En la jornada participaron alrededor de 40 voluntarios de nuestra comunidad aeroportuaria que fueron convocados con el objetivo de fomentar la concientización del cuidado del medio ambiente y la generación de pulmones naturales.

Los ejemplares fueron donados por Posada de las Águilas, quien colabora con la Fundación Rebrote en el marco de su proyecto de reforestación y generación de puestos de trabajo en el Corredor Verde Ezeiza-Cañuelas de la Provincia de Buenos Aires.



3. 9. 17.

Alianzas estratégicas: valorando la articulación para el desempeño responsable del negocio



Para avanzar en la construcción de un futuro sostenible es necesaria la articulación entre organismos públicos, privados, nacionales e internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, entre otros. Es por ello que trabajamos en construir alianzas estratégicas con diversas instituciones con el objetivo de promover espacios de intercambio seguros, transparentes, abiertos y respetuosos. Y así, contribuir con el crecimiento de la operación, las personas, las sociedades y el cuidado del planeta.

- Participación en la Mesa Aeronáutica de Géneros y Diversidad
- Ezeiza se convirtió en el primer aeropuerto del país con energía renovable.
- Convenio de Colaboración entre TCA e INCUCAI.

El valor de las alianzas público-privadas

Promovemos espacios de diálogos abiertos y seguros con organismos de gobierno, cámaras empresariales, entes reguladores y organizaciones internacionales para facilitar la construcción de un futuro sostenible a través de acciones, programas y firmas de contratos y convenios que nos permitan potenciar nuestro aporte al país.

1998

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

2005

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

2007

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.

2012

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.

2015

- 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.

2016

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

2017

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.

2014

- 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.

2018

- 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.

2019

- 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.

2020

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

2021

- 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).

2022

- Argentina fue sede de ACI-LAC, uno de los eventos más importantes de la industria.
- Desde Aeropuertos Argentina 2000 nos sumamos a la Mesa Aeronáutica de Géneros y Diversidad, junto a EANA, ANAC, ARSA, JST, ORSNA, PSA e INTERCARGO para acompañar el desarrollo de la agenda de transformación cultural sobre el abordaje de inclusión de las diversidades en las instituciones de la industria.
- Firma del acuerdo de Promoción Turística con stands de IMPROTUR y el Ministerio de Turismo de la Nación.
- Para 2023 nos incorporaremos al programa RECONSTRUIRSE del Ministerio de Transporte de la Nación.



El recorrido del pasajero

En nuestros aeropuertos coexisten diversos actores con diversos roles, 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.

1

Check-in:

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

2

Baggage check-in:

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

3

Control de seguridad:

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

4

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 mediante la huella digital y foto de la persona.

5

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, tiendas de ropa, o una sala VIP del aeropuerto.

6

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.

7

Entrada al avión:

Los pasajeros son dirigidos a través de una manga o mediante un autobús hasta 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.

8



Participación del sector público y organismos intervinientes dentro del aeropuerto

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

Los organismos del sector público presentes dentro de los aeropuertos están a cargo de la regulación, control y fiscalización de la infraestructura y los servicios provistos por nuestras operaciones. Entre los organismos públicos que intervienen en nuestras operaciones están:

- 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)
- Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) - Ministerio de Transporte de la Nación
- Empresa Argentina de Navegación Aérea (EANA) - Ministerio de Transporte de la Nación
- Ministerio de Transporte de la Nación
- Ministerio de Turismo 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.

RELACIONES CON LOS GOBIERNOS

Con el objetivo de llevar adelante la operación de nuestros aeropuertos, como parte de nuestra agenda de trabajo diaria, realizamos encuentros de relacionamiento con los gobiernos. En otras palabras, nuestro contrato de concesión del servicio siempre contempla la existencia de un diálogo fluido y respetuoso con el estado en todas sus instancias (municipal, provincial y nacional).

Nos aseguramos que las relaciones con el gobierno, se lleven a cabo en el marco de los valores empresarios, el Programa de integridad, nuestro Código de Conducta, políticas y buenas prácticas internas.

En este marco, buscamos generar vínculos transparentes y de mutuo entendimiento para poder presentar escenarios de resolución conjunta y propuestas de desarrollo comunitario que dinamizan las economías regionales y contribuyan a la construcción de un futuro sostenible.

Junto a las instituciones de gobierno, al sector social y los proveedores, logramos resultados con impacto para las personas y las comunidades en donde llevamos a cabo nuestras operaciones. Adicionalmente, contribuimos con la difusión de iniciativas gubernamentales y políticas públicas en el marco de los aeropuertos, para lograr su máximo alcance.

En 2022, difundimos voluntariamente en nuestras redes sociales la campaña de SENASA para viajar con animales que logró un muy buen desempeño en la plataforma digital.



