



Aeropuertos  
Argentina

2023

# Reporte de Sustentabilidad





## SOL

A partir de la inauguración de la nueva Terminal de Partidas del Aeropuerto Internacional Ezeiza, comenzamos a hacer un recorrido en búsqueda del espacio ideal para una obra de tal magnitud. El volumen del espacio, la luz y el cielo a la vista formaban el espacio ideal para darle vida a esta obra que juega y que al mismo tiempo es luz. “Sol” de Julio Le Parc, es el móvil monumental de uno de los artistas más importantes del mundo, que desde abril de 2024 ilumina este espacio. Es una obra que le rinde homenaje a nuestra patria y a nuestra bandera argentina. Sin dudas va a convertirse en un ícono de la terminal y del país.

Creemos firmemente que los mejores aeropuertos del mundo eligen arte y cultura para mejorar la experiencia de las personas que visitan las terminales, y es por eso que apoyamos estas implantaciones de gran valor para toda la sociedad.

Este nuevo hito se suma a la historia aeroportuaria del país en donde conectamos personas, bienes y culturas por un mundo mejor.

# Contenido

01.

**Introducción**  
pag. 11

02.

**Sustentabilidad**  
pag. 29

03.

**Experiencia**  
pag. 40

04.

**Capital Humano**  
pag. 66

05.

**Infraestructura  
y Operaciones**  
pag. 106

06.

**Impacto Social**  
pag. 122

07.

**Acción por el Clima**  
pag. 140

08.

**Alianzas  
estratégicas**  
pag. 159



# Declaración de sustentabilidad de Aeropuertos Argentina

En Aeropuertos Argentina 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.

En estos 25 años llevamos

**+ 2.500**  
millones de dólares invertidos

**+ 300**  
obras

**21**  
provincias y la  
Ciudad Autónoma  
de Buenos Aires

**35**  
aeropuertos



# Indicadores de impacto

## Impacto económico y financiero

**\$ 67.047**

millones en inversión en infraestructura  
vs. \$ 21.996 en 2022

**\$ 191.011**

millones en EBITDA  
vs. \$ 154.507 en 2022

**\$ 9.407**

millones de Resultado del ejercicio  
\$ 126.551 en 2022 <sup>1</sup>

## Nuestros pasajeros: Superando las expectativas de nuestros clientes.

**43.646.581**

pasajeros  
vs. 32.699.846 en 2022

**192.076**

movimiento de carga (tn)  
vs. 181.304 en 2022

**39**

líneas aéreas activas  
vs. 70 en 2022

**35**

aeropuertos

## Nuestra gente: Construir una cultura de innovación, agilidad e inclusión

**2.725**

colaboradores  
vs. 2.531 en 2022

**25%**

de mujeres  
vs. 23,8% en 2022

**17 h**

de formación promedio por empleado  
vs. 8 h en 2022

**67%**

de vacantes ocupadas internamente  
vs. 36% en 2022

**\$85.321**

millones en sueldos y cargas sociales  
vs. \$ 68.681 millones en 2022

<sup>1</sup> Datos reexpresados por inflación a diciembre de 2023, según la norma NIC 29.

**Nuestros destinos:**  
Impacto social

**98%**

de gasto en proveedores locales  
vs. 93% en 2022

**\$949.000.000**

en inversión social privada  
vs. \$378.195.010 en 2022

**Impacto ambiental:**  
Acción por el clima

**\$1.162.000.000**

millones en inversiones y otros gastos ambientales  
vs. \$1.167 millones en 2022

**123.446.39**

consumo de energía eléctrica (Mwh)  
vs. 105.873.990 en 2022

**1.900.448**

consumo de gas natural (m<sup>3</sup>)  
vs. 1.631.582 en 2022

**25%**

de reducción en el  
consumo de agua  
por pasajero



**Carta Martin Eurnekian  
Aeropuertos Argentina**

*Estimados colegas y colaboradores,*  
Hoy conmemoramos un hito significativo en nuestra historia: 25 años de Aeropuertos Argentina, un recorrido marcado por la excelencia operativa y nuestro compromiso con las comunidades que nos rodean.

Somos conscientes de nuestra responsabilidad como actores globales y estamos dedicados al desarrollo sostenible en cada paso que damos. En la actualidad, operamos en seis países y nos destacamos como líderes en la industria aeroportuaria, actuando como un enlace entre continentes y culturas.

Continuaremos trabajando con pasión y entrega para mantenernos como referentes en la industria aeroportuaria, reconociendo el potencial transformador del turismo sostenible en el desarrollo integral de las naciones. Conscientes de que el

turismo bien gestionado puede generar beneficios económicos, sociales y ambientales, nos comprometemos a promover prácticas que fomenten la conservación del medio ambiente, la preservación de la cultura local y el bienestar tanto de las comunidades anfitrionas como de nuestro propio negocio.

Gracias por ser parte de esta extraordinaria travesía.

**Martin Eurnekian**

**Martín Eurnekian**

Ingeniero en Tecnología de la Información de la Universidad de Belgrano. CEO de Corporación América Airports (NYSE: CAAP), compañía que opera 53 aeropuertos en Argentina, Brasil, Uruguay, Ecuador, Armenia e Italia. Presidente de Aeropuertos Argentina y miembro del directorio de cada una de las compañías operadoras de aeropuertos controladas por el Grupo. Cuenta con más de 18 años de experiencia internacional en gestión de diferentes industrias. Lideró aeropuertos en Uruguay, Perú, Ecuador, Brasil, Armenia e Italia. Preside el Consejo Internacional de Aeropuertos a nivel mundial (ACI World). Anteriormente ocupó la presidencia del Consejo Internacional de Aeropuertos para América Latina y el Caribe (ACI-LAC).





**Carta Daniel Ketchibachian  
Aeropuertos Argentina**

*Estimados colaboradores y stakeholders,*  
Es un honor presentarles nuestro décimo tercer Reporte de Sustentabilidad, que resume un año lleno de logros, desafíos y aprendizajes para Aeropuertos Argentina. El año 2023 fue testigo de importantes hitos en nuestra empresa. No solo logramos recuperar los niveles de pasajeros afectados por la pandemia, sino que también superamos las expectativas en términos de satisfacción del cliente y de impacto social y ambiental positivo.

Nuestro compromiso con la excelencia operativa y la innovación nos llevó a invertir en infraestructura de vanguardia, modernización de aeropuertos y programas de desarrollo comunitario. La inauguración de la Nueva Terminal de Partidas en Ezeiza es un claro ejemplo de nuestro compromiso con la calidad, la seguridad, la tecnología, la modernidad y la sostenibilidad.

Durante el año pasado, invertimos \$ 67.047 millones en infraestructura, llevamos adelante 10 planes de modernización de aeropuertos, hicimos 12 obras de gran envergadura empleando a 1.200 personas y tenemos 25 obras más en curso. Además,

continuamos impulsando nuestra Estrategia de Sustentabilidad, velando por el desarrollo sostenible y el bienestar de las comunidades en las que operamos.

Por otro lado, cabe destacar que durante el año 2023 iniciamos un emocionante proceso de rebranding de la compañía. Para celebrar nuestros primeros 25 años, realizamos un trabajo introspectivo que culminó en la transformación de nuestra marca. Aeropuertos Argentina 2000 ahora es Aeropuertos Argentina. Nuestro nuevo logo, que representa la pista transformándose en la silueta de Argentina, refleja nuestra posición geográfica en el hemisferio y nuestra conexión con el mundo. También decidimos dejar atrás el “2000” que nos acompañó por 25 años para vislumbrar un horizonte atemporal y un futuro sin límites, reafirmando así nuestro compromiso con Argentina y nuestra posición como líderes en la industria aeroportuaria.

*Agradecemos a cada uno de ustedes por su dedicación y compromiso, que son la clave de nuestro éxito.*

**Daniel Ketchibachian**

**Daniel Ketchibachian**

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





# 01.



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

## Introducción



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

# Introducción

A raíz de nuestro aniversario número 25, decidimos introducir una nueva identidad dinámica y moderna en nuestra marca. Aeropuertos Argentina es mucho más que los 35 aeropuertos que operamos, es ese anfitrión que te recibe en la partida y la llegada al país. Es por sobre todo, una parte feliz de la experiencia de viajar.

Siempre tuvimos muy claro nuestro propósito: facilitar las conexiones entre personas, bienes y culturas, con el objetivo de contribuir a un mundo mejor. Hoy, con la mirada puesta en el futuro, continuamos este camino de crecimiento con una nueva propuesta de valor que integra la mirada data driven, innovación, tecnología y sustentabilidad.

Aeropuertos Argentina 2000 ahora es Aeropuertos Argentina. Decidimos dejar atrás el “2000” que nos acompañó por 25 años, para poder tener un horizonte atemporal y un futuro sin límites.

Además, presentamos nuestro nuevo logo, en donde el símbolo de la pista se transforma en la silueta de Argentina, aludiendo a nuestra posición geográfica en el hemisferio, desde donde conectamos con el resto del mundo. También, renovamos por completo la paleta cromática incorporando tonos como el gris plomo y el verde petróleo, que fueron seleccionados por su capacidad para transmitir sensaciones de calma, tranquilidad, estabilidad y solidez, los cuales son atributos fundamentales en el ecosistema de los aeropuertos y la experiencia que queremos que vivan nuestros pasajeros.

Le damos la bienvenida a nuestra nueva identidad, con la cual abrazamos un enfoque fresco y moderno que refleja nuestra visión de futuro y consolida nuestro liderazgo en la industria aeroportuaria.

# Perfil de la empresa

Conectamos con responsabilidad a millones de personas con el mundo.

Aeropuertos Argentina nació en el año 1998 con el objetivo de desarrollar y operar terminales aéreas en todo el territorio nacional. Hoy cuenta con más de 2.500 empleados que trabajan en 35 aeropuertos con el objetivo de cumplir con los más altos estándares internacionales de calidad en servicios y en seguridad, los 365 días del año.

Desde el inicio de la concesión realizó obras de gran envergadura y modernización en los principales aeropuertos del país, incorporando tecnología de última generación. Asimismo, contribuye con el desarrollo social, económico y cultural, convirtiéndose en un referente regional e internacional de la industria aeroportuaria. Su propósito es facilitar la conexión de personas, bienes y culturas para contribuir a un mundo mejor.

Más información en: [www.aeropuertosargentina.com](http://www.aeropuertosargentina.com)

35

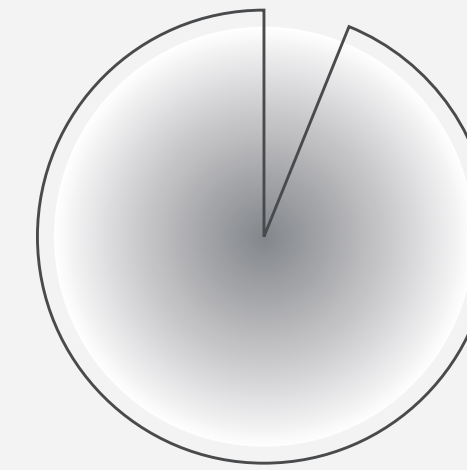
Aeropuertos

1998

Inicio de concesión

95%

de tráfico aerocomercial del país



43.646.581

pasajeros en 2023

2.725

colaboradores



# Somos parte de Corporación América Airports



Aeropuertos Argentina es parte de Corporación América Airports (CAAP), compañía que opera y administra 52 aeropuertos en 6 países: Argentina, Armenia, Brasil, Ecuador, Italia y Uruguay; constituyéndose en uno de los mayores administradores privados del mundo.

Dentro de las tareas que realizan, se encuentran la administración operativa y comercial de los aeropuertos y también el *fuelling* de la carga y otros servicios afines.



53

aeropuertos

6

países

3

continentes

+81 millones

cantidad de pasajeros

# Estrategia corporativa: Mi Aeropuerto

En 2023, dimos inicio a una nueva fase de Mi Aeropuerto, redefiniendo nuestra estrategia para afrontar los desafíos presentes y futuros. Establecimos nuestra 'Ambición 2026' como el faro guía de Aeropuertos, marcando la dirección fundamental para todas nuestras iniciativas y procesos de gestión. Esta ambición estratégica sigue colocando a las personas en el centro de nuestras operaciones.

En esta revisión, ampliamos nuestra estrategia para incluir un nuevo objetivo fundamental para nuestro negocio: el crecimiento. Nuestra ambición estratégica actual es 'ser líderes y referentes en nuestra industria, queridos por nuestros clientes, empleados y grupos de interés, para crecer y ser sustentables a largo plazo'.

Asimismo, hemos actualizado los pilares estratégicos de nuestra compañía, reflejando nuestros valores fundamentales:

1. Superar las expectativas de nuestros clientes.
2. Fortalecer una cultura de innovación, agilidad e inclusión.
3. Operar con datos, seguridad y eficiencia.
4. Crear un impacto positivo en las comunidades en las que operamos.
5. Gestionar responsablemente nuestro impacto ambiental.

Con estos pilares, hemos otorgado una mayor importancia estratégica al impacto positivo en las comunidades donde operamos, así como a la gestión responsable de nuestro impacto ambiental.



# Aeropuertos Argentina Cargas

TCA es hoy **Aeropuertos Argentina Cargas**.

Aeropuertos Argentina Cargas es la unidad de negocio de Aeropuertos Argentina encargada de proporcionar servicios de almacenamiento y logística integral a los agentes de comercio exterior que realizan operaciones de importación y exportación por vía aérea, así como a los operadores de carga general.

Nos dedicamos principalmente a la administración de las terminales de carga en los principales aeropuertos internacionales de Argentina. Administramos depósitos fiscales donde almacenamos la carga de importación y exportación mientras los destinatarios gestionan los trámites aduaneros correspondientes ante la Dirección General de Aduanas. También ofrecemos servicios a las compañías aéreas que operan en los aeropuertos.

La sede central está ubicada en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza, con sucursales distribuidas en Córdoba, Mendoza, Mar del Plata, Aeroparque y Tucumán. Cada terminal está diseñada para adaptarse a los volúmenes y especificaciones de los productos manejados en los diferentes aeropuertos. Destaca el Aeropuerto de Ezeiza, equipado con tecnología de vanguardia para el manejo eficiente de una amplia variedad de cargas.

14.915

Clientes

189.775

toneladas de movimiento de carga anual

4%

de crecimiento anual en los volúmenes





# Contexto y desempeño económico

## Contexto macro

El año 2023 marcó un hito con la recuperación del nivel total de pasajeros, que volvieron al nivel de 2019. Esto estuvo fuertemente apuntalado por el tráfico doméstico, que terminó el año 11% por encima de los niveles de la pre-pandemia. El tráfico internacional, por otro lado, continuó en la senda de recuperación, cerrando en un 87% vs 2019, si bien en diciembre 2023 se ubicó en el 98% comparado con el mismo mes de 2019.

## Desempeño económico de Aeropuertos Argentina durante 2023

El ejercicio económico cerró con ingresos por \$436.800.355.432 de dólares. El resultado neto del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023 arrojó una ganancia de \$9.406.678.415 y el patrimonio neto a dicha fecha alcanzó \$444.005.330.942.

Durante 2023 continuamos con la recuperación del tráfico, siguiendo la tendencia de 2022, después de más de dos años en que la pandemia de COVID-19 afectó 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 junto con la reapertura de fronteras a extranjeros, continuó a ritmo sostenido durante 2022 y siguió recuperando durante 2023. Año contra año, el volumen de pasajeros creció 29%, quedando 1% por encima en comparación con 2019. Los pasajeros internacionales, que hacia fines de 2022 superaban el 80%, se ubicaron en 98% a fines de 2023. Los pasajeros domésticos, por su parte, superaron los niveles pre-pandemia, apalancados por los programas de turismo a nivel nacional, y alcanzaron en diciembre 2023 un 11% más que en el mismo mes de 2019.

## Perspectivas 2024

Para 2024 esperamos que el volumen de pasajeros se mantenga en el camino de recuperación en el frente internacional, y en continuado una tendencia moderada de crecimiento en el segmento doméstico, si bien seguimos atentamente el contexto macro que puede afectar el nivel de actividad. Simultáneamente, continuamos monitoreando los costos operativos, impactados por el efecto de las variables macroeconómicas, ponderando también el impacto generado en dicha estructura por el nivel de actividad.

Asimismo, seguimos avanzando fuertemente en las obras comprendidas en el programa de inversiones. En 2024 esperamos completar la ejecución de la fase I, y comenzar la realización de la fase II, establecidas en nuestro marco contractual. La proyección de obras abarca importantes trabajos tanto en los aeropuertos del área de Buenos Aires como en varios aeropuertos en el interior del país, fortaleciendo el programa de mejoras y modernización en el sistema aeroportuario del país con una mirada federal.

PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS FINANCIEROS Valores en millones de pesos (1)	2023	2022
Ventas	\$ 436.800	\$ 348.951
EBITDA	\$ 191.011	\$ 154.507
Resultado del ejercicio	\$ 9.407	\$ 126.551
Ganancia OPERATIVA del ejercicio	\$ 137.786	\$ 104.725
Patrimonio neto	\$ 444.006	\$ 434.375
Deuda financiera no corriente	\$ 543.259	\$ 438.444
Deuda financiera corriente	\$ 100.100	\$ 122.131
Ganancias por acción básicas atribuibles a accionistas de la compañía (\$ por acción)	\$ 36,3883	\$ 489,5221

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO Valores en millones de pesos (1)	2023	2022
Accionistas - pago de dividendos	\$ -	\$ 1.151
Costos financieros	-\$ 197.217	-\$ 4.029
Inversión en el negocio	\$ 75.177	\$ 68.497
Pago a proveedores	\$ 239.794	\$ 229.037
Empleados - Salarios y beneficios sociales	\$ 85.321	\$ 68.681
Clientes - Ingresos de actividades ordinarias	\$ 436.800	\$ 348.951
Comunidad - Inversión social privada (2)	\$ 949	\$ 144
Medio ambiente - Gastos totales	\$ 1.162	\$ 1.167
Gobierno - Tasas e impuestos	\$ 27.339	\$ 23.804

(1) Datos reexpresados por inflación a diciembre 2023, según la norma NIC 29.

(2) Valores nominales, no ajustados por inflación.

Durante el proceso de toma de decisiones, el gobierno corporativo de Aeropuertos Argentina se asegura de considerar a todos los grupos de interés y su contribución al desarrollo del país y las comunidades locales desde la gestión estratégica de su negocio. De esta forma, se asegura de estar alineado a los objetivos y estrategias de la compañía de manera responsable, ética y transparente.



El máximo órgano de administración de la compañía considera siempre durante la toma de decisiones a todas las fuentes que pueden contribuir para que las acciones realizadas por Aeropuertos Argentinas sean óptimas y mantengan su alineación con los objetivos y estrategias de la compañía.

# Gobierno Corporativo

## Equipo de dirección

En Aeropuertos Argentina, nuestro Directorio está compuesto por líderes capacitados y preparados para enfrentar y adaptarse a un entorno en constante cambio. Desempeñan sus roles con responsabilidad, guiados por los principios éticos y la transparencia, cumpliendo con todas las regulaciones vigentes. Además, transmiten los valores y la cultura corporativa de la compañía a todos los grupos de interés.

El Directorio está compuesto por siete miembros, entre los cuales tres son de carácter independiente siguiendo los términos de las normas de la Comisión de Valores (CNV) y un director suplente. La Asamblea de Accionistas los designa teniendo en cuenta su formación, trayectoria y el aporte que pueden realizar al Directorio.

Durante el año 2023, el Directorio mantuvo 13 reuniones periódicas, la mayoría de las cuales se llevaron a cabo de forma virtual. Se abordaron principalmente temas como la aprobación de estados financieros, la emisión de obligaciones negociables y el otorgamiento de poderes. Además, las gerencias presentan ante el Directorio los planes, proyectos y presupuesto de la Sociedad con debida antelación.

## Directorio

Cargo	Nombre y apellido
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

Todos los miembros son argentinos.

El 30% de los directores se encuentran 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 Aropoulos.

## Funciones del Directorio

El Directorio, como parte fundamental de la gestión empresarial, tiene la responsabilidad de establecer y validar la misión, visión y valores corporativos, así como fomentar una cultura organizacional arraigada en los más altos estándares éticos e integrales, en línea con los intereses de la sociedad y sus accionistas.

Además, se reúne trimestralmente para analizar y aprobar los estados financieros de la empresa, los cuales son presentados posteriormente ante los organismos de control correspondientes, como el Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA), la Comisión Nacional de Valores (CNV), las Bolsas y Mercados Argentinos S.A. y Mercado Abierto Electrónico S.A., así como ante la Bolsa de Comercio de Luxemburgo.

Otras de las funciones del directorio son:

- ▼ Aprobar y supervisar la estrategia y las políticas generales de la empresa.
- ▼ Diseñar y monitorear las estructuras y prácticas de gobierno corporativo.
- ▼ Velar por la integridad de la gestión empresarial.
- ▼ Evaluar y revisar la efectividad de los sistemas de control interno.
- ▼ Autorizar inversiones, concesiones o transacciones estratégicas, excluyendo aquellas que requieran aprobación en la asamblea de accionistas.
- ▼ Determinar la estructura organizativa y el funcionamiento del directorio.
- ▼ Convocar y preparar el orden del día de las Asambleas de Accionistas, así como proponer resoluciones.
- ▼ Desarrollar y supervisar programas de formación para los directores y su equipo.

El Directorio supervisa y aprueba la Estrategia de Sustentabilidad y las acciones y programas que desarrollamos para el cumplimiento de las metas propuestas en función a la gestión de impactos, riesgos y oportunidades en materia ASG (ambiental, social y de gobernanza).

### Características del gobierno corporativo

#### Selección y nombramiento

Los directores son designados por las Asambleas especiales de clases de acciones, según lo establecido en el estatuto social. En este proceso se tiene en cuenta la independencia, los conocimientos y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social, designándose personas de probada trayectoria y reputación.

#### Capacidades

Los miembros del Directorio cuentan con los antecedentes profesionales y cualidades requeridas para el correcto funcionamiento del órgano de administración.

#### Formación

Los miembros del Directorio participan de espacios de formación e intercambio en diferentes ámbitos, abordando los temas necesarios para adquirir conocimiento y estar actualizados de la agenda sectorial, empresarial y de sustentabilidad. Además, participan de foros, eventos, encuentros y congresos donde son ellos quienes comparten sus experiencias colaborativamente.

#### Mecanismos de remuneración

La Asamblea de Accionistas establece la remuneración de los miembros del Directorio a través de un proceso transparente y alineado a la Estrategia de la empresa. Por su parte, el Directorio de-

termina la suma y el método de pago del Comité de Dirección, 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

La Asamblea de Accionistas tiene la responsabilidad de evaluar el desempeño del Directorio, considerando el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, conforme lo dispone la Ley General de Sociedades.

#### Funciones del órgano superior de gobierno en el ámbito de gestión del riesgo

El Comité de Auditoría y el CEO reciben informes de gestión periódicos de los cuales surgen posibles necesidades de atención particular. En función de las necesidades específicas, eventualmente instruye a la Gestión Corporativa de Riesgos respecto de las pautas y lineamientos a aplicar sobre las gestiones particulares que pudieran ser requeridas. Durante 2023 trabajamos estrechamente junto a la Gerencia de Auditoría Interna, lográndose un adecuado tratamiento de las oportunidades de mejoras detectadas.

#### Comunicación con los grupos de interés

El Directorio es informado de las opiniones, expectativas y demandas de los grupos de interés a través de los reportes que informa el Comité de Dirección de manera periódica. Este relevamiento se realiza a través de los diferentes canales de comunicación y diálogo que contamos. Entre ellos: 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. En particular destacamos: 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.

#### Conflictos de interés

Contamos con una Política de Prevención de Conflictos de Interés que establece directrices claras para abordar estas situaciones, clasificándolas en conflictos reales y potenciales, y delineando los pasos a seguir para su manejo adecuado. Además, nuestro Código de Conducta enfatiza la importancia de evitar cualquier situación que pueda plantear un conflicto entre los intereses personales de los colaboradores y los intereses de la empresa.



**Selección y nombramiento:** por la Asamblea de Accionistas.

**Formación** y participación en foros y otros eventos de sustentabilidad.

**Remuneración** aprobada por los accionistas y alineada a los objetos del negocio.

**Evaluación** por parte de la asamblea de accionistas.

**Comunicación** permanente con los grupos de interés.

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



### Gestión de la estrategia de sustentabilidad

Mediante los directores de áreas y, especialmente, la Dirección de Asuntos Corporativos, el Directorio se mantiene actualizado de los proyectos y estrategias relacionados con la sustentabilidad. Esta dirección presenta los temas pertinentes al Directorio, proporcionándoles informes y datos útiles para la toma de decisiones.

### Comité de Dirección

El Comité de Dirección se encarga del desarrollo y ejecución de las funciones ejecutivas para lograr la visión estratégica de la compañía. Este comité está compuesto por el Presidente, el CEO y siete Directores de áreas, quienes no solo llevan a cabo la gestión ordinaria, sino que también desarrollan procedimientos e indicadores para evaluar el desempeño de la empresa y sus funciones.

### 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.

### Estructura de gobierno de Aeropuertos Argentina Cargas

El gobierno de Aeropuertos Argentina Cargas 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.

### Gerencias generales de las unidades de negocio

Gerencias 2023	
Gerente General de UN Aeroparque	Marcelo Bujan Kalustian
Gerente General de UN Ezeiza	Sebastián Villar Guarino
Gerente General de UN Aeropuertos Argentina Cargas	Federico Laborde
Gerente General de UN Oeste	Sergio Rinaldo
Gerente General de UN Sur	Nicolás Posse (1)
Gerente General de UN Noreste	Estanislao Aleman

(1) Nicolás Posse estuvo de licencia desde julio y fue reemplazado por Sebastián Stupenengo hasta el 31 de diciembre.

### Comité de Dirección (1)

Dirección	Nombre y Apellido
Presidente	Martín Francisco Antranik Eurnekian
CEO	Daniel Marcos Ketchibachian
Administración y finanzas	Patricio Tiburcio Benegas
Asuntos jurídicos	Gustavo Pablo Lupetti
Operaciones y mantenimiento	Martin Guadix
Experiencia del cliente	Manuel José Aubone
Infraestructura	Lucas Pérez Monsalvo
Recursos humanos	Verónica Rodríguez Bargiela
Asuntos corporativos	Jorge Rosales

(1) 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.

# Ética, integridad y transparencia

## Ética y Compliance

Basamos nuestra gestión en los más elevados estándares éticos, asegurando la transparencia, la claridad y la seriedad en todos nuestros procesos de trabajo. Es por eso que trabajamos en la prevención, evaluación y gestión de riesgos de forma integral a partir de diferentes herramientas, documentos y políticas.

El área de *Compliance* es responsable de velar por el cumplimiento de los principios y valores enmarcados en el Código de Conducta y del Programa de Integridad, a fin de fortalecer el comportamiento ético por parte de todos los Colaboradores de Aeropuertos Argentina.

La estructura del área de *Compliance* está conformada por la Gerente de Integridad de Aeropuertos Argentina y equipo, reportando en forma directa al CEO de Aeropuertos Argentina y a la Gerente de *Compliance* de Corporación América Airports.

## Debida diligencia

Nuestro objetivo es detectar, anticipar, reducir y abordar de manera efectiva cualquier impacto negativo derivado de nuestra gestión. Es por eso que este año adecuamos los procedimientos de Debidas Diligencias, tanto a proveedores como a permisionarios y otros clientes, que fueron adecuados con el objeto de focalizar el análisis de antecedentes en términos de integridad, en aquellos casos que representen mayor riesgo para la Compañía. También revisamos y modificamos los flujos de trabajos en los sistemas internos.

El resultado fue muy satisfactorio, ya que contribuyó a alinear los esfuerzos con las áreas internas relacionadas en desarrollar negocios y operaciones con terceros de calidad.

**Los procedimientos de Debidas Diligencias, tanto a proveedores como a permisionarios y otros clientes, fueron adecuados con el objeto de focalizar el análisis de antecedentes en términos de integridad.**

- ▼ Publicamos La Instrucción de Trabajo de Debidas Diligencias a Proveedores y La Instrucción de Trabajo de Debidas Diligencias a Permisionarios y Clientes.
- ▼ Adecuamos La Instrucción de Trabajo de Debidas Diligencias a Candidatos y La Instrucción de Trabajo de Donaciones y Contribuciones benéficas

# 649

procesos de debida diligencia realizados en 2023

### Compromisos y políticas de conducta empresarial responsable

Todos nuestros compromisos y políticas están alineados con las regulaciones locales e internacionales pertinentes. Estas normativas son aplicables en su totalidad a nuestras operaciones y relaciones comerciales, y su aprobación recae en el Directorio.

Para comunicar estas políticas a nuestros empleados, utilizamos la firma electrónica a través de la herramienta DocuSign para el Código de Conducta y las Políticas de Integridad. En cuanto a nuestros socios comerciales, se incorporan cláusulas de integridad en los contratos para informarles sobre estos compromisos.

Dentro del marco de mejora continua, en junio 2023 el Directorio aprobó la nueva versión del Código de Conducta y las Políticas de Integridad, en pos de seguir contribuyendo al crecimiento de la compañía. De esta manera, reforzamos la importancia de trabajar con transparencia y mejorar los estándares éticos.

### Comunicación interna y formación en ética e integridad

En el marco de las actualizaciones y nuevos documentos relacionados con ética e integridad realizados en 2023, difundimos estas novedades con una campaña específica con piezas de comunicación para todos los colaboradores. Esta incluyó un mail explicativo, con un documento adjunto con el resumen de los principales cambios y un desarrollo de un video a tal efecto. También fue difundida en la intranet de la empresa.

Actualizaciones:

- ▼ **Código de Conducta.**
- ▼ **Prevención de Conflicto de Interés.**
- ▼ **Regalos, Entretenimiento y Donaciones.**
- ▼ **Prevención del Uso Indevido de la Información Privilegiada.**
- ▼ **Canal de Denuncias.**

Nuevo documento<sup>2</sup>:

- ▼ **Política Antisoborno y Anticorrupción**

Por su parte, realizamos el lanzamiento de la firma de misión de compromiso del Código de Conducta y Políticas de Integridad, dirigido a todo el personal de Aeropuertos Argentina, logrando un 72% de participación.

Por último, organizamos capacitaciones: actualización del Programa de Integridad para el Equipo Directivo, una actividad sobre Liderazgo Ético para las UN; y con colaboradores realizamos formación de procesos operativos, como Debidas diligencias de Candidatos, Debidas diligencias de Proveedores, Debidas diligencias de Permissionarios y Clientes, y Proceso de Donaciones. También continuamos con el seguimiento del eLearning en Programa de Integridad, a través de la plataforma de aprendizaje corporativa.

### Código de Conducta <sup>3</sup>

Dentro del Código se establecen los valores y comportamientos que esperamos que nuestros empleados y socios comerciales, cumplan en su trabajo diario.

Durante 2023 modificamos el Código incluyendo, un refuerzo del Comportamiento visible de la Alta Dirección en la Carta de Presentación, una mayor explicación de la conducta esperada en ciertos Principios del Código, como Ambiente Laboral, Regalos, Entidades y Donaciones, Libros Contables, Control Interno, Activos y Recursos. Incorporamos el Principio de Derechos Humanos, Diversidad e Inclusión. Agregamos expresiones de tolerancia cero como por ejemplo a cualquier forma de soborno y corrupción. Por último, realizamos mejoras en el capítulo de Canal de Denuncias.

1.941

colaboradores adhirieron al Código

78%

de los colaboradores finalizaron formaciones en el código

72%

de adhesión global sumando personal dentro y fuera del convenio

Lanzamos la primera encuesta de Percepción de Integridad, con muy buenos resultados e información para seguir mejorando el Programa.

<sup>2</sup> A la fecha de emisión del Reporte se publicó la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión.

<sup>3</sup> <https://www.aeropuertosargentina.com/pdf/ELC-01-Codigo-de-Conducta-1.pdf>

### Canal de Denuncias

La Política del Canal de Denuncias está destinada a facilitar la presentación, evaluación y corrección de conductas que contravengan el Código de Conducta o las normativas vigentes. Ofrecemos múltiples canales para reportar inquietudes o denuncias relacionadas con el cumplimiento del Código, como la intranet de la Compañía, el sitio web, correo electrónico y línea telefónica, gestionados por un tercero independiente.

Durante 2023, publicamos el Protocolo de Investigación de Denuncias, cuyo objetivo es establecer las acciones y mecanismos internos para gestionar adecuadamente los reportes recibidos en el Canal.

En este marco, realizamos diversas campañas de comunicación para difundir la Política del Canal de Denuncias, con el fin de informar sobre los lineamientos generales, los comportamientos que deben ser denunciados, los canales disponibles y las garantías del proceso. Esto incluye la pro-

tección del denunciante, el anonimato y la confidencialidad. Además, en el marco del Código de Conducta, todos los colaboradores son capacitados en las disposiciones del Canal de Denuncias.

**Canal de denuncias**

Mail: [integrityline@resguarda.com](mailto:integrityline@resguarda.com)

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

### Comité de Denuncias

Disponemos de un Comité encargado del tratamiento y seguimiento de las denuncias en curso, integrado por las áreas de Auditoría Interna y *Compliance*, así como la participación y coordinación de las áreas de Recursos Humanos y Legales.

**En 2023 recibimos 42 denuncias, que fueron analizadas por el Comité conforme el Protocolo de Investigación de Denuncias.**

### Prácticas de anticorrupción

Durante 2023 ejecutamos iniciativas y acciones para poder gestionar y prevenir la corrupción de una manera más efectiva:

- ▼ El Directorio aprobó, publicó, difundió y firmó la nueva Política Antisoborno y Anticorrupción.
- ▼ Realizamos capacitación abordando la temática relativa a Anticorrupción.

Incorporamos la política Antisoborno y Anticorrupción, cuyo fin es promover una cultura ética y de transparencia, aportando un marco de actuación de referencia en pos de prevenir, detectar y mitigar prácticas corruptas. En la nueva Política se hace mención al proceso de debida diligencia a terceros y su importancia para evitar cualquier forma de corrupción e influencia indebida, en línea con las leyes locales (Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Empresas) y la ley estadounidense de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés). Esta Política fue aprobada por el Comité de Dirección y firmada por los Colaboradores.

**0 (cero) incidentes confirmados de corrupción**

**Comunicación en políticas y prácticas anticorrupción**

- ▼ 100% de miembros del órgano de administración.
- ▼ 2.520 empleados

**Formación en anticorrupción:**

- ▼ 78% de empleados
- ▼ 38% de miembros del órgano de administración

**Evaluación en los riesgos relacionados con la corrupción**

- ▼ 100 % de operaciones





# Sistema de control interno

Nuestro sistema de control interno abarca procesos, actividades y controles diseñados para proporcionar un nivel adecuado de seguridad sobre el cumplimiento de los objetivos de negocio relacionados con:

- ▼ 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 (Informe COSO 2013) 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.

Durante 2023 continuamos utilizando nuestro sistema de tres líneas de defensa frente a potenciales riesgos: la primera, establecida por las gestiones de las áreas de negocio, la segunda formada por las funciones de *Compliance* y de Control Interno y Riesgos (asesorar, monitorear y velar por

el control efectivo del riesgo) y, la tercera, nuestra Auditoría Interna, que evalúa de manera independiente y regular que las políticas y controles vigentes sean los apropiados, además de comprobar su correcta implementación y funcionamiento.

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

Además, en 2023 reevaluamos el diseño del control interno, actualizando su alcance y sus matrices e implementando mejoras para aumentar la eficiencia de nuestros procesos, de manera que consideren y mitiguen los principales riesgos del negocio en relación con información financiera. También, desarrollamos nuevas normativas en procesos y subprocesos relevantes y modificamos ciertas normas existentes para mejorar la eficiencia, firmeza y agilidad de los procesos vigentes en nuestra Compañía.

**Durante 2023 volvimos a auditar el funcionamiento de nuestros controles internos claves no detectando deficiencias significativas ni materiales que reportar.**

- ▼ 288 Matrices de Análisis de Riesgo, Informes y Evaluaciones realizadas en 2023
- ▼ 322 Matrices de Análisis de Riesgo, Informes y Evaluaciones realizadas en 2023 que incluyan temas económicos, ambientales y sociales

# Gestión de riesgos

Una administración del riesgo integral, proactiva, en concordancia con el cumplimiento de las normativas vigentes y dentro de un marco de ética y transparencia, resulta fundamental para el crecimiento de nuestro negocio y el alcance de los objetivos estratégicos.

Nuestro sistema normativo y de gestión de riesgos continúa respondiendo a los mejores estándares y prácticas internacionales, detallando las responsabilidades tanto del Directorio como del resto de las áreas involucradas en nuestros procesos de medición, clasificación, mitigación y monitoreo de los riesgos administrados.

Durante 2023 conservamos la cartera de riesgos administrados, sin registrarse incrementos considerables de ningún indicador vinculado con las actividades aéreas, cuestiones ambientales o sociales. Desde el inicio de nuestras actividades mantenemos un compromiso permanentemente celoso por la protección de la seguridad operacional y el ambiente en el ejercicio de nuestras operaciones.

## Funciones de cada parte involucrada

### El Directorio

- ▼ Caracteriza la gestión de riesgos en la Organización, definiendo los niveles de riesgo aceptables para el logro de sus objetivos.
- ▼ Autoriza la Política de la Gestión Corporativa de Riesgos.
- ▼ Revisa y aprueba el presupuesto para enfrentar planes de mitigación de riesgos críticos.

### El 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.
- ▼ Asegura que la Política Corporativa de Gestión de Riesgos se aplique en las actividades actuales o futuras de Aeropuertos Argentina.

### El Comité de Auditoría

- ▼ Propone la estrategia de Gestión de Riesgos y supervisa su funcionamiento.
- ▼ Establece los criterios de aceptación de los riesgos gestionados por Aeropuertos Argentina.
- ▼ 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.

### Los gerentes de las distintas áreas de la empresa

- ▼ Aseguran el cumplimiento de los criterios establecidos en la Política Corporativa de Gestión de Riesgos Aeropuertos Argentina.

Controlamos de manera eficaz y eficiente a todos los riesgos a nuestro alcance durante 2023 –incluyendo estas cuestiones puntuales en cada obra de infraestructura llevada a cabo por medios propios y/o con terceros contratados–. Esto permitió concretamente la conexión segura de personas, bienes y culturas, promoviendo un mundo mejor desde nuestro rol en la industria del transporte aéreo.

#### Gestión de crisis y planes de continuidad del negocio

Como es habitual en nuestras actividades operativas dentro de Aeropuertos Argentina, cada aeropuerto de la concesión revisa, ensaya, evalúa y adopta distintos planes de emergencia y manejo de crisis que aseguran la minimización de posibles impactos adversos en nuestros aeropuertos y sus comunidades, y la continuidad de nuestro negocio.

Los Planes de Manejos de Crisis y de Continuidad del negocio que se encuentran actualmente vigentes, observan las regulaciones, estándares y mejores prácticas en la materia.

#### Seguridad de la información

En lo concerniente a la fiabilidad de la información contable y financiera, así como para evaluar la eficacia de los controles internos y gestionar los riesgos, seguimos empleando los Marcos Integrados de Control Interno (Informe COSO 2013) y de Gestión de Riesgos Corporativos (2017) desarrollados por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (C.O.S.O.)*.





