



Aeropuertos **Argentina 2000**

REPORTE DE **SUSTENTABILIDAD**

2019



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

→ ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	08
SUSTENTABILIDAD	30
EXPERIENCIA DEL CLIENTE	44
INFRAESTRUCTURA	68
SEGURIDAD Y OPERACIÓN AEROPORTUARIA	78
GESTIÓN DE PROVEEDORES	92
PÚBLICO INTERNO	102
AMBIENTE	134
DERECHOS HUMANOS	158
SOCIEDAD	166
ALIANZAS ESTRATÉGICAS	192
ÍNDICE GRI	206
DESTACADOS Y DESAFÍOS	216



COMPROMISO CON LA SUSTENTIBILIDAD

En Aeropuertos Argentina 2000 tenemos la mirada puesta en las personas y el ambiente donde vivimos. Ponemos nuestro foco en una gestión basada en la satisfacción de nuestros pasajeros y sus acompañantes, en la seguridad operacional, y en construir relaciones valiosas con nuestros clientes, empleados y stakeholders. Brindamos 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; promoviendo el empleo inclusivo a través de la salud, la educación, el arte y la cultura como herramientas de crecimiento social; y cuidando el ambiente con una estrategia enfocada en la reducción de la huella de carbono y la gestión responsable de recursos naturales.

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



INDICADORES DE IMPACTO

→ INDICADORES FINANCIEROS

\$18.141.501.302
INVERSIÓN EN EL NEGOCIO
+81,6% VS 2018

\$14.388.996.669
EBITDA
-9,4% VS 2018

\$5.908.363.071
RESULTADO DEL EJERCICIO
+275% VS 2018

→ CAPITAL INDUSTRIAL E INTELLECTUAL

41.833.561
PASAJEROS

226.836
TONELADAS DE MOVIMIENTO DE CARGA

428.511
MOVIMIENTO DE AERONAVES

46
LÍNEAS AEREAS ACTIVAS

35
AEROPUERTOS EN TODO EL PAÍS

17,80
PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO

→ CAPITAL HUMANO

2627
EMPLEADOS

6
PERSONAS DE GRUPOS VULNERABLES INCLUIDAS

47%
PUESTOS CUBIERTOS POR EMPLEADOS

\$4.315.097.269
PAGO EN SUELDOS Y CARGAS SOCIALES

→ CAPITAL NATURAL

\$167.178.959
INVERSIONES Y OTROS GASTOS AMBIENTALES¹

223.889 MWh
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA²

1.984.344 m³
CONSUMO DE GAS NATURAL³

457.195 m³
CONSUMO DE AGUA⁴

→ CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL

82%
PROVEEDORES LOCALES

\$57.493.409
INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA

INDICADORES DE IMPACTO

(1) Datos reexpresados por inflación a diciembre 2019 Valores nominales, no ajustados por inflación.

(2) Este año, al alcance de la inversión social privada, sumamos el aporte al Hospital de Ezeiza y el Proyecto Humanitario Malvinas.



CARTA DEL PRESIDENTE DE AEROPUERTOS ARGENTINA 2000 CONTEXTO COVID-19



MARTÍN EURNEKIAN *

PRESIDENTE DE AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

Queridos amigos:

Hace unos tres años cuando en Aeropuertos Argentina 2000 definimos nuestro propósito, “Facilitar la conexión de personas, bienes y culturas para contribuir a un mundo mejor”, jamás imaginamos la relevancia que cobraría y cómo se resignificaría nuestra misión en un futuro no muy lejano.

Escribo esta carta en el contexto de la pandemia COVID-19, una crisis que afecta las actividades sociales y económicas en el mundo entero, y que representa la mayor disrupción a la actividad humana de nuestra generación.

El objetivo de estas líneas es presentar nuestro reporte de sustentabilidad 2019. Un año lleno de logros en el que continuamos con nuestro proceso de transformación, para ir en busca de nuestra ambición con un propósito compartido y apoyándonos en nuestros valores. En estas páginas rendimos cuenta de las iniciativas y acciones que la compañía encaró para crear valor tanto económico como social y ambiental.