Convenios y alianzas destacadas de 2022

Aeropuertos Argentina 2000 y The Mitre Corporation

Desde 1999, en Aeropuertos Argentina 2000 mantenemos 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, la elaboración de soluciones informáticas para una operación eficiente del espacio aéreo, la ingeniería aeroportuaria y de redes e integración de sistemas y, el planeamiento, diseño y análisis de las capacidades aeroportuarias.

Como consecuencia del contexto impuesto por el COVID-19 y las restricciones en materia aérea, las tareas presenciales programa-

das en Argentina y Estados Unidos fueron imposibilitadas. Es por ello que, dentro de la denominada “nueva normalidad”, varios de los trabajos se desarrollaron vía redes digitales en forma remota.

Para responder a la compleja situación financiera de toda la industria, y en particular de Aeropuertos Argentina 2000, debido a 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. Entre los proyectos que continuaron se encontró el estudio “Rationalization of Airport Air Traffic infraestructura en the Greater Buenos Aires Area”.

Además, se continuó en forma remota desde McLean, Virginia, con la modernización del software (digitalización, sintetización y re-

conocimiento 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.

La expansión internacional del Grupo Corporación América Airports con presencia en 3 continentes, 6 países, 53 aeropuertos, exigió centralizar la gestión y manejo de los estudios y proyectos tercerizados y la alianza estratégica vigente con MITRE, en una de sus empresas en Europa, YOKELET SLU basada en España. Esto permitirá facilitar la gestión de la relación con MITRE y otros proveedores a través de un interlocutor único para negociaciones, facturación y en general para comunicaciones de cualquier tipo. Como consecuencia de estos cambios, el Contrato “AA2000 - The MITRE Corporation”, fue transferido a YOKELET SLU.

Alianza con la Cruz Roja

Desde AA2000 continuamos dando cumplimiento al acuerdo firmado con la Cruz Roja Argentina sobre el Plan de Acción Integral por COVID-19. El convenio incluyó ceder un espacio para la instalación y operación de un centro logístico de asistencia humanitaria, denominado Hub Humanitario, para el Cono Sur de América. Adicionalmente, desde AA2000 se pone a disposición de la operatoria toda la maquinaria necesaria a fin de garantizar su óptimo desarrollo.

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.

Convenio con Genneia

En 2022 Ezeiza se convirtió en el primer aeropuerto del país con energía renovable. A través de un convenio de largo plazo con Genneia y en el marco del Mercado a Término de Energías Renovables (MATER), logramos asegurar el suministro de energía renovable para más del 90% de la energía que utiliza todo el aeropuerto y para la Nueva Terminal de Partidas de Ezeiza (inaugurada el 14 de abril de 2023).

A través de esta iniciativa logramos reducir un 90% las emisiones de CO2 y afirmamos nuestro compromiso con el medio ambiente, permitiéndonos tener costos energéticos más previsibles. Adicionalmente, el contrato permitirá a todos los *stakeholders* del aeropuerto (permissionarios, líneas aéreas, organismos, etc.) acceder a un suministro energético 100% verde y, de esta forma, reducir más del 90% de las emisiones.

Mesa Aeronáutica de Géneros y Diversidad

En 2022 participamos de la Mesa Aeronáutica de Géneros y Diversidad junto a EANA, ANAC, ARSA, JST, ORSNA, PSA e INTERCARGO en nuestro rol de “miembro no permanente” con el objetivo de asentar nuestro compromiso para el abordaje de la identificación e inclusión de las diversidades.

Entre los ejes de trabajo, se encuentran: planificación, abordaje, participación laboral, infraestructura y articulación institucional, de acuerdo a la Dirección de Políticas de géneros y diversidad del Ministerio de Transporte de la Nación.

Acuerdo de Promoción Turística con stands de IMPROTUR y el Ministerio de Turismo de la Nación

A partir de este convenio nos comprometemos con la colaboración en la difusión de la propuesta turística argentina en nuestros centros de información y otras plataformas de comunicación del aeropuerto. Adicionalmente, trabajaremos en la promoción del país en otros ámbitos de influencia que compartan la pasión por la riqueza de Argentina.

Convenio de Colaboración con Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e Implante (INCUCAI)

A fines de septiembre de 2022, la Terminal de Cargas (TCA) y el Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e Implante (INCUCAI), firmaron un Convenio de Colaboración por el cual la compañía se comprometió a bonificar los costos asociados a los servicios de manipulación y estadía de las cargas aéreas de importación destinadas a dicho Instituto.

El INCUCAI es un ente descentralizado dependiente de la Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos del Ministerio de Salud (Argentina), cuyas acciones se orientan a dar cumplimiento efectivo a la Ley de Trasplante de Órganos, normativa que establece las líneas de su funcionamiento, para satisfacer la demanda de los pacientes que esperan un trasplante.

A través de esta iniciativa, nos comprometemos a contribuir a la salud de las personas, junto con el convenio de trabajo conjunto con Cruz Roja y los Ministerios de Salud de la provincia de Buenos Aires y de la Nación.