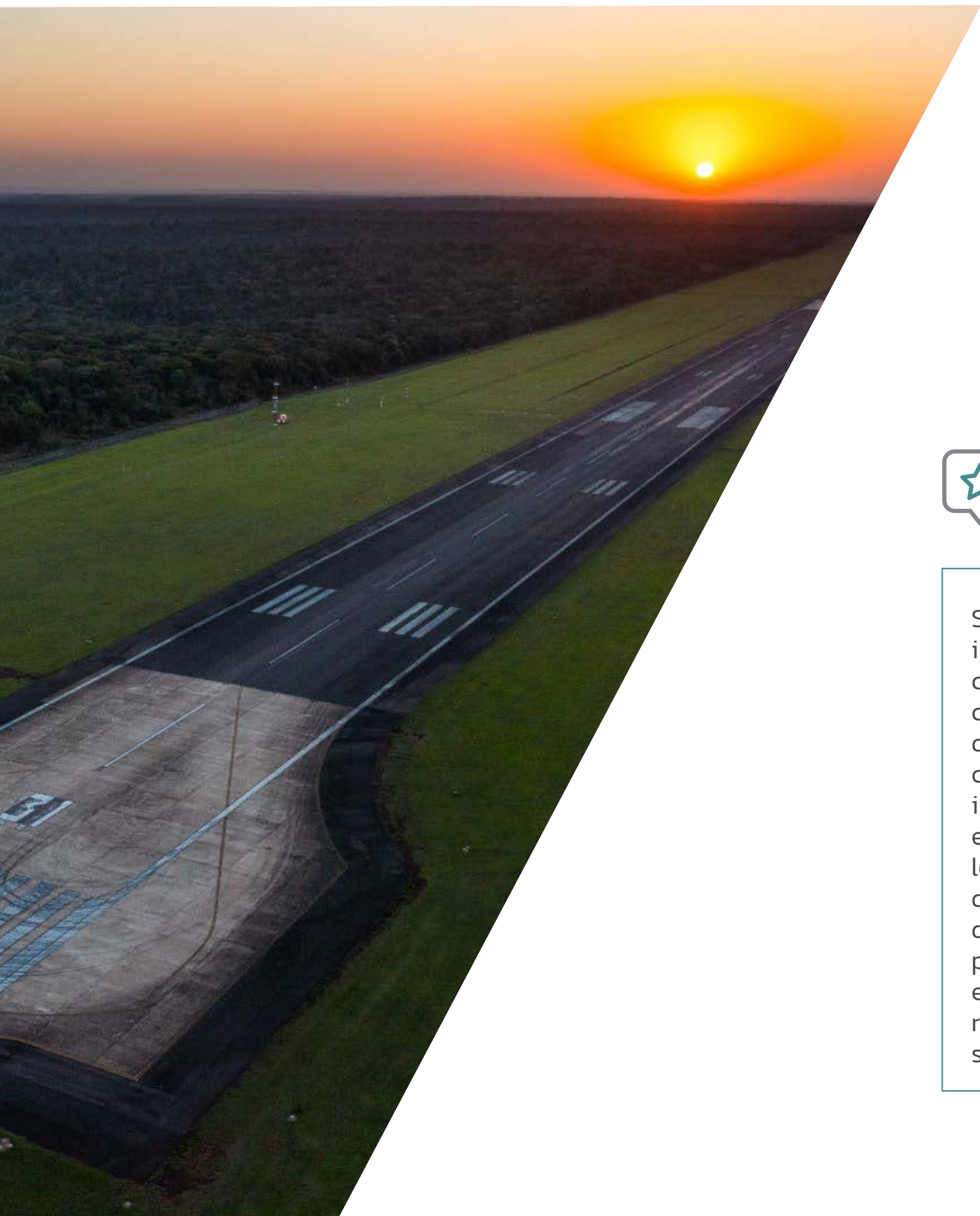
Esquel

# 02.



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

## Sustentabilidad



Somos líderes en nuestra industria, estamos comprometidos con una economía baja en carbono, promovemos equipos de trabajo diversos y respetuosos con el ambiente, e invertimos en infraestructura innovadora para el beneficio de las comunidades locales. Impulsamos el desarrollo económico y social de los destinos donde estamos presentes colaborando con socios estratégicos y asumiendo nuestra responsabilidad con el desarrollo sostenible.

# Aerpuertos Argentina y la sustentabilidad

En Aerpuertos Argentina, priorizamos a las personas, la comunidad y el ambiente en nuestras operaciones.

naturales. Conectamos a millones de personas mientras avanzamos hacia un desarrollo sostenible a nivel local y global.

Nos centramos en satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés para ofrecer servicios de calidad, infraestructura innovadora y seguridad. Trabajamos en alianza con socios clave para abordar las demandas de manera integral y crear oportunidades de crecimiento personal y profesional. Promovemos la inclusión a través de la salud, la educación, el arte y la cultura, e impulsamos el desarrollo del turismo sostenible como parte estratégica de nuestro negocio. Estamos comprometidos con la reducción de nuestra huella de carbono y la gestión eficiente de recursos

En 2022, lanzamos formalmente nuestra estrategia de sostenibilidad de CAAP bajo los 5 pilares globales, adaptándola a nuestra visión local y comprometiendo a todos nuestros colaboradores a trabajar juntos para alcanzar nuestros objetivos.



### 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.

- ▼ Encuestas de satisfacción de forma presencial y virtual
- ▼ Capacitación en Ser Anfitriones
- ▼ Videos informativos sobre el vocabulario general de la Lengua de Señas
- ▼ Propuesta de sellos alimenticios



### Fortalecer una cultura de innovación, agilidad e inclusión

Nuestros empleados son nuestro activo más importante. Nos importa su bienestar y el 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.

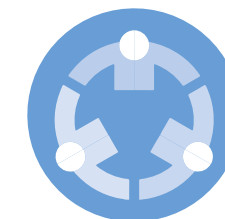
- ▼ Programa de prácticas profesionales
- ▼ Alianza con DISCAR
- ▼ Programa Incubadora de Talento – Camada XXIII
- ▼ Capacitación en lengua de señas
- ▼ Asistencias a pasajeros enmarcados dentro de la condición del espectro autista (CEA)



### 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.

- ▼ Inversión en infraestructura
- ▼ Generación de empleo a través de obras de infraestructura



### 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.

- ▼ Orquesta Aeropuertos Argentina para jóvenes de entre 15 y 23 años
- ▼ Acompañamiento al Hospital Universitario Interzonal de Ezeiza Dr. Alberto Antranik Eurnekian
- ▼ Apoyo a la Asociación Civil Amaltea
- ▼ Convenio de Colaboración junto a Cruz Roja Argentina
- ▼ Turismo Sostenible: Firma de convenio con UCASAL por curso Anfitrión Sostenible. (Eje: Anfitrión).



### 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.

- ▼ Política de Medio Ambiente
- ▼ Turismo Sustentable: Lanzamiento de “Destino Plástico Cero”. (Eje: Pasajero).
- ▼ Proyecto de concientización: “Pasajero Sustentable”.
- ▼ Ampliación de la medición de la huella de carbono
- ▼ Proyecto de optimización y eficiencia energética y compra de energía verde en Ezeiza.
- ▼ Ampliación del Programa de Gestión Integral de Residuos
- ▼ Creación de una Mesa de Clima y Comité Climático.

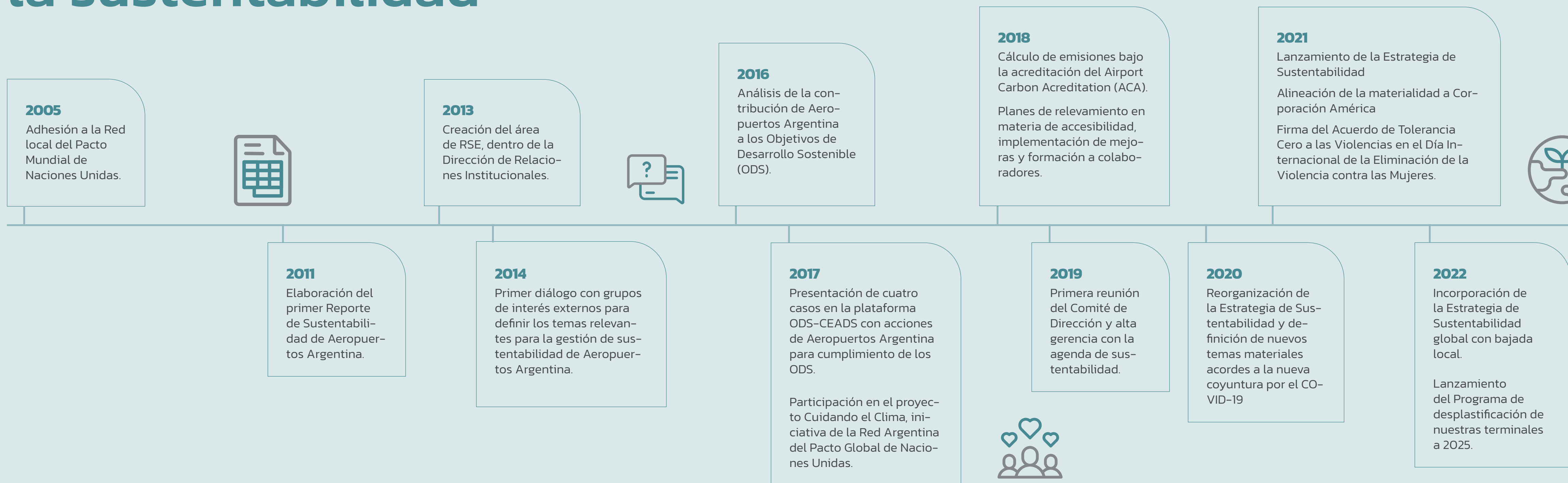
# Compromiso con los ODS

Nos comprometemos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y el Acuerdo de París. A través de nuestras acciones de triple impacto, contribuimos al cumplimiento de estas metas. Identificamos los ODS donde generamos mayor valor y alineamos nuestra estrategia con sus objetivos para formar parte de la Agenda 2030 global.





# Avance de nuestro compromiso por la sustentabilidad

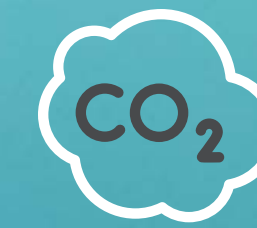




# Hitos 2023



Inicio del Programa de desplastificación, logrando una reducción de 12% de consumo de plástico de un solo uso en 11 aeropuertos de todo el país.



Reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> en Ezeiza a partir del abastecimiento del 69% de fuentes renovables.



6 aeropuertos alcanzaron la certificación ACA (alcance 1) con la medición de la huella de carbono, alcance 1: (Bariloche, Salta, Jujuy, Paraná, Río Gallegos y Tucumán).



Lanzamiento del Programa Soy Anfitrión del Turismo Sostenible, y firma de convenio con la Universidad de Salta (UCASAL) para desarrollar el "Curso de Anfitriones del Turismo Sostenible".

**Turismo sustentable:  
volvemos a viajar de otra manera**

El turismo sostenible se define por su adhesión a los principios de sostenibilidad, que buscan minimizar el impacto sobre el medio ambiente y la cultura local, al tiempo que promueven la generación de ingresos y empleo para las comunidades locales. Es esencial considerar tanto las repercusiones actuales como futuras del destino.

Como líderes de la industria y promotores del desarrollo sostenible en nuestro país, en Aeropuertos Argentina impulsamos proyectos y programas en los 35 destinos donde operamos para el desarrollo de un turismo más sostenible<sup>1</sup>.

Reconocemos el papel crucial del turismo sostenible en la generación de empleo y prosperidad a nivel global y a su vez en el desarrollo de los destinos. Por ello, hemos desarrollado el Programa de Turismo Sustentable, conscientes de su capacidad para impulsar el desarrollo sociocultural, ambiental y económico de los destinos y comunidades donde operamos.

<sup>1</sup> Entre ellos el Programa Soy Anfitrión. Para más información ver los capítulos de Impacto social y Experiencia de este Reporte

**Pilares del movimiento  
"viajero sustentable"**



**Destino sustentable**

Trabajamos para fomentar la conciencia ambiental de nuestros pasajeros a la hora de planificar un viaje, proporcionando información sobre destinos que valoran la sostenibilidad, medidas que pueden tomar durante su estadía y opciones para adquirir productos de origen local.



**Anfitriones**

Compartimos información sobre prácticas que contribuyen al desarrollo sostenible de nuestra industria y la sociedad en su conjunto, como la importancia de apoyar las economías locales, limitar el uso de energía, agua y combustibles fósiles, y reducir la generación de residuos durante las estadías.



**Viajero sustentable**

Promovemos la cultura de ser un viajero sustentable, entendiendo que va más allá del destino elegido. Se trata de viajar generando el menor daño posible al medio ambiente y promoviendo el desarrollo de las comunidades locales.

# Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Creemos que el diálogo y el intercambio de ideas con nuestros grupos de interés son fundamentales para potenciar nuestro negocio. Por ello, mantenemos canales de comunicación ágiles, seguros y eficientes con los actores clave y avanzamos en 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 <sup>2</sup> , 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 <sup>3</sup>	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, capacitaciones, encuentros presenciales y elaboración de informes sobre las actividades y resultados de la compañía.

<sup>2</sup> Utilizadas en el proceso de contratación para entendimiento por ambas partes.

<sup>3</sup> 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 doble materialidad

A la luz de la nueva regulación en materia de divulgación no financiera ASG (ambiental, social y de gobernanza) a nivel global, y de las crecientes demandas de los inversores y grupos de interés; este año desde CAAP y en Aeropuertos Argentina en 2023 comenzamos a realizar un análisis de doble materialidad en cumplimiento con la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) adoptada por la Comisión Europea y las Normas Europeas de Informes de Sostenibilidad (NEIS).

De esta forma, iniciamos un proceso de identificación de los temas materiales desde la perspectiva de un análisis de impactos financieros y no financieros, evaluando las consecuencias que temas de agenda ambiental y social pueden tener en nuestro negocio y los efectos que nuestras operaciones provocan en el desarrollo sostenible. Este ejercicio se encuentra aún en proceso de validación, por lo cual en el Reporte 2023 publicamos los temas definidos en el ejercicio anterior, teniendo como desafío actualizarlos para 2024.

Tema material	Pilar de sustentabilidad asociado	Impactos	Alcance
<b>Negocios</b>			
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 el 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, de recursos humanos, 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
<b>Ambiente</b>			
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 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
<b>Social <sup>4</sup></b>			
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

<sup>4</sup> Para más información sobre la Estrategia de inversión social privada, ver capítulo de Impacto Social de este Reporte.





Bariloche

# 03.



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

## Experiencia

Superando las expectativas de nuestros clientes



# Crecimiento constante

# 43.646.581

Total movimiento de pasajeros  
(vs 32.699.846 en 2022)

# 192.076

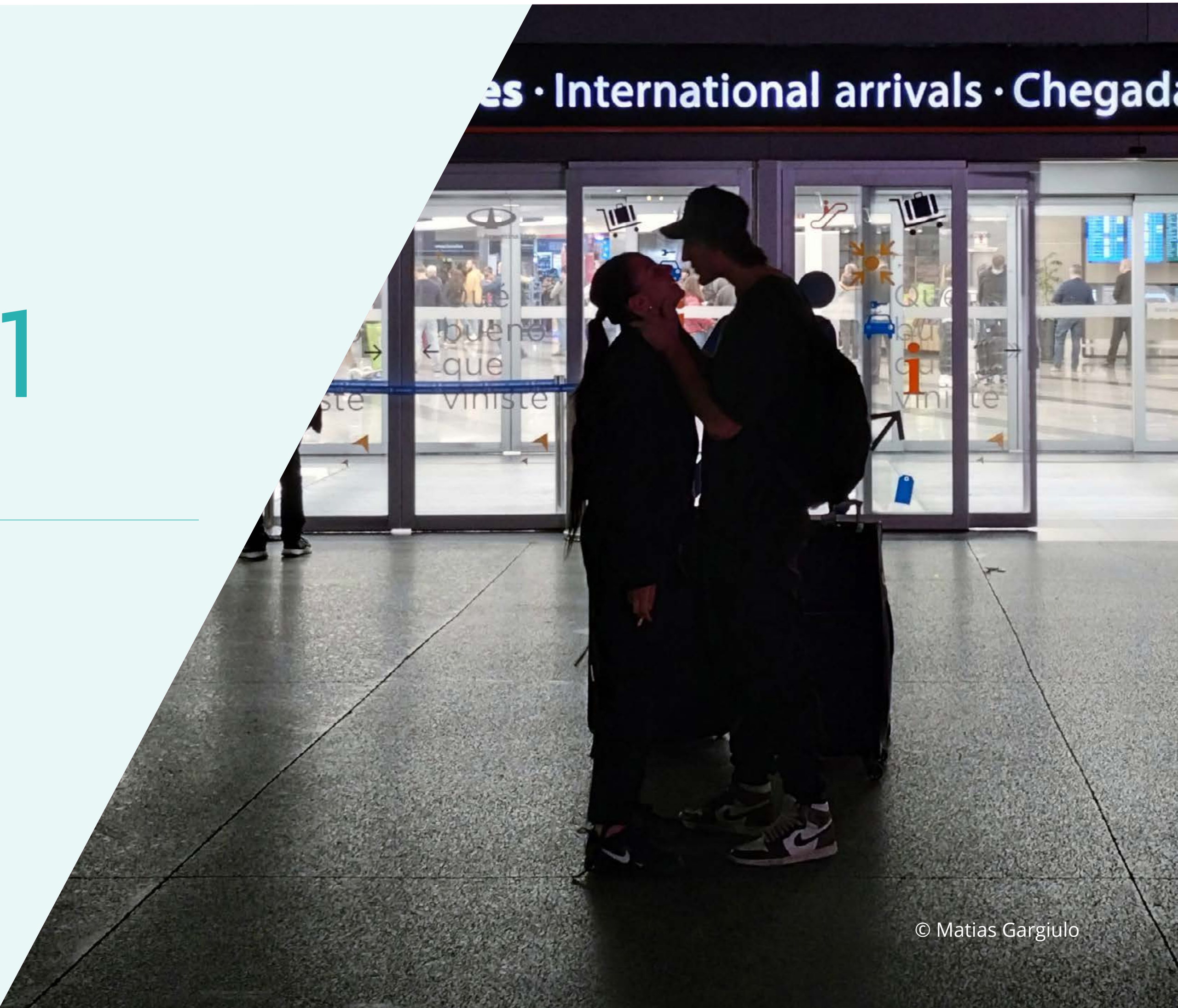
Total movimiento de carga (tn)  
(vs 181.304 en 2022)

# 394.771

Total movimiento de aeronaves  
(vs 370.710 en 2022)



Contamos con un equipo apasionado por superar las expectativas de los pasajeros y personas que transitan en los aeropuertos. El objetivo es convertir la experiencia de viajar en un momento memorable. Este capital humano se complementa con la modernidad de la infraestructura de vanguardia que se fusiona con la calidad, la comodidad, la seguridad y la accesibilidad para todos.



© Matias Gargiulo



Movimiento de Pasajeros	2022	2023	EZE	AEP	Noreste	Sur	Oeste
Nacional	23.016.606	30.515.783	3.095.294	11.486.999	5.049.235	5.524.887	5.359.368
Internacional	8.610.963	11.717.025	7.466.914	3.160.061	505.796	67.501	516.753
Tránsito	1.072.277	1.413.773	264.034	974.793	40.161	76.129	58.656
<b>Total</b>	<b>32.699.846</b>	<b>43.646.581</b>	<b>10.826.242</b>	<b>15.621.853</b>	<b>5.595.192</b>	<b>5.668.517</b>	<b>5.934.777</b>



Movimiento de Carga (tn)	2022	2023	EZE	AEP	Noreste	Sur	Oeste
Nacional	2.513	5.875	-	-	346	4.456	1.074
Internacional	164.029	173.056	170.475	1.181	977	1	422
Correo	14.762	13.144	13.123	-	6	12	3
<b>Total</b>	<b>181.304</b>	<b>192.076</b>	<b>183.599</b>	<b>1.181</b>	<b>1.320</b>	<b>4.469</b>	<b>1.499</b>



Movimiento de Aeronaves	2022	2023	EZE	AEP	Noreste	Sur	Oeste
Aeronaves de Pasajeros	251.159	314.978	61.498	116.419	43.303	46.135	47.623
Aeronaves de Carga	5.782	6.757	6.320	3	33	329	72
Otros	113.759	73.036	4.489	11.272	18.558	15.213	23.504
<b>Total</b>	<b>370.710</b>	<b>394.771</b>	<b>72.307</b>	<b>127.694</b>	<b>61.894</b>	<b>61.677</b>	<b>71.199</b>



Movimientos de Aeropuertos Argentina Cargas en 2023	2022	2023
Cantidad de clientes	14.897	14.915
Estadía promedio anual	7,73	8,47
Movimiento de carga anual TN (Orsna)	182.491	189.775

# El recorrido del pasajero

Tenemos el compromiso de brindar una experiencia de viaje de calidad, junto a diversos actores de la comunidad aeroportuaria para acompañar a nuestros pasajeros en cada etapa de su recorrido dentro de nuestras terminales.

El mismo recorrido se realiza, pero a la inversa, una vez que arriban a nuestras terminales.



# Nuestros clientes

Nuestros clientes son las empresas que ofrecen servicios dentro de nuestras terminales para nuestros pasajeros. Con ellos tenemos el compromiso de brindar un ambiente de trabajo seguro y eficiente, y trabajar articuladamente en la construcción de un ecosistema aeroportuario que ofrezca servicio de excelencia, atención personalizada, y productos de alta calidad, cuidando el impacto en el ambiente y el respeto por las personas. Asimismo, nos esforzamos por crear espacios agradables, limpios, cómodos y seguros para todos nuestros usuarios.

# 1.049

**Total clientes**  
(vs 1.259 en 2022)

Cantidad de clientes	2022	2023	EZE	AEP <sup>(1)</sup>	Noreste	Sur	Oeste
Retail (locales comerciales)(2)	79	87	30	7	25	14	11
Gastronómicos	91	95	33	13	22	13	14
Líneas áreas (7)	70	59	31	7	7	5	9
Petroleras / estación de servicio	7	7	1	3	2	1	0
Publicidad	375	344	150	44	-	51	99
Servicios de asistencia al pasajero (3)	41	69	32	8	7	9	13
Mobility (transporte y parking) (4)	148	147	22	11	41	20	53
Servicios a terceros (5)	241	180	65	27	-	16	72
Servicios a aeronaves (6)	207	61	14	3	21	9	14
<b>Total</b>	<b>1.259</b>	<b>1.049</b>	<b>378</b>	<b>123</b>	<b>125</b>	<b>138</b>	<b>285</b>

(1) Incluye FDO.

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

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

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

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

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

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

# Medición de la satisfacción

Con el objetivo de mejorar la calidad de la experiencia de nuestros pasajeros, realizamos encuestas internas de satisfacción en 21 aeropuertos.

Los resultados de este año reflejan una percepción positiva por parte de nuestros pasajeros, proporcionándonos información valiosa sobre los aspectos más apreciados y áreas de mejora en nuestros servicios aeroportuarios.

En Ezeiza establecimos un comité de encuestas, formado por equipos de las gerencias del área de Comercial, Marketing, Estrategia, Operaciones, Sistemas y *Customer Experience*, el cual se reúne para garantizar una dirección clara y consistente en superar las expectativas de nuestros clientes.

A partir de los resultados de las encuestas, realizamos planes de mejoras implementados en función a los resultados obtenidos. Entre ellos, nuevas opciones de entretenimiento y ocio, mejoras en la relación calidad-precio en restaurantes y tiendas, disponibilidad de bancos, cajeros y nuevas salas VIP.

## 23.032

Encuestas realizadas

## 3,79/5

de Satisfacción general

### Aspectos más valorados:

- ▼ Cortesía y amabilidad del personal
- ▼ "Facilidad para encontrar el camino"

### Aspectos menos valorados:

- ▼ Opciones de entretenimiento y ocio
- ▼ Relación precio-calidad en restaurantes y tiendas
- ▼ Disponibilidad de bancos/cajeros y sala VIP



Promedio anual  
2023

3,81 Aeroparque	3,77 Bariloche	4,09 Catamarca	4,18 Comodoro Rivadavia	4,03 Córdoba
4,07 Ezeiza	3,19 Formosa	3,84 Iguazú	3,84 Jujuy	4,14 Mar del Plata
3,81 Mendoza	3,82 Paraná	3,44 Posadas	3,71 Puerto Madryn	3,68 Resistencia
3,46 Río Cuarto	3,21 Río Gallegos	3,92 Río Grande	3,97 Salta	3,27 San Juan
3,01 Santiago del Estero	3,18 Tucumán	4,48 Termas de Río Hondo		



Recibimos el premio *Airport Customer Experience Accreditation Level 1* by ACI en Ezeiza.



**Diagnóstico Integral de Procesos**

Durante el último trimestre, llevamos a cabo un exhaustivo relevamiento del 100% de los procesos en el área de atención al cliente. Este análisis integral incluyó 90 entrevistas con administradores, jefes de experiencia, responsables de atención al cliente y auxiliares, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en herramientas, documentos, capacitaciones y gestiones del área. Este enfoque proactivo nos ha permitido implementar mejoras estratégicas, optimizando la eficiencia operativa.

# Mejoras implementadas para una atención diferencial

Como nuestra misión es hacer que el paso de nuestros pasajeros por el aeropuerto sea positivo, en 2023 implementamos mejoras, programas e iniciativas para lograr una experiencia diferenciadora.

## Aeroparque

- ▼ Incrementamos el número de mesas y sillas tanto en embarque nacional como en el internacional y también en el patio de comidas.
- ▼ Agregamos puntos de carga a lo largo del aeropuerto y 200 carros portamaletas.
- ▼ Actualizamos los *kits* para personas con CEA y personas ciegas para así poder mejorar la experiencia no sólo de un grupo de pasajeros sino de todos.
- ▼ Generamos un espacio *kids friendly* en la zona de embarque nacional y un nuevo espacio millenial en la planta alta de la zona pública.

## Ezeiza

- ▼ Inauguramos el Programa Soy Anfitrión en donde nuestro objetivo es que nuestros anfitriones del equipo de Experiencia

cuenten con un morral donde puedan transportar libritos y caramelos para entregar a familias con niños. También, disponemos de baterías portátiles para nuestros pasajeros. A su vez, tenemos el objetivo dentro de nuestra "Misión filas" de reducir el impacto de las filas de espera y optimizar los tiempos de procesamiento de los pasajeros en los puntos de chequeo y control.

- ▼ Inauguramos, dentro del programa *Pet Friendly*, una nueva área para que los pasajeros que viajen con mascotas puedan disfrutar y estar tranquilos; y les entregamos *kits* de regalo para mascotas.
- ▼ Para la apertura de la Nueva Terminal de Partidas, renovamos el espacio *Kids Friendly* que se encuentra en la Puerta 5, en donde inauguramos baños familiares; y entregamos *kits* para colorear y souvenirs para el Día del Niño. También realizamos diferentes acciones para chicos durante las vacaciones de invierno.
- ▼ Realizamos la Exposición Artística Volarte, una exposición itinerante desarrollada por medio de módulos digitales.

▼ Recibimos delegaciones deportivas que requerían asistencias especiales:

- Los Toros, representando a Argentina en el Mundial de fútbol de sordos en Malasia.
- La Selección Nacional de Powerchair Football de Argentina, quienes compitieron en el Mundial de Fútbol Powerchair en Sydney.
- La Selección Argentina Femenina de Futsal de personas sordas, que viajó al Mundial en Brasil.

## Sur

- ▼ Firmamos una alianza con Via Bariloche y colocamos un stand para poder retirar los pases del cerro directo desde el Aeropuerto de Bariloche.
- ▼ Firmamos una alianza con AZ para poder generar un espacio de Audiolibros, en Bariloche.
- ▼ Instalamos una plaza blanda con STAR TOY, una juguetería, en Mar del Plata.
- ▼ Reemplazamos toda la señalética exterior por cartelería nueva en Bariloche.
- ▼ Inauguramos un nuevo espacio *Pet Friendly* en Bariloche.

## Noreste

- ▼ Incorporamos sectores de juegos para niños en los aeropuertos de Iguazú, Posadas y Paraná.
- ▼ Agregamos libros de actividades y pinturas en los aeropuertos de Iguazú, Posadas, Paraná, Córdoba y Resistencia.
- ▼ Colocamos *child protection seats* en los baños de Córdoba e Iguazú.
- ▼ Instalamos dos bares bajo la modalidad de *Food Trucks* en Córdoba.
- ▼ Inauguramos nuevos locales con diferentes alternativas de comida: Hard Rock Café en Córdoba e Iguazú, Tostado en Córdoba y Café Martínez en Iguazú.
- ▼ Inauguramos un nuevo stand de atención al cliente en Córdoba e Iguazú.

## Oeste

- ▼ Incorporamos la opción de retiro de cochecitos de forma gratuita para bebés en el stand de atención al cliente de Mendoza y Salta.
- ▼ Inauguramos un espacio *Kids Friendly* en el aeropuerto de Mendoza.

- ▼ Logramos negociar mejoras en la prestación de los servicios gastronómicos en todos los aeropuertos.
- ▼ Inauguramos nuevos locales gastronómicos en Mendoza, Salta, Jujuy y San Juan.



### Curso Anfitriones del Turismo Sostenible <sup>1</sup>

En 2022 firmamos un convenio con la Universidad de Salta (UCASAL) para desarrollar el "Curso Anfitriones del Turismo Sostenible". En 2023 organizamos tres ediciones de 4 módulos dictados bajo una modalidad 100% virtual y 100% gratuita.

<sup>1</sup> Para más información ver capítulo de Comunidad de este reporte



### VIP CLUB

Para mejorar la experiencia de nuestros pasajeros VIP, renovamos y ampliamos diversas áreas en los aeropuertos para ofrecer una experiencia más completa. Por ejemplo, mejoramos e inauguramos en Ezeiza nuevos salones de AMAE. En Aeroparque inauguramos salones de AMAE y Aerolíneas Argentinas completando así el proyecto de ampliación y mejora iniciado en julio de 2022. A su vez, habilitamos la cocina conjunta, lo que nos permitió darle un *upgrade* a la oferta gastronómica para cumplir con las expectativas de nuestros pasajeros. También abrimos salones AMAE en Iguazú y Córdoba.

Por otro lado, el servicio de *parking* VIP de Aeroparque también tuvo sus mejoras ya que reubicamos y señalizamos las cocheras exclusivas. Además, incorporamos vigilancia las 24 horas y sumamos el servicio de *valet parking* con *meet and assist* en arribos y partidas, un beneficio que es exclusi-

vo para nuestros socios. Por último, sumamos dos vehículos de alta gama a nuestra flota en Aeroparque a partir de un acuerdo con la empresa DS Automóviles, lo que nos permite incrementar la calidad del servicio.

En Ezeiza, implementamos el Servicio de Concierge con atención personalizada exclusivamente para nuestros socios. Sumamos cocheras exclusivas en E2, Nivel-2, que fueron elegidas estratégicamente para que el socio VipClub Ezeiza ingrese directamente a la Nueva Terminal de Partidas. A su vez, incorporamos seguridad las 24 horas dentro del *parking*,

Remodelamos las salas de Partidas y Arribos, incorporando dispensers de agua AQUA y vino NEWINE. Desde julio de 2023, nuestros socios pueden hacer su orden de comida a través de un QR. Un aspecto para destacar es que el menú tiene tags en los alimentos (Sin TACC, Vegano, Vegetariano, etc.) ya que este año sumamos una gran variedad de oferta de alimentos sin TACC y vegetarianos y a su vez sumamos un menú exclusivo de 10 minutos. También, cuentan con la posibilidad de llamar al staff de cocina desde su celular, para que así todos puedan comer tranquilos y sin tener que preocuparse.

Por último, incorporamos juegos para niños, regalos para mascotas y entrega de regalos de fin de año para nuestros socios. En los aeropuertos de la Unidad de Negocios Oeste, tercerizamos las Salas VIP con la em-

presa Crossracer Transport Services S.A. Remodelamos la sala de Mendoza brindando un mejor servicio al pasajero, con mejoras en la atención y en la prestación VIP en el embarque del aeropuerto.

### Parking

#### Ezeiza

Incorporamos 600 nuevas cocheras E4 de Larga Estadía que cuentan con un nuevo control de acceso. También, cambiamos el servicio de traslado para un mejor servicio e incorporamos vehículos eléctricos con mayor frecuencia. Se instalaron 25 nuevas cámaras de seguridad y para el control de ocupación dentro de las áreas E1-E3-E4-E5.

Para poder agilizar y facilitar la salida, logramos añadir la lectura de patente de los autos con Ticket pagos, sin cargo, autorizados y abonados. Este nuevo método, favorece la salida automática. A su vez, comenzamos a implementar el pago con QR e instalamos nuevos Posnet en la salida principal que permitieron integrar el pago a través de Mercado Pago.

Por último, potenciamos el *Valet Parking* al incluirlo en la Tienda Online, logrando un crecimiento del uso de este servicio.



### Aeroparque

Incorporamos la segmentación de los estacionamientos por hora y por estadía, actualizamos la señalética dentro del *parking* para poder facilitar el conteo de cocheras disponibles y que el pasajero encuentre su lugar rápidamente. También, instalamos el Sistema Aforo en el *parking* Río.

Además, activamos los ATM de autoservicio tanto en el estacionamiento Sur como en el Río, lo que logra agilizar el pago de nuestros servicios.

Logramos aumentar la capacidad de cocheras para pasajeros en un 22% a través del cambio de permisionario de *Valet Parking*.

Por último, implementamos una parada específica para las aplicaciones de traslado, mejorando el flujo en las entradas a

nuestro aeropuerto.

### Noreste

Implementamos mejoras en infraestructura dentro del *parking* del aeropuerto de Córdoba. Realizamos el cambio de semáforos de las vías de ingreso y egreso vehicular, dejándolos 100% operativos. Además, incorporamos nuevos espacios para los autos alquilados e inauguramos una playa de rentadoras con 92 espacios para la operación de entrega y retiro de vehículos.

### Sur

Comenzamos a brindar el servicio de larga estadía en el aeropuerto de Comodoro Rivadavia para brindarles a nuestros pasajeros una mayor comodidad. A su vez, mejoramos la infraestructura de las oficinas y de las garitas de Bariloche. Por último, logramos implementar el Programa de Integridad para permisionarios.

### Oeste

Reorganizamos el estacionamiento de las rentadoras en Mendoza y Salta. Para lograrlo, trabajamos en conjunto entre las áreas de Comercial, Administración y Experiencia para poder definir y codificar los espacios asignados para el estacionamiento de las rentadoras. También, mejoramos el uso de los espacios en la playa de estacionamiento para pasajeros.



## Servicios gastronómicos

En Ezeiza ofrecemos una amplia y diversa oferta gastronómica diseñada para satisfacer las necesidades de pasajeros, acompañantes y la comunidad aeroportuaria en general. Esta incluye marcas reconocidas y valoradas por los usuarios. La política de precios de Aeropuertos Argentina exige que los locales mantengan precios comparables a los de sus establecimientos fuera del aeropuerto, lo que garantiza transparencia y permite a los pasajeros elegir la opción más conveniente.

Asimismo, estamos implementando programas para identificar la oferta gastronómica y desarrollando acciones que promuevan la sustentabilidad, tanto desde una perspectiva ambiental como de bienestar para las personas. Entre estos programas se encuentra el Proyecto Destino Plástico Cero, que busca eliminar el uso de plásticos de un solo uso en nuestras terminales.

Activaciones para los pasajeros de la mano de los prestadores:

- ▼ Inauguración del local Narda de Viaje (Narda Lepes) en Ezeiza.
- ▼ Inauguración de los locales de Pizza Zën en Ezeiza y Aeroparque.

Por su parte, en Aeroparque, durante 2023, abrimos nuevas ofertas gastronómicas para nuestros pasajeros, ofreciendo de esta forma diferentes alternativas. Además, incorporamos una nueva góndola *take away* de Havanna en la zona de Preembarque Doméstico y, Atalaya en el Patio de Comidas. También, reorganizamos y mejoramos la propuesta global de la modalidad Food Trucks cambiando de marcas e incorporando la marca Pani.

Para poder tener una mejor organización renovamos el servicio gastronómico en

San Fernando, cambiando a una marca reconocida, Alma café e implementamos una mejora en la carta. También, aumentamos la capacidad de *seating*.

En los aeropuertos de Bariloche, Bahía Blanca, Mar del Plata y Viedma abrimos locales con diferentes alternativas de comida. Además, en Bariloche contamos con una barra de Kandahar con modalidad *Take Away* en la zona de embarque y realizamos la apertura de una barra de The Coffee Store en Bahía Blanca.

En los aeropuertos de la Unidad de Negocios Oeste, trabajamos para que todos los locales gastronómicos posean al menos una opción de menú para celíacos, veganos e infantiles.



### Capacitación sobre celiaquía

Continuamos con el foco en lograr que nuestros aeropuertos ofrezcan productos aptos para celíacos y así poder ofrecerle una amplia variedad de alimentos a nuestros pasajeros.

Durante 2023, seguimos realizando diferentes capacitaciones sobre celiaquía en diferentes aeropuertos de Noreste y en el Aeropuerto de Ezeiza. A su vez, se hicieron tres eventos para celíacos en Aeroparque, Ezeiza e Interior, todos en el mes de septiembre, con la participación de 50 inscriptos.

El objetivo principal es formar al personal de la comunidad aeroportuaria para identificar y abordar las circunstancias que enfrentan las personas con celiaquía. Estamos trabajando en conjunto con las marcas para ampliar la variedad de productos disponibles en los locales, así como para garantizar la presencia de la identificación adecuada, incluyendo el logo de certificación y mejorar la visibilidad de productos sin gluten.

Este esfuerzo conjunto refleja nuestro compromiso con la inclusión y el bienestar de todos los pasajeros y visitantes que transitan por nuestros aeropuertos.

## My Pod Capsule Boutique

Con el objetivo de continuar mejorando la experiencia de los viajeros, inauguramos en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza “My Pod Boutique Capsule”, un espacio de servicios innovador y ecológico, con detalles de diseño y confort únicos.

Las instalaciones incluyen habitaciones de diseño individuales, amplias y confortables, en dos versiones según su tamaño (*Maxi Pod* y *Mini Pod*), servicios de duchas individuales, *lockers* auto-gestionables para el guardado de equipaje, salas de reunión y *coworking*. Todos los sectores son accesibles para personas con movilidad reducida.

Este proyecto está pensado especialmente para suplir las necesidades de aquellos pasajeros cuyos vuelos se encuentren demorados, que lleguen o partan en horarios incómodos o que tienen largos tiempos de espera entre conexiones. Por esto, el horario de disponibilidad de los servicios es de 24 horas, los 7 días de la semana. Además, por su ubicación estratégica dentro del aeropuerto, se puede acceder caminando desde las terminales de embarque.

A partir de noviembre abrió sus puertas al público en general que puede disponer de las instalaciones realizando la reserva a través de la página *web* <https://mypod-capsule.com>. Cada uno de los servicios se adquieren por hora y se deben seleccionar de manera particular, aunque también se ofrecen combos que combinan dos o más servicios.