En 2019 continuamos invirtiendo fuertemente en infraestructura, \$ 18.141.501.302, casi el doble que en 2018 a valores ajustados por la inflación. Esta apuesta a terminales más modernas y accesibles acompañó el crecimiento del tráfico, que fue de 7,34 % interanual, y alcanzó los 41 millones de pasajeros.

También avanzamos fuertemente en la búsqueda de la mejora permanente de la experiencia de nuestros clientes, así como de la de nuestros empleados.

* Ingeniero en Tecnología de la Información de la Universidad de Belgrano. CEO de Corporación América Airports (NYSE: CAAP), compañía que opera 52 aeropuertos en Argentina, Brasil, Perú, Uruguay, Ecuador, Armenia e Italia. Presidente de Aeropuertos Argentina 2000 y miembro del directorio de cada una de las compañías operadoras de aeropuertos controladas por el grupo. Cuenta con más de 17 años de experiencia internacional en gestión de diferentes industrias. Lideró aeropuertos en Uruguay, Perú, Ecuador, Brasil, Armenia e Italia. Preside el Consejo Internacional de Aeropuertos a nivel mundial (ACI World). Anteriormente ocupó la presidencia del Consejo Internacional de Aeropuertos para América Latina y el Caribe (ACI-LAC).

El trabajo en colaboración con distintos grupos de interés fue otra característica de nuestro accionar durante 2019. Realizamos acciones de impacto trabajando en conjunto con organizaciones de la sociedad civil, con el organismo de control y otras dependencias del estado, y con el resto de los miembros del ecosistema aeroportuario.

Este reporte me llena de orgullo y demuestra que el camino que elegimos para Aeropuertos Argentina 2000 es el camino correcto. Agradezco a los miembros de este equipo de 2600 personas por todo su esfuerzo, por el amor con el que hacen su trabajo, y por todo lo logrado en este año que pasó. Agradezco también a todos los que han colaborado con nosotros desde los distintos sectores.

Sin embargo, no puedo evitar referirme al presente.

El COVID-19 ha impactado directamente en el corazón de nuestra actividad y nos atraviesa, convirtiéndose en la mayor crisis de la historia de la industria aerocomercial con consecuencias en todas las dimensiones conocidas.

Por mas que la actividad de transporte aéreo en nuestro país está interrumpida, nuestro trabajo en Aeropuertos Argentina 2000 nunca se detuvo.

Desde el primer momento pusimos todo nuestro conocimiento, nuestra experiencia, y nuestra capacidad a disposición de las acciones para combatir esta pandemia.

Nos estamos preparando para redefinir la operación y adaptar la infraestructura para cuando llegue el momento de volver a operar, y poder reencontrarnos con los pasajeros. Esta labor la estamos realizando en alianza con los Organismos del Estado Nacional y Provincial, con la Cámara Internacional de Aeropuertos (ACI), con la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), Organizaciones de la Sociedad Civil, y asesorados por especialistas de la salud.

La transparencia es un valor importante en nuestra gestión. Por eso, quise que además de presentar el reporte de sustentabilidad 2019, junto con su lanzamiento, compartiéramos con ustedes un informe especial que da cuenta de las principales acciones y decisiones que hemos tomado desde que comenzó esta crisis. Este informe especial lo iremos actualizando periódicamente.

Me despido con la convicción de que tenemos el compromiso y el equipo necesario para sortear este obstáculo tan duro que tenemos en frente.