Convenio COPEXEU

En 2022 TCA recibió a las autoridades sanitarias nacionales y de los Estados Unidos para firmar la actualización del acuerdo bilateral del programa de preembarque en origen para la exportación de frutas argentinas. Este convenio permite potenciar el comercio exterior por vía aérea hacia los Estados Unidos de América a través de nuestras cámaras de frío, donde el personal de Aeropuertos Argentina 2000, SENASA y USDA trabajan en conjunto para garantizar una operación segura y ágil.

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
- Cámara Argentino Armenia
- Cámara Argentina de Comercio y Servicios
- Fundación Educativa San Lázaro (Colegio Mekhitarista)
- Fundación Asistencia Social del Hospital de Clínicas "José De San Martín"
- Fundación del Centro de Estudios Infectológicos
- Cooperadora de Acción Social (COAS)
- Casa de Ronald Mc Donald (Cena de recaudación de fondos)
- Fundación del Hospital Austral (Noche Azul: cena de recaudación de fondos)
- Fundación Gedyt (Centro médico líder en Gastroenterología y Endoscopia)
- Universidad de San Andrés (programa de becas)
- Facultad de Ciencias Exactas de la UBA (aporte para la construcción de aulas)
- Club de Golf de Chivilcoy (torneo a beneficio)
- Escuela de Pilotos Sky flight (programa de 4 becas por el 75% de la carrera aeronáutica)
- Fundación para la Igualdad de Oportunidades Educativas (Cimientos)
- Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento
- Fundación Dr. Juan Antonio Fernández (Hospital Fernández)

A través de la contribución a diferentes causas sociales que forman parte de los ejes de trabajo de la compañía, apoyamos y acompañamos a diferentes instituciones.

Entre ellas:

Alianzas estratégicas internacionales



Formamos parte de la iniciativa Clean Skies for Tomorrow del World Economic Forum a través de la cual contribuimos en la implementación de combustibles sustentables (SAF).

Participación en asambleas, congresos y ferias



Desde AA2000 organizamos y formamos parte de congresos, ferias y charlas, tanto nacionales como internacionales, con el objetivo de contribuir a la concientización y sensibilización acerca de la importancia que tiene gestionar nuestro negocio de forma sustentable en el desarrollo sostenible.

En 2022 participamos de las siguientes iniciativas externas:

- Organización de la Reunión del Consejo Regional de ACI-LAC.
- Organización de la Asamblea General de ACI-LAC.
- Participación en los eventos del AS-COA (Estados Unidos y Latinoamérica).
- Participación en la Semana de las Américas (Nueva York, Estados Unidos).

Adicionalmente, participamos de:

- Almuerzo CiCyP.

Somos miembros del Consejo Directivo del Consejo Internacional de Aeropuertos para Latinoamérica y el Caribe (ACI-LAC) y ocupamos la Presidencia del Consejo de Gobierno de ACI Mundial. Del 2 al 4 de octubre de 2022 recibimos a más de 400 participantes del encuentro y exhibición anual de ACI-LAC en Buenos Aires. En nuestro rol de anfitriones, pudimos conversar sobre los temas estratégicos para la aviación y los aprendizajes de la pandemia.