My pod Airport Boutique Capsule se construyó junto con UNIMOD (GRUPO AZZO) especializados en la construcción off site con tecnología de vanguardia. UNIMOD fabrica edificios modulares en 3 dimensiones, de manera completa e integral en sus talleres. Este sistema tiene diversas ventajas, como la reducción de tiempos de construcción y la flexibilidad en diseño y futuras modificaciones. Además, se trata de un proceso sustentable debido al menor consumo de agua durante la construcción, el aumento de eficiencia

energética (aislamiento térmico), la disminución de desperdicios en obra, la utilización de materiales reciclables y la reducción del impacto ambiental.

Para este proyecto se utilizaron 12 edificios modulares transportables, que cubren una superficie de 330 m<sup>2</sup>, mientras que el hall principal, pieza que actúa como conector de cada módulo, se edificó a través del sistema de Steel Frame directamente en el terreno existente.





# Contactos con los pasajeros: canales de comunicación y diálogo



La comunicación con los pasajeros, la comunidad aeroportuaria, los colaboradores y quienes transitan en nuestras terminales es clave para la experiencia, la seguridad, el servicio de calidad y la generación de un viaje exitoso. Es por eso que contamos con diferentes canales de comunicación y diálogo para informar, escuchar, responder y brindar una excelente atención.

Dentro de este año implementamos mejoras en el área de atención al cliente para potenciar la eficiencia, calidad y experiencia de nuestros pasajeros. Entre ellos, destacamos el nuevo IVR y Chatbot Conversacional que nos permite facilitar la experiencia de nuestros clientes durante las llamadas con un promedio mensual de 24.000 llamadas y de 12.000 mensajes.

## Omnicanalidad con pasajeros

- ▼ 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.

## Canales digitales

### Página web

3.084.720

Nuevos usuarios  
No podemos comparar los datos 2022/2023

12.717.067

Número de sesiones  
No podemos comparar los datos 2022/2023

### Pantallas digitales

1.570

vs 1.570 en 2022

1.384

Pantallas con información de vuelo  
vs 1.374 en 2022

145

Pantallas con publicidad  
vs 156 en 2022

41

Pantallas con información sobre personas buscadas  
vs 40 en 2022

### Conectividad

691

Antenas  
vs 680 en 2022

7.153.396

Dispositivos conectados  
vs 6.998.116 en 2022

### Redes sociales

79.493

Facebook  
vs 75.000 en 2022

392.837

LinkedIn  
vs 304.000 en 2022

143.779

Instagram  
vs 100.000 en 2022

8.280

Youtube  
vs 8.360 en 2022

47.334

Twitter  
vs 45.448 en 2022

Indicadores del Centro de Contactos de Experiencia del Cliente	2022	2023
Total de casos (Chat, APP y BOT)	132.538	167.348
Resueltos por BOT	76.210	93.083
Facebook (1)	2.665	2.549
Twitter (1)	14.398	4.343

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

## Comunicación ágil

Consideramos clave que nuestros clientes y pasajeros puedan ser escuchados y dialogar con nuestros equipos de forma ágil y constructiva. Para ello, nos apalancamos en las herramientas digitales y en la innovación para acercar las opiniones y expectativas a nuestro negocio y plan de acción.

### Wifi Gratuito

Para el servicio gratuito de WiFi, para nuestros pasajeros y la comunidad aeroportuaria, contamos con una infraestructura compuesta por 691 antenas distribuidas en todo el país. Durante 2023, registramos 7.153.396 dispositivos conectados en todas las terminales, con un tiempo promedio de conexión de 28 minutos. Para analizar el comportamiento de los usuarios, implementamos analíticas de uso para mejorar la calidad del servicio.

En el aeropuerto de Bariloche volvimos a aumentar la capacidad de megas para poder abastecer a todos los pasajeros y así poder agilizar la conectividad.

### Canales digitales

En cuanto a los canales de comunicación, este año transformamos nuestro enfoque, pasando de tener un objetivo centrado exclusivamente en el reconocimiento de marca a uno que abarca tanto el branding como el desempeño. Este lo denominamos brandformance (marca- performance en inglés). A partir de este modelo buscamos crear awareness de marca, como así también, promover productos y servicios que generen ingresos para la compañía.

Durante 2023 agregamos la información operativa y cambiamos el foco de los servicios para que esté 100% enfocado a las necesidades de los usuarios.

### Correo electrónico para los diferentes sectores comerciales

Entre las acciones realizadas en 2023, para lograr una comunicación ágil, destacamos que establecimos direcciones de correo electrónico de grupo para los distintos sectores comerciales, permitiendo una colaboración más efectiva entre estos y las operaciones de servicios adicionales. Este enfoque agiliza la comunicación no presencial al evitar pasar por el CAC (Centro de Atención al Cliente) y permite llegar directamente a las personas responsables de gestionar y ejecutar los servicios.

En cuanto al trabajo en redes sociales, trabajamos a partir de cuatro ejes estratégicos de contenido:

- ▼ Servicios con foco en el usuario: Informamos a nuestros pasajeros acerca de los diferentes servicios de gastronomía, estacionamiento, conectividad, retail, accesibilidad, VIP y traslados.
- ▼ Información operativa: Brindamos información en tiempo real sobre el estado de los accesos, demoras o cancelaciones, contingencias meteorológicas y el estado de los estacionamientos.
- ▼ Turismo sustentable: Ofrecemos servicios sustentables dentro de los aeropuertos, destinos en los que operamos. También, brindamos consejos para el aeropuerto y sobre qué hacer antes, durante y después de viajar.
- ▼ Información institucional: Nos encargamos de mostrar quiénes somos y qué hacemos, nuestros valores y compromisos.



En 2023, realizamos campañas, iniciativas y programas segmentados para acercar propuestas diferenciales.

### Campañas de comunicación y concientización

#### Nueva terminal de partidas de Ezeiza

Durante el período de abril a agosto, realizamos una campaña de comunicación para el lanzamiento de la Nueva Terminal de Partidas en Ezeiza. A través de esta campaña, proporcionamos información detallada a los pasajeros y los dirigimos hacia una página *web* donde pudieron obtener toda la información necesaria para organizar su llegada al aeropuerto, además de acceder a videos explicativos sobre el recorrido del viajero.

#### Tienda virtual

En octubre, lanzamos la campaña de nuestra nueva tienda online de Aeropuertos Argentina con el lema "ANTICIPARSE", invi-

tando a los usuarios a reservar productos y servicios para su viaje de manera ágil. En el transcurso de la campaña hasta diciembre de 2023, logramos llegar a una audiencia promedio de 6.522.657 personas. Obtuvimos un total de 319.349 clics y se mostraron 68.474.518 impresiones. Además, para dar a conocer nuestra tienda, realizamos acciones de Brand Content en medios reconocidos como Clarín y La Nación.

#### Destino plástico cero

Durante julio y septiembre, llevamos a cabo acciones en el marco de la campaña "Destino Plástico Cero" en Córdoba y en Ezeiza, con el objetivo de fomentar el consumo consciente entre nuestros pasajeros. Entre las acciones realizadas en el marco de la campaña, destacamos la creación de un mural utilizando plásticos recuperados del río de la Plata, entrega de *kits* de elementos para el consumo consciente

a los ganadores de una trivia sustentable y personalización en vivo por un reconocido artista local de regalos. <sup>2</sup>

#### Campaña de 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. Realizamos cuatro videos:

- ▼ presentación de todos los servicios.
- ▼ opciones gastronómicas.
- ▼ entretenimiento para niños en el aeropuerto.
- ▼ oferta de locales de retail.

<sup>2</sup> Para más información sobre el programa de "Destino Plástico Cero" ver capítulo de Ambiente de este Reporte.

### Programa para la comunidad aeroportuaria

Este Programa que nació en 2021 para la comunidad de Ezeiza, alcanzó en 2023 a 10.800 usuarios en la aplicación. Abarca los aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque y San Fernando, siendo este último el foco de nuestras últimas acciones. El programa apunta a ser líderes y referentes en la comunidad aeroportuaria. Está dirigido para empleados de todas las empresas que trabajan en los aeropuertos.

En 2023 organizamos dos eventos para la comunidad de Ezeiza, y también implementamos un formato de *newsletter* junto con actualizaciones a través de la comunidad de WhatsApp para el Aeropuerto de San Fernando.

Dentro de nuestras actividades, implementadas en Ezeiza destacamos las recorridas en la Nueva Terminal de Partidas con líneas aéreas para mejorar la experiencia, participación en simulacros, recorridas CAAP y participación en el Evento Inaugural. Aportamos mejoras y sugerencias desde nuestra perspectiva como anfitriones en áreas como servicios, señalética y disposición de layouts para optimizar la experiencia de los usuarios.

Desde el área comercial, colaboramos con el equipo de marketing para coordinar un evento con los locales comerciales en nuestro aeropuerto de Ezeiza, centrado en el tema de la sustentabilidad. Los permissionarios se unieron a la acción con degustaciones, premios y juegos temáticos. También organizamos una venta de garaje en la tienda Hard Rock, abierta al público en general.

Durante el evento, contamos con la participación de una banda en vivo seleccionada y promovida por Hard Rock, además de una propuesta gastronómica orientada hacia la iniciativa de Destino Plástico Cero, reflejando así nuestro compromiso con prácticas sostenibles y responsables en la industria aeroportuaria.

### Contacto con clientes en Aeropuertos Argentina Cargas

Durante 2023, desde Aeropuertos Argentina Cargas profundizamos un abordaje profesional y robusto en lo referente a la relación con nuestros clientes para superar sus expectativas. Entre las acciones destacadas, se encuentra la firma de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) con el 100% de las Líneas Aéreas. Además, a lo largo del año trabajamos con ORSNA y JURCA para la identificación de los principales indicadores de gestión de la operación de cargas y definimos los compromisos de cada una de las partes.

Este año creamos nuevos puntos de contacto con el cliente para la contratación de servicios y consultas vía formularios *web* y WhatsApp. También, mantuvimos reuniones frecuentes con nuestros clientes para comprender sus necesidades. En el caso de los clientes de Courier, organizamos encuentros mensuales a través de CAPSIA (Cámara Argentina de prestadores de servicios internacionales aéreos) para comprender sus inquietudes y responder a sus necesidades. Para las automotrices, una de las principales industrias de importadores que operan en Aeropuertos Argentina Cargas, realizamos reuniones trimestrales con ADEFA (Asociación de fabricantes de automotores) en donde presentamos un servicio especial para ellos. Con la indus-

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

En lo que respecta a la innovación, avanzamos en la digitalización a través de un proceso de migración a un nuevo sistema operativo WMS (Warehouse Management System) con el cual logramos aumentar la trazabilidad y facilitar el comercio. Este proceso comenzó en el 2023 y se implementará en marzo del 2024. También, estamos realizando un trabajo de rediseño de la plataforma de gestión de clientes que digitaliza múltiples formularios para reducir la necesidad del contacto personal y agilizar el proceso operativo.





# Gestión de reclamos



Logramos una disminución del 67% en el tiempo de respuesta a las quejas y reclamos de nuestros clientes.

Para la realización de reclamos y consultas, los pasajeros cuentan con una variedad de servicios automatizados disponibles a través de diferentes canales, como la vía telefónica, chat en línea, código QR y nuestra página *web*. Además, ponemos a disposición el Libro de Reclamos en nuestro Stand de Informes para aquellos que prefieren realizar sus consultas de manera presencial.

Este año logramos una disminución del 67% en el tiempo de respuesta a las quejas y reclamos de nuestros clientes. Este logro, comparando el primer trimestre con el último, refleja nuestro compromiso con la prontitud y eficiencia en la resolución de problemas, fortaleciendo la confianza y satisfacción del cliente.

## Implementación del "Service Cloud"

Este año realizamos una transformación significativa en nuestra gestión de consultas, asistencias, reclamos y sugerencias mediante la implementación exitosa del CRM de Salesforce, conocido como "Service Cloud". Esta actualización fue fundamental para consolidar nuestros procesos y mejorar la experiencia del cliente de manera integral.

La implementación de Salesforce Service Cloud implicó una capacitación exhaustiva del 100% de nuestro personal, garantizando que todos tengan un dominio completo de esta potente herramienta. Esto nos permitió ofrecer una atención al cliente más eficaz y personalizada, brindando respuestas rápidas y precisas a las necesidades de nuestros pasajeros en tiempo real y a través de diversos canales de comunicación.

Cantidad de reclamos por aeropuerto (%)	2022	2023
Ezeiza	37,96	34,89
Aeroparque	36,07	31,40
Córdoba	5,44	4,52
Mendoza	3,88	4,72
Bariloche	4,88	7,31
Iguazú	3,50	2,50
Otros	8,27	14,66

Desglose de reclamos por clasificación )	2022	2023
Atención	7,69	18,8
Calidad del producto	13,19	-
Disponibilidad de servicios	10,44	18,9
Disponibilidad de instalaciones	17,58	15,3
Información y señalización	6,59	4,3
Normas y procedimientos	6,59	10,6
Precios	9,34	7,3
Seguridad	6,59	14



# Iniciativas de innovación tecnológica

## Análisis del flujo de pasajeros

En 2023 finalizamos la instalación e implementación de VEOVO en la nueva terminal de partidas de Ezeiza. VEOVO es una herramienta que ayuda a optimizar las operaciones y mejorar el flujo de pasajeros en diversos procesos, incluidos seguridad, migraciones, sala de equipaje y control fronterizo.

Además, dentro de la Nueva Terminal de Partidas de Ezeiza monitoreamos el flujo de pasajeros en el área Fotopoc y en el área de PSA, así también en zona de partidas domésticas. Y, en la zona de equipaje de los arribos de la terminal A y los arribos domésticos. Y por último, en la zona Dirección Nacional de Migraciones de arribos Terminal A y partidas de la Nueva Terminal Ezeiza.

El *software* en la nube impulsado por IA mide los movimientos de los pasajeros y ofrece información en vivo y predictiva sobre el comportamiento de los clientes. Al agregar datos de múltiples sensores, la plataforma de análisis ofrece métricas valiosas como la ocupación, los tiempos de espera previstos y la productividad de los carriles. Esto permite a los aeropuertos tomar decisiones más informadas y hacer que el flujo de pasajeros sea lo más eficiente posible.

Gracias a la integración con estas herramientas innovadoras podemos mostrar en las pantallas de información el tiempo de espera previsto en controles. Así, los pasajeros tienen información precisa para ayudarlos a tomar el control de su viaje y reducir el estrés.

### Ezeiza arribos internacionales TA

#### Migraciones:

**4** Tiempo de espera total (min.)

#### Tiempo previsto (min.):

- 01 Internacional
- 01 Nacional
- 02 E-Gates

#### Pasajeros en fila

- 5 Internacional
- 15 Nacional
- 25 E-Gates

#### Tiempo actual (min.)

- 06 Internacional
- 04 Nacional
- 02 E-Gates

#### Retiro de equipaje:

**3** Tiempo de espera total (min.)

#### Pasajeros en cintas

- 1 Cintas 3-5
- 3 Cintas 5-7
- 224** Cintas 7-9

#### Tiempo actual (min)

- 00 Cintas 3-5
- 02 Cintas 5-7
- 03 Cintas 7-9

#### Aduana:

**1** Tiempo de espera total (min.)

#### Tiempo previsto total (min.)

01

#### Pasajeros en fila

**105**

### Ezeiza partidas internacionales TA

#### FOTOPOC

20 Pasajeros en fila

00 Tiempo actual (min.)

#### PSA

238 Pasajeros en fila

15 Tiempo actual (min.)

**61**

flujo de pasajeros (cada 5 min)

#### Migraciones

4 Tiempo de espera total (min.)

48 Flujo de pasajeros (cada 5 min.)

#### Box manuales

- 5 Tiempo previsto
- 49 Pasajeros en fila
- 5 Tiempo actual

#### Fotopoc & PSA & Migraciones

**25** Tiempo previsto (min.)

26% pasajeros en fotopoc: 20

34% pasajeros en PSA: 238

26% pasajeros en Migraciones: 49

Tiempo actual : **13 min**



### Asistente virtual ADA

En 2022 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. Su objetivo es mejorar la experiencia de los pasajeros mediante un acompañamiento integral durante su paso por el aeropuerto con herramientas y servicios que proporcionan información relevante y útil para los viajeros, al tiempo que ofrecemos un nuevo canal de venta para los productos y servicios disponibles en la terminal.

Durante 2023 logramos incorporar nuevas funciones, ahora, es posible acceder desde WhatsApp al formulario de solicitud de asistencia especial para personas dentro de la Condición del Espectro Autista (CEA), realizar seguimiento de los vuelos que arriban

en Aeroparque, y acceder a distintas promociones o descuentos exclusivos por fechas especiales como Cyber Week o Black Friday.

Además, a partir de la integración con nuestro sistema de parking y Mercado Pago, ADA permite abonar el ticket de estacionamiento directamente por WhatsApp. Esta nueva modalidad de pago ya se encuentra habilitada en Aeroparque y en Ezeiza, y próximamente permitirá a otros aeropuertos del interior contar con una solución de pago digital con foco en el usuario.

El proyecto prioriza la satisfacción de nuestros pasajeros, considerándola como uno de los objetivos clave y un indicador crucial que monitoreamos constantemente. En ese sentido, el aeropuerto recibió una mejor calificación de aquellas personas que interactuaron con el bot. A lo largo del año, más de 60.000 usuarios conversaron con ADA, generando un intercambio de más de 2.600.000 mensajes.



**+60.000**

usuarios conversaron con ADA intercambiando más de 2.600.000 mensajes

### Lanzamiento tienda online

En septiembre de 2023 lanzamos nuestra tienda online para que nuestros pasajeros puedan contratar distintos servicios del aeropuerto en forma anticipada y vivir su paso por el aeropuerto sin preocupaciones.

Hoy, contamos con 3 tiendas activas (Ezeiza, Aeroparque y Córdoba) y 2 próximas a lanzar (Mendoza y Bariloche), y más de 20 productos disponibles, entre distintas opciones de estacionamiento, traslados, salas vip, embalaje de valijas y gift cards.



**197.000**

mil usuarios nuevos

Logramos una facturación de más de **\$100.000.000**

# Accesibilidad

Estamos comprometidos a ajustar todos nuestros proyectos y obras a los estándares establecidos por la Ley, así como cumplir con las diferentes disposiciones sobre Accesibilidad. Nuestro enfoque constante es asegurar que se proporcionen todos los elementos necesarios para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad en cada una de las terminales que intervenimos.

En lo que respecta al diseño de las terminales, seguimos el modelo desarrollado para el Aeropuerto Ezeiza, el cual está diseñado para permitir y facilitar el uso completo de las instalaciones por todas las personas. Los aspectos principales de este modelo incluyen:

- ▼ Circulaciones accesibles, tanto verticales como horizontales, sin desniveles ni resaltos;
- ▼ Mobiliario apto para atender a personas en silla de ruedas y de baja talla;
- ▼ 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.
- ▼ Módulos de estacionamiento cercanos a los ingresos a las terminales.

Durante 2023, organizamos sesiones de capacitación sobre accesibilidad para nuestro personal, con el propósito de generar conciencia sobre la importancia de la integración y el respeto hacia todas las personas. Estas capacitaciones incluyeron:

- ▼ Capacitación al personal de Atención al Cliente, *Parking* y personal de la empresa de seguridad privada "Pampa" para llevar a cabo la campaña de *parking*.
- ▼ Capacitación sobre accesibilidad y protocolo de asistencia CEA al personal ingresante de Experiencia del Cliente.
- ▼ Encuentros sobre accesibilidad con personal de Experiencia del Cliente.

Seguimos organizando capacitaciones en lenguaje de señas para nuestros colaboradores en el marco de la Escuela de Experiencia del Cliente.

De la mano de especialistas, implementamos instancias sincrónicas y desarrollamos un *e-learning* de vocabulario aeroportuario en nivel inicial para promover la adquisición de palabras útiles y frecuentes dentro del contexto aeroportuario, así como diferentes colores, transportes y expresiones comunes, con objetivo de ofrecer una buena experiencia a todos nuestros clientes. Además, pusimos a disposición videos internos generados por el equipo de Experiencia del Cliente de Ezeiza para complementar y profundizar en la temática.

Nuestro compromiso es que nuestros 35 aeropuertos sean accesibles al 2030.

195

empleados formados en lengua de señas

13

aeropuertos con empleados formados en lengua de señas



### Certificación ALPI de los Aeropuertos de Ezeiza y de Jujuy

Comprendiendo que la accesibilidad real facilita que las personas con discapacidad tengan autonomía, y puedan circular libremente por nuestras terminales, en 2023 la región Oeste y Ezeiza trabajaron en la Certificación de Accesibilidad Edilicia otorgada por ALPI para el aeropuerto de Jujuy y para los siguientes sectores del aeropuerto de Ezeiza: Estacionamiento Multinivel, Nueva Terminal de Partidas, Preembarque Internacional y Terminal de Arribos Domésticos.

La certificación ALPI 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, mobiliario y sector de espera, mobiliario mostradores y sillas de transferencia.

Del análisis de estas secciones, se plantean y se validan con la Asociación las acciones correctivas correspondientes para poder lograr la certificación.

- ▼ **Implementación de Acciones Correctivas:** planificación e implementación de acciones correctivas para hacer accesibles a las diferentes zonas de los aeropuertos de Jujuy y Ezeiza.
- ▼ **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.

Las principales acciones correctivas contempladas en el proceso de certificación de Jujuy y Ezeiza fueron:

#### Jujuy:

- ▼ Incorporamos nueva señalética en diferentes sectores del aeropuerto como el *parking*, el hall público, los mostradores y los baños.
- ▼ Repintamos el *parking*.
- ▼ Instalamos alarmas emergencia en los baños adaptados.

- ▼ Modificamos las barandas de las escaleras.
- ▼ Incorporamos barandas dobles en los puentes conectores, y rampas del espacio jardín aterrazado.
- ▼ Instalamos baldosas podotáctiles de advertencia en el interior y exterior de la terminal.
- ▼ Instalamos un cambiador de adultos en un baño adaptado
- ▼ Modificamos 2 mostradores de *check-in*.

#### Ezeiza

- ▼ Incorporamos 3 cambiadores para adultos para ser utilizados en todos los sectores del aeropuerto.
- ▼ Incorporamos un Centro de Información Accesible en la Nueva Terminal de Partidas. Este cuenta con un plano dinámico de la terminal en el que se destacan los servicios accesibles disponibles, un plano háptico para personas con discapacidad visual, asientos y apoyo isquiático para personas con movilidad reducida. También cuenta con un Video Wall con información de servicios accesibles interpretado en Lengua de Señas Argentina, siendo el único aeropuerto del país en contar con este servicio.



Para celebrar el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, en Ezeiza organizamos un concierto de Todos Hacemos Música, una ONG que promueve la inclusión de las personas con discapacidad a través de experiencias musicales y un concierto de Iván y sus amigos, una banda de rock infantil liderada por Iván Demirici que es un percusionista con autismo, que tiene como mensaje “sí, se puede”.



Los nuevos *stands* de Atención al Cliente de los aeropuertos de Córdoba e Iguazú construidos en el 2023, se planificaron y realizaron para que sean accesibles. Los locales de los prestadores que se fueron incorporando en los aeropuertos de la Unidad de Negocio Noreste en el período 2023, también cumplen con las normativas de accesibilidad.

En Córdoba se edificó la plaza seca, un espacio accesible y al aire libre para el disfrute de los usuarios en donde el acceso se construyó de forma tal, que la nivelación de la senda peatonal y la vereda de la terminal, quedaron a la misma altura. A su vez, realizamos una obra en el estacionamiento, donde se reasfaltó dicho sector y se mejoraron las rampas.

### Asistencias a pasajeros dentro de la Condición del Espectro Autista (CEA)

En 2022 actualizamos el protocolo de asistencias a pasajeros enmarcados dentro de la Condición del Espectro Autista (CEA), que veníamos utilizando desde 2019 en Ezeiza y lo adaptamos para poder aplicarlo 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, a lo largo de su recorrido en el aeropuerto, hasta que llegan al avión. Asimismo, organizamos diferentes encuentros de capacitación para nuestros colaboradores para así poder brindar un buen servicio a todos nuestros pasajeros.

Además, en 2023 incorporamos en nuestro sitio *web* un formulario específico para solicitar asistencia para personas con CEA. Esta iniciativa permite a los pasajeros o a sus familiares solicitar el servicio de mane-

ra cómoda y sencilla, garantizando así una experiencia de viaje más fluida y adaptada a sus necesidades. A su vez, se reforzó la comunicación con líneas aéreas y organismos sobre el protocolo de asistencias CEA. También incorporamos la función de ingreso de solicitudes en nuestro chatbot, lo cual significó un paso crucial para facilitar y agilizar el proceso de registración. Estos cambios, forman parte de nuestro compromiso continuo con la inclusión y la mejora de la experiencia de todos nuestros pasajeros.

#### Noreste

Redactamos un Protocolo CEA interno de la región, en el cual se detallan las acciones a llevar a cabo en este tipo de asistencias, diferenciando entre aquellos aeropuertos de la región que cuentan con un sector de Atención al Cliente, tal como Córdoba e Iguazú y aquellos que no.

#### Oeste

En Mendoza implementamos una campaña para concientizar sobre el uso responsable de los lugares reservados para personas con discapacidad, avalada por la organización "Observatorio de Personas con Discapacidad". Nuestra idea es ampliarla por medio de la misión de accesibilidad a otras terminales del país.

### Asistencias CEA realizadas durante 2023 (Por UN)

EZE

459  
asistencias

AEP

357  
asistencias

UNSUR

119  
asistencias

UNNE

99  
asistencias

UNO

86  
asistencias





# 04.



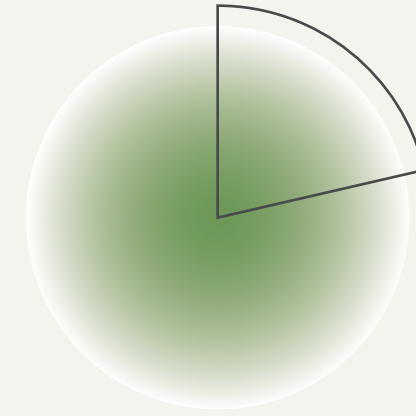
ODS:  
3, 4, 5, 8, 9, 10

## Gestión del Capital Humano

Fortalecer una cultura de innovación, agilidad e inclusión

2.725

Empleados



24%

de mujeres

18%

de mujeres en cargos gerenciales

85%

de participación en la encuesta de clima

17 h

de promedio de capacitación por empleado



Valoramos profundamente a nuestros equipos de trabajo, reconociendo que su bienestar y desarrollo son esenciales para el crecimiento de la nuestra Compañía. Nos esforzamos por crear entornos diversos e inclusivos donde cada individuo pueda contribuir con su gran valor. Fomentamos la innovación y la agilidad en todas nuestras operaciones, entendiendo que son elementos clave para mantenernos a la vanguardia en un mundo en constante cambio.



# Nuestros empleados

# 2.725

Empleados  
vs 2.531 en 2022



# 680

Mujeres  
vs 603 en 2022



# 2.045

Hombres  
vs 1.928 en 2022

## Empleados por categoría

# 18

Directores



# 135

Gerentes



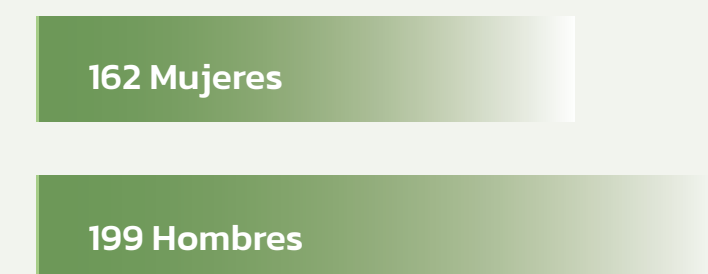
# 380

Jefes



# 361

Analistas Sr.



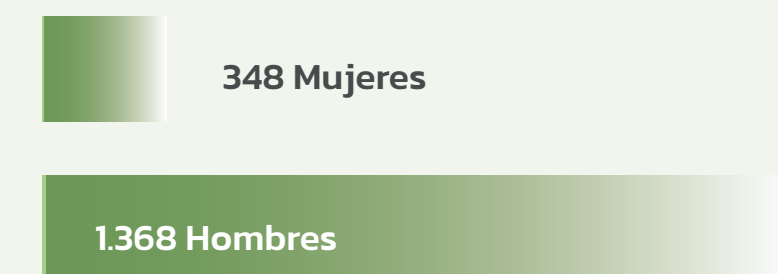
# 115

No ejecutivos



# 1.716

Dentro de convenio



<b>Empleados</b> Datos agregados de Aeropuertos	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total 2023</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total 2022</b>
Cantidad Total de empleados	2.045	680	<b>2.725</b>	1.928	603	<b>2.531</b>
Pago en sueldos y cargas sociales (1)	\$30.259.865.145,09	\$8.032.486.285,83	<b>\$38.292.351.430.92</b>	\$9.585.894.485,00	\$2.695.633.859,00	<b>\$12.281.528.344</b>
<i>Por edad</i>						
Menos de 30 años - Capital Federal y GBA	131	128	<b>259</b>	83	78	<b>161</b>
Menos de 30 años - Interior del país	61	10	<b>71</b>	40	9	<b>49</b>
Entre 30 y 50 años - Capital Federal y GBA	999	361	<b>1.360</b>	976	343	<b>1.319</b>
Entre 30 y 50 años - Interior del país	362	128	<b>490</b>	331	118	<b>449</b>
Más de 50 años - Capital Federal y GBA	372	41	<b>413</b>	379	44	<b>423</b>
Más de 50 años - Interior del país	120	12	<b>132</b>	119	11	<b>130</b>
<i>Por tipo de contrato</i>						
Permanente	2.030	671	<b>2.701</b>	1.904	596	<b>2.500</b>
Tiempo determinado (3)	15	9	<b>24</b>	24	7	<b>31</b>
<i>Por tipo de contrato y región</i>						
Permanente - Capital federal y GBA	1.491	522	<b>2.013</b>	1.414	458	<b>1.872</b>
Tiempo determinado (1) - Capital federal y GBA	11	8	<b>19</b>	24	7	<b>31</b>
Permanente - Interior del país	539	149	<b>688</b>	490	138	<b>628</b>
Tiempo determinado (1) - Interior del país	4	1	<b>5</b>	0	0	<b>0</b>
<i>Otros indicadores</i>						
Cantidad de empleados con discapacidad	4	3	<b>7</b>	No hay valor	No hay valor	<b>No hay valor</b>

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

EMPLEADOS 2023 Distribución por Unidades de Negocio	EZEIZA			AEROPARQUE		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad Total de empleados	362	161	523	324	90	414
Pago en sueldos y cargas sociales	\$5.040.785.486,34	\$1.542.116.222,87	\$6.582.901.709,21	\$4.449.948.892,43	\$976.700.752,39	\$5.426.649.644,82
Por categoría						
Gerente General/ Director (1)	1	0	1	1	0	1
Gerente	12	0	12	12	1	13
Jefe	49	10	59	46	8	54
Analista Senior	20	12	32	18	7	25
No ejecutivo	4	1	5	13	5	18
Dentro de convenio	276	138	414	234	69	303
Por tipo de contrato						
Permanente	360	159	519	324	89	414
Tiempo determinado (2)	2	2	4	0	1	1
Por tipo de Jornada						
Full - time	359	141	500	324	90	414
Part - time	3	20	23	0	0	0

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

(2) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuenta-propistas, independientes o empleados externos.

EMPLEADOS 2023 Distribución por Unidades de Negocio	NORESTE			SUR		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad Total de empleados	195	61	256	164	54	218
Pago en sueldos y cargas sociales	\$2.491.437.275,98	\$683.189.273,97	\$3.174.626.549,95	\$2.276.570.740,34	\$617.162.007,13	\$289.3732.747,47
Por categoría						
Gerente General/ Director (1)	1	0	1	1	0	1
Gerente	13	2	15	11	2	13
Jefe	26	12	38	34	4	38
Analista Senior	1	6	7	3	8	11
No ejecutivo	1	3	4	0	1	1
Dentro de convenio	153	38	191	115	39	154
Por tipo de contrato						
Permanente	193	61	254	164	53	217
Tiempo determinado (2)	2	0	2	0	1	1
Por tipo de Jornada						
Full - time	195	61	256	163	52	215
Part - time	0	0	0	1	2	3

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

(2) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuenta-propistas, independientes o empleados externos.

EMPLEADOS 2023 Distribución por Unidades de Negocio	OESTE			Aeropuertos Argentina Cargas		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad Total de Empleados	202	44	246	488	48	536
Pago en sueldos y cargas sociales	\$2.576.584.976,08	\$484.187.589,09	\$3.060.772.565,17	\$6.732.946.648,16	\$619.697.375,07	\$ 7.352.644.023,23
Por categoría						
Gerente General / Director (1)	1	0	1	1	0	1
Gerente	17	2	19	5	1	6
Jefe	34	7	41	31	9	40
Analista Senior	2	3	5	9	8	17
No ejecutivo	3	3	6	5	0	5
Dentro de convenio	145	29	174	437	30	467
Por tipo de contrato						
Permanente	200	44	244	479	44	523
Tiempo determinado (2)	2	0	2	9	4	13
Por tipo de Jornada						
Full - time	202	44	246	487	48	535
Part - time	0	0	0	1	0	1

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

(2) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuenta-propistas, independientes o empleados externos.



EMPLEADOS 2023 Distribución por Unidades de Negocio	CORPORATIVA		
	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad Total de Empleados	310	222	532
Pago en sueldos y cargas sociales	\$ 6.691.591.125,75	\$ 3.109.433.065,32	\$ 9.801.024.191,07
Por categoría			
Gerente General / Director (1)	10	2	12
Gerente	43	14	57
Jefe	71	39	110
Analista Senior	146	118	264
No ejecutivo	32	44	76
Dentro de convenio	8	5	13
Por tipo de contrato			
Permanente	310	221	531
Tiempo determinado (2)	0	1	1
Por tipo de Jornada			
Full - time	308	221	529
Part - time	2	1	3

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

(2) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuenta-propistas, independientes o empleados externos.



<b>DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2023 – DATOS AGREGADOS (TOTALES)</b>	<b>Más de 50 años</b>	<b>De 30 a 50 años</b>	<b>Menos de 30 años</b>
Director	7	11	0
Gerente	64	70	1
Jefe	101	259	20
Analista Senior	49	265	47
No ejecutivo	12	46	57
Dentro de convenio	312	1.199	205

<b>DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2023 – EZEIZA</b>	<b>Más de 50 años</b>	<b>De 30 a 50 años</b>	<b>Menos de 30 años</b>
Director	0	1	0
Gerente	6	6	0
Jefe	16	41	2
Analista Senior	4	20	8
No ejecutivo	0	2	3
Dentro de convenio	71	267	76

<b>DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2023 – AEROPARQUE</b>	<b>Más de 50 años</b>	<b>De 30 a 50 años</b>	<b>Menos de 30 años</b>
Director	0	1	0
Gerente	4	9	0
Jefe	15	34	5
Analista Senior	1	19	5
No ejecutivo	2	2	14
Dentro de convenio	42	216	45

<b>DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2023 – NORESTE</b>	<b>Más de 50 años</b>	<b>De 30 a 50 años</b>	<b>Menos de 30 años</b>
Director	0	1	0
Gerente	9	6	0
Jefe	9	29	0
Analista Senior	0	7	0
No ejecutivo	0	4	0
Dentro de convenio	30	145	16

<b>DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2023 – SUR</b>	<b>Más de 50 años</b>	<b>De 30 a 50 años</b>	<b>Menos de 30 años</b>
Director	1	0	0
Gerente	6	7	0
Jefe	10	25	3
Analista Senior	3	7	1
No ejecutivo	0	1	0
Dentro de convenio	22	110	22

<b>DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2023 – OESTE</b>	<b>Más de 50 años</b>	<b>De 30 a 50 años</b>	<b>Menos de 30 años</b>
Director	1	0	0
Gerente	12	7	0
Jefe	12	25	4
Analista Senior	0	3	2
No ejecutivo	0	4	2
Dentro de convenio	25	128	21

<b>DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2023 – CORPORATIVA</b>	<b>Más de 50 años</b>	<b>De 30 a 50 años</b>	<b>Menos de 30 años</b>
Director	5	7	0
Gerente	24	32	1
Jefe	25	80	5
Analista Senior	37	197	30
No ejecutivo	10	32	34
Dentro de convenio	2	11	0

<b>DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2023 – Aeropuertos Argentina Cargas</b>	<b>Más de 50 años</b>	<b>De 30 a 50 años</b>	<b>Menos de 30 años</b>
Director	0	1	0
Gerente	3	3	0
Jefe	14	25	1
Analista Senior	4	12	1
No ejecutivo	0	1	4
Dentro de convenio	120	322	25

# Generación de empleo

358

Nuevos empleados contratados

+150%

de incremento en el personal vs 2022

Nuevos empleados contratados DATOS AGREGADOS	2022		2023	
	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)
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>9,05%</b>	<b>358</b>	<b>13,14%</b>
Por género				
Femenino	87	14,43%	136	4,99%
Masculino	142	7,37%	222	8,14%
Por edad				
Hasta 30 años	81	38,57%	168	50,91%
De 30 a 50 años	142	8,03%	178	9,62%
Más de 50 años	6	1,08%	12	2,20%
Por región				
Capital federal y GBA	188	9,88%	274	13,48%
Interior del país	41	6,53%	84	12,12%

Nuevos empleados contratados 2023	EZEIZA		AEROPARQUE	
	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)
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>14,53%</b>	<b>68</b>	<b>16,43%</b>
Por género				
Femenino	45	27,9%	21	23,33%
Masculino	31	8,56%	47	14,51%
Por edad				
Hasta 30 años	50	56,18%	33	47,83%
De 30 a 50 años	25	7,42%	34	68,75%
Más de 50 años	1	1,03%	1	2,08%

Nuevos empleados contratados 2023	NORESTE		SUR	
	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)
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>12,89%</b>	<b>31</b>	<b>13,77%</b>
Por género				
Femenino	8	13,11%	7	12,96%
Masculino	25	12,82%	24	14,63%
Por edad				
Hasta 30 años	11	68,75%	11	42,31%
De 30 a 50 años	21	10,94%	18	12,00%
Más de 50 años	1	2,08%	2	4,76%

Nuevos empleados contratados 2023	OESTE		CORPORATIVA	
	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)
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>9,76%</b>	<b>126</b>	<b>18,05%</b>
Por género				
Femenino	6	13,64%	49	19,8%
Masculino	18	9,91%	77	16,77%
Por edad				
Hasta 30 años	14	48,28%	49	50,00%
De 30 a 50 años	10	5,99%	70	15,04%
Más de 50 años	0	0	7	6,80%

Nuevos empleados contratados 2023	Aeropuertos Argentina Cargas	
	Altas - Cantidad de nuevos empleados contratados	Tasa de contrataciones (Altas/Total de empleados)
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>5,60%</b>
Por género		
Femenino	5	10,42%
Masculino	25	5,12%
Por edad		
Hasta 30 años	14	45,16%
De 30 a 50 años	16	4,40%
Más de 50 años	0	0%

Bajas de empleados DATOS AGREGADOS	2022		2023	
	Cantidad de bajas de empleados	Tasa de rotación (Bajas/ Total de empleados)	Cantidad de bajas de empleados	Tasa de rotación (Bajas/ Total de empleados)
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>7,47%</b>	<b>168</b>	<b>6,17%</b>
Por género				
Femenino	52	8,62%	61	8,97%
Masculino	137	7,11%	107	5,23%
Por edad				
Hasta 30 años	24	11,43%	28	1,02%
De 30 a 50 años	114	6,45%	100	3,66%
Más de 50 años	51	9,22%	40	1,46%
Por región				
Capital federal y GBA	109	5,73%	142	6,69%
Interior del país	80	12,74%	26	3,75%



Bajas de empleados 2023	EZEIZA		AEROPARQUE	
	Cantidad de bajas de empleados	Tasa de contrataciones (Bajas/Total de empleados)	Cantidad de bajas de empleados	Tasa de contrataciones (Bajas/Total de empleados)
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>5,35%</b>	<b>30</b>	<b>7,25%</b>
Por género				
Femenino	14	8,70%	13	14,44%
Masculino	14	3,87%	17	5,25%
Por edad				
Hasta 30 años	12	13,48%	5	7,25%
De 30 a 50 años	12	3,56%	19	6,76%
Más de 50 años	4	4,12%	6	9,38%

Bajas de empleados 2023	NORESTE		SUR	
	Cantidad de bajas de empleados	Tasa de contrataciones (Bajas/Total de empleados)	Cantidad de bajas de empleados	Tasa de contrataciones (Bajas/Total de empleados)
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>4,30%</b>	<b>10</b>	<b>4,59%</b>
Por género				
Femenino	3	4,92%	2	3,70%
Masculino	8	4,10%	8	4,88%
Por edad				
Hasta 30 años	1	6,25%	1	3,85%
De 30 a 50 años	8	4,17%	5	3,33%
Más de 50 años	2	4,17%	4	9,52%

Bajas de empleados 2023	OESTE		CORPORATIVA	
	Cantidad de bajas de empleados	Tasa de contrataciones (Bajas/Total de empleados)	Cantidad de bajas de empleados	Tasa de contrataciones (Bajas/Total de empleados)
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2,03%</b>	<b>57</b>	<b>10,71%</b>
Por género				
Femenino	1	2,27%	23	10,36%
Masculino	4	1,98%	34	10,97%
Por edad				
Hasta 30 años	0	0	5	7,14%
De 30 a 50 años	3	1,80%	43	11,98%
Más de 50 años	2	4,00%	9	8,74%

Bajas de empleados 2023	Aeropuertos Argentina Cargas	
	Cantidad de bajas de empleados	Tasa de contrataciones (Bajas/Total de empleados)
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>5,04%</b>
Por género		
Femenino	5	10,42%
Masculino	22	4,51%
Por edad		
Hasta 30 años	4	12,90%
De 30 a 50 años	10	2,75%
Más de 50 años	13	9,22%





Nuestro principal desafío es enriquecer y comunicar la experiencia del personal, potenciando una propuesta de valor atractiva y competitiva. Además, fomentamos un clima laboral positivo e inclusivo que contribuya al logro de los resultados de la compañía y del bienestar de las personas.