Hasta pronto,

Martín Eurnekian



VER INFORME
COVID-19



CAPÍTULO

1

08



29



INTRODUCCIÓN

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



AEROPUERTOS ARGENTINA 2000



35 AEROPUERTOS

EN TODO EL PAÍS



90%

DEL TRÁFICO AEROCOMERCIAL DEL PAÍS



1998

INICIO DE CONCESIÓN



+20 AÑOS

DE EXPERIENCIA



41.833.561

DE PASAJEROS



428.511

MOVIMIENTOS DE AERONAVES



226.836

TONELADAS DE CARGA



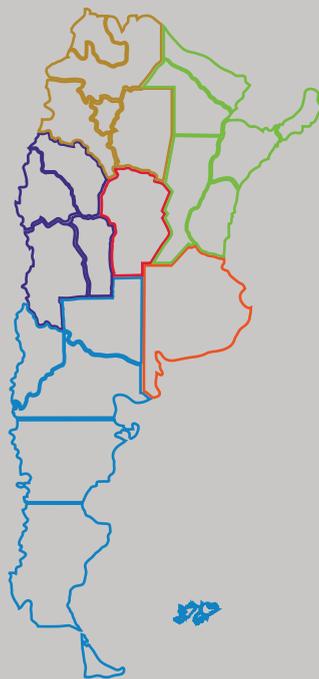
+USD 2100 MILLONES

INVERSIÓN 1998-2019



USD 1.901 MILLONES

MONTO PAGADO EN CONCEPTO DE CANON
1998-2019



EZEIZA



AEROPARQUE
SAN FERNANDO



NORESTE



OESTE



SUR





SOMOS PARTE DE CORPORACIÓN AMÉRICA AIRPORTS

El mayor operador privado de aeropuertos del mundo



INTRODUCCIÓN



49% de los pasajeros de Corporación América Airports son de Aeropuertos Argentina 2000

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



→ NUESTRA ESTRATEGIA CORPORATIVA

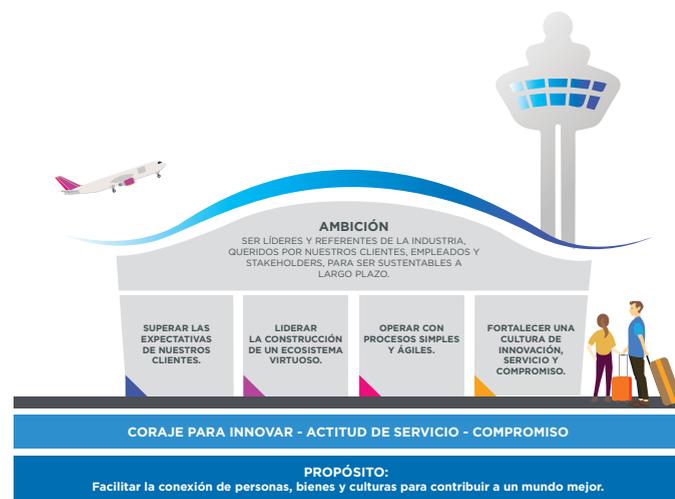
NUESTRO PROPÓSITO ES “FACILITAR LA CONEXIÓN DE PERSONAS, BIENES Y CULTURAS PARA CONTRIBUIR A UN MUNDO MEJOR”.

En 2017 redefinimos nuestra estrategia de compañía, replanteando nuestro propósito, nuestros valores, los pilares estratégicos y nuestra ambición. Lanzamos el mismo año Mi Aeropuerto. El objetivo fue contar con un programa de transformación cultural que pueda facilitar el logro de nuestra ambición: ser líderes y referentes de la industria, queridos por nuestros clientes, empleados y grupos de interés, para ser sustentables a largo plazo.

Así, desde ese momento trabajamos en la comunicación de esta nueva identidad entre todos nuestros colaboradores para sumarlos a este cambio cultural.

Por su parte, nuestros directores participan activamente en la toma de decisiones de gestión para el cumplimiento de la Estrategia y revisan anualmente su contenido para que esté alineado con el negocio. En este sentido, en 2019 modificamos el tercer pilar, incorporando el concepto de seguridad, dada la importancia de la temática dentro de nuestro sector y la relevancia con la que tratamos ese tema dentro de Aeropuertos Argentina 2000.

Además, nuestros directores plantean objetivos anuales para las diferentes áreas de la compañía que son monitoreados a fin de cumplir con nuestra ambición.



→ TERMINAL DE CARGAS ARGENTINA

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

16.960
CLIENTES

10,37%
DE DISMINUCIÓN EN LA ESTADÍA ANUAL PROMEDIO DE LA CARGA

24 HORAS
DE OPERACIONES X 365 DÍAS

226.836 TN
DE MOVIMIENTO DE CARGA ANUAL





DESEMPEÑO ECONÓMICO

Durante 2019 generamos ingresos por \$ 37.185.896.397. El resultado neto del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 arrojó una utilidad de \$ 5.908.363.071 y el patrimonio neto a dicha fecha alcanzó \$ 38.184.508.475. Por otro lado, la cantidad de pasajeros que transitaron por nuestras terminales han aumentado un 7,34 % respecto al año pasado.