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso

Aeropuertos Argentina 2000 ha presentado la información citada en este Índice de Contenidos GRI para el período comprendido entre el 1 de enero 2022 y el 31 de diciembre de 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	ODS
GRI 1: FUNDAMENTOS 2021				
Contenidos Generales				
GRI 102: Contenidos Generales	La organización y sus prácticas de presentación de informes			
	2-1 Detalles organizacionales	22-24, Nota 1		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Nota 2		
	2-3 Período objeto de informe, frecuencia y punto de contacto	Nota 3		
	2-4 Actualización de la información	Nota 4		
	2-5 Verificación externa	Nota 5		
	Actividades y trabajadores			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8-13, 22-24, 26-27, 216-218 Nota 6		
	2-7 Empleados	106-113, Nota 7		
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Nota 8		
	Gobernanza			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	30-37, Nota 9		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	34		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	31, Nota 10		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	33, Nota 11		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	30-37, Nota 11		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Nota 12		
	2-15 Conflictos de interés	34		16
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	40, 221		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	34, 36, 41		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	34		
2-19 Políticas de remuneración	34, Nota 13		16	
2-20 Proceso para determinar la remuneración	34, Nota 13		5, 16	
2-21 Ratio de compensación total anual		Problema de confidencialidad. Nota 14	16	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	ODS
GRI 1: FUNDAMENTOS 2021				
Contenidos Generales				
GRI 102: Contenidos Generales	Estrategia, políticas y prácticas			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	14-19		16
	2-23 Compromisos y políticas	6-7, 25, 34, 38-41, 42, 47-48, 49, 122, 153, 156-158, 219, 227		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	32-33		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	40-43, 220-221, 228		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	38-43, 94-95, 220-221		16
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Nota 15		
	2-28 Afiliación a asociaciones	262-271		
	Participación de los grupos de interés			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	40, 53-57, 65-70, 80, 82-85, 94-95, 144-145, 150-152, 154-155, 220-221, 251-253, 262-263		
2-30 Convenios de negociación colectiva	154-155		16	
Contenidos sobre los temas materiales				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	54-57		
	3-2 Lista de temas materiales	54-57		
TEMAS MATERIALES				
Gestión de riesgos y preparación ante emergencias				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	42-43, 54-57		
Innovación y tecnología				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54-57, 81, 105, 187-189		
Accesibilidad				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54-57, 96-101		
Infraestructura y movilidad sustentable				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54-57, 168-178, 231		
Empoderamiento de destinos locales y ciudades sustentables				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54-57, 170, 210-215, 231		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	ODS
TEMAS MATERIALES				
Ética y transparencia				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	38-41, 54-57		
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	41		16
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti-corrupción	41, Nota 16		16
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	41		16
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Nota 17		
Desempeño económico				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54-57, 65-101		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	29		
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	145-149, Nota 18		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 19		
Experiencia del pasajero				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	13, 54-57, 231-239		
Combustibles sustentables				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	36-39, 208-211, 212-219		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	13, 238-239		7, 12, 13
	302-4 Reducción del consumo energético	238-239		7, 12, 13
Gestión de agua y efluentes				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54-57, 240-243		
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	240-243		6
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	240-243		6
	303-3 Extracción de agua por fuente	13, 241		6
	303-4 Vertidos de agua	243		6
	303-5 Consumo de agua	13, 241		6

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	ODS
TEMAS MATERIALES				
Biodiversidad				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54-57, 254-255		
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	254-255		6, 15
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados afectados por la extracción de agua	254-255		6, 15
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	254-255		6, 15
Cambio climático y emisiones				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54-57, 229-231		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	231		12, 13, 15
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	231		12, 13, 15
Gestión de residuos y economía circular				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54-57, 244-250, 252-253		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	244-250, 252-253		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	244-250, 252-253		
	306-3 Residuos generados	244, 249		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	244, 249		
	306-5 Residuos destinados a eliminación	244, 249		
Gestión de ruido				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54-57, 168, 214, 225, 227, 231		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	ODS	
TEMAS MATERIALES					
Condiciones de empleo y desarrollo profesional					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54-57, 104-105, 114-143, 144-149, 150-153			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	114-121		5, 8, 10	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	145-149		3, 5, 8	
	401-3 Permiso parental	146-149		5, 8	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	125		4, 5, 8, 10	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	123-139		5, 8	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	143		5, 8, 10	
Salud y seguridad					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54-57, 156-165, 179-186			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	408-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	156-165, 179-186		3, 8	
	408-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	156-165, 179-186			
	408-3 Servicios de salud ocupacional	156-165, 179-186			
	408-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral	156-165, 179-186			
	408-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral	156-165, 179-186			
	408-6 Promoción de la salud de los trabajadores	156-165, 179-186			
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo	163-164			
	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	179-186		
		416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 20		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	ODS
TEMAS MATERIALES				
Derechos humanos				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	38-41, 54-57, 209-210, 220		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 22		5, 8
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	Nota 23		8
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nota 24		8, 16
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 25		8
Diálogo y contribuciones a la comunidad local				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54-57, 190-220		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	8-13, 168-178, 192-215		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	168-178, 192-215		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	190-215		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	190-215		
Sustentabilidad en la cadena de suministro				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54-57, 216-220		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	216		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	219-220		5, 8, 16
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	219-220		

Anexo

NOTA 1

La ubicación de la sede es Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

NOTA 2

En el Informe de Sostenibilidad se contempla la información y desempeño de Aeropuertos Argentinas 2000 S.A. La Sociedad presenta tanto Estados Financieros individuales como consolidados auditados al 31/12/2022 (ambos se publican en la CNV). La inflación consolidada incluye los EEFF de AA2000, Servicios y tecnología Arg. S.A + Texelrio S.A. Para la preparación de la presente información solo se tomó los Estados Financieros individuales anuales al 31/12/2022.

NOTA 3

El período objeto del informe es enero a diciembre de 2022 y el ciclo de elaboración del informe es anual. El punto de contacto para consultas acerca del Reporte de Sustentabilidad es: atencionalcliente@AA2000.com.ar

NOTA 4

Todos los cambios relevantes están detallados con notas al pie de los textos y tablas de indicadores a lo largo del Reporte.

NOTA 5

El Reporte de Sustentabilidad 2022 de AA2000 no cuenta con verificación externa.