Este año, subimos un lugar en relación al año anterior posicionándonos en el 4° puesto en el *Employer Brand Research* de Randstad, una investigación representativa sobre Marca Empleadora. Esta encuesta es independiente, en la que participan más de 163.000 personas y 6.022 empresas. Los resultados nos alientan a seguir dándole forma a nuestra marca.

A través de estas acciones seguimos reafirmando nuestro liderazgo como referentes de la industria y generando empleo inclusivo y diverso en todo el país por nuestra presencia federal.

Acompañamos el desarrollo de nuestros equipos en cada paso desde el momento de ingreso a la Compañía y durante su permanencia. En este sentido, desarrollamos procesos de selección e incorporación ágiles y transparentes priorizando siempre cubrir las posiciones a través de búsquedas internas posibilitando el desarrollo de nuestros empleados.

Los candidatos internos en primera instancia son evaluados por los selectores y si el perfil se ajusta al puesto pasan a una entrevista con la línea quien determina cual es el indicado. En caso de no encontrar internamente algún candidato que cumpla con los requisitos o esté interesado en el proceso, se realiza la búsqueda externa a través de diferentes canales digitales, portales y ferias universitarias.

Por otra parte, dependiendo el perfil de la búsqueda, también podemos realizar un *Assessment Center*.



### Programa de Prácticas Profesionales

#### Prácticas Profesionales Supervisadas con Universidades

Con el fin de facilitar la transición de los conocimientos adquiridos en la formación profesional universitaria con la práctica en el ámbito corporativo, el programa estuvo dirigido a estudiantes que estaban cursando el final de la carrera y contaban con capacidad horaria para realizar prácticas profesionales en nuestras Unidades de Negocio.

Desde Aeropuertos Argentina nos proponemos potenciar la calidad de la formación de los estudiantes, brindar oportunidades para actuar en el medio laboral de su profesión y desarrollar habilidades y actitudes a partir de la inmersión *on the job*.

Este programa nos permite acercarnos a la comunidad co-creando actividades de interés educativo y cultural que contribuyen al desarrollo de las personas, detectar y conformar un pool de talento para la Compañía y lograr *engagement* posicionando la marca empleadora.

Logramos generar convenios con la Universidad Provincial de Ezeiza, la Universidad Nacional de Tucumán, la Universidad Tecnológica Nacional y la Universidad Siglo XXI.

**182**  
postulantes

**10**

practicantes incorporados en distintas unidades de negocio: Recursos Humanos, Operaciones y Mantenimiento, Comercial y Aeropuertos Argentina Cargas para PMO.

#### Prácticas Profesionales Supervisadas con colegios

Realizamos prácticas profesionales supervisadas con los colegios Cardenal Copello, San Gregorio y Mekhitarista, con el propósito de impulsar, desarrollar y vivenciar la cultura de Aeropuertos Argentina a través de una experiencia joven.

El foco de esta iniciativa es potenciar sus intereses profesionales a partir de la inmersión en áreas afines, tomando como pilar, la experiencia de aprendizaje *“on the job”*, donde los participantes pueden conocer a la organización a partir de un primer acercamiento al ámbito laboral vinculado con sus áreas de interés.

**85**

alumnos participaron de esta experiencia.



Nuestro compromiso con la diversidad parte de garantizar la igualdad de oportunidades para todos los integrantes de Aeropuertos Argentina asegurándonos que en el día a día vivan una experiencia positiva.

## Compromiso con la diversidad

En línea con nuestro pilar de “Fortalecer una cultura de innovación, agilidad e inclusión”, continuamos desarrollando el programa *Women In Aviation Travel & Tourism*, que tiene como objetivo promover el desarrollo profesional de las mujeres en la industria. Este programa consta de convocar estudiantes de todo el país para participar por una beca completa para estudiar ingeniería en la Universidad Austral. Se postularon más de 100 mujeres quedando 10 finalistas, luego de superar diferentes instancias de evaluación.

A su vez, entregamos 13 becas a mujeres de las industria aeronáutica, turismo y viajes para empoderar su desarrollo profesional.

En relación al trabajo articulado con organizaciones de la sociedad civil, desde hace más de 10 años apoyamos a la Fundación DISCAR en la formación integral de personas con discapacidad intelectual. Actualmente contamos con tres empleados incluidos en este programa.

Queremos ser una Compañía que vele por la accesibilidad es por ello que nos esforzamos en capacitar a nuestros equipos y a los representantes de las comunidades aeroportuarias para que dispongan de las herramientas necesarias que permitan eliminar barreras. Es nuestra prioridad que los pasajeros tengan una experiencia positiva por lo que la accesibilidad no sólo contempla la preparación de nuestros equipos sino también adaptar la infraestructura para que todos disfruten de las instalaciones sin limitaciones.

# Gestión del talento interno



Con el propósito de acompañar el desarrollo de nuestros empleados contamos con una estrategia de gestión que nos permite identificar a través de un proceso de mapeo el talento clave para construir equipos de alto rendimiento. De esta manera, generamos propuestas de valor de fidelización a través de diferentes cursos de acción.

## Capacitación

### La formación en números en 2023

**2.460**

personas realizaron al menos una instancia de aprendizaje.

**16.192**

participantes realizaron las instancias de aprendizaje desplegadas.

**46.331**

total de horas de aprendizaje.

**51%**

de las personas de Aeropuertos Argentina realizaron al menos 1 curso en la plataforma Mi Aprendizaje.

### Números por Encuadre

**91%**

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

**92%**

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

### Números por Unidades de Negocio y de Servicio

#### EZE

**90% realizó al menos 1 instancia de aprendizaje.**  
(88% cobertura DC y 100% cobertura FC)

#### AEP:

**88 % realizó al menos 1 instancia de aprendizaje.**  
(85% cobertura DC y 100% cobertura FC)

#### UNO:

**96 % realizó al menos 1 instancia de aprendizaje.**  
(96% cobertura DC y 100% cobertura FC)

#### UNNE:

**93% realizó al menos 1 instancia de aprendizaje.**  
(93% cobertura DC y 100% cobertura FC)

#### UNS:

**99 % realizó al menos 1 instancia de aprendizaje.**  
(99% cobertura DC y 100% cobertura FC)

#### Aeropuertos Argentina Cargas:

**97% realizó al menos 1 instancia de aprendizaje.**  
(97% cobertura DC y 100% cobertura FC)

#### USNs:

**86 % realizó al menos 1 instancia de aprendizaje.**  
(89% cobertura DC y 86% cobertura FC)



Indicadores de capacitación interna	2022	2023
Cantidad de cursos dictados	209	549
Cantidad de personas capacitadas	2.246	2.460
Cantidad de horas de capacitación	20.716	46.331
Promedio de horas por empleado	8	17

Indicadores de capacitaciones interna Datos de 2023 por UN	EZE	AEP	NORESTE	SUR	OESTE	CORP	Aeropuertos Argentina Cargas
Cantidad de cursos dictados	173	170	193	206	240	269	307
Cantidad de personas capacitadas	416	326	230	204	239	612	165
Cantidad de horas de capacitación	7.426,5	5.120,5	4.939	4.855	6.293,5	13.692,5	4.004
Promedio de horas por empleado	14	12	19	22	26	13	7

Horas de Capacitación	2022		2023	
	Presenciales	Plataforma e-learning	Presenciales	Plataforma e-learning
Por género				
Hombres	4.275	5.042	15.408	17.882
Mujeres	870	2.508	3.974,5	9.066,5
Por categoría				
Gerente / Administrador	839	169	3.161,50	2.911
Jefe / Subjefe	1.893	788	4.689,50	7.261,5
No ejecutivo	0	0	794	1.850
Analista senior / semisenior	22	190	1.476	3.529
Supervisor / Responsable / Encargado	294	672	816	1.726
Auxiliar / Cajero	1.231	4.039	5.822,5	8.713
Otros cargos	866	1.692	2.623	958

Horas de Capacitación EZE	2022		2023	
	Presenciales	Plataforma e-learning	Presenciales	Plataforma e-learning
Por género				
Hombres	663	734	2.006	2.789
Mujeres	80	500	557	2.074,5
Por categoría				
Gerente / Administrador	71	19	143	186,5
Jefe / Subjefe	274	135	848	1.188,5
No ejecutivo	0	0	8	4
Analista senior / semisenior	0	27	201	170,5
Supervisor / Responsable / Encargado	107	243	187	629,5
Auxiliar / Cajero	264	758	1.136	2.527
Otros cargos	27	52	40	157,5

Horas de Capacitación AEP	2022		2023	
	Presenciales	Plataforma e-learning	Presenciales	Plataforma e-learning
Por género				
Hombres	906	605	1.869,5	1.894
Mujeres	162	625	223,5	1.133,5
Por categoría				
Gerente / Administrador	123	8	185,5	253
Jefe / Subjefe	550	84	339	635
No ejecutivo	0	0	64	177
Analista senior / semisenior	2	3	13,5	121
Supervisor / Responsable / Encargado	0	466,5	224	394
Auxiliar / Cajero	269	933	1.240	1.403,5
Otros cargos	3	45	27	44

Horas de Capacitación NORESTE	2022		2023	
	Presenciales	Plataforma e-learning	Presenciales	Plataforma e-learning
Por género				
Hombres	156	528	1.259,5	2.388,5
Mujeres	52	308	385	906
Por categoría				
Gerente / Administrador	59	30	179,5	400,5
Jefe / Subjefe	46	67	470,5	1.021,5
No ejecutivo	0	0	105	92
Analista senior / semisenior	0	2	48	20
Supervisor / Responsable / Encargado	2	84	161	207,5
Auxiliar / Cajero	97	606	664,5	1.547
Otros cargos	4	47	16	6

Horas de Capacitación SUR	2022		2023	
	Presenciales	Plataforma e-learning	Presenciales	Plataforma e-learning
Por género				
Hombres	443	683	1.847	2.011
Mujeres	91	478	286	710,5
Por categoría				
Gerente / Administrador	60	21	214	359,5
Jefe / Subjefe	134	163	533	624
No ejecutivo	0	0	2	2
Analista senior / semisenior	0	2	69	28
Supervisor / Responsable / Encargado	47	64	101	179
Auxiliar / Cajero	258	896	1.211	1.514
Otros cargos	35	15	3	15,5

Horas de Capacitación OESTE	2022		2023	
	Presenciales	Plataforma e-learning	Presenciales	Plataforma e-learning
Por género				
Hombres	462	800	2.166,5	3.066
Mujeres	48	275	360,5	700,5
Por categoría				
Gerente / Administrador	67	51	171,5	372
Jefe / Subjefe	55	109	577,5	1.227,5
No ejecutivo	0	0	40,5	150,5
Analista senior / semisenior	0	2	57,5	62
Supervisor / Responsable / Encargado	12	72	102,5	189,5
Auxiliar / Cajero	343	804	1.551	1.690,5
Otros cargos	33	37	26,5	74,5

Horas de Capacitación Aeropuertos Argentina Cargas	2023	
	Presenciales	Plataforma e-learning
Por género		
Hombres	2.943,5	753
Mujeres	212	95,5
Por categoría		
Gerente / Administrador	171,5	32
Jefe / Subjefe	577,5	187,5
No ejecutivo	40,5	76
Analista senior / semisenior	57,5	37
Supervisor / Responsable / Encargado	102,5	-
Auxiliar / Cajero	1.551	-
Otros cargos	26,5	516





En el marco de una evolución cultural y de gestión ágil de los equipos, promovemos el desarrollo y crecimiento profesional de todos los empleados que los prepara para enfrentar los desafíos actuales y futuros.

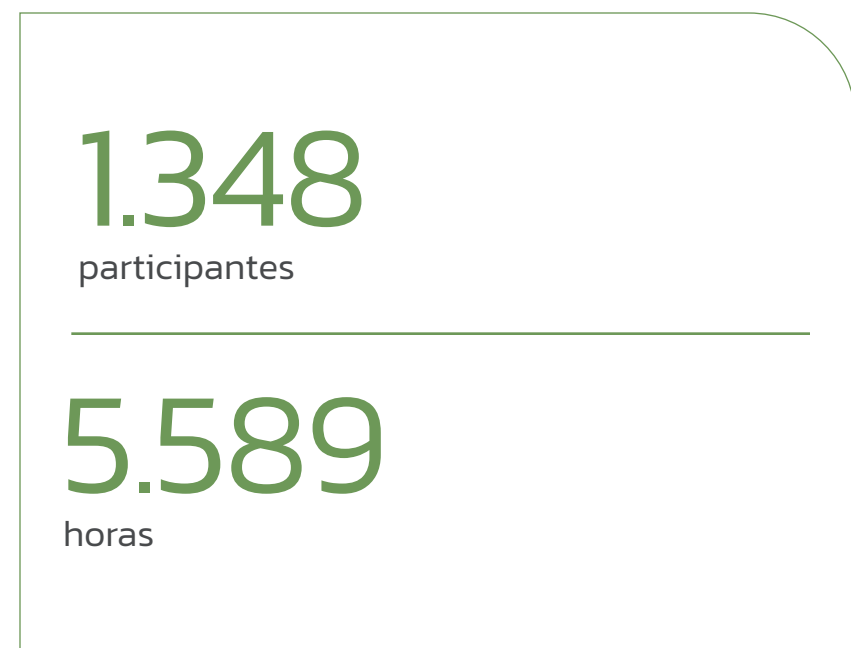
Evolucionamos en nuestra forma de trabajar aportando innovación, agilidad y aprendizaje en nuestras prácticas de formación. Con una amplia oferta de cursos que se adaptan a las necesidades de cada unidad, implementamos capacitaciones presenciales, virtuales y mixtas en función de la tipología y el esquema de trabajo de los integrantes de nuestros equipos. A su vez, contamos con instancias asincrónicas en nuestra plataforma **Mi Aprendizaje**, con el objetivo de proveer a nuestros equipos diferentes recursos vinculados con capacidades técnicas y *cross*, así como herramientas de la organización. Así cada empleado puede elegir entre distintas capacitaciones tanto en forma presencial como digital y armar su propio plan de formación a medida.

En 2023 evolucionamos nuestras tres Escuelas Técnicas, a partir de un modelo que contempla las capacidades y niveles de dominio requeridos para los diferentes roles en cada campo de práctica. El proceso consistió en identificar, para cada una de las Escuelas, aquellas capacidades técnicas que cada rol necesita para llevar adelante su función.

Los líderes y referentes del negocio formaron parte de esta construcción por su conocimiento sobre las diferentes prácticas operativas. A partir de este relevamiento arribamos al entendimiento de qué itinerario de formación debe recorrer cada puesto a partir de las capacidades requeridas.

**Escuela de gestión operativa**

En el marco de esta escuela, este año el foco estuvo puesto en el programa Operaciones Invernales para brindar los conceptos clave para el Operativo Nieve en las instancias previas, durante y después de esta. Adicionalmente, elaboramos un programa de seguridad ocupacional de forma virtual que se complementó con el resto de los programas desarrollados.



Curso	Cantidad de participantes	Modalidad	Duración en horas
Radio operador VHF	119	Presencial	3.570
TAMS y Pre SAP	118	Virtual sincrónica y asincrónica	140
Facturación Aeronáutica	88	Virtual sincrónica	104
Cross training Jefes de base	24	Presencial	576
Contexto normativo y gestión de la seguridad operacional aeroportuaria	113	Presencial y virtual	968
Seguridad e higiene	678	Virtual sincrónica	678
Gestión de materiales en SAP	77	Virtual sincrónica	133
Media tensión (para equipo de TC)	14	Virtual sincrónico	40
Soldadura	62	Presencial	387
ALACPA	11	Presencial	248

**Escuela de cargas**

En relación con esta escuela, identificamos las necesidades del negocio y desarrollamos contenidos de Manejo Seguro de Autoelevadores y Paletizados. Además, implementamos el curso de manipulación de vacunas, que fue diseñado en formato *e-learning* y disponible en nuestra plataforma de aprendizaje, para capacitar sobre el proceso operativo implicado en el proceso de vacunas, en especial las de COVID-19.



Curso	Cantidad de participantes	Modalidad	Duración en horas
Actualización del curso AVSEC seguridad de la aviación	15	Virtual asincrónico	30
Actualización del curso paletizado	8	Virtual asincrónico	8
Actualización del curso Conducción segura de autoelevadores	70	Virtual asincrónico	140
Capacitación sobre Autoelevadores	133	Presencial	133

**Escuela de experiencia del cliente**

La formación que se desarrolla bajo esta escuela se enfoca específicamente en el modelo de atención al pasajero y resolución de conflictos, vinculado con los procesos de atención, servicio y experiencia del cliente y con la comprensión de los fundamentos teóricos de atención.



Curso	Cantidad de participantes	Modalidad	Duración en horas
Atención al Cliente y Resolución de Conflictos	63	Virtual sincrónico	126
Manejo de efectivo y medios de pagos digitales	23	Virtual sincrónico	23
Vocabulario de la industria aeronáutica	25	Virtual sincrónico	25



### Otros programas de formación

Además de las mencionadas escuelas que se orientan a la capacitación técnica para los roles operativos, alentamos el desarrollo de nuestros empleados a través de otras instancias de formación.

#### Programa de becas

Este programa de formación continua alcanza a toda la Compañía, durante 2023 más de 160 empleados participaron de esta instancia que se enfocó en el desarrollo de las capacidades clave y *cross* a toda la organización. A su vez, contamos con un programa de becas de posgrados y maestrías, en el que participaron más de 15 personas.

#### Cursos de actualización tecnológica

**APP Pañol Mobile:** brindamos formación a 86 personas en encuentros sincrónicos y más de 20 personas accedieron a través de la plataforma, implicando un total de 189 horas.

**EROD Carga de eventos:** 57 personas participaron en encuentros sincrónicos virtuales y presenciales y más de 75 personas accedieron a través de la plataforma, implicando un total de 135 horas.

**ROD Mobile:** 140 personas participaron de los encuentros virtuales – implicando un total de 140 horas

**Success Factors:** implementamos el módulo Empleado Central con el propósito de potenciar la autogestión de los equipos y la digitalización. Desarrollamos instancias de capacitación para más de 700 personas, implicando un total de 870 horas.

**Herramientas de datos Excel y Power Bi:** a través de estos cursos facilitamos la formación en temáticas asociadas al análisis de datos. Más de 75 participantes, implicando un total de 674 horas de formación.

**WMS:** Capacitamos al personal operativo de Aeropuertos Argentina Cargas en un nuevo sistema de gestión para incrementar la eficiencia operativa. Participaron más de 350 personas, implicando un total de 822 horas de formación.

#### Incubadora de talento

Renovamos nuestro compromiso con el Programa Incubadora de Talento con el lanzamiento de una nueva Camada XXIII, a través del cual buscamos acelerar el desarrollo de jóvenes talentosos de la mano de las necesidades del negocio. Bajo este programa los participantes cuentan con diferentes instancias de aprendizaje aso-

ciadas a la práctica de *feedback* y a la construcción de conversaciones para su propio desarrollo. Adicionalmente, se realizan recorridos en campo por nuestros aeropuertos para conocer y dimensionar las prácticas *core* del negocio. Con respecto a las capacidades clave de nuestra organización, participaron de un taller específicos vinculado con análisis de datos y herramientas asociadas.

#### Aprendizaje digital

Este año generamos itinerarios de aprendizaje basados en las 8 capacidades clave y *cross* a la organización, divididos en sub-itinerarios y en niveles inicial, intermedio y avanzado con tipología de contenido diversa abarcando más de 70 recursos diferentes.

#### Formación de líderes

Contar con líderes formados es clave para construir equipos colaborativos y de alto rendimiento. Es por ello que potenciamos la interacción entre nuestros líderes fomentando espacios exclusivos de integración, intercambio y capacitación que les permita desarrollar las competencias personales y profesionales además de actualizarse en temas de negocio y estrategia de la Compañía.

A través del Programa Soy Anfitrión, trabajamos sobre las capacidades asociadas al liderazgo y el autodesarrollo. Para ello, nuestro énfasis está puesto en entrenar a los líderes en lograr conversaciones de valor y en la práctica de *feedback* como herramienta fundamental para el desarrollo.

Nuestro desafío está en desarrollar líderes transformadores, que puedan inspirar y desarrollar a sus equipos.





### La agilidad como proceso de transformación cultural

Seguimos impulsando nuestro proceso de transformación cultural, enfocados en desarrollar una mentalidad ágil en todos los niveles de la organización. Durante 2023, avanzamos significativamente en este proceso, llevando nuestro marco de trabajo ágil a nuevos equipos en toda la empresa.

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 cómo avanzamos con la implementación de nuevos conceptos.

**MISIONES:** se trata de equipos interdisciplinarios, indistintamente del rol, la jerarquía y la ubicación geográfica de la perso-

na, que trabajan con metodologías ágiles que buscan apalancar cada uno de los pilares estratégicos de la Compañía y acelerar la entrega de resultados en línea con la ambición 2026 definida por la empresa.

Las mismas tienen como objetivos temas como el desarrollo de nuevas oportunidades de negocios, digitalización, mejora en la satisfacción del pasajero, mejoras de procesos, el desarrollo del talento, potenciar el impacto social, mejorar la accesibilidad de los aeropuertos y acelerar los procesos de eficiencia energética para reducir la huella de carbono entre otros. Ya llevamos entregados más de 100 soluciones a través de misiones, integrados por equipos federales con talento de todo el país.

Para la conformación de estos equipos interdisciplinarios lanzamos una convocatoria a toda la compañía donde se postularon más de 350 personas. Actualmente más de 120 personas se encuentran par-

ticipando de estos proyectos que adoptan un marco ágil de trabajo que potencia la colaboración para crear entregables de alto valor e impacto para el negocio. Ya se han realizado Sprints Reviews donde los equipos presentan avances y reciben *feedback* directo del Comité Directivo.

**EXPERTISE SUPPORT CENTER:** son comunidades que tienen por objetivos producir y compartir conocimiento, para desarrollar capacidades y potenciar la inteligencia colectiva.

**GESTION AGIL DE EQUIPOS:** llevamos la agilidad a los equipos operativos, que reinventaron su forma de trabajar para agregar valor y potenciar la mejora continua. La evolución de esta nueva dinámica nos llevó a crear nuevos roles, como los *Coaches* de Agilidad y los *Coaches* de *Coaches*, desempeñados por voluntarios que se postularon y fueron seleccionados a través de un proceso interno. Actualmente contamos con 94 *coaches* de agilidad.

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.

Contamos con más de 80 *coaches* capacitados y hemos implementado más de 400 iniciativas de mejora. Continuamos desarrollando a nuestros equipos ágiles y a nuestros *coach* de *coaches* para potenciar la agilidad en todos los aspectos de nuestra organización, a través de nuestro proceso de evolución cultural, haciendo que la Agilidad sea parte integral de nuestro día a día.

En el 2023, además de seguir acompañando a los equipos distribuidos en los aeropuertos, facilitamos la adopción del marco de agilidad desarrollado para aeropuertos en equipos de las unidades de servicio al negocio. Adicionalmente, lanzamos en la

plataforma Mi Aprendizaje el programa de capacitación y certificación de *Coach* de Agilidad para Aeropuertos Argentina que permite el desarrollo permanente de nuevos *coaches* para que lleven la mentalidad ágil a cada uno de sus equipos.

Entre los logros más destacados podemos mencionar una mejora de 9 en el promedio de las sentencias vinculadas a la dimensión de agilidad y un aumento de 10 puntos en el promedio de las sentencias vinculadas a la dimensión de innovación medidos a través de la encuesta de GPTW. A su vez, fuimos reconocidos con los Premios Impacto y el Premio FUNC a la Innovación, por el desarrollo e implementación del modelo.

Estos reconocimientos nos anima a continuar promoviendo el proceso de transformación digital de la compañía a través de la implementación de los módulos de *Success Factor Performance & Goals* y *Succession & Development*.

Grandes números

80

coaches

+1.000

personas adoptando el marco de trabajo ágil

+89

equipos

+400

iniciativas de mejora implementadas por los equipos desde el lanzamiento del proceso.

Analizando las áreas de enfoque de agilidad e innovación con sentencias de la encuesta de GPTW para 2023, se obtuvo 71 puntos de favor en promedio para cada área de enfoque (mejora de 8 y 9 puntos porcentuales frente a la encuesta 2022).

Digitalización de procesos

En 2023 implementamos un sistema de gestión de Recursos Humanos para transformar digitalmente muchos procesos claves del área. Esta solución permitió mejorar y estandarizar procesos, y generar información confiable y sistematizada para la toma de decisiones.

En esta línea continuaremos trabajando en el *roadmap* sumando nuevas soluciones que permitirán seguir potenciando, automatizando y digitalizando procesos del área en el camino de la transformación digital.

Adicionalmente, desarrollamos una nueva versión de la intranet que llamamos oneHUB, que permite desarrollar procesos de comunicación con un enfoque omnicanal, mejorando de esta forma cómo compartimos información de relevancia para todos los empleados y generando al mismo tiempo espacios donde los mismos empleados pueden participar activamente compartiendo su día a día y logros.

# Gestión del desempeño

Fomentamos una cultura de desarrollo continuo mediante el *feedback* permanente, reconociendo los esfuerzos de nuestros empleados y guiándolos hacia el logro de resultados. Este enfoque no solo fortalece la confianza en sí mismos y en el equipo, sino que también impulsa una cultura de aprendizaje y mejora constante.

Consideramos la Gestión del Desempeño como un proceso integral y gestionamos las metas de desempeño de las personas a través de dos enfoques principales:

- ▼ 1. La metodología SMART
- ▼ 2. La valoración de la representación de los valores de Aeropuertos Argentina en espacios que llamamos de calibración.

Bajo esta mirada, la gestión del desempeño refleja por un lado en qué medida las metas concretas a partir de objetivos individuales y colectivos fueron alcanzados y por el otro lado como representa los valores de la compañía cada persona a partir de comportamientos observables.

En este sentido, cada persona es responsable de establecer, describir y ponderar sus propios objetivos y las metas relacionadas. A través de la plataforma de *Star Me Up* se cargan los objetivos, su progreso y en la etapa final del proceso se realiza una evaluación en la que se construye una nota general y final promedio a partir del aná-

lisis del cumplimiento de todos los objetivos. Es el líder quien aprueba los objetivos propuestos por cada persona, provee *feedback* permanente y cierra la evaluación al final del proceso. Considerando que la sustentabilidad está presente en toda la organización, los objetivos se asocian a uno o más de nuestros ejes estratégicos.

Por otra parte, existen espacios de calibración con los líderes para asegurar la uniformidad de criterios al momento de la evaluación. Para ellos se llevan adelante encuentros con los líderes para conocer más sobre el proceso.

Además, con el fin de que todos los empleados fuera de convenio puedan alcanzar su máximo potencial, seguir creciendo y desarrollándose, complementamos la gestión del desempeño con un sistema de evaluación. En nuestro proceso de Gestión del Desempeño cada empleado fuera de convenio define objetivos individuales que son aprobados por su líder al inicio del año y son evaluados por ellos al final del período.

2023	Cantidad	%
<b>% de empleados evaluados</b>	<b>899</b>	<b>33%</b>
<b>Por género</b>		
Hombres	611	30%
Mujeres	228	42%
<b>Por categoría profesional</b>		
Director	13	100%
Gerente	128	100%
Jefe	353	100%
No ejecutivo	405	19%

# Gestión del clima

**¡Somos una de las mejores empresas para trabajar de Argentina!**

Nos enorgullece estar entre las mejores 20 empresas de más de 1.000 empleados de *Great Place to Work*, alcanzando el puesto 19. Nuestro esfuerzo para mejorar la experiencia de nuestros empleados se traduce en este resultado. Este logro fue producto del despliegue de más de 80 charlas CORE y de todas las acciones de nuestros equipos para seguir mejorando la experiencia de todos los que formamos parte de Aeropuertos Argentina.

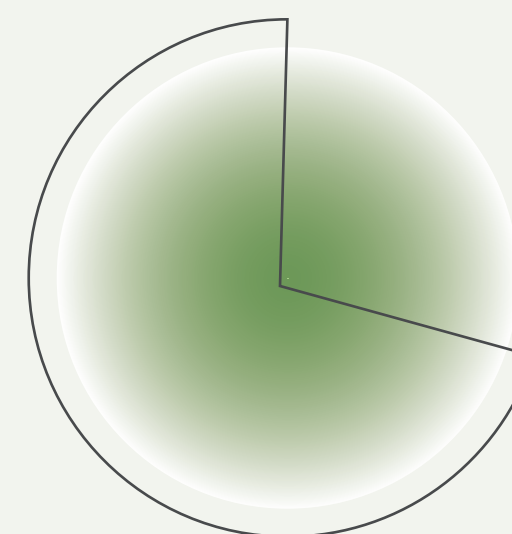
Para escuchar la voz de nuestros empleados de manera anónima sobre el clima laboral, realizamos una encuesta a través de la consultora global *Great Place to Work* (GPTW) que mide el nivel de satisfacción de los empleados en diferentes dimensiones.

2.418

empleados participaron de la encuesta

90%

de nivel de participación



74%

promedio en todas las afirmaciones, 9 puntos más que el año anterior.

9

puntos más que en el año anterior en la sentencia "Teniendo todo en cuenta, yo diría que es un gran lugar para trabajar", llegando así al 85%.

21

puntos más que el año anterior en la sentencia "Aquí las personas reciben una remuneración justa por el trabajo que hacen".

### Programa de beneficios

En 2023 continuamos con las Charlas CORE, iniciativa que desarrollamos para posicionar a nuestros empleados en el centro del cambio. Este nombre particular surge de la unión de las sílabas CO – Construir, Conversar, Conectar, Comprender- y RE – Reflexionar, Repensar, Rediseñar, Reactivar. Moderadas por una consultora externa y el Equipo de Recursos Humanos, el objetivo fue escuchar problemáticas específicas y desarrollar planes de acción en conjunto. Los espacios tuvieron como foco principal el desarrollo de acciones a nivel equipo. De esta forma, co-diseñamos soluciones para seguir construyendo un excelente lugar para trabajar. En el último año, organizamos más de 80 instancias virtuales y presenciales para Gerentes y Jefes de toda la organización. Todos los líderes tuvieron la oportunidad de plantear caminos para seguir construyendo un mejor lugar para trabajar.

En Aeropuertos Argentina valoramos profundamente la relación de confianza que mantenemos con nuestros empleados. Reconocemos y apreciamos su esfuerzo, para compensarlos desarrollamos un esquema de beneficios atractivos que reflejan nuestro compromiso con su bienestar. Nuestro propósito es retener y fidelizar el talento promoviendo una mejor calidad de vida para todos considerando siempre la etapa de vida de cada empleado. Los beneficios que ofrecemos están en sintonía con los valores y la cultura de nuestra Compañía, formando parte esencial de nuestra filosofía corporativa.

#### Beneficios que impactan en las finanzas de nuestros empleados

A través de convenios con diferentes comercios, entidades y servicios ofrecemos descuentos especiales que impactan en la economía de los empleados y su familia.

- ▼ Descuentos con universidades.
- ▼ Locales de gastronomía.
- ▼ Clarín 365.
- ▼ YPF Ruta; acompañado a nuestros gerentes y Jefes a través de un monto mensual.

- ▼ Descuentos en *ShopGallery*.
- ▼ Descuentos en *Duty Free*.
- ▼ Cobertura de salud.
- ▼ Abono de guardería para los niños de 45 días hasta los 4 años.
- ▼ Regalos por nacimiento de hijo.
- ▼ Nubiz, acompañar al personal del edificio corporativo en un valor fijo en el gasto de alimentos.
- ▼ Vuelta al cole.
- ▼ Caja de navidad.
- ▼ Internet para FC.
- ▼ Viernes de verano.

#### Beneficios que impactan en la conciliación vida personal y familiar

Continuamos impulsando la modalidad de trabajo híbrido pudiendo cada equipo elegir los días que trabajará de manera presencial y los días que hará trabajo remoto. A partir de la implementación de este esquema evaluamos la productividad sin observar alteraciones, razón por la cual seguimos sosteniendo esta modalidad de trabajo que facilita la gestión del tiempo logrando un equilibrio entre la vida profesional y personal.

A su vez, contamos con otra modalidad de trabajo que denominamos Nómada Digital, que se ajusta para quienes se desempeñan de forma 100% remota por encontrarse en 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.

El personal que se encuentra fuera de convenio también accede a beneficios de flexibilidad en los horarios laborales, ya que durante diciembre, enero y febrero, pueden finalizar la jornada laboral los viernes a las 14 horas.

#### Beneficios que acompañan a madres y padres

Contamos con un beneficio especial para acompañar el regreso paulatino al trabajo al finalizar la licencia de maternidad/paternidad. En el caso de las mamás, al finalizar la licencia que marca la legislación vigente tienen la posibilidad de trabajar media jornada por los 6 meses siguientes sin que afecte el salario y los beneficios equivalentes al 100% de la jornada. En tanto para los papás la licencia se extiende a 10 días bajo las mismas condiciones salariales.

#### Beneficios que acompañan la transición a la etapa jubilatoria

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

Entre los principales beneficios ofrecidos se encuentran: Cobertura de salud; abono de guardería para los niños desde los 45 días hasta los 4 años de todo el personal de la compañía; prueba piloto de nuevas modalidades de trabajo; acompañamiento en el proceso de jubilación del personal; descuentos especiales en: *Duty Free*, *Shop Gallery*, telefonía, locales de gastronomía, servicios de transporte y convenio con universidades; y regalos por nacimiento.



Aeropuertos Argentina TASA DE RETENCIÓN DE EMPLEADOS POSMATERNIDAD Y PATERNIDAD	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<b>Datos agregados</b>				
<b>Cantidad de empleados</b>				
Cantidad de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2023	25	32	25	43
Cantidad de empleados que regresaron al trabajo durante el año de reporte luego de su licencia por maternidad/paternidad	11	31	17	42
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	44,00%	96,88%	68%	97,67%
Cantidad de empleados que regresaron al trabajo durante 2023 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2021 o 2022)	8	-	6	-
Cantidad de empleados que continuaron trabajando después 12 meses de regresar al trabajo luego su licencia por paternidad/ paternidad.	8	-	6	43
Tasa de retención	100%	-	100%	N/A

Aeropuertos Argentina Cargas TASA DE RETENCIÓN DE EMPLEADOS POSMATERNIDAD Y PATERNIDAD	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<b>Datos agregados</b>				
<b>Cantidad de empleados</b>				
Cantidad de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2023	1	11	1	8
Cantidad de empleados que regresaron al trabajo durante el año de reporte luego de su licencia por maternidad/paternidad	1	10	1	7
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	100,00%	90,91%	100%	87,50%
Cantidad de empleados que regresaron al trabajo durante 2023 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2021 o 2022)	-	-	0	1
Cantidad de empleados que continuaron trabajando después 12 meses de regresar al trabajo luego su licencia por paternidad/ paternidad.	0	-	X	X
Tasa de retención	100%	-	X%	X



TASA DE RETENCION DE EMPLEADOS POSMATERNIDAD Y PATERNIDAD	EZEIZA		AEROPARQUE	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<b>Datos agregados</b>				
<b>Cantidad de empleados</b>				
Cantidad de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2023	7	14	4	10
Cantidad de empleados que regresaron al trabajo durante el año de reporte luego de su licencia por maternidad/paternidad	4	14	2	9
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	57,14%	100%	50%	90%
Cantidad de empleados que regresaron al trabajo durante 2023 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2021 o 2022)	3	0	1	0
Cantidad de empleados que continuaron trabajando después 12 meses de regresar al trabajo luego su licencia por paternidad/ paternidad.	3	14	1	10
Tasa de retención	100%	N/A	100%	N/A

TASA DE RETENCION DE EMPLEADOS POSMATERNIDAD Y PATERNIDAD	NORESTE		SUR	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<b>Datos agregados</b>				
<b>Cantidad de empleados</b>				
Cantidad de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2023	1	2	3	6
Cantidad de empleados que regresaron al trabajo durante el año de reporte luego de su licencia por maternidad/paternidad	1	2	3	6
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	100%	100%	100%	100%
Cantidad de empleados que regresaron al trabajo durante 2023 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2021 o 2022)	0	0	0	0
Cantidad de empleados que continuaron trabajando después 12 meses de regresar al trabajo luego su licencia por paternidad/ paternidad.	0	2	0	6
Tasa de retención	0	N/A	0	N/A

TASA DE RETENCION DE EMPLEADOS POSMATERNIDAD Y PATERNIDAD	OESTE		CORPORATIVA	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<b>Datos agregados</b>				
<b>Cantidad de empleados</b>				
Cantidad de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2023	2	6	8	5
Cantidad de empleados que regresaron al trabajo durante el año de reporte luego de su licencia por maternidad/paternidad	1	6	6	5
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	50%	100%	75%	100%
Cantidad de empleados que regresaron al trabajo durante 2023 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2021 o 2022)	1	0	1	0
Cantidad de empleados que continuaron trabajando después 12 meses de regresar al trabajo luego su licencia por paternidad/ paternidad.	1	6	1	5
Tasa de retención	100%	N/A	100%	N/A





# Comunicación interna



## OneHub

Nuestra nueva intranet de gestión de las comunicaciones internas para acompañar las decisiones del negocio, potenciar la participación y el *engagement* de los equipos de trabajo de Aeropuertos Argentina.