Al acompañar y fomentar este crecimiento, se continúa desarrollando la infraestructura aeroportuaria del país y mejorando la experiencia de sus usuarios. Este año también se ha marcado otro hito en las inversiones realizadas.

En el mes agosto de 2019, la Sociedad recibió un préstamo sindicado de un grupo de bancos (Citibank, ICBC, Galicia y Santander) por un monto total de US\$ 120.000.000 con una duración de 3 años (1 año de gracia de capital).

PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICO-FINANCIEROS

Datos agregados

	Capitalización Total
\$37.185.896.397 Ventas +0,3% VS 2018	\$38.184.508.475 Patrimonio neto +9,2% VS 2018
\$14.388.996.669 EBITDA -9,4% VS 2018	\$24.249.317.011 Deuda financiera No Corrientes +15,8% VS 2018
\$5.908.363.071 Resultado del ejercicio +275% VS 2018	\$5.061.544.544 Deuda financiera Corrientes +95% VS 2018
\$8.933.340.073 Ganancia operativa del ejercicio -22% VS 2018	\$22,2683 Ganancias por acción básica atribuibles a accionistas de la compañía (\$ por acción) +270% VS 2018

PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICO-FINANCIEROS

Datos agregados (millones de pesos)



\$3.135.486.542
Accionistas:
pago de dividendos¹



\$2.866.395.186
Costos financieros¹
-64% VS 2018



\$18.141.501.302
Inversión en el negocio¹
+81% VS 2018



\$25.059.407.562
Pago a proveedores¹
+16% VS 2018



\$5.756.267.351
Empleados: salarios y
beneficios sociales¹
+2,2% VS 2018



\$37.185.896.397
Clientes: ingresos de
actividades ordinarias¹
+0,3% VS 2018



\$57.493.409
Comunidad: inversión
social privada²
+202% VS 2018



\$18.141.501.302
Comunidad: inversión
de infraestructura¹
+81,6% VS 2018



\$167.178.959
Medio ambiente:
gastos totales¹
+42,7% VS 2018



\$3.314.758.943
Gobierno:
tasas e impuestos¹
+17,5% VS 2018

(1) Datos reexpresados por inflación a diciembre 2019

(2) Valores nominales, no ajustados por inflación. Este año, al alcance de la inversión social privada, sumamos el aporte al Hospital de Ezeiza y el Proyecto Humanitario Malvinas.

→ EQUIPO DE DIRECCIÓN

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

El Directorio se compone de ocho directores, de los cuales cuatro revisten el carácter de independientes en los términos de las normas de la Comisión Nacional de Valores. Este se reúne una vez al mes o en caso de alguna ocasión excepcional, y sus funciones son principalmente la aprobación de estados financieros anuales y trimestrales, el control presupuestario mensual, el seguimiento de obras y las presentaciones operativas efectuadas por las diferentes áreas de la empresa, incluyendo temas relacionados con la sustentabilidad. Trimestralmente, el Directorio analiza y aprueba los estados contables de la sociedad, que se presentan luego ante los organismos de contralor Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA), Comisión Nacional de Valores (CNV), Bolsa de Comercio de Buenos Aires y Mercado Abierto Electrónico, y ante la Bolsa de Comercio de Luxemburgo.

DIRECTORIO

CARGO	NOMBRE Y APELLIDO	GRUPO ETARIO	CARÁCTER	FECHA DE DESIGNACIÓN
PRESIDENTE	MARTÍN FRANCISCO ANTRANIK EURNEKIAN	30-50	EJECUTIVO	26/04/2017
VICEPRESIDENTE	ANTONIO MATÍAS PATANIAN	30-50	EJECUTIVO	21/04/2014
DIRECTOR TITULAR	MÁXIMO LUIS BOMCHIL	+50	NO INDEPENDIENTE	24/04/2009
DIRECTOR TITULAR	ORLANDO J. FERRERES	+50	INDEPENDIENTE	25/04/2016
DIRECTOR TITULAR	JORGE GONZÁLEZ GALÉ	+50	INDEPENDIENTE	25/04/2016
DIRECTOR TITULAR	RAÚL FRANCO	+50	NO INDEPENDIENTE	22/03/2013
DIRECTOR TITULAR	LUIS RAMÓN FREIXAS PINTO	+50	INDEPENDIENTE	25/04/2016 [2]
DIRECTOR TITULAR	EDUARDO PABLO BRAUN	+50	INDEPENDIENTE	25/04/2016 [2]
DIRECTOR SUPLENTE	GUSTAVO PABLO LUPETTI	+50	EJECUTIVO	29/05/2008