NOTA 6

En materia de cambios en la estructura, propiedad y cadena de suministros de AA2000, en 2022 terminamos de completar la conformación de la Dirección de Asuntos Corporativos con el ingreso de Jorge Rosales como Director y Clara Torresagasti, como Gerente de Relaciones Institucionales. Además, se desvinculó a Gastón Sandler, Gerente de Prensa y comunicación externa, y se promocionó en ese cargo a Carlos Armentano.

Para más información acerca de nuestras actividades, productos, servicios y mercados servidos visitar la página <https://www.AA2000.com.ar/Institucional>.

NOTA 7

El 100% de nuestros empleados trabajan en jornadas legales organizadas dependiendo de la Unidad de Negocio, incluyendo jornadas a tiempo parcial y jornadas reducidas. La jornada convencional acordada es de 180 horas mensuales.

NOTA 8

En 2022 comenzamos la sistematización de aquellos trabajadores que no son empleados de AA2000 pero que desempeñan su trabajo diario en nuestras operaciones. Los principales rubros contamos con trabajadores que no son empleados son en los servicios de limpieza, sanidad, seguridad y bomberos. Considerando todas las unidades de negocio en 2022 estimamos un total de 1.285 trabajadores que no son empleados aproximadamente, distribuidos en los siguientes aeropuertos: Ezeiza: 207, Aeroparque: 534, Noreste: 134, Sur: 182 y Oeste: 228.

NOTA 9

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	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.

[2] Ejecutivo / No independiente

[3] No independiente

[4] Independiente

Comité de Dirección (1)

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	Martin 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
Asuntos Corporativos	Jorge Rosales	+50	1

[1] Al cierre del Reporte 2022, el cargo del área "Compliance y control interno" se encontraba sin reemplazo.

Comité de Dirección

Dirección	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 Noroeste	Estanislao Aleman	30-50

Comité de Dirección - TCA

Dirección	Nombre	Antigüedad en el cargo	Edad
Gerencia General	Federico Laborde	Mayo 2021	40
Gerencia de Seguridad	Leonardo Zarza	Diciembre 2022	54
Gerencia de Administración y Finanzas	Francisco Fernández Zapiola	Septiembre 2020	34
Gerencia Comercial	Walter Soiza Piñeyro	Octubre 2022	38
Gerencia RRHH	Laura Migliavacca	Mayo 2021	40
Gerencia de Infraestructura, Mantenimiento y Medio Ambiente	Gaspar Jorge Metallo	Julio 2009	63
Gerencia de Operaciones	Walter Soiza Piñeyro		38
Gerencia de Sistemas	Alejandro González	Mayo 2019	

El currículum vitae resumido de los miembros del órgano de administración y de los gerentes de la primera línea se encuentran en los prospectos de emisión de las obligaciones negociables emitidas por la sociedad. Los prospectos se encuentran en el sitio de la sociedad de la Autopista de la Información financiera, de libre consulta por el público en general. La duración de los mandatos de los directores se encuentra informada en la página de la Autopista de la Información financiera de la CNV y en la página web de la sociedad.

NOTA 10

El presidente del Directorio ocupa cargos ejecutivos en la organización.

NOTA 11

El Directorio genera una cultura ética de trabajo y establece la visión, misión y valores de la compañía. La Sociedad tiene como misión facilitar la conexión de personas, bienes y culturas para contribuir a un mundo mejor. Es una empresa orientada al pasajero y al usuario del aeropuerto a través de la mejora permanente de la calidad de su servicio, aportando innovación tecnológica y experiencias que superen las expectativas del cliente y de otras partes interesadas como son el Estado, los organismos internacionales, las líneas aéreas, los prestadores, los sindicatos y el personal de AA2000.

A su vez, posee como valores el coraje para innovar, la actitud de servicio y el compromiso. El trabajo diario de todo el personal apunta a superar las expectativas de los clientes liderando la construcción de un ecosistema virtuoso que opere con agilidad y seguridad y que fortalezca una cultura de innovación, servicio y compromiso.

Promover un mayor compromiso con la calidad y la innovación del servicio en el ámbito del transporte aéreo, mejorando la infraestructura concesionada con el fin de generar valor para el cliente y consolidar e incrementar el patrimonio aeroportuario nacional.

Formar al personal y actualizar sus conocimientos en forma continua para responder eficientemente a las necesidades de los diferentes actores de la industria aerocomercial del país y del mundo. Las políticas operativas y de calidad de AA2000 son concretas y medibles, lo que permite verificar sus resultados y sus altos estándares internacionales.

Adicionalmente, el Directorio de la Sociedad aprobó el Código de Gobierno Societario que establece dentro de sus funciones el determinar y promover la cultura y valores corporativos. En su actuación, el directorio debe garantizar la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la Sociedad y sus accionistas.