Es nuestra ambición continuar siendo líderes y referentes de nuestra industria, queridos por nuestros clientes, empleados y *stakeholders*. Esta premisa es el norte de nuestra Compañía y la guía fundamental para todas nuestras iniciativas y procesos de gestión.

Durante el 2023 trabajamos en el desarrollo e implementación de nuestra nueva intranet: oneHUB. Con una imagen renovada y una estética alineada a la evolución de nuestra marca interna, permite acceder fácilmente a todas las herramientas de Aeropuertos Argentina necesarias para la gestión del día a día. Así desde el menú principal se accede a Mis Beneficios, Mi Desempeño, Mi Aprendizaje, Novedades relevantes y Accesos Útiles. Desde Accesos Útiles podrán acceder al resto de las herramientas que son de uso diario en la compañía según cada rol.

Por otra parte, seguimos trabajando en la campaña de adopción de nuestra principal red social: VIVA Engage (ex Yammer). Una plataforma colaborativa que tiene por objetivo funcionar como una red social interna donde los empleados pueden compartir contenido relacionado al negocio, celebraciones, reconocimientos a los equipos y más.



### Otros canales de comunicación

El buzón de Comunicaciones Internas para envíos de comunicaciones a través de correo electrónico sigue siendo uno de nuestros canales principales para la difusión de comunicación institucional, con información general para el empleado segmentada para cada rol y unidad de negocio.

A través del uso de WhatsApp aprovechamos las líneas de teléfono corporativas y mantuvimos la comunicación mediante grupos de WhatsApp para los equipos de Aeropuertos Argentina Cargas y Ezeiza. Además, contamos con la implementación de "Estamos en línea", el grupo de WhatsApp de Aeroparque y San Fernando. Para las campañas de difusión para la Unidad de Negocio específica o para las que aplican

para todo Aeropuertos Argentina, garantizamos que WhatsApp sea uno de los canales principales con los que cada persona puede enterarse y conocer más de la campaña. También impulsamos a través de este medio, la participación y adopción de VIVA. Este año incorporamos recursos como *Stickers* y *GIFS* que desarrollan específicamente para las distintas campañas de comunicación interna que creamos.

Seguimos manteniendo activas las carteleras de Aeroparque, San Fernando, Aeropuertos Argentina Cargas, el Aeropuerto de Ezeiza, Aeropuerto de Mendoza y Aeropuerto de Córdoba. También utilizamos este canal para apalancar la participación y adopción de VIVA incluyendo un QR en las piezas/videos que se publican en la red social.

Continuamos compartiendo videos mensuales para toda la compañía, donde el CEO de Aeropuertos Argentina, Daniel Ketchibachian, cuenta las últimas novedades de toda la organización. El motivo de los videos no es solamente informar sobre acontecimientos relacionados al negocio e iniciativas, sino también dar la bienvenida a los nuevos ingresos y reconocer a los equipos por su esfuerzo en el día a día.

Mantuvimos los encuentros de los 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.

Realizamos nuestro torneo de fútbol interno, masculino y femenino en Buenos Aires, con una participación de 135 personas, esta vez hicimos un "Torneo Relámpago", donde reunimos a todos los equipos en un mismo día.

Retomamos las celebraciones de fin de año y reunimos a todos nuestros empleados de Buenos Aires en una fiesta y en el resto de los aeropuertos del interior del país celebra con una reunión con todo el equipo de trabajo. En la fiesta de CABA, realizamos una edición especial por los 25 años de la compañía y se realizaron sorteos por 25 viajes con empleados de todo el país.

Para terminar el año, tuvimos nuestro encuentro virtual llamado "Mi Aeropuerto en Vivo", donde tuvimos más de 600 conexiones que tiene como objetivo involucrar a todas las personas que trabajan en Aeropuertos Argentina y así poder contar los resultados del año y los nuevos desafíos que están por venir en el nuevo año.



### Encuentros con líderes

En 2023, organizamos dos encuentros con los líderes de la compañía, moderados por el Equipo Directivo, en los cuales participaron diferentes gerentes y jefes de todos los niveles. El principal motivo de la convocatoria fue compartir las prioridades de la Compañía y los objetivos que persigue, presentar proyectos clave, fomentar las buenas prácticas y comunicar los principales logros obtenidos. Fueron instancias clave para fortalecer la cohesión y el compromiso dentro de la organización, así como para promover el intercambio de ideas y la colaboración entre los diferentes equipos. Posteriormente esta información es transmitida a cada equipo por el líder para trabajar de manera colaborativa en el logro de los objetivos.

Asimismo, contamos con el “Calendario de Líderes” mediante el cual comunicamos un resumen de las acciones planificadas para los próximos meses anticipando sus agendas y planificando principales temas a comunicar a sus equipos en el mediano y corto plazo.

**93%**  
de participación

**4,7/5**  
de nivel de satisfacción.

# Compensaciones

Nuestra política de remuneraciones define una estructura salarial por bandas basada en los roles y responsabilidades de cada puesto teniendo en cuenta el mercado competitivo y la equidad interna dentro de la organización.

Para garantizar la transparencia y la objetividad en este proceso, contamos con un sistema de valuación de puestos proporcionado por una consultora externa especializada en compensaciones. Esta herramienta nos permite obtener información comparativa y asegurar que nuestras remuneraciones sean justas y competitivas en el mercado laboral.

Durante 2023 se realizaron 5 revisiones salariales en los meses de marzo, junio, agosto, octubre y diciembre 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.

En relación a la política de remuneración de los miembros del Directorio es aprobada por los accionistas en un proceso transparente y está alineada a la Estrategia de la Sociedad. El Directorio determina la suma y el método de pago, considerando las funciones y responsabilidades de cada director, los cargos que poseen dentro del órgano y otras circunstancias objetivas 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.



# Relación con sindicatos

Durante 2023 no se registraron interrupciones permanentes o temporarias del servicio que prestamos como terminales aeroportuarias. Las interrupciones que se registraron fueron como consecuencia de las medidas tomadas por empresas o servicios que operan en el ámbito de los aeropuertos ajenos a Aeropuertos Argentina.

Aseguramos el respeto del principio de la libertad sindical, por ello contamos con interlocutores de Relaciones Laborales y Recursos Humanos en cada una de las Unidades de Negocio lo cual nos permite llevar adelante nuestra política de dialogo con las comisiones internas. Mantenemos y profundizamos nuestra política enfocada en relaciones fluidas y de diálogo permanente con los gremios que actúan dentro del ámbito de Aeropuertos Argentina como forma de lograr objetivos comunes.

En 2023 cerramos acuerdos de índole salarial y de asuntos gremiales para las distintas Unidades de Negocio de la empresa en donde nuestros gremios ejercen su ámbito de representación. Sostenemos un compromiso de negociación en el marco de las disposiciones legales, tanto nacionales como internacionales logrando con ello minimizar situaciones de conflicto que puedan afectar las operaciones aeroportuarias.

Durante el año desarrollamos reuniones permanentes en tres ámbitos:

**Paritarias Salariales:** Las reuniones de paritarias salariales a partir del junio de 2023 se realizaron de forma bimestral. Con ello buscamos lograr un mayor acompañamiento de la evolución no solo de las remuneraciones sino de los beneficios y compensaciones de nuestras políticas al efecto.

**Mesa Laboral de Trabajo:** Inaugurada en 2022, se reúne periódicamente con gremios y representantes de distintas áreas de la Compañía para tratar temas relacionados con diversos ámbitos de la operación en los que se desempeñan empleados encuadrados en convenio.

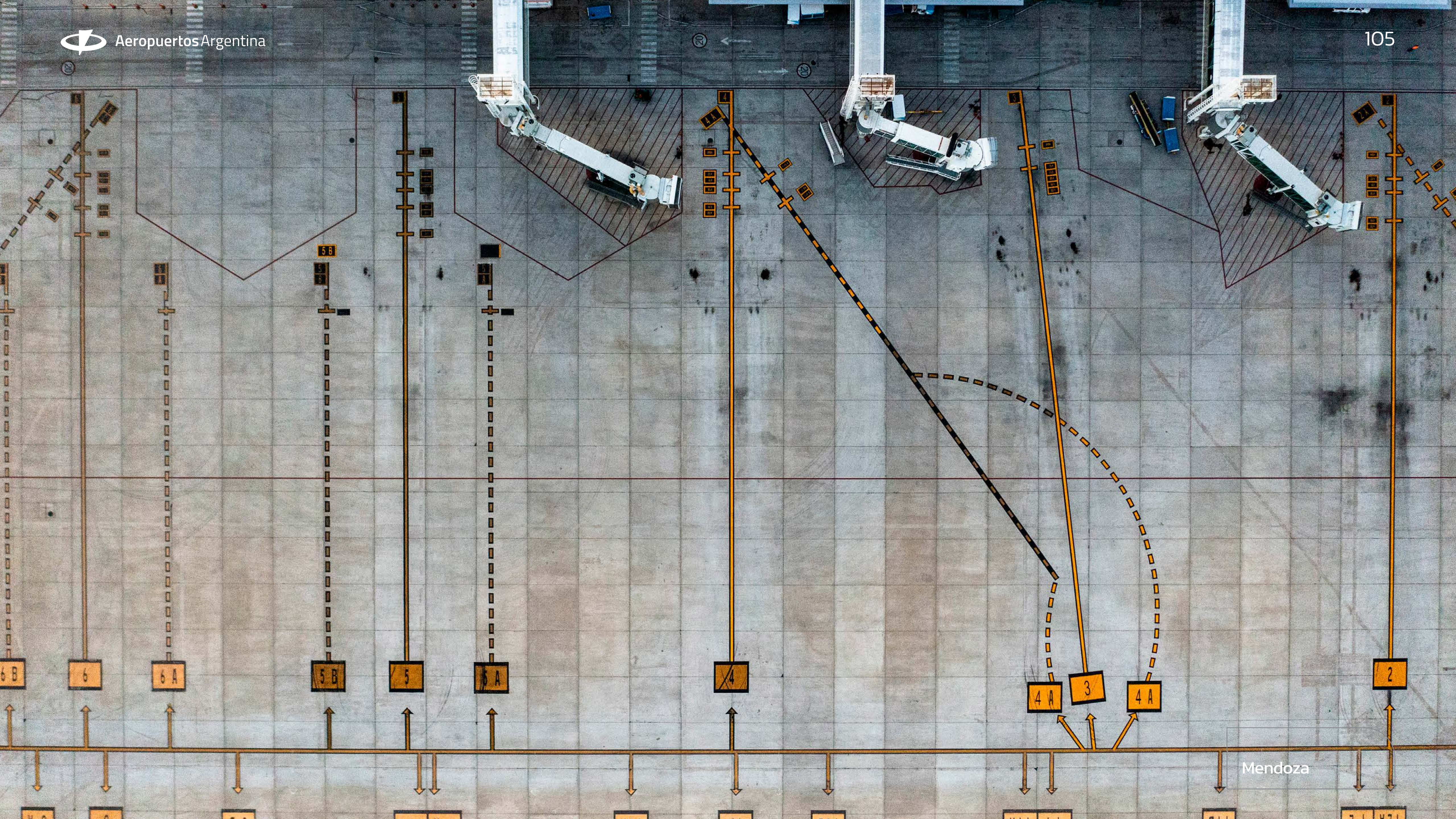
**Reuniones permanentes con las comisiones internas o delegados actuantes:** En 2023 implementamos reuniones presenciales en aeropuertos del interior de las distintas regiones, para las que se organizaron encuentros con representantes locales de cada gremio.

En este marco, no se registraron violaciones de derechos a la libertad de asociación, situación que tenemos en especial observación. Nuestro Código de Conducta asegura el ejercicio y respeto de estos derechos y, adicionalmente, dentro de sus políticas de *Compliance* e integridad, contamos con un canal a través de cual cualquier empleado, inclusive de forma anónima, puede presentar sus inquietudes respecto de eventuales incumplimientos de los valores de la empresa siendo esas situaciones investigadas mediante un proceso especial por parte de un comité específico.

	2022		2023	
	Dentro del convenio	Fuera del convenio	Dentro del convenio	Fuera del convenio
Total del personal	1.630	901	1.716	1.009
Porcentaje del total de empleados	64,40%	35,60%	62,97%	37,02%

Convenio de trabajo colectivo 2023	EZE	AEP	NORESTE	SUR	OESTE	CORPORATIVO
Personal dentro de convenio - cantidad	414	303	191	154	174	480
Personal fuera de convenio - cantidad	109	111	65	64	72	588
Personal dentro de convenio - %	15,19%	11,12%	7%	5,65%	6,38%	17,61%
Personal fuera de convenio - %	4%	4,07%	2,38%	2,35%	2,64%	21,58%





Mendoza

# 05.



ODS:  
3, 8, 9, 11, 17

## Infraestructura y operaciones

# Infraestructura



En nuestro compromiso por la excelencia, nos dedicamos a construir un ecosistema aeroportuario de vanguardia. Invertimos en infraestructura moderna y segura, accesible para todos, y en tecnología innovadora que agiliza los procesos y brinda información en tiempo real a todas los pasajeros y personas que transitan por nuestros aeropuertos, logrando una excelente experiencia.

Las inversiones realizadas en la modernización aeroportuaria son seleccionadas según los requerimientos de todos los usuarios, en base a las necesidades que surgen. En general se trata de obras de ampliación, para cubrir los aumentos de la demanda y de modernización, para la mejora de la calidad de servicio. Los proyectos establecen como prioridad superar cualquier limitación de la infraestructura para mejorar la operación y la seguridad. La modernización de instalaciones además disminuye consumos y costos de mantenimiento.

Integramos los proyectos y obras a los criterios de sustentabilidad, con todas las medidas necesarias para la protección del ambiente y la mitigación de efectos adversos, como contribución al desarrollo sostenible y bienestar social. En todo momento tenemos en cuenta no solo los impactos actuales ambientales de la construcción

sino también del futuro consumo de recursos con la utilización de las instalaciones.

En cada proceso de trabajo sumamos nuevas ideas, nuevos métodos y nueva tecnología para mejorar y optimizar cada proyecto explorando la repercusión de factores relacionados con la eficiencia funcional y operativa.

Este proceso de medición de impactos ambientales alcanza 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 fue posible, utilizamos la infraestructura ya existente, para poder evitar demoliciones. Decidimos realizar las obras en etapas para minimizar significativamente el impacto ambiental y social en la comunidad.

# \$ 67.047

Millones de dólares de inversión en infraestructura

## 10

Planes de Modernización de Aeropuertos

## 12

Obras de gran envergadura realizadas y terminadas

## 25

Obras en curso

## 1.200

Personas empleadas para el trabajo de obras



Vialidades AEP.

### Obras de impacto social en las comunidades cercanas a los aeropuertos

Las obras de infraestructura aeroportuaria no solo se limitan al predio del aeropuerto, sino que se integran con las obras públicas del entorno. Esto incluye la ampliación de redes viales, la instalación de nuevos tendidos de redes eléctricas y sanitarias, y la coordinación con las autoridades locales para minimizar la afectación a los servicios e instalaciones existentes en la zona perimetral al predio. Promovemos planes en alianza con el sector público para optimizar recursos y mejorar la conectividad entre aeropuertos y las ciudades. También buscamos construir obras de impacto social en las comunidades cercanas.

Estas obras y la operación de las nuevas instalaciones aeroportuarias generan una ampliación de beneficios económicos a nivel local. Entre ellos, aumentan la actividad directa, con la creación de empleos en la construcción, transporte, instalación, procesos, servicios, etc. También incrementan la actividad indirecta, con la fabricación de equipamientos, la contratación de servicios de terceros, el desarrollo de comercios en la zona, y el impulso de actividades secundarias regionales. En todos los casos, se respetan los derechos colectivos de las comunidades locales.

**Obras 2023**

Cada sector o elemento viejo, antiguo u obsoleto es reemplazado por uno nuevo, moderno y con mayor vida útil; mientras que lo que se descarta se recicla en la medida de lo posible. Intentamos modernizar todas las ingenierías que favorezcan la disminución de consumos.

En los casos inevitables en que se afecta algún elemento, se hace 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, buscamos evitar la colonización de nuevos terrenos vírgenes en los aeropuertos, para preservar la naturaleza

de lo que no ha sido todavía ocupado. Las decisiones de proyecto que se basan en reocupar espacios ya afectados e impedir avanzar sobre los nuevos, son una idea consolidada cuyas principales ventajas se basan en que se disminuye el área afectada, y se controlan 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 servicio, que cumplan las funciones para las que existen sin dañar lo que las rodee. 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.

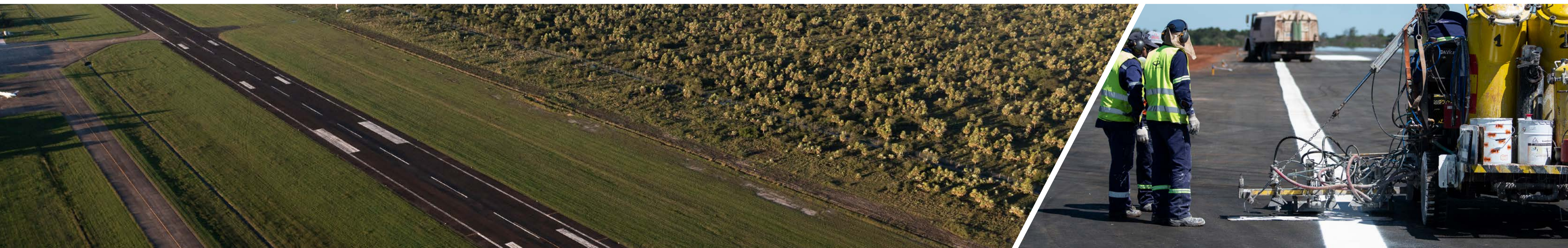
Se aplican ideas innovadoras, utilizando el conocimiento de las industrias y tecno-

logías 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 facilidad 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, fomentando así, la comunicación, el intercambio y la integración de materiales, tareas y labores que no existían previamente.

Este año consolidamos el modelo de trabajo iniciado en septiembre de 2021, mejorando la cohesión y afianzamiento técnico y de impacto positivo de los trabajos.





### Obras completadas en 2023

- ▼ Nueva terminal de partidas Ezeiza.
- ▼ Nuevo rodaje delta y balizamiento en Ezeiza.
- ▼ Construcción de Infraestructura edilicia, relocalizaciones, playones e ingenierías en Aeroparque.
- ▼ Nueva torre de control en San Fernando.
- ▼ Nueva terminal de pasajeros y estacionamiento en Jujuy.
- ▼ Nueva torre de control en Jujuy.
- ▼ Reconstrucción de calle de rodaje principal y balizamiento en Resistencia
- ▼ Nuevo sistema de luces de aproximación en Santiago del Estero.
- ▼ Rehabilitación de pista, balizamiento y luces de aproximación en Río Hondo.
- ▼ Rehabilitación de pista y balizamiento en San Rafael.
- ▼ Readecuación e iluminación de plataforma en Catamarca.

- ▼ Nuevo sistema de balizamiento en Santa Rosa.

### Obras iniciadas y bajo ejecución

- ▼ Construcción de infraestructura edilicia, relocalizaciones y playones en Aeroparque.
- ▼ Construcción de ingenierías sanitarias, de incendio, eléctricas y de seguridad en Aeroparque.
- ▼ Renovación de vialidades internas, veredas y accesos en Aeroparque.
- ▼ Ampliación de la plataforma Sur en Aeroparque.
- ▼ Remoción y plantado de árboles en Aeroparque.
- ▼ Construcción y balizamiento de la nueva plataforma Norte en Aeroparque.
- ▼ Construcción de sectores de catering y correo en Aeroparque.
- ▼ Construcción de un centro de capacitación en Ezeiza.

- ▼ Nuevas salas Vip en Ezeiza.
- ▼ Construcción de ingenierías eléctricas en Ezeiza.
- ▼ Nueva terminal de pasajeros en Formosa.
- ▼ Readecuación de terminal de pasajeros en Iguazú.
- ▼ Construcción de ingenierías sanitarias en Iguazú.
- ▼ Nuevo módulo de mantenimiento de aeronaves en Iguazú.
- ▼ Nuevo sistema de luces de aproximación en Santiago del Estero.
- ▼ Ampliación y remodelación de la terminal de pasajeros de Termas de Río Hondo.
- ▼ Infraestructura de mantenimiento y servicios de apoyo en Termas de Río Hondo.
- ▼ Readecuación de terminal de pasajeros en Resistencia.
- ▼ Nuevo sistema de balizamiento en San Rafael.
- ▼ Ampliación y readecuación de la terminal de pasajeros en San Rafael.

- ▼ Nuevo módulo de mantenimiento de aeronaves en San Rafael.
- ▼ Nueva terminal de pasajeros y estacionamiento en La Rioja.
- ▼ Remodelación de la terminal de pasajeros en Santa Rosa.
- ▼ Ampliación de la terminal de pasajeros y del edificio operativo en Salta.
- ▼ Nueva terminal de pasajeros y estacionamiento en San Juan.

### Obras reiniciadas post pandemia

- ▼ Nueva terminal de partidas en Ezeiza.
- ▼ Nuevo rodaje y balizamiento en Ezeiza.
- ▼ Nueva torre de control en San Fernando.
- ▼ Nueva terminal de pasajeros en Jujuy.
- ▼ Nueva torre de control en Jujuy.



## Obras destacadas

- San Fernando
- Ezeiza
- Jujuy
- Termas de Río Hondo
- San Rafael
- Resistencia
- Santa Rosa
- Catamarca
- Aeroparque
- Santiago del Estero

### Ezeiza

La nueva terminal tiene una longitud de 230 metros y una altura de 45 metros. Cuenta con un diseño integral que abarca 45.000 m<sup>2</sup> e incluye cinco islas de *check-in* independientes con 150 mostradores, 72 puestos de auto *check-in*, 24 puestos automáticos de despacho de equipaje, así como locales comerciales y opciones gastronómicas. En el nivel superior, hay un edificio de 190 metros de largo contenido por una estructura metálica revestida de vidrios laminados templados que permiten la entrada de luz natural, donde los pasajeros realizan los trámites de seguridad y migración.

La terminal ofrece una experiencia digital con un sistema único de procesamiento de equipaje que incluye 24 puestos de despacho automático, permitiendo a los pasajeros imprimir sus etiquetas y despachar su equipaje a través de equipos de última generación. Este sistema agiliza el proceso y

está conectado a una cinta transportadora de equipaje de 2.250 metros, además de contar con balanzas, inyectoras para etiquetas y tomógrafos con 5 niveles de seguridad. Los 10 carruseles inclinados, ubicados en el patio de valijas junto a la plataforma, permiten direccionar el equipaje. La obra generó más de 2.500 puestos de trabajo directos e indirectos durante todo el período de construcción.

Además, realizamos una obra en el rodaje Delta para conectarlo desde el rodaje Golf hasta la Cabecera 35 de la Pista 17/35, permitiendo la conexión para aeronaves sin afectar los tiempos de ocupación de pista, lo que optimiza la capacidad operativa del aeropuerto. El rodaje cuenta con 2.280 m de largo construido en 25m de ancho en pavimento rígido permitiendo la operación de aeronaves clave F. Esta obra incluyó la instalación de un nuevo sistema de balizamiento CAT-III para la calle de rodaje. Instalamos balizas elevadas en los bordes de la calle y empotradas en los ejes y barras de paradas, luces de protección de pista, nuevos reguladores y letreros de señalización vertical. El sistema de control remoto en torre de control también fue actualizado con tecnología LED de última generación certificada por la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional).



### Nueva Terminal de Partidas

Es una de las obras más importantes de la historia de la infraestructura argentina y un hito en la industria aeroportuaria. Demandó una inversión de 230 millones de dólares y generó más de 2.500 puestos de trabajo directos e indirectos durante su ejecución.

Esta terminal posee estructuras de ingeniería únicas, tecnología de punta, innovación, seguridad y altos estándares de servicios a los usuarios, siendo la sustentabilidad de sus pilares ya que está abastecida en un ciento por ciento con energía renovable.



### Aeroparque

El proyecto abarca diferentes obras de reestructuración y remodelación en varios sectores de actividades aeroportuarias. Los principales objetivos son la optimización de los espacios existentes, relocalizaciones según actividades, re-configuraciones de edificios y áreas exteriores, renovación, mejoras y reemplazos y modernizaciones de las ingenierías de cada sector.

Las principales obras han sido las del triángulo sur, los espacios de Sanidad de Fronteras y de choferes de ARSA, la plataforma sur, espacios de depósito y actividades comerciales, pañoles, instalaciones para control aviario y para servicio de rampa y playones de maniobras. Se han incluido la demolición del sector C y la instalación de espacios temporarios para el apropiado desarrollo de los proyectos.

Asimismo, se desarrollan obras nuevas, ampliaciones y rehabilitaciones en las ingenierías sanitarias, de incendio y eléctricas de todo el aeropuerto.

### San Fernando

La principal obra en el aeropuerto ha sido la nueva torre de control desarrollada para mejorar las condiciones de operatividad, visibilidad, seguridad del aeropuerto y de confort de los operarios. Se la ubicó como un edificio exento e independiente de la terminal, en el borde de la plataforma existente para facilitar las operaciones sin obstáculos.

El nuevo edificio se divide en tres partes: el volumen anexo, el fuste y el cabezal. El volumen anexo aloja todos los requerimientos técnicos en la planta baja. El fuste tiene 6 niveles que albergan los medios de circu-

lación vertical, palieres y servicios. En el cabezal se encuentran oficinas con vista a la plataforma, un área de descanso, un nivel técnico para equipos y la cabina con cinco puestos de trabajo. La forma rectangular del fanal se adapta fácilmente a la morfología del edificio y tiene un aspecto monolítico con el uso de vidrio en toda su extensión.

El plano de observación, a una altura de 29,76 metros, proporciona a los operadores una visión clara con una mejora significativa en los ángulos de visión hacia la pista y rodajes.

### Jujuy

La nueva terminal de pasajeros se organiza en tres cuerpos distribuidos en dos niveles, con acceso independiente desde el exterior. En el cuerpo central, se encuentra el hall público, mostradores de *check-in*, áreas opera-

tivas y oficinas de atención al pasajero. Los cuerpos laterales dividen operaciones internacionales y domésticas, incluyendo áreas de control y llegadas, junto a una cafetería y bloque de servicios. Se unifican servicios y organismos de control y seguridad para la operatividad aeroportuaria.

Las fachadas del edificio son de piedra en la planta baja y curtain wall en la planta alta, con parasoles de acero para control solar. Se ha desarrollado también un jardín andino en la fachada frontal, un patio de equipaje y un nuevo edificio técnico. Además, se ampliaron la plataforma comercial, el estacionamiento y las vialidades.

La nueva torre de control tiene como objetivo mejorar operatividad, visibilidad y seguridad. Ubicada independiente de la terminal, cuenta con un volumen anexo para requerimientos administrativos, fuste con

medios de circulación vertical y el cabezal con oficinas y cabina de control. Su estratégica ubicación proporciona visuales despejadas hacia las pistas y las áreas de movimiento de aeronaves. El programa de la torre se desarrolla en la planta baja y nueve niveles, alcanzando una altura máxima de 37,33 m.

### Termas de Río Hondo

El proyecto se desarrolló para rehabilitar los pavimentos correspondientes a pista, rodaje y plataforma. Las intervenciones realizadas han sido la repavimentación de pista y márgenes pavimentados en su totalidad, la ampliación de dársenas de giro en cabeceras de pista, la repavimentación de la calle de rodaje Alfa y sus márgenes, la rehabilitación y ampliación de la plataforma comercial. En la misma, se incluyó la reconstrucción de un sector que permite



operar 3 aeronaves Clave C en simultáneo sin restricciones operativas y sin afectar la vida útil del pavimento. Complementando la rehabilitación de pavimentos y ampliación de capacidad, se ha instalado un nuevo sistema de balizamiento en serie de alta intensidad de pista y rodajes con un ALS con Flash configuración CAT de 720 m de longitud sobre pista 01. Incluyó letreros de señalización vertical iluminados, nuevos sistemas PAPI, luces de umbrales independientes, barras de parada, luces de protección de pista, nuevos reguladores de corriente y UPS para soportar todo el sistema. También se instaló un nuevo sistema de control computarizado redundante en torre de control. Esta instalación ha incrementado la seguridad operacional y reducido el consumo de energía eléctrica para su funcionamiento. Todos los equipamientos aeronáuticos tienen certificación OACI.

### San Rafael

Las principales obras han sido la reconstrucción de los pavimentos de lado aire, pista, rodaje y plataforma existente en sectores deteriorados y con vida útil insuficiente para el tráfico previsto. También

la ampliación y reconfiguración de la plataforma y su calle de servicio. Se incluyó la ampliación en las dársenas de giro en ambas cabeceras de la pista, el ajuste geométrico en el empalme entre rodaje y plataforma, y la incorporación de márgenes en estos últimos sectores. Se ha integrado un nuevo sistema de balizamiento serie de alta intensidad de pista y rodajes, letreros de señalización vertical iluminados, nuevos sistemas PAPI, luces de umbrales independientes, barras de parada, luces de protección de pista, indicadores de la dirección de viento, nuevos reguladores de corriente y UPS para atender todo el sistema. También se instaló un nuevo sistema de control computarizado redundante en torre de control. Todos los equipamientos aeronáuticos tienen certificación OACI.

### Resistencia

El proyecto contempló la rehabilitación de los pavimentos del rodaje. La obra se ha realizado con elevados estándares de calidad en todas sus tareas. Las principales han sido la demolición de pavimentos de hormigón, el fresado de pavimentos asfálticos, el saneamiento de subrasante, la ejecución

de bases granulares cementadas, y la elaboración y colocación de mezclas asfálticas y de hormigón elaborado para la materialización del rodaje. Además, y de manera simultánea, se realizó el balizamiento del rodaje, que permite incrementar notablemente la seguridad operacional, así como también la eficiencia energética.

### Santiago del Estero

La obra consistió en la instalación de un nuevo sistema de luces de aproximación Categoría I con Flash de 900 m sobre pista 03. Incluyó nuevos reguladores de corriente, nuevo faro de aeródromo, UPS para todo el sistema de balizamiento y adecuación del mímico de control de luces en torre de control. También contempló el traslado del VOR existente. Todos los equipamientos aeronáuticos tienen certificación OACI.

### Catamarca

En la plataforma de aeronaves se ha instalado un nuevo sistema de iluminación formado por 4 columnas de iluminación de 15 m de altura 15 artefactos de iluminación LED de 400 W tableros eléctricos, canaliza-

ciones y cableados, balizas de obstáculos y sistema de protección contra rayos.

### Santa Rosa

Las obras se realizaron por seguridad operativa para disminuir los riesgos al despegue, aterrizaje y circulación de aeronaves. Se ha integrado un nuevo sistema de balizamiento en serie de alta intensidad de pista y rodajes, letreros de señalización vertical iluminados, nuevos sistemas PAPI, luces de umbrales independientes, barras de parada, luces de protección de pista, 3 indicadores de la dirección de viento, nuevos reguladores de corriente y UPS para soportar todo el sistema. Se ha incorporado un nuevo sistema de control computarizado redundante en torre de control. Todos los equipamientos aeronáuticos tienen certificación OACI.

**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 y su seguimiento y control. Además de las obras de capital propio, están aquellas fondeadas con fideicomisos de orden público, con ejecución administrada por parte del concesionario.

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 Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), Empresa Argentina de Navegación Aérea (EANA), Seguridad Aeroportuaria Argentina (PSA), entre otros; y recibe sus observaciones, las que se incorporan a las respuestas enviadas a Aeropuertos Argentina. En el caso de afectación a los frentes, líneas municipales,

acceso, vialidades, entre otros, se agrega la coordinación con los organismos regionales y vecinales en aspectos referentes a servicios, sectores exteriores, paisajismo y especies arbóreas, cercos, o transportes.

Anualmente hay un grupo de obras en ejecución y otras en estado proyectual. Las métricas son impuestas por el Organismo y son coordinadas con las disponibilidades reales del concesionario al momento de lanzar las obras. El Plan de Obras 2023 fue desarrollado en conjunto y en base a planes anteriores y nuevos requerimientos.

En numerosas oportunidades existen obras de variada escala, tales como ampliación de redes viales, nuevos tendidos de redes eléctricas o sanitarias, entre otros. En estos casos coordinamos con cada una de las que afectan la zona del predio ae-

roportuario para integrarlas. En todas las obras de 2023, logramos resultados exitosos en lo que respecta a la coordinación e intercambio de recursos en cuanto a espacios internos y áreas perimetrales del aeropuerto, los temas viales, de veredas y cercos que debieron ser conciliados con proyectos de zonas exteriores.

# Seguridad y operación aeroportuaria

## Seguridad Operacional

Trabajamos, en colaboración estrecha con organismos públicos y de control, para asegurar la seguridad de las operaciones, tanto para nuestros pasajeros como para nuestros colaboradores, y para todas las personas involucradas en el entorno aeroportuario.

Durante 2023 actualizamos nuestros indicadores de seguridad operacional, y detectamos las deficiencias y oportunidades de mejora para poder generar planes de acción a futuro. En 2023 generamos un plan de implementación para llevar la metodología de aplicación de OACI Formato Global de Reporte (GRF) a los aeropuertos nacionales de la concesión, logrando así la totalidad de nuestros aeropuertos aplicando esta metodología. Aprobamos las Auditorías de Fase IV de Certificación de los aeropuertos de Comodoro Rivadavia y Bariloche. En Comodoro Rivadavia reci-

mos a inspectores de OACI y en Bariloche a inspectores de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) de España.

Por su parte, en 2023, desarrollamos y actualizamos los procesos de gestión de riesgos para nuestros aeropuertos. Estos cambios nos permiten una mayor agilidad y eficiencia en la toma de decisiones. Acompañando esta iniciativa organizamos instancias de capacitación a nuestro personal que realizará esta gestión del riesgo.

Por su parte, en cuanto a las obras, realizamos un proceso de identificación de peligros y riesgos asociados a fin de lograr determinar las acciones de mitigación que correspondan. De esta manera, logramos mantener un nivel aceptable de seguridad conforme la ejecución de las obras.

### Indicador

21

Número de aeropuertos auditados en el proceso de simulacros de evacuación.

vs. 34 en 2022

36

Número de simulacros de evacuación realizados.

vs. 34 en 2022

31

Número de aeropuertos que cuentan con softwares informáticos para combatir la trata de personas y buscar el paradero de personas.

vs. 33 en 2022





### Centro de Control Operacional

El Centro de Control Operacional (CCO) gestiona el día con día con el objetivo de garantizar la continuidad operativa del aeropuerto de forma eficiente y segura. Resultan claves las acciones de supervisión del estado de situación, anticipación de problemas, gestión de las contingencias y minimización de la afectación de los servicios. También el CCO tiene la tarea de realizar las coordinaciones que sean necesarias para mantener la calidad de servicio brindada.

Trabajamos a partir de cuatro ejes de acción: Detección, coordinación, actuación y mejora continua. En el primero, el CCO constituye el principal foco de detección de eventos y anticipación de contingencias. El eje de coordinación coordina a los equipos internos ante contingencias y es el nexo de comunicación operativa con líneas aéreas, organismos y comunidad. Dentro del eje de actuación, afirmamos que debemos de disponer de la capacidad para actuar directamente sobre los principales subsistemas del aeropuerto. Por último, el CCO puede identificar fallas en los procesos y las debe informar para que se realicen los cambios necesarios para mejorar el proceso.

### Seguridad aeroportuaria

Desde Aeropuertos Argentina colaboramos con el cumplimiento del Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil (PNSAC) según nuestro alcance como Explotador de Aeropuertos y en el marco de lo establecido en el Contrato de Concesión, mediante infraestructura y recursos materiales. Por otro lado, en caso de una contingencia se conforma un Comité de Gestión de Crisis (CGC) (Responsabilidad de PSA) y en caso de una emergencia se conforma un Centro de Operaciones de Emergencia (COE) (Responsabilidad de ANAC).

Ante un desperfecto en los recursos, contamos con un software de reporte de eventos los cuales activan un protocolo de comunicaciones efectivas donde procedemos a mitigar correctivamente el evento. También contamos con procedimientos asociados como recorridos e inspecciones periódicas, ante la detección temprana de un suceso, relacionado con la afectación de un recurso o infraestructura.

Por otro lado, tenemos previsto en el mediano plazo, la medición de los acontecimientos en materia de las normas internacionales de aviación Avsec (Aviation Security).

### Seguridad en Aeropuertos Argentina Cargas

Logramos cumplir con todos los estándares exigidos por la normativa de seguridad aeroportuaria, aduanera nacional y organismos internacionales. Así mismo, la gerencia de seguridad aprobó la totalidad de las inspecciones, pruebas de seguridad y auditorías según las normas internacionales de aviación Avsec (Aviation Security) realizadas durante el año.

Durante 2023 dimos continuidad al tablero digital basado en un Dashboard de seguridad llevando todas las estadísticas relacionadas con los datos obtenidos de los responsables de la Gerencia de seguridad. La información está sustentada en datos de exportación, oficina de credenciales, CCTV, Controladores de seguridad de importación, horas planificadas y ejecutadas de la seguridad física, cantidad de reclamos de imágenes de clientes procesadas. Así mismo, agregamos indicadores relacionados con la participación del equipo de bomberos en eventos relacionados con derrames producidos dentro del depósito, asistencias médicas realizadas e incidentes varios.

Por su parte, realizamos una reforma completa en la infraestructura de CCTV. Estas nuevas instalaciones han permitido incrementar las capacidades de seguridad electrónica, optimizando espacios de tra-

bajo e incorporando capacidades de cámaras analíticas y señales automatizadas al monitoreo de seguridad de Aeropuertos Argentina Cargas.

En cuanto a las operaciones de ayuda humanitaria que generan impacto social, realizamos la coordinación, acreditación y control de carga de 1.000 bultos exportados por el organismo Cascos Blancos a destinos como Armenia, Turquía, Franja de Gaza, Siria, Bolivia y Ucrania. Gestionamos y coordinamos los procesos de seguridad de importación en las tareas de custodia de diferentes operaciones como las de la Casa de la Moneda, vacunas COVID-19, asistencia a la Cruz Roja Argentina y las válvulas del gasoducto Néstor Kirchner, entre otros.

### Aeropuertos Argentina Cargas como agente acreditado

Realizamos las gestiones, las obras y la confección de la documentación necesaria para la habilitación de la sucursal Aeroparque como “Agente Acreditado”, lo cual implica estar certificado ante la autoridad de PSA, asegurando que el lugar está en condiciones de gestionar carga segura para exportación y volar a cualquier aeropuerto del mundo cumpliendo lo exigido por la OACI en el Convenio de Chicago de Aviación Civil Internacional en su anexo 17. Además de ser una obra de infraestructura de gran envergadura, el proyecto requirió nuevos puestos de seguridad, directivas particulares, procedimientos locales, cerramientos de seguridad y medios técnicos para la inspección de la carga (RX, ETD y recursos humanos).

Por su parte, actualizamos todos los programas de seguridad de Aeropuertos Argentina Cargas en Ezeiza, Aeroparque y Córdoba para mantener el carácter de “Agente Acreditado” (carga de exportación desde Argentina vuela con carácter de “segura para la aviación civil”).

Mejoramos los procesos brindando transparencia a las operaciones, donde se reportaron mejoras en los procesos de control a explotadores aéreos relacionados con el cumplimiento de normas Avsec, las cuales fueron debidamente regularizadas. Asimismo, atendimos auditorias de los organismos intervinientes donde el grado de cumplimiento ha sido satisfactorio en un 100%.



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

Durante 2023 desde Aeropuertos Argentina Cargas desarrollamos diferentes iniciativas para cumplir con estándares de seguridad en la gestión de carga aérea.

### Principales avances en Aeropuertos Argentina Cargas en materia de seguridad de la aviación y de la carga aérea 2023

Digitalización del control de a los bomberos, de la seguridad física y del personal de adicionales de la PSA.

Emisión de 2.700 credenciales e ingreso de 22.780 solicitudes.

Aseguramiento de cumplimiento normativo de proveedores.

Restricción de acceso a depósitos y refuerzo de seguridad.

Implementación de programa de control de ingreso en Importación.

Capacitación de operadores de CCTV según plan de Avigilon.

Procesamiento de solicitudes de imágenes y guías de exportación.

Creación de sistema dinámico para detectar desvíos en controladores.

Diseño e implementación de plataforma de educación virtual de seguridad.





### Plan de neutralización de emergencias y evacuación

Este año desarrollamos 124 capacitaciones- en el marco del Plan de Neutralización de Emergencias y Evacuación- distribuidas entre todos los aeropuertos de la empresa, que alcanzaron no solo a empleados propios sino 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, sobre los cuales es importante destacar el notable incremento de clases prácticas donde el personal se familiariza permanentemente en el correcto uso de esos elementos, alcanzándose un presentismo de 1.994 colaboradores.

Por su parte, auditamos las enmiendas de 21 planes de neutralización de emergencias y evacuación y 36 Simulacros de evacuación para ponderar logística y operacionalmente el estado de cada terminal y su personal, con el fin de desarrollar conciencia en materia de prevención y mejorar las conductas en las emergencias, transmitiendo la necesidad de proteger los bienes, 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. Cabe agregar que, en los simulacros mencionados en el párrafo anterior, el ORSNA procedió a auditar la totalidad de los informes escritos confeccionados.

**Destacados**

<p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">124</p> <p>capacitaciones</p>	<p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">21</p> <p>planes de neutralización auditados</p>
<p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">1.994</p> <p>colaboradores alcanzados</p>	<p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">36</p> <p>simulacros</p>

# Una gestión basada en datos



**Estamos continuamente buscando avanzar en el camino de la transformación digital. Entendemos que los datos son un activo clave en el desarrollo de nuestros procesos y la continuidad del negocio**

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

## Business Intelligence

En el aeropuerto, implementamos sistemas para mejorar diferentes aspectos operativos. Desarrollamos herramientas para monitorear y optimizar las Salas VIP, gestionando eficientemente la ocupación y distribución de clientes de manera automatizada. También creamos un sistema de mantenimiento que nos permite administrar las órdenes de trabajo en áreas como electricidad e infraestructura de forma más eficiente.

Por su parte, con el objetivo de generar un uso efectivo de Power BI en el análisis de datos, organizamos un workshop dirigido a los equipos de Administración y Finanzas y Recursos Humanos. Durante el taller, los participantes aprendieron a utilizar las funcionalidades claves del programa para visualizar, interpretar y compartir datos de manera eficiente. Esta iniciativa, además de formar recursos, fomenta una cultura de datos dentro de la organización, donde la información se utiliza de manera proac-

tiva para impulsar la toma de decisiones informadas y estratégicas.

Además, implementamos un sistema integrado para la gestión de compras, unificando órdenes de compras y solicitudes de pedidos para tomar decisiones más informadas y optimizar recursos. Para monitorear la satisfacción de los pasajeros, utilizamos encuestas que nos ayudan a identificar áreas de mejora y ofrecer una experiencia más satisfactoria.

También abordamos la programación de vuelos, el control de parking y el registro de operaciones diarias, desarrollando herramientas que brindan una visión general de las operaciones y facilitan la toma de decisiones estratégicas para mejorar la eficiencia y la experiencia en el aeropuerto.

## Data Governance

Avanzamos trabajando los conceptos de Pasajero facturado y carga de novedades

en el sistema ROD, definiendo los roles y responsabilidades, así como procesos de gestión y control para garantizar el cumplimiento normativo y mitigar riesgos relacionados con la privacidad, seguridad, integridad y calidad de la información. Estos avances fortalecen nuestra reputación y confianza entre nuestros grupos de interés.

## Modelos predictivos

Implementamos varias herramientas y modelos predictivos para mejorar la gestión operativa y la oferta comercial en diferentes áreas. En cuanto a la venta de permisionarios, creamos un tablero que consolida la información de ventas con indicadores clave y una lógica de categorización para facilitar la comparación entre diferentes entidades de ventas, además de un modelo para identificar los pares de productos más vendidos y así brindar una oferta comercial más alineada a las preferencias de los pasajeros.

En relación al parking, desarrollamos un modelo predictivo para estimar la ocupación diaria máxima de los estacionamientos en Aeroparque lo que nos permite optimizar la gestión operativa y utilizar los recursos de manera eficiente. También creamos modelos predictivos para estimar la cantidad de tickets mensuales en los estacionamientos de AEP y COR, clasificados por categorías de tiempo de estadía, lo que ayuda en la planificación operativa y financiera.

En Aeropuertos Argentina Cargas implementamos una herramienta predictiva automatizada para anticipar la facturación diaria de kilos, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas y genera ahorros significativos en tiempo y recursos gerenciales. Estas herramientas y modelos han contribuido significativamente a mejorar la planificación operativa, la proyección financiera y la satisfacción tanto de los pasajeros como de los clientes de Aeropuertos Argentina Cargas.





Salta

06.



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

# Impacto Social

crear un Impacto Positivo en las comunidades donde operamos



Nuestra meta es generar oportunidades que sean de valor para las comunidades donde estamos presentes a partir de la promoción del desarrollo local económico y social, trabajando por la cultura, la educación y la salud, por el turismo sustentable, y acompañando a la cadena de valor como aliados estratégicos en el desarrollo de nuestro negocio. Nuestra hoja de ruta son los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 para promover el bienestar integral tanto en nuestro país como en el mundo.

\$949

millones en inversión social privada

1.874

beneficiarios directos en Educación y Cultura

2.075

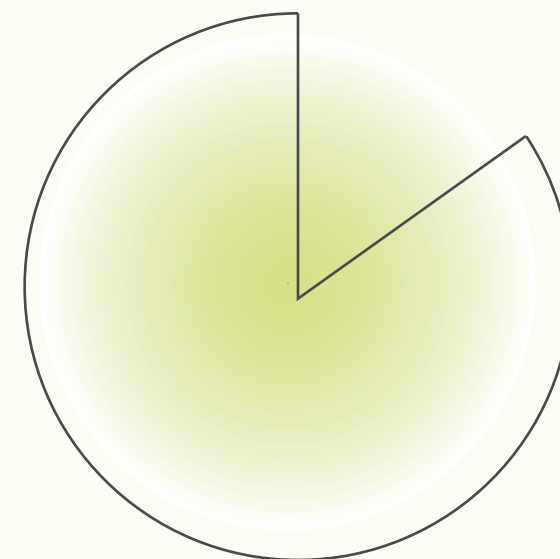
proveedores en 2023

97,98%

de gasto a proveedores locales

82%

de proveedores Pymes



# Estrategia de Inversión Social

En el marco de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, desde Aeropuertos Argentina reforzamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar de las comunidades en las que operamos a través de un programa integral que se estructura en torno a tres pilares fundamentales:

- ▼ Turismo Sostenible.
- ▼ Educación y Cultura.
- ▼ Salud y Bienestar.

Estos ejes se traducen en programas propios, acciones y proyectos colaborativos con especialistas y aliados estratégicos con el objetivo de generar un impacto positivo en nuestros 35 destinos a lo largo de la Argentina.

Dentro de esta Estrategia, destacamos al turismo como un componente clave tanto para el desarrollo económico y cultural de las comunidades donde estamos presentes, como para el desarrollo y fortalecimiento de nuestras operaciones. Es por ello que nos comprometemos a trabajar en estrecha colaboración con sus habitantes, organizaciones sociales y gubernamentales para fomentar un turismo sostenible que respete y cuide nuestros destinos, su gente, y su patrimonio cultural y social.

## Pilares de la estrategia



### Educación y cultura:

Impulsamos iniciativas educativas y culturales para resaltar la riqueza de Argentina y fomentar el desarrollo educativo de sus habitantes. A través de estas acciones, también se hace foco en el cuidado y promoción de las diversas culturas locales que enriquecen al país.



### Salud y Bienestar

Ponemos en primer plano la salud y el bienestar de las comunidades, trabajando en estrecha alianza con otros actores para garantizar la calidad de vida y bienestar de sus ciudadanos.



### Turismo Sostenible

Nos comprometemos activamente con la preservación de los destinos, promoviendo proyectos y acciones que respalden el crecimiento y desarrollo de las economías regionales, contribuyendo así al bienestar de sus habitantes.

Inversión Social Privada	2022	2023
<b>Inversión Social Privada total</b>	<b>\$ 378.195.010</b>	<b>\$ 949.000.000</b>
Educación y cultura	\$ 13.593.350	\$ 96.557.946,85
Salud	\$ 47.396.340	\$ 215.128.785,25
Contribuciones benéficas	\$ 455.067	\$ 145.868.229
Derechos Humanos	\$ 2.430.160	\$ 8.574.159,70



# Educación y cultura

La educación y la cultura son factores clave a la hora de trabajar por el desarrollo de las comunidades ya que programas vinculados a este eje tienen un impacto directo económico y social en las oportunidades individuales y el crecimiento colectivo. Por eso, desde Aeropuertos creamos programas propios de acción social y en alianza con organizaciones especialistas en la temática para mejorar la calidad de vida de las personas desde la formación y la cultura.

## Orquesta Aeropuertos Argentina

En 2016, acompañamos la iniciativa Orquestas Aeroportuarias que constituyó una herramienta inclusiva que tiene un gran valor social ya que logra unir la enseñanza en general y la artística con la generación de empleo genuino desde la participación de los jóvenes en la orquesta.

Desde su creación, el objetivo de la orquesta ha sido cobijar a jóvenes provenientes de sectores sociales que tienen limitado acceso a posibilidades de desarrollo profesional en carreras artísticas. En este caso específicamente de carreras vinculadas con la música y la ejecución instrumental.

Para poder hacer realidad este proyecto contamos con profesionales talentosos y capacitados en la música, que son quienes hacen posible que el programa sea un éxito. La selección de los jóvenes que conforman la orquesta, que está compuesta por instrumentos de cuerdas, maderas, metales y percusión, está a cargo del director de la orquesta.

El programa está pensado para poder brindarle una oportunidad a aquellos jóvenes de entre 18 y 25 años para que puedan desarrollar su potencial y su talento. En 2023 otorgamos 46 becas de educación y viático. En esas becas se encuentra plasmado nuestro compromiso con la inclusión, que cada vez es más grande.

Los ingresantes al proyecto provienen de espacios donde se enseña música dentro del sistema de educación pública en los barrios de Villa Lugano, Bajo Flores, Balvanera, Villa 31 de Retiro, La Boca, Mataderos y Constitución. Usualmente con instrumentos cedidos en comodato (violines, violoncellos, clarinetes, flautas, trombones, cornos etc.).

En la actualidad la orquesta Aeropuertos Argentina expandió sus límites y objetivos, generando varios espacios artísticos con educación intensiva para facilitar las posibilidades de salida laboral a quienes ya pueden enfrentar actividades profesionales. Recibe jóvenes de todos los ámbitos musicales de Buenos Aires, que, junto a quienes se vienen desarrollando dentro del proyecto, aspira a brindar resultados artísticos de calidad superior. En junio de 2023, la Orquesta de Aeropuertos Argentina fue declarada de Interés Social y Cultural por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



El objetivo se ve plasmado en las diferentes experiencias de los jóvenes que a partir de pertenecer a la orquesta pudieron acceder a grandes oportunidades nacionales o internacionales, tales son los casos de:

- ▼ Victoria Ramos y Dafne Pugliese, violinistas, que fueron becadas por la fundación Banco Nación a fines del 2023 para que puedan realizar una maestría en violín en el conservatorio de Francia. Actualmente residen en la casa argentina de París y toman clases con un reconocido violinista, el maestro, David Artounián quien las aceptó en su cátedra.
- ▼ Michelle Olivera, chelista, que, gracias a la ayuda económica de amigas de la música y su bagaje personal adquirido en Buenos Aires, partió hacia Alemania en abril de 2024 en búsqueda de ingresar a un conservatorio oficial en la ciudad de Munich.
- ▼ Diego Alegre, violinista, consiguió su primer trabajo importante en una em-

presa internacional. Partió en 2023 con un contrato para formar parte del staff musical del crucero Royal Caribbean por seis meses.

A lo largo del 2023 realizamos los siguientes conciertos:

- ▼ Día de la Mujer, en Ezeiza en donde tocaron todas las mujeres de la orquesta y una directora mujer invitada para la ocasión.
- ▼ Inauguración de la Nueva Terminal de Partidas de Ezeiza.
- ▼ Espectáculo "Star Wars Sinfónico" en el Auditorio de Belgrano.
- ▼ Concierto de inauguración del Auditorio UADE.
- ▼ Concierto en la Legislatura del GCBA, declarado de interés cultural.
- ▼ Concierto de Patricia Sosa en el Teatro Ópera.

- ▼ Concierto a beneficio de Fundamind en el Auditorio de Belgrano.
- ▼ Concierto de Patricia Sosa en el Luna Park.
- ▼ Concierto Sinfónico en el Aula Magna de la Facultad de Derecho.
- ▼ Concierto para la comunidad en la glorieta de barrancas de Belgrano, "Repertorio Tanguero".

**\$47.913.095**

de inversión total

**46**

becas de educación y viático

### Apoyo al colegio Mekhitarista y San Gregorio

Durante 2023 continuamos brindando apoyo al Colegio Mekhitarista y San Gregorio con el propósito de acompañar a los estudiantes del último año de los colegios en su primera aproximación al mundo laboral a través de 5 jornadas en las que visitaron el Aeropuerto.

Esta experiencia les permite conocer la compañía, haciendo hincapié en nuestros valores y cultura, y así poder tener una primera aproximación real con sus áreas de interés. Esta edición contempló las siguientes instancias: presentación de Aeropuertos Argentina, espacios de tutoría, taller de autoconocimiento, espacio de Simulación de una entrevista virtual, presentación final del diseño y una recorrida por la Nueva Terminal de Pasajeros Ezeiza.

Dentro del programa nos aseguramos de garantizar que cada estudiante viva una experiencia diferente en su acercamiento al mundo laboral, generar espacios para que hagan preguntas, y reciban información relevante sobre la empresa, su área y su funcionamiento. Además, fomentamos un ambiente de aprendizaje positivo y motivador para cada estudiante, incentivando la participación activa para que la aprovechen al máximo.

Por su parte, continuamos trabajando junto a la Fundación San Lázaro que ayuda en el sostenimiento del Colegio Mekhitarista, y también apoya y difunde los valores propios de la cultura armenia. Con esta colaboración acompañamos la organización de actividades fomentando el intercambio a través de iniciativas culturales, especialmente las referidas a la cultura armenia.

### Crear comunidad

Crear Comunidad es un programa de generación de oportunidades que llevamos a cabo desde Aeropuertos Argentina en conjunto con 7 empresas de la comunidad aeroportuaria (OPEN 25, Starbucks, Aerolíneas Argentinas, MisRestó, Shop Gallery, Duty Free Shop y Le Duff) enfocado en atención al cliente dándole la oportunidad a 20 chicos egresados de la Fundación Cimientos de tener un primer acercamiento al mundo laboral brindando conocimiento específico y la posibilidad de acceso a empleo genuino.

**17**  
alumnos finalizaron el curso

### Promoción de la cultura en los aeropuertos

Con el fin de acompañar a artistas reconocidos y dar a conocer artistas incipientes, instalamos muestras de arte y espacios culturales en los aeropuertos para que todas las personas que transitan puedan apreciar obras de arte de gran valor.

Durante 2023 inauguramos la muestra "Volarte" en Ezeiza, una exposición artística a través de pantallas digitales 360° en donde los pasajeros pudieron disfrutar de obras de arte en pantallas LED de gran formato.

Además, junto a la Asociación Cultural Armenia facilitamos la muestra fotográfica "Murales" del Colegio Armenio Jrimian en el Aeroparque: una producción colectiva de jóvenes de la institución educativa de 6° año del nivel secundario.

## Acompañamiento a la educación para la generación de oportunidades

Continuamos creando programas para fomentar el desarrollo educativo de habitantes de las comunidades cercanas a nuestros aeropuertos. Durante 2023, como parte de nuestra misión estratégica de Impacto Social, comenzamos a planificar el desarrollo de los siguientes programas a implementarse en 2024:

**Pescar:** su objetivo es formar a personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica para que puedan insertarse en el mundo del trabajo y diseñar un proyecto de vida realista.

**Junior Achievement:** busca promover la actitud emprendedora, haciendo foco en la preparación para el trabajo

**Enseña x Argentina:** programa que busca propiciar modelos de enseñanza y genera espacios de construcción colectiva que favorezcan la innovación pedagógica. Potencia el interés y uso de herramientas tecnológicas para generar aprendizajes significativos en estudiantes y abrir nuevas oportunidades en el mundo de los estudios superiores.

**Reacondicionamiento de escuelas:** acompaña a escuelas en la renovación o remodelación de espacios de aprendizaje.

# Salud y bienestar

Colocamos en el centro de nuestras acciones la salud y el bienestar de las comunidades. Trabajamos en estrecha colaboración con diversos actores para asegurar la calidad de vida y el bienestar de todos sus ciudadanos.

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

Desde Aeropuertos Argentina, colaboramos con el Hospital Interzonal de Ezeiza Dr. Alberto Antranik Eurnekian desde su construcción en 2006. Nuestra contribución se centra en el financiamiento para mantenimiento, proyectos y adquisición de equipamiento médico esencial. Recientemente, hemos contribuido a la incorporación de nuevos instrumentos, maquinaria y recursos esenciales para mejorar la capacidad de diagnóstico y atención médica.

Actualmente el Hospital cuenta con 303 camas, 24 camas UTI, 6 quirófanos activos, 3 camas *shock room* adultos y 3 para *room* pediátrico.

Como Hospital Universitario, colaboramos con la organización y el aporte financiero en la oferta de cursos y residencias en diversas áreas médicas. Entre las materias que se dictan se encuentran: Histología I y II de la UBA, la carrera de Enfermería y de Instrumentador de Quirófano y, la especialización de Emergentología. También, se abrieron residencias en todas las especialidades médicas, incluyendo administración hospitalaria. Esta colaboración refleja nuestro compromiso con el fortalecimiento del sistema de salud en nuestra comunidad.

## Asociación Civil Amaltea

La Asociación Civil Amaltea es un centro de rehabilitación e inserción social, iniciado en 2014 en Ciudad Oculta-Villa 15, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En términos formales, es reconocido como un Centro de Atención y Acompañamiento Comunitario (CAAC) por parte de la Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas de la Nación Argentina.

450

beneficiados en el comedor

75

alumnos del jardín maternal Sueñitos

150

personas participan de los talleres de cultura para adolescentes

35

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

75

niños y adolescentes en Apoyo Escolar

20

personas del barrio que colaboraron por día en distintos espacios







### Proyecto Amaltea "Otra Historia"

Otra Historia es un proyecto que iniciamos también en 2014 de la mano de Asociación Civil Amaltea, cuyo objetivo es lograr la inserción social de personas de la zona y el conurbano cercano, que se encuentran en situación de extrema pobreza y muchas de ellas bajo la problemática del consumo de drogas, en especial pasta base de cocaína (paco).

Entre las acciones que llevamos adelante durante 2023 podemos mencionar: relevamientos de mejora edilicia, mantenimiento integral mensual con un presupuesto asignado por dirección de operaciones y mantenimiento. También, brindamos asesoría administrativa y financiera desde nuestro equipo de finanzas. A fin de año nos reunimos con el equipo directivo para poder hacer un balance del año, y realizamos una donación de material tecnológico como teléfonos y computadoras.

A partir de este programa nos proponemos los siguientes objetivos:

- ▼ Brindar contención integral, orientación social y sanitaria a personas afectadas por la exclusión y el consumo de drogas, facilitando su inserción laboral y educativa.
- ▼ Reabrir el taller de carpintería, el lavadero de autos y la camioneta flete para generar oportunidades laborales.
- ▼ Ofrecer acompañamiento y asesoramiento en trabajo social y jurídico para cuestiones de documentación, pensiones, subsidios, denuncias e intervenciones internacionales.

- ▼ Proporcionar acompañamiento afectivo, administrativo, legal y económico a dos familias miembros del equipo coordinador de Amaltea, que residen en el barrio.
- ▼ Establecer un convenio con la Sedronar para recibir apoyo económico en la atención y el acompañamiento en situaciones problemáticas de consumo.
- ▼ Organizar un seminario anual teórico-práctico presencial para profesionales de la salud y afines, que incluya formación de posgrado en metodologías de abordaje en problemáticas de abuso de drogas e inclusión social, en colaboración con docentes de psicología de la Universidad de Buenos Aires (UBA).

### Asistencia sanitaria, terapéutica y jurídica

Ofrecemos atención sanitaria, terapéutica y jurídica a personas con diversos problemas con relación a la ley penal. Entre las actividades realizadas en 2023 destacamos la implementación de servicios de consultorios médicos, odontológicos y el servicio social abierto y gratuito para todos los habitantes del barrio.

### Comedor Amaltea

Continuamos respaldando el proyecto del Comedor Amaltea, iniciado en 2021 en colaboración con el programa de Política Alimentaria del Ministerio de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCABA). En 2023 acompañamos finan-

ciamente desde Aeropuertos Argentina con una inversión de \$8.555.016.

### Jardín Maternal Sueñitos

La aparición del paco en el barrio implicó el consumo de muchos de los padres de los alumnos del jardín maternal Sueñitos. A raíz de esta problemática, decidimos acompañar al jardín para que los niños que asisten jornada completa puedan disponer de un espacio educativo y de bienestar en su desarrollo.

A su vez, en este marco, firmamos el Convenio con el Programa de Apoyo escolar del Ministerio de Educación del GCBA, con el objetivo de que más niños sean acompañados en su paso por la escuela y así poder evitar repitencias y abandonos.

El Jardín constituye un espacio de socialización para la comunidad, por eso promovemos una feria de venta de ropa, utensilios, juguetes, libros y artículos recibidos por donación a precios accesibles para las personas del barrio. Las recaudaciones de la feria son utilizadas para gastos cotidianos del jardín.

Durante 2023 asistieron 75 alumnos de entre 45 días y 3 años.

**\$8.555.016**

monto total de inversión

### Primer Hub Humanitario del Cono Sur en Aeropuertos Argentina Cargas<sup>1</sup>

En 2021 firmamos un Convenio de Colaboración junto a Cruz Roja Argentina, con el objetivo de brindar una mayor celeridad y eficiencia en el arribo, y abastecimiento de suministros críticos para el sistema sanitario nacional. Gracias al compromiso y la colaboración del Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA), pudimos hacer realidad la alianza.

La iniciativa funcionó como modelo a nivel mundial en términos de colaboración logística entre organizaciones para fines humanitarios y el sector privado. Es un orgullo poder haber sido parte de una iniciativa que trascendió fronteras.

<sup>1</sup> Para más información sobre las acciones de ayuda humanitaria de Aeropuertos Argentina Cargas, ver capítulo de Alianzas estratégicas de este Reporte.

Este año continuamos cediendo un espacio físico de 860 m<sup>2</sup> ubicado dentro del predio de Aeropuertos Argentina Cargas en Ezeiza en el sector importación para que Cruz Roja pueda estibar las mercaderías importadas bajo su titularidad. También ponemos a disposición de Cruz Roja hasta 2 operarios, quienes prestan el servicio de estiba y movimientos relacionados con la carga durante días y horas hábiles.





Desarrollamos programas para poder ayudar a preservar los destinos e impulsar el crecimiento y el desarrollo de las economías regionales y así poder contribuir al bienestar de las comunidades locales.

# Turismo sostenible

## Curso de Anfitrión sostenible

En 2022 firmamos un convenio con la Universidad de Salta (UCASAL) para desarrollar el “Curso de Anfitriones del Turismo Sostenible”. En 2023 organizamos tres ediciones de 4 módulos dictados bajo una modalidad 100% virtual y 100% gratuita.

El objetivo fue contribuir a la sensibilización de los actores del turismo sobre el turismo sostenible y las mejores prácticas, proporcionándoles herramientas básicas para mejorar la gestión de sus emprendimientos, así como fomentar el respeto y la valorización de su cultura y el cuidado del ambiente. La convocatoria fue amplia y abierta a todos los sectores relacionados con el turismo.

7.015  
inscripciones

## Destino Plástico Cero<sup>2</sup>

Contamos con esta iniciativa que tiene como meta la reducción del plástico de un solo uso en nuestras terminales para 2025. Esto se realiza a través del trabajo articulado con la comunidad aeroportuaria para ofrecer opciones de consumo responsable, y gestión de residuos y reciclado en la que todos somos parte desde el viajero, el anfitrión y el destino.

<sup>2</sup> Para más información ver capítulo de Acción por el clima en este Reporte.

# Apoyo a proyectos con foco en Derechos Humanos

Este año nos adherimos al programa “Empresas comprometidas con los Derechos Humanos” un programa de la subsecretaría de Derechos Humanos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

## 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. Además, en 2018 firmamos un convenio entre Aeropuertos Argentina y la Comisión para facilitar este apoyo, encuadrado dentro de las normas de *Compliance* que rigen en la empresa.

Durante 2023 continuamos colaborando con la adecuación y distribución de las tumbas en el Cementerio Militar Argentino de Darwin (CMAD). A principios de agosto, vientos extremadamente fuertes (superiores a 130 km/h) y tormentas que azotaron las Islas Malvinas, provocaron destrozos en la infraestructura del Cementerio y en el cenotafio, que exigió reparaciones que aún continúan, realizables en oportunidades de condiciones meteorológicas favorables.

Por otro lado, durante 2022, realizamos las gestiones con el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR Ginebra), para proceder con un nuevo Plan Proyecto Humanitario (PPH 3), a realizarse en 2023, sobre una tumba múltiple (D.B.4.16) en el CMAD y dos tumbas en la Isla Borbón, que alojarían los restos de la tripulación de un avión Lear Jet de la Fuerza Aérea Argentina derribado durante el conflicto. Se programó su ejecución para abril, pero fue cancelada por las autoridades de las Islas por temas políticos.

Estas diferencias políticas tuvieron origen en la derogación en marzo, por parte del Gobierno Nacional, del denominado “Pacto Foradori-Duncan” acordado en 2016, que justamente en uno de sus artículos referido al Atlántico Sur, incluía las aprobaciones por ambas partes para la realización de vuelos de carácter humanitario, el pleno apoyo al proceso de identificación de ADN

con relación a los soldados argentinos no identificados sepultados en el cementerio de Darwin y el mantenimiento del mismo.

Precisamente, este acto motivó la no autorización para la realización de dos vuelos de carácter humanitario que se iban a llevar a cabo en marzo y noviembre de trescientos familiares de caídos, al Cementerio Militar Argentino de Darwin, programados por Aeropuertos Argentina.

Además, mantuvimos reuniones de trabajo en la Embajada del Reino Unido en Argentina, videoconferencias con la capital de las Islas y conversaciones con la Cancillería Argentina, colaborando de manera constructiva y de mutuo respeto en la búsqueda de una mejoría de la relación deteriorada vigente, enfocada únicamente en lograr soluciones humanitarias para los familiares de quienes perdieron la vida durante el conflicto de 1982.

Finalmente se convino trasladar el mismo programa de actividades de carácter humanitario para 2024, a ser consensuado si las relaciones bilaterales evolucionan favorablemente.

**Padrinazgos y contribuciones benéficas**

Nuestro compromiso con las comunidades en las que operamos se refleja en las acciones de colaboración y los programas sociales que llevamos a cabo. Estas iniciativas están diseñadas para ampliar las oportunidades y mejorar las condiciones de vida de diferentes grupos sociales y comunidades.

En 2023 realizamos aportes y donaciones en diferentes organizaciones dentro del ámbito de la educación, salud, infraestructura y cenas anuales de recaudación de fondos. Dentro de las instituciones se encuentran:

- ▼ ALPI
- ▼ Amigos del Teatro Cervantes
- ▼ Armenia Corre
- ▼ Asociación Conciencia
- ▼ Beca Franco Pamboukdjian
- ▼ Cámara Argentina de Comercio (CAC)
- ▼ Consejo Interamericano de Comercio y Producción (CICyP)
- ▼ Centro de Estudios Americanos
- ▼ Fundación Cimientos
- ▼ Fundación Huésped
- ▼ Fundación Juan A. Fernández
- ▼ Fundación San Lázaro
- ▼ Fundación SOLJAR
- ▼ Fundación Universidad di Tella
- ▼ Hóspice Buen Samaritano
- ▼ Hospital Austral
- ▼ Hospital de Ezeiza
- ▼ Hospital de Niños Ricardo Gutierrez
- ▼ IDEA
- ▼ Olimpíadas Especiales
- ▼ Poder Ciudadano
- ▼ Unión Armenia de Beneficiencia
- ▼ Universidad de San Andrés
- ▼ Vendimia Solidaria

Colaboramos con la Fundación Centro de Estudios Americanos que trabaja para la inserción de Argentina en la esfera internacional, promoviendo el diseño y análisis de políticas para mejorar las relaciones con los países que forman parte de la comunidad.





# Impacto en las inversiones de infraestructura y los servicios prestados

Las renovaciones y construcciones nuevas de infraestructura en nuestros aeropuertos son constantes, ya que queremos asegurarnos de contar con infraestructuras modernas y accesibles. Somos conscientes de los impactos que generan las obras, es por eso que nos encargamos de monitorear y llevar un control de los impactos positivos y negativos que son producto de estos trabajos.

Evaluamos el impacto económico y social en las comunidades locales, como la generación de empleo, las compras a empresas locales, el transporte y otras actividades que se ven afectadas por nuestra presencia. Nunca dejamos de tener en cuenta los derechos colectivos de las personas y el impacto en el entorno, nuestra prioridad es tomar medidas para mitigar cualquier efecto negativo y proteger el bienestar de las personas y el medio ambiente en el área de influencia de nuestras operaciones.

Cuando llevamos a cabo una nueva obra en nuestros aeropuertos generamos un impacto directo en el empleo en la construcción, transporte, instalación, procesos, servicios, entre otros sectores. Pero también generamos una actividad indirecta en la fabricación de elementos, el apoyo de terceros, los comercios que se benefician por la generación de empleo y el crecimiento a sus actividades.

Sin embargo, sabemos que también generamos impactos negativos que se dan principalmente por el movimiento de maquinarias, herramientas y ruidos molestos que producen las obras. No obstante, los impactos positivos resultan ser mayores ya que las mejoras implementadas en nuestros aeropuertos favorecen al confort y modernización de las instalaciones, y traen consigo beneficios económicos.

Este año no registramos casos reportados en la Dirección de Infraestructura sobre los derechos colectivos de las comunidades locales. Tampoco hubo personas desplazadas física o económicamente, voluntaria o involuntariamente, a causa de la operación del aeropuerto. Continuamos registrando y fomentando un ambiente positivo y colaborativo en áreas del bien común.

# Gestión con proveedores



Nos esforzamos por cultivar vínculos sólidos con nuestra cadena de suministro, fomentando la apertura, el compromiso y la igualdad de oportunidades. Nuestro enfoque se centra en fortalecer la red de proveedores locales para impulsar el crecimiento económico en las comunidades donde operamos.

En sintonía con nuestros valores de sostenibilidad, colaboramos en la creación de empleo y el desarrollo regional al privilegiar la adquisición de bienes y servicios de proveedores locales. Solo flexibilizamos esta política en casos que requieren el cumplimiento de estándares internacionales de calidad. Reconocemos la importancia de nuestros proveedores como aliados fundamentales para garantizar la seguridad y la excelencia en nuestros servicios.

### Perfil de nuestros proveedores

Establecer relaciones comerciales sólidas requiere una comunicación fluida con nuestros proveedores. Es por eso que colaboramos estrechamente con ellos para perfeccionar nuestros servicios y fomentar un entorno aeroportuario próspero que garantice productos de alta calidad e

impacto en el negocio y en la sociedad.

Rubros de los principales proveedores:

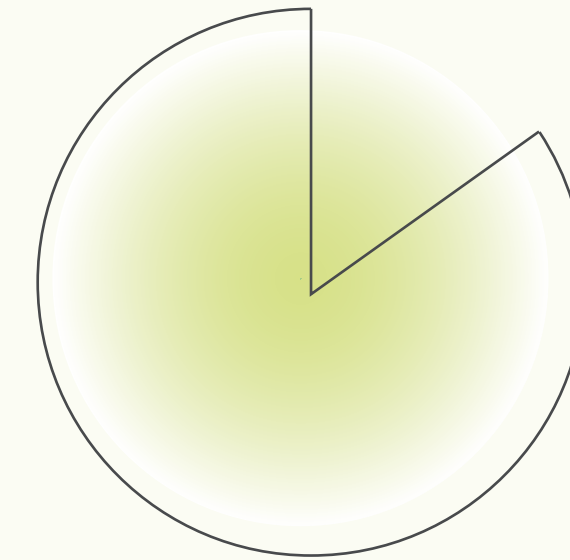
- ▼ Arquitectura, ingenierías y constructores de obras civiles para terminales aeroportuarias.
- ▼ Ingenierías y obras de pistas de aterrizaje y despegue, calles de rodajes, plataformas y vialidades de acceso.
- ▼ Equipamiento específico aeroportuario.
- ▼ Sistema, compra de hardware y software.
- ▼ Servicios de seguridad, mantenimiento y limpieza.
- ▼ Materiales e insumos de mantenimiento.
- ▼ Servicios de energía eléctrica, gas y agua potable.
- ▼ Otros proveedores.

# 2.075

proveedores en 2023

# 82%

de proveedores Pymes



# 98%

del gasto a proveedores

En Aeropuertos Argentina Cargas, nuestros principales focos de actividad incluyen sectores como ferretería, electricidad, tecnología informática y artículos de librería. Asimismo, identificamos a los proveedores críticos que suministran combustible, nylon para palletizados, pallets y cintas autoadhesivas como elementos clave para nuestra operación.

Proveedores	2022	2023
<b>Cantidad de proveedores</b>	<b>1.846</b>	<b>2.075</b>
% de proveedores Pymes	75%	82%
Presupuesto total para proveedores	\$ 239.794 millones	\$ 229.307 millones
% de gasto a proveedores correspondiente a proveedores locales	93%	98%

PROVEEDORES POR UN 2023	EZE	AEP	Noreste	Sur	Oeste
<b>Cantidad de proveedores</b>	<b>484</b>	<b>359</b>	<b>342</b>	<b>409</b>	<b>499</b>
% de crecimiento de cantidad de proveedores	17%	16%	26%	88%	37%
% de proveedores Pymes	85%	87%	99%	N/D	98%
% de gasto a proveedores correspondiente a proveedores locales	100%	97%	100%	95%	100%

Proveedores por facturación-	2023	
	Cantidad de proveedores	% de facturación
Más de \$ 70.400.000	282	13,22%
Entre \$ 12.800.000 y \$70. 400.000	391	18,88%
Hasta \$ 12.800.000	1.398	67,50%

Proveedores por facturación por UN 2023	EZE	AEP	Noreste	Sur	Oeste	Corporativo
Más de \$ 70.400.000	64	65	47	37	32	65
Entre \$ 12.800.000 y \$70. 400.000	103	66	59	51	66	118
Hasta \$ 12.800.000	317	228	236	320	401	388



## Proceso de compras

### Selección de proveedores

Velamos porque los procesos de selección de proveedores sean claros, transparentes y seguros en cuanto al manejo de la información que estos demandan. Estos están centralizados en el portal de proveedores el cual sigue etapas sistematizadas y de autogestión para hacer de este ejercicio una experiencia digital y ágil.

Esto se debe a que al inicio del proceso cada proveedor es asignado con un número de legajo que, al ingresar al portal, permite visualizar todo su historial desde su ingreso al sistema. Esto mejora la eficiencia del proceso al acelerar los tiempos de gestión y seguimiento de cada proveedor.

El portal proporciona información como la fecha de incorporación, el nombre del comprador que lo invitó, detalles de facturas, órdenes de pago, cumplimiento de normas ISO 9001, y otros datos de valor. Además, los proveedores tienen acceso de

manera inmediata a toda la información de su cuenta.

Esta iniciativa nos permite mantener un diálogo abierto con nuestros proveedores sobre el proceso y también utilizamos otros canales como la página web, teléfono o correo electrónico.

El proceso de selección de un proveedor se realiza en diferentes pasos. En primer lugar, les enviamos un Excel donde completan sus datos comerciales –razón social, nombre de fantasía, dirección, CUIT – y luego ingresan al portal de proveedores donde le pedimos el resto de la información fiscal y comprobantes necesarios según su situación.

Como segundo paso, seleccionamos los proveedores a invitar a partir de antecedentes, referencias comerciales ya sean de terceros, de sectores internos o incluso de la web. Una vez que recibimos las propues-

tas, evaluamos si cumplen o no con los requisitos que se mencionan en los pliegos.

Por último, entre las propuestas que tomamos para considerar, definimos el tema económico, en donde lo ideal es contratar a quien cotizó el menor valor, aunque pueden llegar a ocurrir excepciones que es necesario que queden debidamente justificadas.

Con el objetivo de establecer un proceso de contratación y compras sostenibles, estamos desarrollando una política de gestión de compras sustentables junto con un procedimiento de selección que considera aspectos sociales y ambientales.

Nuestro objetivo es identificar entre nuestros proveedores actuales y futuros aquellos que estén comprometidos con políticas y acciones relacionadas con la sustentabilidad.