Por su parte, la Sociedad cuenta con un Código de Conducta y políticas de integridad, que fueron comunicadas a todos los colaboradores de la organización, y que se enfocan en la prevención y detección de la corrupción y el fraude. En particular, consisten en implementar las medidas necesarias para que la Sociedad desenvuelva su actividad en un adecuado marco de transparencia. A tales fines, trabaja, entre otros ejes, sobre el fomento de la ética, la transparencia y la integridad y lleva a cabo las acciones tendientes a la formación y difusión de los asuntos éticos.

En materia de debida diligencia, a fines de 2017 se creó la Dirección de Compliance

que reporta al CEO y tiene acceso directo al Comité de Auditoría. La principal función de esta área consiste en establecer los mecanismos necesarios para garantizar que la Sociedad, los "Colaboradores" y "Socios comerciales" cumplan con el marco normativo relacionado con su materia (Integridad, Riesgos, normas y procedimientos). Por su parte, las gerencias presentan al directorio los diferentes planes, proyectos y presupuesto de la Sociedad con la debida antelación y éstos son aprobados por todos los miembros en las reuniones de directorio.

Por último, el Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna. La misión de la auditoría interna consiste en evaluar si los procesos de gestión de riesgos, control y de gobierno, diseñados y aplicados por la Sociedad son adecuados y funcionan de tal modo de garantizar que:

- Los riesgos que afectan objetivos estratégicos se identifican y se administran en forma correcta, incluidos aquellos que tienen un impacto en la reputación de la Sociedad.
- La interacción entre los distintos grupos de gobierno funciona adecuadamente.
- Se implementa el programa de integridad.
- La información operativa, financiera y de gestión es precisa, confiable, íntegra y presentada a tiempo.
- El accionar de los empleados observa las políticas, normas, procedimientos, leyes y regulaciones aplicables.

- Los recursos se adquieren económicamente, se utilizan de modo eficiente y se encuentran debidamente protegidos.
- Los aspectos regulatorios y legislativos de relevancia que afectan a la Sociedad se reconocen y abordan de manera adecuada.

NOTA 12

El máximo órgano de administración, a través de su presidente Sr. Martin Eurnekian, participa en la elaboración y suscripción de los informes de sustentabilidad.

NOTA 13

No existe vinculación o consultas realizadas a los grupos de interés con relación a la remuneración.

NOTA 14

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.

NOTA 15

En 2022 registramos 4 multas por incumplimientos a la legislación y normativas y 1 caso de sanción no monetaria debido a incumplimientos. Las multas impuestas se encuentran firmes ya que están en proceso de impugnación por un total de USD 4.289.643,15 y \$ 183.333,10 en concepto de multas. Se establece un pago del total de las multas fir-

mes en 12 cuotas mensuales, venciendo la primera cuota el día 10/12/2022 –ya abonada– y la última el día 10/11/2023.

NOTA 16

En el marco del Código de Ética y Conducta corporativa, todos los colaboradores son capacitados en políticas y procedimientos organizacionales anticorrupción.

NOTA 17

AA2000 no realizó aportes financieros o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas en 2022.

NOTA 18

Durante el proceso de jubilación, acompañamos al personal con descuentos especiales en: Duty Free, Shop Gallery, telefonía, locales de gastronomía, servicios de transporte y convenio con universidades.

NOTA 19

En 2022 recibimos ayuda del gobierno en lo que respecta a subvenciones para el desarrollo de infraestructura aeroportuaria. Como contraprestación por haber otorgado la concesión del Grupo A del Sistema Aeroportuario Nacional de Argentina, AA2000 asigna al Gobierno el 15% de los ingresos totales de la concesión, el 2,5% de dichos ingresos se destinan a financiar los compromisos de inversión de AA2000 correspondientes a el plan de inversiones bajo el contrato de concesión a través de un fidei-

comiso en el que AA2000 es fideicomitente; Banco de la Nación Argentina, el fiduciario; y los beneficiarios son AA2000 y constructores de las obras de los aeropuertos. Los fondos del fideicomiso se utilizan para liquidar las cuentas por pagar a proveedores de la infraestructura que se está construyendo en el Sistema Aeroportuario Argentino. De acuerdo con la NIC 20, el beneficio recibido por AA2000 califica como una subvención relacionada con los ingresos que mensualmente se reconoce a su valor razonable ya que existe una seguridad razonable de que se recibirá dicho beneficio.

NOTA 20

En 2022 no se registraron incumplimientos relacionados con los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.

NOTA 21

No hay diferencias en relación a la remuneración de hombres y mujeres a igualdad de condiciones laborales.

NOTA 22

En 2022 no registramos casos de discriminación.

NOTA 23

No se registraron violaciones al derecho de libertad de asociación dentro de la empresa y en la cadena de valor.

NOTA 24

No se registraron incidentes relacionados con episodios de trabajo infantil dentro de la empresa y en la cadena de valor.

NOTA 25

No se registraron incidentes relacionados con episodios de trabajo forzado o no consentido dentro de la empresa y en la cadena de valor.