Nuestro portal de proveedores garantiza transparencia en el proceso de integración de nuevos colaboradores, brindando un acceso claro y directo a la información necesaria.



### Evaluación

Con el fin de optimizar nuestra gestión con proveedores, hemos implementado el Sistema Integral de Control y Evaluación de Proveedores y Contratistas (SICOP). Adicionalmente, en nuestro sistema SAP, disponemos de un módulo que nos permite evaluar a la totalidad de los proveedores registrados.

Nuestro proceso de evaluación de proveedores se centra en criterios de calidad, seguridad y responsabilidad ambiental en todas nuestras operaciones. Analizamos el desempeño en áreas como el cumplimiento de tareas, seguridad laboral, responsabilidad fiscal y el estado de herramientas y equipos. Para insumos críticos, aplicamos evaluaciones más rigurosas para asegurar la calidad y seguridad en nuestros procesos.

### Código de Ética y Conducta

Dentro de nuestras relaciones comerciales, nuestro Código de Conducta nos guía por principios éticos y de transparencia. En este marco, promovemos el trabajo digno, la seguridad laboral, el respeto de los derechos humanos y la protección del medio ambiente tanto dentro como fuera de nuestra organización.

Para garantizar el cumplimiento de estos valores, todos nuestros proveedores deben conocer y aceptar este documento bajo declaración jurada al momento de su inscripción.

Este Código se basa en normativas y estándares internacionales de sustentabilidad, como las recomendaciones del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), oficina local del *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD). Además, todos nuestros contratos con proveedores incluyen una cláusula de integridad diseñada para asegurar que estén alineados con nuestras políticas.

### Alianzas con proveedores con impacto

Establecemos alianzas con proveedores con el fin de generar de forma articulada acciones de impacto ambiental y social. Entre ellas, colaboramos con Bioeba, un área de la municipalidad de Córdoba, para potenciar acciones relacionadas con capacitaciones, sustentabilidad y desarrollo de proveedores de economía circular.

También integramos a nuestros proveedores en proyectos comunitarios, como el realizado con Circulares en 2023, donde se llevaron a cabo capacitaciones sobre la diferenciación de residuos en la Terminal de Córdoba para la comunidad Aeroportuaria.

Esto demuestra nuestro compromiso con la responsabilidad social y el trabajo conjunto para generar un impacto positivo en nuestra comunidad y entorno.

### Canales de denuncias de Aeropuertos Argentina

En un trabajo conjunto con la Gerencia de *Compliance*, dispusimos e informamos a todos los proveedores del canal de denuncias de Aeropuertos Argentina disponible también para este público.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Para más información ver sección de Gestión de riesgos en este Reporte.



Igüazú

# 07.



ODS:  
6, 7, 12, 13, 15

## Acción por el clima

Cuidando nuestro planeta

\$1.162

millones en inversiones y gastos ambientales

123.466

MWh de energía eléctrica

1.900.448 m<sup>3</sup>

de gas natural

11%

de residuos reciclados

65%

del consumo de energía en Ezeiza durante 2023 proviene de energía renovable

Obtuvimos la certificación ACA en 6 aeropuertos más



Para abordar la emergencia climática y promover una economía baja en carbono, es esencial fomentar iniciativas que impulsen el uso eficiente de recursos y la conservación de la biodiversidad. Por eso, trabajamos en políticas, programas y prácticas destinadas a mitigar los impactos del cambio climático y promover un desarrollo económico en armonía con el ambiente.



# La naturaleza en el centro de nuestra gestión

La gestión efectiva frente al cambio climático requiere un enfoque integral que promueva tanto el uso eficiente de recursos como el cuidado del entorno natural. En este contexto, nos comprometemos con una gestión sostenible que salvaguarde nuestro planeta para las generaciones futuras.



# Sistema de Gestión Ambiental

En nuestro compromiso con la sostenibilidad implementamos un Sistema de Gestión Ambiental que parte de nuestra Política Ambiental formalmente definida y aprobada por los altos mandos de la empresa.

A través de este Sistema, realizamos una evaluación continua de nuestro desempeño ambiental, utilizando datos y métricas específicas para identificar áreas de mejora. Esta metodología nos permite, no solo cumplir con nuestros compromisos ambientales, sino también avanzar hacia prácticas operativas que contribuyan a mitigar, prevenir y compensar el impacto ambiental de las operaciones aeroportuarias.

## Mapa de riesgos ambientales

Continuamos profundizando en el Mapa de Riesgos Ambientales focalizándonos especialmente en los siguientes aspectos:

- ▼ Normativa local (IT RAM).
- ▼ Imagen corporativa – sustentabilidad.
- ▼ Gestión operativa y registro de datos.
- ▼ Medio ambiente.
- ▼ Mantenimiento de Instalaciones e Infraestructura críticas.
- ▼ Desastres naturales. Incluye impactos directos e indirectos.
- ▼ Limitaciones operativas ante lluvias intensas.
- ▼ Condiciones operativas substandards.
- ▼ Limitación en MTOWs para aeronaves de gran porte.
- ▼ Continuidad operativa del AD.

## Lineamientos de la Política de Medio Ambiente de Aeropuertos Argentina

Aeropuertos Argentina toma todas las medidas a su alcance para asegurar que el funcionamiento de los aeropuertos bajo la concesión sea compatible con la protección del medio ambiente, la seguridad e higiene y salud de sus empleados, usuarios y de toda la comunidad. Asimismo, y en el marco de su Política Corporativa de Gestión de Riesgos desarrollará una actitud proactiva, que apunte a orientar sus procesos y operaciones a los más altos estándares internacionales vinculados al cuidado del medio ambiente.

La política de Medio Ambiente de Aeropuertos Argentina guía nuestra gestión basada en un conjunto de directivas administrativas, de organización y conocimientos operacionales, y así se compromete a:

- ▼ 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 a la reducción de las emisiones de GEI.
- ▼ Promover entre todos los actores aeronáuticos una conducta de compromiso para la reducción de carbono y energía.
- ▼ Desarrollar programas y planes de trabajo tendientes al cumplimiento de la normativa vigente, así como con los requisitos de responsabilidad social, seguridad e higiene y riesgos ambientales. Considerando además la aplicación de un sistema de gestión ambiental tendiente a asegurar la sustentabilidad de los ecosistemas en los que la empresa lleva adelante sus actividades.
- ▼ Monitorear y sistematizar indicadores específicos de todos los aeropuertos concesionados en temáticas como ser: reciclado, residuos sólidos, peligrosos, industriales provenientes del exterior,

recursos forestales y parquizaciones, agua potable, efluentes líquidos, suelos, sistemas pluviales, emisiones, ruidos y pasivos ambientales.

- ▼ Evaluar constantemente las operaciones y procesos de la actividad aérea con relación a la variable ambiental para mantener su control y prevenir su incidencia.
- ▼ Asumir la responsabilidad en la formación y la participación directa del personal promocionando a los mismos los valores y las buenas prácticas medio ambientales correspondientes y desarrollar una práctica participativa que genere un espacio de diálogo, entre todos los trabajadores y colaboradores de la compañía como así también Organismo y Autoridades de aplicación.

### Procedimiento de provisión y relevamiento de información al organismo de control

Es nuestra prioridad establecer procedimientos que aseguren el cumplimiento normativo y la provisión de la información a los organismos de control. Para ello, contamos con un Reporte Ambiental Mensual que contiene los consumos de electricidad, agua, gasoil, nafta, gas licuado de petróleo y gas natural además de la gestión de residuos y efluentes líquidos cloacales e industriales que nos permite obtener un inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (IEGIS) de las infraestructuras e instalaciones aeroportuarias. Esta información es presentada ante el Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA).

### Evaluación de impactos ambientales

Como parte del sistema de gestión ambiental contamos con procedimientos y herramientas para realizar evaluaciones de los impactos ambientales como consecuencia de las operaciones en todos los aeropuertos que se encuentran bajo la concesión de Aeropuertos Argentina. De esta manera, la evaluación constituye una herramienta fundamental en la planificación y ejecución de proyectos, ya que permite identificar y comprender los posibles efectos adversos que podrían tener en el ambiente.

Ante cada proyecto de infraestructura presentamos ante el Órgano Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) estudios de impacto ambiental que luego se continúan durante cada etapa del proyecto para identificar cualquier situación de incumplimiento con las pautas establecidas tanto en las auditorías ambientales como en la normativa vigente.

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.

Este año actualizamos las líneas de base ambiental de los aeropuertos del Grupo A, 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.

Por otra parte, comprometemos a nuestros proveedores en cumplimiento de los criterios y pautas establecidos en el sistema de gestión.





## Cumplimos con el objetivo de alcanzar la medición de la huella de carbono en 12 Aeropuertos, de los cuales 6 Aeropuertos se encuentran certificando el segundo nivel del Airport Carbon Accreditation (ACA)

### Emisiones

Alineados a la agenda global en la lucha contra el cambio climático, llevamos adelante un Programa de Monitoreo Ambiental que busca minimizar la huella de carbono generada por nuestra actividad. Este programa también tiene el objetivo de intervenir preventivamente en sectores de interés a los efectos de evaluar y sistematizar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) derivadas de los consumos energéticos de la Compañía.

En este sentido, contamos con la herramienta ACERT (calculadora que propone el programa Airport Carbon Accreditation) que a partir de una base de datos actualizada permite realizar una evaluación para tener un diagnóstico de la situación actual y de ese modo planificar acciones correctivas con impacto en la reducción de la huella. Adicionalmente, nos regimos por los criterios establecidos en la Norma ISO 14064. La principal acción para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero es la optimización del consumo eléctrico.

Además nos encontramos próximos a alcanzar el Nivel 2 del programa ACA de ACI (Airport Council International) en los aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque, Mendoza, Córdoba, Iguazú y Comodoro Rivadavia. Para poder lograr esta certificación es ne-

cesario cumplir con todos los requisitos de mapeo requeridos. Entre ellos: proporcionar evidencia de procedimientos eficaces de gestión de carbono, incluido el establecimiento de objetivos y demostrar que se produjo una reducción en la huella de carbono comparado con el último cálculo.

Por su parte, desarrollamos un manual y un procedimiento para el mantenimiento de la certificación ACA, en el cual se detalla información técnica como por ejemplo los niveles de medición y cálculo, informe de huella de huella de carbono, contenido, fundamentos de la medición y características, proceso inicial, desarrollo y responsabilidades, documentación, trazabilidad, auditoría externa, características, cierre de actividad y gestión de datos. Dicho manual se encuentra orientado a perfiles técnicos del aeropuerto que intervienen en el proceso de medición.

**Bariloche, Salta, Jujuy, Paraná, Río Gallegos y Tucumán son los 6 aeropuertos que fueron certificados con ACA Alcance 1, Mapping en 2023.**

Emisiones de gases de efecto invernadero por UN (1)	2023	EZE	AEP	NORESTE	SUR	OESTE
Emisiones directas de GEI (alcance 1)	2.588,35	603	1.087	270,35	342	286
Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	14.906,81	4.536,70	6.382,60	2.926,50	1.022,90	1022,90
<b>Total emisiones GEI en tCO2e</b>	<b>17.495,16</b>	<b>5.139,70</b>	<b>7.470,00</b>	<b>3.196,85</b>	<b>1.308,90</b>	<b>1.308,90</b>

(1) Datos de emisiones parciales ya que nos encontramos en proceso de auditoria por parte del programa ACA

Emisiones de gases de efecto invernadero por aeropuerto donde medimos la huella de carbono (toneladas métricas de CO2 equivalentes)(2)	2023
Ezeiza(1)	5.139,70
Aeroparque	7.470
Córdoba	380,1
Iguazú	1.132
Mendoza	1.405
Bariloche	1.785
Jujuy	475,08
Paraná	134
Río Gallegos	624
Salta	732
Tucumán	732

(1) Datos de emisiones parciales considerando compras de energías renovables

(2) Datos de emisiones parciales ya que nos encontramos en proceso de auditoria por parte del programa ACA



### Diseño de espacios verdes

Para reducir el efecto de isla de calor y mitigar el impacto de los edificios en el clima local y el hábitat tanto humano como de vida silvestre, utilizamos materiales con altos índices de reflectancia solar para los techos y las áreas de nivel del suelo.

De esta manera, buscamos que estas superficies reflejen una mayor cantidad de luz solar, en lugar de absorberla, lo que ayuda a mantener temperaturas más frescas en el entorno cercano y reduce la demanda de energía para refrigeración. En esta línea, la inclusión de techos con vegetación viene aportar nuevos espacios con vegetación que contribuyen a minimizar la absorción de calor y la protección del hábitat natural a la vez que filtran las aguas pluviales.

Asimismo, las tareas de parquización y la integración de más espacios verdes en los alrededores de los aeropuertos no sólo ayuda a disipar olores y disminuir ruidos sino que también ayuda a compensar la huella de carbono.

Por su parte, el aeropuerto de Córdoba desarrolló una eco plaza, la cual fue una iniciativa propia de la región. El propósito fue revitalizar el área y crear un entorno más sostenible y amigable alrededor del Edificio Terminal. Esto implicó la instalación de accesos peatonales, mobiliario urbano, bebederos y zonas verdes. Un aspecto central del proyecto fue la plantación de especies autóctonas para promover el uso consciente de los recursos, especialmente del agua. Además, nos propusimos reducir el consumo eléctrico mediante la implementación de energía solar para la iluminación de los senderos.

### Combustibles sustentables

Continuamos participando de la iniciativa del Foro Económico Mundial mediante la cual adherimos junto a otras empresas a la coalición *Clean Skies for Tomorrow*. Esta propuesta busca acelerar el desarrollo de combustibles de aviación sostenibles SAF (*Sustainable Aviation Fuel*) con el propósito de que la aviación global utilice un 10% de SAF para 2030 contribuyendo así con la meta de emisiones cero para 2050.

### Iniciativas para reducir las emisiones en Aeropuertos Argentina Cargas

Instalamos un sistema de monitoreo en las cámaras de “Perecederos” y cámara “B”, que dentro de los parámetros que monitorea se encuentran las presiones de los circuitos con los que se puede determinar inconvenientes tales como la pérdida de refrigerante las cuales pueden ser reparadas con mayor rapidez.

## Energía

Estamos sumando distintas acciones para generar ahorros de energía y minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero. Entre ellas, podemos destacar:

- ▼ Colocación de sensores que permiten detectar la luz natural y la ocupación del sector además de incorporar iluminación eficiente.
- ▼ 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.
- ▼ Revisión permanente de los sistemas de aire acondicionado, calefacción y ventilación que están diseñados para cumplir con el estándar 55-2004 de ASHRAE y control de posibles fuentes de contaminación.
- ▼ Instalación de Sensores CO<sub>2</sub> en espacios densamente ocupados y medidores de flujo en las tomas de aire exterior que controlan la temperatura y evita el exceso de recursos.
- ▼ Economizadores de aire en unidades de tratamiento de aire que gestiona el uso de aire exterior en reemplazo total o parcial de las máquinas enfriadoras en función de la entalpia interna y externa del aire.
- ▼ Utilización de cerramientos en base a la orientación del edificio para la reducción del uso de aire acondicionado.
- ▼ Planes de calidad del aire interior para evitar la contaminación, minimizar la crea-

ción de polvo, controlar y proteger los sistemas de aire acondicionado, calefacción y ventilación y controlar posibles fuentes de contaminación.

- ▼ 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.

### Eficiencia energética: Monitoreo inteligente de CO<sub>2</sub> y de la temperatura en los aeropuertos

En ciertos aeropuertos contamos con tecnología de avanzada que permite de forma remota y centralizada controlar la calidad del aire y la necesidad de ventilación cuando es necesario. Instalamos dispositivos inteligentes que permiten monitorear el nivel de CO<sub>2</sub> a la vez que emite alarmas sonoras cuando detecta que es necesario ventilar el espacio. Además, todo queda registrado en tableros de control por cada unidad.

Los aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque, Córdoba, Comodoro Rivadavia e Iguazú poseen estos sensores de CO<sub>2</sub> que miden la concentración en PPM (partículas por millón) y monitorean en forma indirecta la ocupación de los grandes espacios para regular el caudal de aire de renovación en proporciones adecuadas para el confort

humano. Esto se traduce en una tasa de ventilación mínima que ahorra energía en el tratamiento del aire exterior.

### Gestión de la energía en la región Noreste

Reconocemos que el consumo de energía eléctrica es el recurso más relevante para nuestras actividades, por lo cual nos esforzamos continuamente en optimizar su uso para una gestión eficiente.

En un trabajo conjunto con cada uno de los aeropuertos planificamos diferentes acciones con el objetivo de cumplir con las metas: concientización a todo el personal, seguimiento de los consumos para detectar desvíos y aplicar acciones correctivas, visibilidad de los datos y el escalamiento del proyecto. El resultado de estas acciones se reflejó en la reducción de 15% del consumo de energía eléctrica respecto al consumo del año 2019.

Para el seguimiento de los datos de consumos eléctricos, utilizamos los Dispositivos *Powermeter* que nos permite obtener información en tiempo real y aplicar acciones correctivas si fuese necesario.



## Energía verde para minimizar el impacto en Ezeiza

**Fortalecemos nuestra dedicación a la reducción de energía eléctrica al continuar avanzando en el abastecimiento de fuentes renovables en nuestro camino hacia la descarbonización. Gracias a la adquisición de energía verde proveniente de fuentes 100% renovables, hemos logrado reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.**

A través de un convenio a largo plazo que hemos firmado con Genneia y dentro del marco del Mercado a Término de Energías Renovables (MATER), hemos asegurado el suministro de energía renovable en un 65% del consumo energético del aeropuerto de Ezeiza para el año 2023. Esto nos convierte en el primer aeropuerto del país de la concesión en utilizar exclusivamente energía renovable. El contrato se extiende a todos los actores involucrados en el ecosistema aeroportuario.

### Nueva tecnología para medición de consumo energético en la región Oeste

Este año incorporamos 12 equipos más al *Building Management Systems* (BMS) en Mendoza, lo que nos permitió aprovechar de manera más eficiente el consumo energético del Aeropuerto. En este marco de trabajo y medición, logramos reducir el consumo de energía eléctrica de los aeropuertos de la región Oeste en un 7,97 % en relación con 2019, y de 2,27 kWh un consumo por pasajero en 2023 a 2.52 kWh/pasajero en 2022.

### Gestión de la energía en Aeropuertos Argentina Cargas

Instalamos dos sistemas de monitoreo XWEB en las cámaras frigoríficas de perecederos en exportación y en cámara "B" de importación.

No logramos reducir el porcentaje de uso de energía con respecto al 2022, tuvimos un aumento del 6% en consumo de energía eléctrica. Este aumento se debe a que instalamos condensadoras de mayor potencia para que las cámaras frigoríficas puedan mantener el rango de temperaturas establecido y se puedan realizar cambios en el layout como el cierre de ingreso de camiones en Cámara Perecederos.

Instalamos nuevos forzadores en evaporadoras y condensadoras completando el 100% el potencial de esos equipos en las tres cámaras frigoríficas de Aeropuertos Argentina Cargas. Para mejorar la operación instalamos 6 cortinas rápidas en cámara de perecederos.

### Mesa de Clima: Creación de Gerencia de Eficiencia Energética

A raíz de una de las reuniones de la Mesa de Clima (Espacio de la compañía creado para trabajar la agenda climática de la compañía), se definió generar una nueva Gerencia de Eficiencia Energética y equipo de trabajo, que ponga foco específicamente en este rubro. Este equipo dedicado está trabajando en conjunto con el personal técnico y administrativo de los aeropuertos en la implementación de un sistema de gestión de la energía y en los planes de ahorro energéticos con el objetivo de certificar la norma ISO 50001-2018.

13%

de reducción en el consumo de energía eléctrica por pasajero

2,83

kWh/ pasajero

Consumo de energía	Unidad de medida	2023	2022
Combustible	Litros	53.806	46.653
Combustible	GJ	1.445,03	1.342,49
Gas natural	m <sup>3</sup>	1.900.448	1.631.582
Gas natural	GJ	74.136,48	63.648
Diesel	m <sup>3</sup>	497.165	516.466
Diesel	GJ	20.398.998,14	21.190.931
Consumo de electricidad	MWh	123.466	105.874
Consumo de electricidad	GJ	444.479	381.147

Consumo de energía eléctrica por aeropuerto (en KWh) <sup>(1)</sup>	2023	2022
Ezeiza	55.871.622	43.338.120
Aeroparque	29.040.607	23.681.329
San Rafael	338.887	397.202
Malargüe	113.167	80.320
Mendoza	4.486.140	4.605.966
Catamarca	359.062	182.430
Santa Rosa	346.453	185.666
General Pico	114.214	111.182
Salta	2.159.040	2.320.140
La Rioja	339.790	364.030
Tucumán	2.563.200	2.440.320
Jujuy	1.921.344	1.726.980
San Juan	862.502	519.645
San Luis	502.080	503.040
Córdoba	8.683.917	11.845.728
Iguazú	4.152.000	3.437.400
Resistencia	835.225	962.304
Paraná	411.536	444.366
Reconquista	12.953	11.351
Sgo. del Estero	350.496	290.208

Consumo de energía eléctrica por aeropuerto (en KWh) <sup>(1)</sup>	2023	2022
Formosa	381.943	325.747
Posadas	832.974	322.560
Río Cuarto	228.135	179.263
Bariloche	3.893.628	2.868.880
Comodoro Rivadavia	167.171	1.122.565
Esquel	296.235	315.945
Mar del Plata	1.263.473	1.279.000
El Palomar	-	311.337
Puerto Madryn	228.083	311.337
Río Gallegos	970.800	477.600 <sup>(2)</sup>
Viedma	105.997	608.671
Río Grande	645.212	423.806
San Fernando	501.940	163.960
Villa Reynolds	150.140	-
Termas de Río Hondo	424	-
<b>TOTAL</b>	<b>123.130.390</b>	<b>105.873.990</b>

(1) Algunos incrementos de consumos se deben al aumento de operaciones y ampliación de instalaciones

(2) Datos parciales correspondientes a un solo semestre.

Consumo de gas natural por aeropuerto	2023	2022(1)
Ezeiza	218.106	16.272
Aeroparque	224.349	260.342
San Rafael	3.124	3.898
Mendoza	114.431	95.683
General Pico	3.902	3.610
Bariloche	13.646	121.860
Comodoro Rivadavia	154.769	303.485
Esquel	92.549	92.841
Mar del Plata	73.597	69.137
Puerto Madryn	55.870	239.065
Río Gallegos	193.822	189.261
Río Grande	246.058	213.378
<b>TOTAL</b>	<b>1.579.338</b>	<b>1.579.496</b>

(1) Algunas mediciones en 2022 fueron parciales por fallas en medidores

Gestión de la energía en Aeropuertos Argentina Carga	2023	2022
Consumo directo de energía (KWH/mes)	8.325.480	7.867.360
Gas natural (m <sup>3</sup> )	82.415	77.686



### Gestión del agua

Para optimizar el uso de este recurso, en los proyectos de desarrollo de nuevas terminales incorporamos artefactos sanitarios eficientes como son los inodoros de doble descarga, mingitorios y duchas de bajo consumo y grifería de corte automático con la reutilización de aguas grises y condensado.

Por otra parte, continuamos implementando caudalímetros en los aeropuertos que nos permite contar con datos que nos muestran la eficiencia.

Captación de agua por aeropuerto (m³)	2023	2022
Ezeiza	478.519	552.060
Aeroparque	715.304	719.041
San Rafael	5.435	2.893
Malargüe	2.121	955
Mendoza	38.848	34.600
Catamarca	948	728
Santa Rosa	584	505
General Pico	480	405
Salta	25.063	41.001
La Rioja	1.360	1.000
Tucumán	5.300	6.038
Jujuy	23.378	9.000
San Juan	22.600	31.507
San Luis	2.400	1.340
Córdoba	45.737	40.329
Iguazú	160.597	157.746
Resistencia	7.381	2.858
Paraná	3.178	2.357
Reconquista	580	480
Sgo. Del Estero	6.281	1.470

Captación de agua por aeropuerto (m³)	2023	2022
Formosa	3.517	2.857
Posadas	9.447	9.342
Río Cuarto	1.893	1.621
Bariloche	63.195	44.760
Comodoro Rivadavia	4.709	5.992
Esquel	10.800	10.800
Mar del Plata	20.708	22.110
Puerto Madryn	1.200	1.175
Río Gallegos	1.890	1.351
Viedma	5.927	6.617
Río Grande	7.816	5.414
San Fernando	247.259	200.333
Villa Reynolds	649	360
Rio Hondo	907	528
<b>TOTAL</b>	<b>1.926.011</b>	<b>1.919.573</b>

### Huella Hídrica en las Unidades del Oeste

Uno de nuestros objetivos fue liderar la construcción de un ecosistema virtuoso y sustentable y concretar iniciativas con impacto ambiental, social y en la comunidad aeroportuaria. En 2023 logramos relevar los aeropuertos de Mendoza, San Juan, San Rafael, Malargüe y Jujuy. Aeropuertos seleccionados por encontrarse en provincias con escasez del recurso hídrico. Realizamos un taller de huella hídrica en conjunto con el Instituto Nacional del Agua y 6 jornadas técnicas para capacitarnos.

Confeccionamos una matriz de distribución del uso de agua dentro de estos aeropuertos mediante la instalación de caudalímetros para medir consumos de nuestras terminales.

Proyectamos para 2024 colocar más caudalímetros en sectores específicos de las terminales de MDZ, UAQ y JUJ, para lograr medir núcleos de baño de hall público, y núcleos de baños de pre embarque. Con el objetivo de conocer y generar trazabilidad de nuestro consumo de agua para poder buscar formas de optimizarlo.

### Gestión de derrames y efluentes

En consonancia con nuestra política ambiental, abordamos la gestión de aguas residuales para garantizar la preservación del entorno, empleando sistemas de tratamiento que se adecuan a la composición y destino específico de cada flujo. Para mitigar el impacto ambiental generado por las aguas residuales, implementamos una variedad de sistemas de tratamiento de efluentes adaptados a cada destino. Contamos con 9 sistemas de alcantarillado, 6 de sistemas sépticos, 14 plantas de tratamiento y 4 lechos nitrificantes. Cabe destacar que el efluente se compone principalmente de carga orgánica por lo cual no tenemos compuestos críticos.

Durante 2023 registramos 357 derrames, en el cual utilizamos paños o mantas absorbentes para su neutralización

Efluentes (m³/h)	2023
<b>EZEIZA</b>	
Planta de tratamiento	643,17
<b>AEROPARQUE</b>	
Red cloacal	965,61
<b>NORESTE</b>	
Red cloacal	8,36
Pozo ciego	1,67
Planta de tratamiento	264,38
Lecho nitrificante	8,44
<b>SUR</b>	
Red cloacal	16,82
Planta de tratamiento	125,02
Lecho nitrificante	14,46
<b>OESTE</b>	
Red cloacal	149,49
Pozo ciego	10,78
Planta de tratamiento	8,86
Lecho nitrificante	41,08



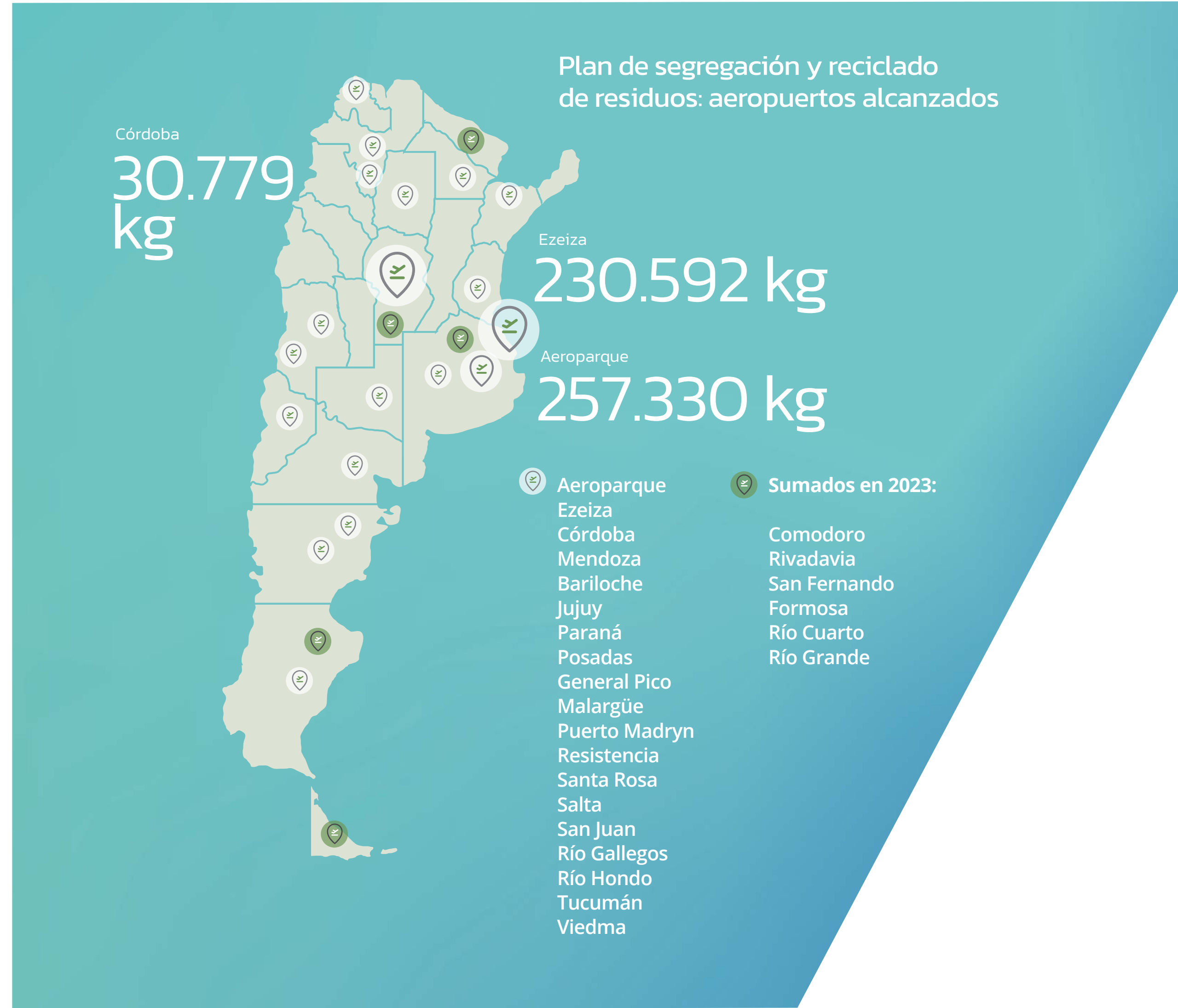
### Desarrollamos estándares de segregación de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) para los aeropuertos de Aeroparque, Ezeiza, Córdoba, Mendoza y Bariloche

#### Gestión de residuos

Durante 2023, desarrollamos estándares y guías de segregación, reciclado de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) para todos los aeropuertos bajo nuestra concesión. Los estándares se orientaron a los aeropuertos que se encontraban reciclando y las guías se aplicaron a aquellos que no reciclaban a los efectos de incluirlos en el programa.

Los estándares se basaron además en un plan de trabajo sobre la temática, trabajamos sobre objetivos, ejes estratégicos, acciones, cronograma de trabajo, responsabilidades, y por último una revisión del plan. En cuanto a la guía de reciclado, basamos el contenido en una fundamentación para reciclar, considerando tipo de materiales, objetivos, identificación de reciclador y una planificación en la cual incluimos la logística y la señalética. Por último, tuvimos en cuenta información vinculada a la documentación y trazabilidad del proceso a implementar.

Como resultado del trabajo, durante 2023 sumamos a 9 aeropuertos al plan de segregación y reciclado de residuos, sumando un total de 24 terminales aéreas. Logramos reciclar un 11% de los residuos generados por Aeropuertos Argentina, un 6% más en relación al año anterior.







Para abordar el tratamiento de los residuos generados principalmente por las operaciones en las terminales y la recepción de vuelos nacionales en terminales impulsamos un Programa de Gestión Integral de Residuos que abarca iniciativas de reciclado y de disposición final responsable. Adicionalmente disponemos de procedimiento para los residuos vinculados a la protección personal generados por empresas u organismos públicos dentro de los aeropuertos.

Asimismo, nos comprometemos a gestionar responsablemente la disposición de tóners, baterías vehiculares y residuos electrónicos, devolviéndolos a proveedores, donándolos o entregándolos a centros autorizados. En relación con los residuos peligrosos, priorizamos la protección de la salud humana y del medio ambiente.

Peso de residuos	2023		2022	
	Destino	Peso	Destino	Peso
Residuos Sólidos Urbanos (RSU)	Vertederos	8.148.071	Vertederos	6.876.338
Residuos Peligrosos	Almacenamiento in situ	25.088	Almacenamiento in situ	723,76
Residuos peligrosos transportados y tratados	Disposición final	6.250	Disposición final	11.702

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 Aeropuertos Argentina realiza vertido de efluentes no presentan signos de daño ambiental en el periodo de reporte.

### Nuestros aportes

Programa de Reciclado de la Fundación Garrahan

**185 kg**  
de papel reciclado

**63 kg**  
de plásticos

Cooperativa El Corre Caminos

**250 kg** | **36 kg**  
de papel reciclado | de plásticos

**304 kg** | **80 kg**  
de cartón | de chapa

**55kg**  
de vidrio

### Reciclaje: re valorización de los residuos

Alineados con el Sistema de Gestión Ambiental y con la colaboración de la Gerencia de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente, venimos trabajando de forma conjunta en la gestión de residuos a través de acciones de reciclado en alianza con organizaciones sociales y otros organismos. En un principio iniciamos este desafío en 15 aeropuertos para luego ampliar en 2023 el alcance a 9 terminales aeroportuarias, arrojando un total del 11% de reciclaje sobre 24 aeropuertos. Reconociendo la relevancia de esta gestión en la conservación del medio ambiente y en la creación de empleo y desarrollo industrial.

Aunque el objetivo principal es reducir el consumo de recursos y las emisiones contaminantes, también buscamos fomentar la conciencia ambiental en nuestra comunidad aeroportuaria.

Promovemos las acciones de reciclado buscando impactar positivamente en las comunidades, por ello continuamos colaborando con el Programa de Reciclado de la Fundación del Hospital de Pediatría Garrahan y con la Cooperativa El Corre Camino.

Este progreso nos impulsa a seguir avanzando en nuestra misión de proteger el medio ambiente y promover prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones.

### Circularis

En junio 2023 el Aeropuerto de Córdoba firmó un contrato con Circularis, una empresa familiar dedicada a la gestión ambiental, con expertos en el desarrollo de planes de Economía Circular adecuados a las necesidades de nuestros usuarios, contribuyendo así en la mejora de su desempeño ambiental. El objetivo del programa es lograr la reducción del volumen de residuos sólidos urbanos que se envían a predio de enterramiento mensualmente y colaborar con nuestra política de sustentabilidad.

Para la clasificación y acopio de materiales, nos proporcionaron una isla ecológica, que es una casilla con diferentes bocas para disponer cartón, papel, reciclables mixtos y plásticos. Además, desarrollamos cartelería, recursos digitales y material audiovisual para la comunicación del programa.

También realizamos capacitaciones operativas periódicas y acciones de incentivo, como sorteos de ecoproductos para lograr que el programa sea exitoso.

Logramos recuperar un total de 20.999 kg de materiales y evitamos enterrar 344 m<sup>3</sup> de residuos en seis meses.

# Destino Plástico Cero

En el camino de transformación y revaloración de los recursos esta iniciativa que llevamos adelante junto a aliados estratégicos tiene como propósito disminuir nuestro impacto ambiental y la huella plástica en nuestros aeropuertos.

Destino Plástico Cero es una iniciativa de Aeropuertos Argentina que tiene como objetivo la reducción de los plásticos de un solo uso en nuestras terminales. Construimos alianzas con la comunidad aeroportuaria, lanzando así una meta conjunta para 2025, reducir los plásticos de un solo uso en los aeropuertos. Trabajamos para disminuir nuestra huella de impacto ambiental y la huella plástica en todos nuestros aeropuertos y, definir que plásticos son necesarios y cuáles no.

Para 2023 establecimos como meta la reducción de un 10% de uso de plásticos descartables, en permissionarios gastronómicos y retailers en 11 aeropuertos, Aeroparque, Ezeiza, Mendoza, Córdoba, Salta, Tucumán, Bariloche, Iguazú, Posadas y Comodoro Rivadavia. Para alcanzar esta meta, la cual superamos en 2 puntos porcentuales alcanzando una reducción del 12% contamos con el asesoramiento y acompañamiento de una consultora especialista en la problemática que dividió el trabajo en tres etapas.

1.

## Primera etapa

Medición de la huella plástica en donde tuvimos la participación de más de 70 personas. En esta primera etapa evaluamos el estado de nuestra situación sobre el uso de plásticos en gastronómicos y retailers.

2.

## Segunda etapa

Implementación de talleres de co-diseños de estrategia de reducción, en donde llevamos a cabo 4 talleres con la participación de más de 60 personas y se diseñaron más de 30 estrategias.

3.

## Tercera etapa

Implementación de estrategias, realizamos 20 reuniones con más de 20 participantes. En esta etapa realizamos un acompañamiento en la implementación de estrategias y realizamos una medición de reducción.

# 945 kg

de reducción

11

aeropuertos

+50

marcas

+135

locales

12%

reducción de plásticos de un solo uso en gastronómicos y retail

### Resultados de reducción por categoría:

- ▼ **371 kg** en vasos plásticos
- ▼ **226 kg** en empaques de comida
- ▼ **225 kg** en cubiertos plásticos
- ▼ **91 kg** en bolsas plásticas
- ▼ **18.700** tapas de café
- ▼ **21.650** embalajes de bebidas de cartón



### Gestión de residuos en Aeropuertos Argentina Cargas

Con una mirada integral de la gestión de residuos, impulsamos iniciativas de tratamiento de residuos dentro de Aeropuertos Argentina Cargas entre las que podemos destacar:

- ▼ 266.540 kg de Residuos Sólido Urbanos (RSU) que fueron dispuestos en rellenos sanitarios habilitados, previamente tratados en horno con vapor a alta temperatura y luego enfardados.
- ▼ 2.838 kg de Residuos Peligrosos tratados conforme a la legislación vigente incluye el traslado responsable y la disposición final con los certificados correspondientes. De esta manera, garantizamos la protección de la salud humana y la preservación de los recursos naturales.
- ▼ 348.614 kg de residuos propios de la operación (madera, nylon, cartón de embalajes entre otros) enviados a disposición final.
- ▼ 84.200 kg de Residuos Sólidos Urbanos enviados a disposición final.

### Valorización de los recursos en las obras de infraestructura

Continuando con la puesta en valor del material reciclado, nos proponemos en las obras de infraestructura que emprendemos en nuestras terminales priorizar la incorporación de materiales reciclados mientras nos aseguramos de reciclar cualquier material descartado.

Esta práctica no solo contribuye a reducir la extracción de materias primas nuevas, sino que también facilita la reutilización de residuos de construcción en otros contextos. Implementamos programas dedicados al reciclaje de estos residuos, donde se lleva a cabo la separación de los materiales reciclables, los cuales son donados para su reutilización o enviados a empresas especializadas en reciclaje.