Cumplimiento de desafíos 2022

- Desafío completo
- Desafío parcialmente realizado
- Desafío no realizado

Objetivos 2022	Cumplimiento	Cumplimiento
Cumplir con el Plan de Proyectos y Obras establecido para el año 2022, a efectos de atender los requerimientos de Infraestructura de cada aeropuerto y satisfacer los objetivos de avance y finalización comprometidos con ORSNA.	Cumplimos con el Plan de Proyectos y Obras establecido para el año 2022 en forma y tiempo, satisfaciendo así a todas las partes involucradas, públicas y privadas.	●
Completar el control físico y financiero de las obras generando, gestionando y monitoreando el seguimiento de su desarrollo en tiempo real e incluyendo la previsión de desvíos, alertas y acciones correctivas.	Completamos satisfactoriamente el control físico y financiero de todas las obras de Infraestructura	●
Promover y resolver satisfactoriamente los requerimientos de los aeropuertos y líneas aéreas para ampliar y mejorar las áreas operativas y de servicios de los aeropuertos, incorporando nuevos sectores, modernizando instalaciones y aumentando los espacios disponibles para actividades comerciales de todo tipo, a efectos de generar nuevas oportunidades de negocios en los predios.	Se resolvieron los requerimientos de aeropuertos y líneas aéreas para mejorar y promover las actividades del sector.	●
Armado de manual de compras sustentables.	Estamos desarrollando una Política de compras sustentables y el proceso para su selección considerando aspectos sociales y ambientales.	●
Iniciar los procesos de segregado y reciclado.	Contamos con un programa de reciclado para papel, vidrio y plástico. Devolvemos tóner 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.	●

Objetivos 2022	Cumplimiento	Cumplimiento
Continuar implementando la estrategia de gestión del talento para promover el desarrollo y crecimiento profesional de nuestros equipos.	Lanzamos nuestra "incubadora de talento", con una perspectiva de ecosistema de aprendizaje que comprende la experiencia, el liderazgo y la cultura. También relanzamos la nueva edición de "soy anfitrión", un programa de formación para todos nuestros gerentes y jefes, en donde trabajamos con sus habilidades de liderazgo y su rol como líderes de equipos	●
Desarrollar un programa de diversidad, equidad e inclusión.	Reforzamos nuestro compromiso con la diversidad y la igualdad de oportunidades creando espacios de confianza y de apertura que permiten crear valor a través de equipos colaborativos en todo el país.	●
Continuar avanzando con la evolución cultural y la gestión ágil de equipos para entregar mejores resultados a todos los stakeholders.	Continuamos con nuestro proceso de evolución cultural y la gestión ágil de equipos, que nos permitieron desarrollar "redes de trabajo", que potencian el talento más allá de las fronteras geográficas o demográficas, promoviendo la diversidad e inclusión.	●
Revisar las matrices de riesgos y controles, promoviendo mejoras y automatizaciones en los respectivos procesos de negocio.	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.	●
Promover el crecimiento y solidez del cumplimiento y desarrollo del programa de integridad de AA2000	Impulsamos diversas acciones de gran alcance, que consolidaron el cumplimiento y desarrollo del programa. Entre ellas, campañas de comunicación, capacitaciones, el primer e-learning, indicadores de gestión, entre otros.	●
Mantener los niveles de ASQ de la última encuesta (1Q 2020) mediante la herramienta esa.	Utilizamos la herramienta esa que permitió no solo mantener a los aeropuertos que hacia ASQ, sino q logró incorporar aeropuertos de menor envergadura, que son parte de la red y no estaban en el radar de ASQ aci.	●
Ampliar la oferta gastronómica con opciones de menú para celiacos, veganos e infantiles, y mejoras en la calidad del servicio.	Ampliamos la oferta de menú para celiacos, seguimos trabajando para seguir ofreciendo más opciones en todos los aeropuertos.	●
Avanzar con la planificación anual en la materia, que incluye fundamentalmente capacitar al personal en CEA (comportamiento espectro autista), a la comunidad, y tener un kit para estos pasajeros, y así contribuir a que nuestra terminal sea más accesible.	Actualizamos el protocolo de asistencias a pasajeros enmarcados dentro de la Condición del Espectro Autista (CEA), que veníamos brindando desde 2019 en Ezeiza, y comenzamos a asistirlos en todos nuestros aeropuertos, canalizando todas las solicitudes a través de nuestro Contact Center. En este marco, ofrecemos capacitaciones internas y comunicamos externamente con campañas en redes y la página web, pudiendo alcanzar a mayor público.	●