Conscientes de que debemos realizar una gestión responsable de los residuos y materiales en las obras cumplimos en realizar tareas de limpieza y acondicionamien-

to, retiro de equipos, cercos, elementos y estructuras para la recuperación de las condiciones originales sin perjudicar al entorno. A su vez, optimizamos el uso de los recursos cercanos a las obras para minimizar la huella de carbono y reducir las emisiones de CO2 asociados con el transporte.

En cada uno de los proyectos incluimos las mediciones de impactos ambientales referidos a las etapas de obra y de operación. Además, realizamos auditorías ambientales, gestión de residuos, gestión de efluentes líquidos, estudios de impacto ambiental y social. Todas las obras requieren un estudio ambiental que es entregado al Órgano Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) en cada etapa de desarrollo en donde se rinde cuenta del cumplimiento y la contribución al desarrollo sostenible y bienestar social.

Gestión de residuos (en kg)	2023	2022
Residuos peligrosos gestionados - Aceites, tubos, tóner, baterías	2.838	3.043
Residuos industriales gestionados - Cubiertas usadas, vidrios, RAEE	1.348	2.635
Residuos provenientes del exterior gestionados - Residuos equinos	439.635	736.401



### Concientización ambiental

Por la esencia de nuestro negocio estamos en constante interacción con personas que trabajan y utilizan nuestras instalaciones aeroportuarias. Comprendemos plenamente nuestra responsabilidad como agentes clave en la promoción de la conciencia ambiental y la preservación de los recursos naturales. En este marco, nuestro compromiso se traduce en fomentar las prácticas sostenibles entre nuestra comunidad de usuarios y colaboradores.

Este año le dimos continuidad al Programa Destino Plástico Cero, lanzado en 2022 a través del cual promovemos la reducción de los plásticos de un solo uso en nuestras terminales. Además, impulsamos acciones específicas para fechas clave como el Día Mundial del Medio Ambiente. Entre otras iniciativas impulsadas podemos enumerar las reuniones personalizadas con las marcas, iniciativas con pasajeros sustentables en Córdoba, implementación de campañas de comunicación en la *landing* de la web Aerpuertos Argentina, cartelera, videos y banners en locales comerciales, y evento para prensa para comunicar resultados de reducción.

### Biodiversidad

Gestionamos nuestro negocio en coherencia con los valores de la Compañía en el cuidado del medio ambiente, la seguridad operacional y el desarrollo integral de la comunidad donde operamos. La preocupación por la biodiversidad ha alcanzado una relevancia sin precedentes, es por ello que trabajamos con organizaciones sociales y el sector público en la conservación de la fauna relocalizando los ejemplares de animales silvestres encontrados en los predios de nuestros aeropuertos.

los humanos como en la fauna del lugar. Cuando finalizamos la actividad comenzamos a plantar los árboles pertenecientes a las especies: Buddleja globosa, Escallonia Rubra y Cortaderia selloana.

### Forestación de árboles autóctonos en el Aeropuerto de Bariloche

En 2023 trabajamos en alianza junto con la asociación “Amigos de la Patagonia” con el objetivo de plantar árboles autóctonos en el Aeropuerto de Bariloche. El día del evento nos reunimos 17 voluntarios y comenzamos con una charla de sensibilización ambiental. Luego, la Asociación propuso una actividad en donde participamos los voluntarios y conversamos sobre la importancia de la plantación y cómo contribuye cada árbol en la vida, tanto en



Jujuy

08.



ODS:  
3, 9, 17

# Alianzas estratégicas

Valorando la articulación para el desempeño responsable del negocio



# El valor de las alianzas público-privadas



El ecosistema aeroportuario requiere acuerdos estratégicos claves para articular los momentos y etapas que transita un pasajero en las terminales y además hacerlo desde una mirada responsable hacia las personas y el planeta. Es por eso que promovemos espacios colaborativos y de intercambio seguros, transparentes, abiertos y respetuosos entre diversos organismos: públicos, privados, sociales, nacionales e internacionales, gubernamentales y no gubernamentales.

A través de acciones concretas, programas y la firma de contratos y convenios, buscamos potenciar nuestro aporte al país y contribuir a la construcción de un futuro sostenible. Fomentamos el establecimiento de espacios de diálogo abiertos y seguros con organismos gubernamentales, cámaras empresariales, entidades reguladoras y organizaciones internacionales. Entre ellas, destacamos los siguientes hitos a lo largo de nuestros 25 años de historia:





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.

2007

Acta Acuerdo para la Adecuación del Contrato de Concesión e incorporación del Aeropuerto de Jujuy entre Aeropuertos Argentina, 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, Aerolíneas Argentinas y el ORSNA.

2014

Convenio de cooperación y asistencia técnica entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Aerolíneas Argentinas, Aeropuertos Argentina 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.

2015

Convenio de colaboración entre el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y Aeropuertos Argentina. Convenio de colaboración entre el Ministerio de Cultura de la Nación y Aeropuertos Argentina. Convenio de colaboración entre el Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Aeropuertos Argentina.

2016

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

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.

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 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 de Aeropuertos Argentina Cargas 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 Aeropuertos Argentina para la contribución en los festejos de la Fiesta Nacional del Sol efectuada del 25 al 29 de febrero. Convenio para avance en las obras claves necesarias en el Aeropuerto Jorge Newbery, el 3 de julio, entre Aeropuertos Argentina, AySA (Agua y Saneamientos Argentinos), ORSNA (Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos), 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 Aeropuertos Argentina Cargas 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 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.

## 2023

Inauguración de la Nueva Terminal de Partidas de Ezeiza para la cual invitamos a 1.400 grupos de interés, participó el presidente de la nación y algunos ministros, embajadores y toda la comunidad aeroportuaria. Adhesión a la Comisión Directiva de Destino Argentina y Buró de Buenos Aires, ambas cámaras vinculadas con el turismo. Participación en los equipos de trabajo en Amcham. Adhesión al Coloquio de IDEA de Mar del Plata con el objetivo de contribuir con el análisis de la agenda de coyuntura nacional.

# 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.



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

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.

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

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

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.

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, lounges) o una sala VIP del aeropuerto.

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.

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

# Participación del sector público y organismos intervinientes dentro del aeropuerto

Nuestros aeropuertos son puntos de encuentro constantes entre diferentes entidades. El sector público, el privado y nuestros grupos de interés transitan diariamente por nuestras instalaciones.

Los organismos del sector público que operan dentro de los aeropuertos tienen la responsabilidad de regular, controlar y fiscalizar la infraestructura y los servicios que ofrecemos. Entre estos organismos se incluyen:

- ▼ Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA)
- ▼ Ministerio de Transporte de la Nación
- ▼ Ministerio de Turismo 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
- ▼ 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





## Relación con el sector público

Somos conscientes que para poder llevar a cabo la operación de nuestros aeropuertos de forma segura y responsable es necesario que dentro de nuestra agenda diaria realicemos encuentros de relacionamiento con las entidades gubernamentales que coinciden con nosotros en las terminales. De esa manera, podemos trabajar en agendas comunes y colaborar con la mejora continua de la experiencia de los pasajeros, acompañantes y las instituciones del sector.

Además, nos vinculamos también con el estado a nivel municipal, provincial y nacional; como un vecino más de la comunidad de la que formamos parte.

En este marco, nos aseguramos que las relaciones con el gobierno se lleven a cabo respetando los valores empresarios, el Programa de integridad, nuestro Código de Conducta, políticas y buenas prácticas internas.

En este contexto, nos esforzamos por cultivar relaciones transparentes y de entendimiento mutuo, con el propósito de crear oportunidades para resolver desafíos de manera conjunta y proponer iniciativas de desarrollo comunitario que impulsen las economías regionales y fomenten un futuro sostenible. Trabajando junto a instituciones gubernamentales, sectores sociales y proveedores, logramos resultados con impacto directo en las personas y comunidades donde operamos. Además, colaboramos en la difusión de iniciativas gubernamentales y políticas públicas en el ámbito de los aeropuertos, buscando maximizar su alcance y beneficio.

El respaldo gubernamental proporciona estabilidad y confianza tanto a inversores como a socios comerciales, lo que facilita la realización de inversiones y así nuestra expansión. También influye en la percepción pública que se tiene de nuestra empresa, transmitiendo así una imagen de solidez y respaldo institucional, siendo que trabajamos en un sector con tantas regulaciones como lo es el de la aviación. Uno de los pilares esenciales para nuestro éxito es la confianza del público y de las autoridades.

# Convenios y alianzas destacadas de 2023

## Aeropuertos Argentina y The MITRE Corporation

Desde 1999, Aeropuertos Argentina mantiene una relación profesional continua con los laboratorios The MITRE Corporation (MITRE) 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.

Durante 2023, la República Argentina, precisamente la Administración Nacional de Aviación Civil, fue evaluada por la Organización Internacional de Aviación

Civil (OACI) en aspectos relativos al cumplimiento de los estándares internacionales de Seguridad Operacional (USOAP).

En el marco de colaboración público-privado y con la existencia de un diálogo fluido y respetuoso con el estado, dentro de los términos del contrato de concesión y de los programas de integridad, desde Aeropuertos Argentina ofrecimos las herramientas que potencialmente pudieran ser comprendidas en las capacidades de MITRE, para apoyo y realización de los estudios necesarios, a fin de corregir y mejorar en los aspectos señalados en la evaluación anteriormente mencionada.

El proceso democrático eleccionario de octubre 2023 motivó que la realización de este programa fuese diferido y considerado para 2024, en coincidencia también con una evaluación de la *US Federal Aviation Administration* (FAA) que está prevista para inicios del segundo trimestre del año siguiente.

## Cruz Roja Argentina

Continuamos cumpliendo con el convenio firmado entre Aeropuertos Argentina, la Cruz Roja Argentina y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Medialuna Roja en octubre de 2021. En este marco, nos comprometimos a ceder un espacio para la instalación y operación de un centro logístico de ayuda humanitaria, llamado Hub Humanitario para el Cono Sur, dentro de las instalaciones de Aeropuertos Argentina Cargas de Ezeiza.

## Convenio con Genneia

A partir de un convenio de largo plazo que firmamos con Genneia y en el marco del Mercado a Término de Energías Renovables (MATER), logramos asegurar el suministro de energía renovable para más de 90% de la energía que utiliza el aeropuerto de Ezeiza, convirtiéndose así en el primer aeropuerto del país con energía renovable.

Logramos reducir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> y pudimos reafirmar nuestro compromiso con el medio ambiente. El contrato permitirá que todos los actores del aeropuerto ya sean permisionarios, líneas aéreas, organismos, etc. puedan acceder a un suministro energético 100% verde y, así reducir las emisiones.

## Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA)

Durante 2023 acompañamos al ORSNA en la difusión y presentación de 10 estudios de impacto de la actividad aeroportuaria y la aerolínea de bandera, en las comunidades en donde tenemos presencia. Esos análisis incluyeron información de interés en términos de empleo, desarrollo de proveedores e impacto comercial y quedaron disponibles en su página web.

En cada encuentro colaboramos con la difusión en prensa y en la convocatoria de las fuerzas vivas de cada región, cámaras

empresarias, universidades y otros públicos de interés además de las instituciones locales vinculadas con la actividad aeroportuaria, de cada terminal.

Además, durante 2023 nos sumamos a la conmemoración del día de la mujer, con el objetivo de visibilizar la desigualdad en el mercado laboral argentino y trabajamos en conjunto dentro de la Mesa de género aeronáutica a partir de la generación de encuentros de interés sectorial sobre diversos temas como instalación de lactarios, inclusión de personas travesti, creación de protocolos y políticas de violencia de género, entre otros.

Acompañamos también la presentación pública de las diferentes obras de mejora y mantenimiento que se fueron llevando a cabo durante el año, de acuerdo al calendario aprobado a Infraestructura.

### Ministerio de Transporte de la Nación

Firmamos un acuerdo marco con la finalidad de coordinar esfuerzos, optimizar los recursos disponibles y establecer relaciones de colaboración mutua. Ambas partes nos comprometimos a planificar, programar y desarrollar conjuntamente actividades e iniciativas de impacto colectivo de desarrollo comunitario de carácter dimensional, dirigidas a lograr una mayor inclusión de los sectores más postergados y la mejora del transporte, el cual es entendido como un servicio prioritario para el desarrollo de las comunidades.

De esta manera nos incorporamos al programa RECONSTRUIRSE que buscó generar un espacio de intercambio y difusión de buenas prácticas en términos de sustentabilidad y apoyar iniciativas público-privadas para mejorar el impacto en los beneficiarios.

Es así que estuvimos en Salta presentando nuestra propuesta de Turismo Sostenible junto a la Universidad Católica de la provincia y recibimos alumnos de escuelas técnicas secundarias para una visita en el Aeropuerto de Ezeiza.

### Ministerio de Turismo de la Nación

Renovamos el Acuerdo de Promoción Turística que incluía la generación de un espacio de promoción de IMPROTUR y del Ministerio de Turismo de la Nación en Ezeiza y Aeroparque.

A partir de este convenio, firmado a fines de 2022, nos comprometimos con la propuesta turística argentina en nuestros centros de información y otras plataformas de comunicación de los aeropuertos. También estamos comenzando a trabajar en la promoción de otros ámbitos de influencia que compartan la pasión por la riqueza de Argentina. Dentro del marco del convenio, acompañamos la instalación de puestos de información y promoción del programa Pre-viaje.

### Universidad de San Andrés

En 2023 volvimos a asociarnos con la Universidad de San Andrés para ofrecer a mujeres 12 medias becas en estudios de posgrado: 4 becas para un Executive MBA, 2 becas para un Master in Management Online y 6 becas para Programas Ejecutivos. Luego de analizar los perfiles de todas las candidatas, la universidad decidió otorgar una beca más del 50%.

El 25 de abril organizamos un evento en Ezeiza para anunciar a las 13 ganadoras de las becas, en el cual participaron oradoras referentes de la industria como Paola Tamburelli, Administradora Nacional de Aviación Civil; Gabriela Logatto, Presidenta y Gerenta General de EANA; Pilar Becerra, 1ra Vocal del Directorio de ORSNA; Cecilia Raimundo, Gerenta de Data Science de Aeropuertos Argentina; y Nuria Estebez, Comandante de Aerolíneas Argentinas.



### Acciones de ayuda humanitaria de Aerpuertos Argentina Cargas

Con respecto a los principales eventos durante 2023 que tuvieron lugar en materia de impacto a nivel cooperación internacional desde Aerpuertos Argentina Cargas, destacamos las tareas propias del Hub Humanitario.

Además de las tareas que venimos realizando con la Cruz Roja Argentina, sumamos tareas adicionales de Cascos Blancos, organización que opera bajo la órbita del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la República Argentina, y la organización Solidaire que opera la aeronave de Enrique Piñeiro.

Así durante el año, Cascos Blancos han realizado envío de donaciones desde Aerpuertos Argentina Cargas a los siguientes lugares del mundo:

- ▼ Misión humanitaria por Terremoto en Turquía: 5 envíos aéreos por un peso de 6.899,2 kg. de mantas, pañales, artículos de higiene personal, alimentos, indumentaria, calzado, ropa de cama, termos, bolsas de dormir, carpas, y botas de goma.

- ▼ Conflicto armado entre Ucrania y Rusia: 5 envíos a Ucrania por un peso de 35.956,2kg. de alimentos, medicamentos, y tricicletas para discapacitados.

- ▼ Conflicto armado entre Armenia y Azerbaijan: un envío vía aérea hacia Armenia por un peso de 10.864,51 kg. de ropa de cama, indumentaria y hornos eléctricos.

- ▼ Conflicto Armado entre Israel y Hamas vía Egipto (Gaza): 2 envíos aéreos hacia Gaza vía Egipto por un peso de 6.991 kg. con pastillas potabilizadoras, insumos médicos, ropa varia, leche en polvo, medicamentos, alimentos, y pañales.

Asimismo, colaboramos con Cascos Blancos para realizar sus operaciones de asistencia humanitaria en: Haití, Australia, Mozambique, República Árabe Siria, Cuba, Estado Plurinacional de Bolivia, Panamá y El Salvador.

En estas tareas de ayuda y asistencia humanitaria de impacto social a nivel global, nos llena de orgullo poder colaborar desde Aerpuertos Argentina Cargas. Por otro lado, establecimos lineamientos de coordinación procedimentales para operar en forma permanente y sincronizada ante contingencias de emergencias humanitarias entre nosotros, Cascos Blancos y Cruz Roja que seguirán evolucionando durante el próximo año en el crecimiento del Hub Humanitario en Ezeiza.





# Alianzas estratégicas nacionales

Somos miembros de:

- ▼ Cámara Argentina de Turismo
- ▼ Improtur
- ▼ AMCHAM
- ▼ Cámara Argentina de Comercio y Servicios
- ▼ Buenos Aires Convention & Visitors Bureau
- ▼ Destino Argentina
- ▼ Consejo Interamericano de Comercio y Producción
- ▼ Mendoza Bureau
- ▼ Cámara Argentino Armenia
- ▼ Asociación Civil - Circulo De Directivos De Comunicación - DIRCOM
- ▼ Consejo profesional de Relaciones Públicas

Desde la gestión de sustentabilidad acompañamos diferentes instituciones a través de contribuciones para con diferentes causas sociales que forman parte de los ejes de la Compañía:

- ▼ Fundación para la Igualdad de Oportunidades Educativas (Cimientos)
- ▼ Fundación Dr. Juan Antonio Fernández
- ▼ Fundación Educativa San Lázaro
- ▼ Fundación Asistencia Social del Hospital de Clínicas "José De San Martín"
- ▼ Fundación Sistema de orquestas infantiles y juveniles de Argentina (SOIJAR)
- ▼ Argentine Arbitration Day: jornadas de intercambio con profesionales de la Corte Internacional de Arbitraje de la CAC
- ▼ Asociación Conciencia
- ▼ Hospice Buen Samaritano
- ▼ Fundación Huésped
- ▼ Hospital de niños Ricardo Gutiérrez
- ▼ Amigos del Teatro Cervantes
- ▼ Unión general armenia de cultura física (UGAF)

- ▼ Poder ciudadano
- ▼ Universidad de San Andrés – Fondo de becas
- ▼ Centro de estudios americanos
- ▼ Hospital Austral – Fondo de becas
- ▼ Asociación civil ALPI
- ▼ Hospital de Ezeiza
- ▼ Fundación Universidad Torcuato di Tella – Becas de residencia
- ▼ Olimpiadas especiales
- ▼ Unión armenia de beneficencia
- ▼ Vendimia solidaria
- ▼ Fundación Mater Dei
- ▼ Fiesta del SOL en San Juan (Competencia deportiva)

# Alianzas estratégicas internacionales





# Participación en asambleas, congresos y ferias

Desde Aeropuertos Argentina organizamos y participamos de congresos, ferias y charlas, tanto a nivel nacional como internacional, con el objetivo de poder contribuir a la concientización y sensibilización sobre la importancia que tiene gestionar nuestro negocio de manera sostenible para poder lograr un desarrollo sustentable.

Durante 2023 participamos de los siguientes eventos internacionales:

- ▼ Organización de la Reunión del Consejo Regional de ACI-LAC.
- ▼ Organización de la Asamblea General de ACI-LAC.
- ▼ Participación de la reunión del Consejo de Gobierno de ACI.
- ▼ Participación de la Asamblea General de ACI.
- ▼ Participación en los eventos del AS-COA (Estados Unidos y Latinoamérica).
- ▼ Participación en la Semana de las Américas (Nueva York, Estados Unidos).
- ▼ Participación en las jornadas de la Asociación Latinoamericana y Caribeña de Pavimentos Aeroportuarios (ALACPA):

fuimos anfitriones y participamos en las jornadas con nuestro equipo de infraestructura, que además fue premiado durante el encuentro.

- ▼ Feria Smart City en Santiago del Estero: participación y armado de la sala VIP del evento.
- ▼ Cumbre Mundial de Economía Circular (Córdoba): participación y armado de la sala VIP del evento.
- ▼ Participación y armado de la Sala VIP en el aeropuerto para los participantes del coloquio de IDEA en Mar del Plata: participación y armado de la sala VIP en el aeropuerto para los participantes del coloquio.

Fuimos parte de diferentes premios, como por ejemplo el Premio Ciudadanía Empresaria (AmCham), *Airport Honour Awards* (International Airport Summit) y Empresas más atractivas para trabajar (Randstad Argentina); de los cuales ganamos los siguientes:

- ▼ Premios Impacto (ADRHA)
- ▼ Premios al mejor reporte local de empresas (Foro ecuménico social)

- ▼ Premios FUNC a la Innovación (Universidad de Cuyo)
- ▼ *Great place to work* – entre las mejores 20 empresas de más de 1000 colaboradores.

Somos miembros del Consejo Directivo del Consejo Internacional de Aeropuertos para Latinoamérica y el Caribe (ACI-LAC).

# Cumplimiento de Desafíos 2023



Desafío completo  
 Desafío parcialmente realizado  
 Desafío no realizado

Objetivos 2023	Cumplimiento	Cumplimiento
Realizar el relanzamiento del Código de Conducta y las Políticas de Integridad.	Logramos la aprobación del Código de Conducta y Políticas de Integridad por parte del Directorio, dando lugar a la campaña de difusión interna, acompañada de un video explicativo desarrollado a tal efecto. Además, se realizó el lanzamiento de la firma de misión de compromiso de estos documentos, dirigido a todo el personal de Aeropuertos Argentina 2000, logrando a diciembre/2023 un 72% de participación.	
Llevar a cabo acciones e iniciativas de capacitación en compliance.	Llevamos a cabo las siguientes capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ Actividad de actualización del Programa de Integridad para el Equipo Directivo.</li> <li>▼ Actividad sobre Liderazgo Ético para las UN.</li> <li>▼ Capacitaciones de procesos operativos, como Debidas diligencias de Candidatos, Debidas diligencias de Proveedores, Debidas diligencias de Permisarios y Clientes, Proceso de Donaciones.</li> </ul> Continuamos con el seguimiento del eLearning en Programa de Integridad, a través de la plataforma de aprendizaje corporativa.	
Implementar mejoras en los procesos debidas diligencias a terceros, a los efectos de agilizar la gestión.	Realizamos las mejoras en los procesos de debidas diligencias, publicando las Instrucciones de Trabajo en la plataforma de normas corporativa.	
Desarrollar e incorporar atención telefónica sobre plataforma de omnicanalidad.	Pendiente solo UNSUR nos informó que se cumplió al 100%	
Implementación del sistema de gestión de reclamos.	Logramos consolidar nuestra gestión de consultas, asistencias, reclamos y sugerencias mediante la implementación exitosa del avanzado CRM de Salesforce, denominado "Service Cloud". Este cambio ha implicado una capacitación exhaustiva del 100% de nuestro personal, asegurando un dominio completo de esta herramienta para una atención al cliente más eficaz y personalizada.	
Desarrollar una nueva plataforma de E-commerce.	Iniciamos el lanzamiento de las tiendas online de Ezeiza, Aeroparque y Córdoba, logrando un total de 197.000 usuarios nuevos y 3.798 transacciones realizadas.	
Desarrollar proveedores locales en reemplazo de proveedores del exterior.	Iniciamos el desafío para la compra de carros el desarrollo de proveedor local, si bien a fin de año no pudo cerrarse la compra por factores económicos, los prototipos se presentaron, es un desarrollo que debería continuarse.	
Enriquecer y comunicar la experiencia del empleado, potenciando un clima laboral positivo e inclusivo.	Entramos al ranking de las mejores 20 empresas de más de 1000 empleados de Great Place to Work.	

Desafío completo  
 Desafío parcialmente realizado  
 Desafío no realizado

Objetivos 2023	Cumplimiento	Cumplimiento
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.	Logramos la confección de las auditorías en los aeropuertos de San Juan, Santa Rosa, Aeroparque, Parking Río (AEP), Posadas y Nueva terminal de partidas Ezeiza.	
Medición de huella de carbono para 6 aeropuertos.	Logramos medir la huella de carbono en 6 aeropuertos.	
Implementar el programa de reducción de plástico de un solo uso.	Logramos implementar el programa Destino Plástico Cero cuyo objetivo es poder reducir el uso de plástico de un solo uso.	



Tucumán



© Diego Acevedo.

# La mirada puesta en el futuro: desafíos 2024

- ▼ Crear los Estándares de Sustentabilidad de la compañía.
- ▼ Lanzar el Premio Aeropuertos Argentina al Turismo Sostenible.
- ▼ Seguir siendo uno de los mejores lugares para trabajar de Argentina.
- ▼ Continuar con Certificación ACA (scope 2) para los aeropuertos de AEP, EZE, COR, MDZ, IGR y CRD.
- ▼ Continuar ampliando el programa de reciclaje.
- ▼ Generar conciencia en reducción de productos plásticos descartables y de impresiones en papel.
- ▼ Proponer uso de materiales de economías circulares y economías regionales, trabajando en la prospección de proveedores relacionados a sustentabilidad ambiental.
- ▼ Optimizar el marco normativo vigente en los temas referentes a ESG en aquellas circunstancias de los aeropuertos en las que la organización pueda accionar directamente o a través de sus prestadores de servicios.
- ▼ Asegurar el cumplimiento del Plan de Proyectos y Obras de Inversiones 2024 en relación a Plazos, Presupuesto, Estrategia de AA2000 y compromisos con el ente regulador. Responder con agilidad a los cambios de prioridades para lograr atender los requerimientos de Infraestructura de cada aeropuerto, las necesidades del negocio y satisfacer los objetivos de avance y finalización comprometidos.
- ▼ Consolidar la propuesta de planificación para la Agenda Estratégica de Inversiones de Infraestructura período 2024–2028.
- ▼ Incorporar a los procesos de proyecto los procedimientos de Metodología de Certificación de Sustentabilidad, Certificación de Accesibilidad, Determinación de Opex y Procedimientos de Entrega de Obras.
- ▼ Publicar la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión y definir el Plan Estratégico.
- ▼ Realizar la segunda Encuesta de Percepción de Integridad.
- ▼ Lograr la redacción del primer manual de procedimientos operativos de Aeropuertos Argentina Cargas Ezeiza, tendiente a promover la neutralización de cualquier siniestro priorizando la seguridad de las personas en general.
- ▼ Trabajar en recuperar destinos internacionales que aún quedan pendientes de la pandemia, sobre todo con aquellas líneas aéreas que aún no volvieron, como Qatar Airlines o Azul Líneas Aéreas
- ▼ Seguir potenciando el tráfico doméstico, sobre todo la oferta de frecuencias interprovinciales, que no pasen por Buenos Aires.
- ▼ Mejorar los niveles de accesibilidad e inclusión y lograr la certificación, mediante la incorporación de nuevos servicios, readecuación de la infraestructura y capacitación (AEP).
- ▼ Implementar en un 100% el proyecto Salesforce & Gestión de Reclamos para las áreas de experiencia al cliente a dic 2024 (EZE).
- ▼ Huella Hídrica. Finalizar la instalación de caudalímetros en MDZ, UAQ, JUJ, AFA. Para obtener un consumo sectorizado por aeropuerto que nos permita tener acciones futuras de optimización del recurso (UNO).



Río Grande



# Índice de contenidos GRI

## Declaración de uso

Aeropuertos Argentina ha presentado la información citada en este Índice de Contenidos GRI para el período comprendido entre el 1 de enero 2023 y el 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.

## GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	ODS
<b>GRI 1: Fundamentos 2021</b>				
<b>Contenidos Generales</b>				
GRI 102: Contenidos Generales	<b>La organización y sus prácticas de presentación de informes</b>			
	2-1 Detalles organizacionales	13-15, 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		
	<b>Actividades y trabajadores</b>			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5-7, 12-13, 135-136, 164-169, Nota 6		
	2-7 Empleados	68-74, Nota 7		
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Nota 8		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	ODS
<b>GRI 1: Fundamentos 2021</b>				
<b>Contenidos Generales</b>				
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>	<b>Gobernanza</b>			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	18-22, Nota 9		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	20		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	19, Nota 10		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Nota 11		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	18-22, Nota 11		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Nota 12		
	2-15 Conflictos de interés	20		16
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	24, 138		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	20, 24		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	20		
	2-19 Políticas de remuneración	20, Nota 13		16
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	20, 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	
<b>GRI 1: Fundamentos 2021</b>					
<b>Contenidos Generales</b>					
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>	<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	8-9		16	
	2-23 Compromisos y políticas	4,15, 20, 22-24, 26, 30-32, 137, 143			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	19			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	24-24, 138 , 144			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	22-27, 57, 138		16	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Nota 15			
	2-28 Afiliación a asociaciones	164-170			
	Participación de los grupos de interés				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	24,36-38,45-46, 52-54, 57, 96, 100-101, 103, 138, 155, 157, 164-107			
2-30 Convenios de negociación colectiva	103		16		
<b>Contenidos sobre los temas materiales</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	37-38			
	3-2 Lista de temas materiales	37-38			

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	ODS
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>Gestión de riesgos y preparación ante emergencias</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26-27, 37-38		
<b>Innovación y tecnología</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 58-59, 93, 120		
<b>Accesibilidad</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38 , 61-64		
<b>Infraestructura y movilidad sustentable</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 107-114 , 146		
<b>Empoderamiento de destinos locales y ciudades sustentables</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 108, 132-134, 146		
<b>Ética y transparencia</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	22-24, 38-37		
<b>GRI 205: Anti-corrupción 2016</b>	<b>205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción</b>	<b>24</b>		<b>16</b>
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti-corrupción	24, Nota 16		16
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	24		16
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Nota 17		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	ODS
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>Desempeño económico</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	38-37, 45-64		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	17		
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	96-99, Nota 18		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 19		
<b>Experiencia del pasajero</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 41, 43, 45		
<b>Combustibles sustentables</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 143, 147-148		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	7, 149		7, 12, 13
	302-4 Reducción del consumo energético	149		7, 12, 13
<b>Gestión de agua y efluentes</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 143, 150-151		
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	150-151		6
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	151		6
	303-3 Extracción de agua por fuente	150-151		6
	303-4 Vertidos de agua	151		6
	303-5 Consumo de agua	150-151		6

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	ODS
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>Biodiversidad</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 143, 157		
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	157		6, 15
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados afectados por la extracción de agua	157		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	157		6, 15
<b>Cambio climático y emisiones</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 143, 145		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	145		12, 13, 15
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	145		12, 13, 15
<b>Gestión de residuos y economía circular</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 143, 152-156		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	152-156		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	152-156		
	306-3 Residuos generados	152-156		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	152-156		
	306-5 Residuos destinados a eliminación	153, 156		
<b>Gestión de ruido</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 143		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	ODS
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>Condiciones de empleo y desarrollo profesional</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 67, 81, 84, 94		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	75-81		5, 8, 10
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	96		3, 5, 8
	401-3 Permiso parental	97-99		5, 8
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	84-88		4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	82, 84, 89-92		5, 8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	94		5, 8, 10
<b>Salud y seguridad</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 96, 115-119		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	408-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	96, 115-119		3, 8
	408-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	115-119		
	408-3 Servicios de salud ocupacional	96		
	408-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral	115-119		
	408-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral	119		
	408-6 Promoción de la salud de los trabajadores	96		
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo			
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	115-119		
	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
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 83		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	68-74		5, 8
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	103-104, Nota 21		5, 8, 10
<b>Derechos humanos</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 61-64, 83, 103-104, 132		
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 casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 25		8
<b>Diálogo y contribuciones a la comunidad local</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 107-109, 123-124, 134		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	6-7, 107, 124		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	107-109, 134-136, 138		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	61-64, 107-108, 123-134, 138		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	134, 144		



Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	ODS
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>Sustentabilidad en la cadena de suministro</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-38, 135, 144		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	136		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	137-138		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	137-138, 144		

## 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 Argentina S.A. La Sociedad presenta tanto Estados Financieros individuales como consolidados auditados al 31/12/2023 (ambos se publican en la CNV). La inflación consolidada incluye los EEFF de Aeropuertos Argentina, 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 31/12/2023.

### Nota 3

El período objeto del informe es enero a diciembre de 2023 y el ciclo de elaboración del informe es anual. El punto de contacto para consultas acerca del reporte es: <https://www.aeropuertosargentina.com/Contacto>

### 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 2023 de Aeropuertos Argentina no cuenta con verificación externa.

### Nota 6

En materia de cambios en la estructura, propiedad y cadena de suministros de Aeropuertos Argentina, en 2022 terminamos de completar la conformación de la Dirección de Asuntos Corporativos con el ingreso de Florencia Sanchez Hirsch, en comunicación y Federico Biggeri en logística y eventos, en la Gerencia de Relaciones Institucionales

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 Aeropuertos Argentina 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.

### 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 – Aeropuertos Argentina Cargas	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 Aeropuertos Argentina.

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 Aeropuertos Argentina 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 cumplimiento con lo pactado en la Cláusula Sexta -Numerales 6.1, 6.1.1 y 6.1.2 de las “CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRÓRROGA” – que integran el Anexo del Decreto 1009/20 - se desistió tanto en la acción como en el derecho, de todos los recursos y reclamos administrativos interpuestos por AA2000, que se encontraban en trámite ante el ORSNA y/o ante el Ministerio de Transporte y/o ante otros Organismos descentralizados y/o ante el Estado Nacional. Luego de un proceso de negociación, el ORSNA dictó la RESFC-2022-95-APN-ORSNA#MTR de fecha 28/11/2022 por el cual aprobó el Convenio de instrucción para el pago de multas, por el que se reconoció adeudar la suma total de USD 4.289.643,15 y \$ 183.333,10 en concepto de multas. Se estableció un pago del total de las multas firmes en 12 cuotas mensuales, venciendo la primera cuota el día 10/12/2022 y la última el día 10/11/2023.

El día 12-12-22 se procedió al pago la primera cuota del Convenio, se cumplió regularmente en tiempo y forma con lo pactado, habiéndose abonado la última cuota

del Convenio el día 9-11-2023 e informado tal situación al Organismo Regulador. Por consiguiente, las obligaciones del Convenio se encuentran cumplidas en su totalidad.

Adicionalmente, en el mes de abril de 2023, el ORSNA intimó al pago de la suma de USD 149.208,15 en virtud de la Resolución ORSNA N° 43-12, la cual había impuesto una multa de 4501 unidades de penalización por supuestamente no remitir en tiempo y forma la información solicitada por el ORSNA referida a la obra "Ampliación y Renovación de las Instalaciones del Acceso al Aeropuerto Internacional de Ezeiza y que también se encontraba firme. Dicha multa no fue incluida en el Convenio de Multas. Como consecuencia de dicha intimación del ORSNA, se efectuó el pago íntegro de la multa detallada, la cual convertida a moneda nacional alcanzó el monto total de \$ 30.584.686,59.

Asimismo, durante el año 2023 se abonó el total de \$ 107.521.693,50 en concepto de pago de multas fuera de convenio, las cuales habían sido impuestas post-prórroga de la concesión.

#### 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

Aeropuertos Argentina no realizó aportes financieros o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas en 2023.

#### Nota 18

En materia de jubilación, implementamos el plan de prestaciones establecido según la ley laboral.

#### Nota 19

No se recibió ayuda del estado argentino.

#### 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 2023 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.

Grupo de trabajo  
reporte 2023

**Dirección de Infraestructura**

María Julia Poratelli

**Dirección de Operaciones y Mantenimiento**

Operaciones: Nina Mulhall, Mora Tamburrino, Lucas Cosentino, Rodrigo Meza Caballero, Florencia Nitti, Leandro Oshiro.

Medio ambiente: Fernando Graña, Pablo Durán, Daniel Burgueño, Jorge Laurens  
Control de fauna: Adrián Luna  
Biodiversidad: Ana Cecilia Friljanic

**Dirección de Recursos Humanos**

Ezequiel Vera, Lorena Landaburu, Carolina Mónaco, Omar Pistritti, Claudio Gulo, Pedro Crisafulli.

**Dirección de Administración y Finanzas**

Contabilidad: Rocio Fernandez Velazquez  
Compras y Contrataciones: Juan Manuel Gonzalez, Juan Cáceres, Juan Antonio Ferrer

Relación con inversores: Gimena Albanesi, Elisa Trillo

**Dirección de Asuntos Legales:**

Leticia Faulin  
Compliance: Gustavo Zaniboni, Maria de las Mercedes Ruiz, Elisa Salinas, Enrique Catalano

**Dirección de Experiencia del Cliente**

Atención al cliente: Valentino Piatek y Mónica Díaz

Marketing: Cecilia Anta, Dariana Díaz Jaurena, Aldana Calvet, Gabriel Salem y Ayalen Báez

Data Science: María Dolores González, Martín de Meio, Darío Micale

**Dirección de Asuntos Corporativos:**

Jorge Rosales, Clara Torresagasti

**Dirección de Sistemas**

Federico Buzzoni, Carlos Urrea, Diego Ovide, Pablo Otegui, Daniel Tarragona

**Airport Media**

Agustin Ceballos, Maria Jimena Bonsignore

**Desarrollo de Negocios y Programas Internacionales**

Roberto Curilovic  
Seguridad e higiene  
Walter Fernández

**UN EZEIZA**

PM: Rafael Díaz  
Experiencia del cliente: Sebastián Presti, Franco Rusconi  
Gerencia Comercial: Mariana Camodeca, Rodolfo Chesta, Ximena De Alva, Romina Hee  
Servicios VIP: María García Poultier

**UN AEROPARQUE**

PM: Santiago Arias  
Experiencia del cliente: Miguel Veliz, Maria de la Paz Monsuarez, Cristian Sanchez  
Gerencia comercial: Emiliano Mendive, Yanina Costalunga

**UN SUR**

PM: Matias Cesarone  
Gerencia comercial: María Victoria Rosenblat, Cintia Yapur

**UN OESTE**

PM: Milagros Baztán  
Experiencia del pasajero: Maria Eugenia Rossi  
Comercial: Rosario Ariño, Mariela Estalles  
Sustentabilidad: Agustin Guillot

**NORESTE**

PM: Pablo Saldhubere  
Gerencia comercial: Facundo Saigg Ashadjian  
Experiencia del pasajero: Consuelo Aliaga Oliva, Laura Orlando

**TCA**

Gerencia general: Tamara Buscaglia  
Sistemas: Alejandro González.  
Comercial: Walter Soiza Piñeyro.  
Recursos Humanos: Laura Migliavacca).  
Administración y Finanzas: Francisco Fernández Zapiola.

Infraestructura: Jorge Metallo y Lorena Díaz  
Seguridad: Alejandro Schell y Leonardo Zarza

**Reporte de Sustentabilidad Dirección de Asuntos Corporativos de Aerpuertos Argentina:**

Jorge Rosales

**Coordinación general:**

Gerencia de Sustentabilidad: Carolina Dal Bó, Marina Ray, Julieta Scaramella, Sofía Sánchez Gómez, Sol Flores Gutierrez.

**Diseño:**



bmediseno.com

**Facilitadores externos:**

Sustenia sustenia.com.ar



 **Embarque Internacional**  
International boarding area

   
**Acceso para pasajeros**  
Passenger access - Acceso de pasajeros

Bakery & Resta

 **Embarque Internacional**  
International boarding area

**BRIDGERTON**

**BRIDGERTON**

**BRIDGERTON**

SOLO EN **NETFLIX**



**Aeropuertos  
Argentina**