Desafíos 2023

Objetivos 2022	Cumplimiento	Cumplimiento
Nuevo estacionamiento subterráneo con dos niveles y un total de 620 cocheras.	En julio abrió el nuevo parking rio con un total de 613 nuevas plazas para los usuarios. Permitió cubrir la alta demanda de plazas durante el período invernal.	
Monitorear, desde la gestión de datos, el flujo de pasajeros en las terminales mediante la herramienta BlipTrack	Implementamos en Aeroparque una pantalla en ambos embarques con el sistema BlipTrack, y además, compartimos junto al CCO para conocer los flujos y tiempos en controles para acceso a zona de embarque. Adicionalmente se instalaron pantallas en el Hall público de la Terminal de Partidas para que los pasajeros puedan gestionar su tiempo de acuerdo a la información brindada.	
Desarrollar proyectos de accesibilidad en conjunto con Honduras y Aeroparque.	Ampliamos el programa CEA al resto de los aeropuertos de la concesión e implementamos mejoras en los servicios de asistencia. Además, estamos trabajando para unificar los servicios y señalética accesible entre todos los aeropuertos.	
Definición de KPIs para medición de calidad de servicio	Realizamos encuestas a principio y fin de año, cuantitativas y cualitativas, que permitieron medir la calidad del servicio ofrecido.	

- Enriquecer y comunicar la experiencia del empleado, potenciando un clima laboral positivo e inclusivo.
- Realizar el relanzamiento del Código de Conducta y las Políticas de Integridad.
- Llevar a cabo acciones e iniciativas de capacitación en compliance.
- Implementar mejoras en los procesos debidas diligencias a terceros, a los efectos de agilizar la gestión.
- Desarrollar proveedores locales en reemplazo de proveedores del exterior.
- Desarrollar e incorporar atención telefónica sobre plataforma de omnicanalidad.
- Implementación del sistema de gestión de reclamos.
- Desarrollar una nueva plataforma de E-commerce.
- Continuar con la confección de diagnósticos técnicos en visitas a realizarse en los aeropuertos, teniendo en cuenta las instalaciones contra incendios existentes y las prevenciones que pudieran corresponder de acuerdo a las normativas aplicables.
- Medición de huella de carbono para 6 aeropuertos.
- Implementar el programa de reducción de plástico de un solo uso.

GRUPO DE TRABAJO REPORTE SUSTENTABILIDAD 2022

Dirección de Infraestructura

María Julia Poratell

Dirección de Operaciones y Mantenimiento

Operaciones: Lucas Cechet, Carla

Nuñez Morales, Daniel Burgueño,

Facundo Mac Donald y Nina Mulhall.

Medio ambiente: Pablo Duran

Control de fauna: Adrián Luna

Biodiversidad: Ana Cecilia Frijlanic

Dirección de Recursos Humanos:

Ezequiel Vera y Lorena Landaburu

Dirección de Administración

y Finanzas: Rocio Fernandez Velazquez

Compras y Contrataciones:

Juan Manuel Gonzalez

Relación con inversores: Gimena Albanesi

Dirección de Asuntos Legales

Leticia Faulin

Dirección de Compliance

Gustavo Zaniboni, Andrea Stambulli,

Elisa Salinas y Enrique Catalano.

Dirección de Relaciones Institucionales

Asuntos corporativos: María Clara Torresagasti

Prensa: Carlos Armentano,

Estafanía Ranni, Solange Rudi

Dirección de Experiencia del Cliente

Atención al cliente: Lorena Furlan y Leandro Vera

Marketing: Carolina Chapotot y Cecilia Anta.

Asuntos corporativos: Gaston

Sandler Victoria Santamarta

Calidad y procedimientos: Valentino

Piatek y Candelaria Campos La Mana

Sistemas: Federico Buzzoni

Data Science: Cecilia Raimundo

Desarrollo de Negocios y

Programas Internacionales

Roberto Curilovic

Airport Media

Agustin Ceballos

Edificio Corporativo Seguridad e higiene

Walter Fernández

UN EZEIZA

Experiencia del cliente: Sebastián Presti

Gerencia comercial: Lucas Rudi

Servicios VIP: María García Poulter

PM: Rafael Díaz

UN AEROPARQUE

Experiencia del pasajero: Verónica

Terzi y Monica Beatriz Díaz

Gerencia comercial: Emiliano Mendive,

Servicios VIP: Marisa Nigro

PM: Sofia Skrapo

UN SUR

Gerencia comercial: María Victoria Rosenblat

PM: Santiago Arias

UN OESTE

Gerencia comercial: Rosario Ariño

PM: Milagros Baztan

UN NORESTE

Gerencia comercial: Facundo Saigg

Ashadjian y Consuelo Aliaga Oliva

PM: Pablo Saldhubere

TCA

Gerencia general: Lorena Martín, Alejandro

Gonzalez, Walter Soiza Piñeyro, Leandro Arcadio

Zarza, Francisco Fernandez Zapiola, Jorge Metallo,

PM: Martin Ferraro

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, Felipe

Beliz y Sofía Sánchez Gómez.

Diseño: Bme Diseño bmediseno.com

Facilitadores externos: Sustenia sustenia.com.ar





Aeropuertos **Argentina 2000**

5' ↑

C

↑