[1] Todos los miembros del Directorio son argentinos.

[2] Fecha de renuncia: 10/12/19. El Estado Nacional aún no ha designado los nuevos directores al momento de la publicación de este Reporte.

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

Por su parte, el Comité Directivo está conformado por el Presidente, el CEO, siete Directores de áreas y 6 gerentes generales de Unidades de Negocio. Son responsables de definir la estrategia de la compañía, y de llevar adelante acciones para implementarla, designando programas e indicadores de medición para supervisar la gestión. Rinden cuentas al Presidente y al CEO sobre su desempeño.

COMITÉ DE DIRECCIÓN

DIRECCIÓN	NOMBRE Y APELLIDO	GRUPO ETARIO	ANTIGÜEDAD
PRESIDENTE	MARTÍN FRANCISCO ANTRANIK EURNEKIAN	30-50	2
CEO	DANIEL MARCOS KETCHIBACHIAN	30-50	1
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GONZALO RICCI	30-50	1
ASUNTOS JURÍDICOS	GUSTAVO PABLO LUPETTI	> 50	21
OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	MARIANO ANDRÉS MOBILIA	30-50	3
EXPERIENCIA DEL CLIENTE	MANUEL JOSÉ AUBONE	30-50	2
INFRAESTRUCTURA	MARCELO JORGE MINOLITI	> 50	20
RECURSOS HUMANOS	VERÓNICA RODRÍGUEZ BARGIELA	30-50	2
COMPLIANCE Y CONTROL INTERNO	GUSTAVO NIGOHOSEAN	30-50	2

GERENCIAS GENERALES DE LAS UNIDADES DE NEGOCIOS

CARGO	NOMBRE Y APELLIDO	GRUPO ETARIO
GERENTE GENERAL DE UN AEROPARQUE	MARTÍN LEAL	30-50
GERENTE GENERAL DE UN EZEIZA	DANIEL MARCOS KETCHIBACHIAN	30-50
GERENTE GENERAL DE TCA	ALEXANDER BOOT	30-50
GERENTE GENERAL DE UN OESTE	SERGIO RINALDO	> 50
GERENTE GENERAL DE UN SUR	NICOLAS POSSE	> 50
GERENTE GENERAL DE UN NOROESTE	ESTANISLAO ALEMAN	30-50

ESTRUCTURA DEL GOBIERNO DE TCA

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

En 2019 creamos en TCA el Comité de Disciplina, el Comité de Categorías para personal dentro del CCT, el Comité de Accidentes, el Comité de Seguridad, el Comité de Grandes Obras, y el de Seguridad e Higiene. Este último, con la participación activa de los gremios a fin de optimizar intereses y detectar oportunidades de mejora.

NOMBRAMIENTO

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

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

REMUNERACIÓN

Contamos con una política transparente de remuneración variable, alineada a la estrategia de la sociedad, con criterios claros sobre la frecuencia y condiciones bajo las cuales se realiza el respectivo pago. Por su parte, el CEO es el responsable de aprobar la Política de remuneración de los directores de área, que se compone de honorarios fijos y variables en función del cumplimiento de sus objetivos.

CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS

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

A lo largo de 2019, miembros del directorio participaron de dos Encuentros de Líderes. Por otro lado, en junio se realizó el CAAP Leadership Summit en Armenia, con presentaciones de líderes de los diferentes aeropuertos de Corporación América Airports, Compañía Holding de Aeropuertos Argentina 2000, para compartir buenas prácticas y encontrar oportunidades de mejora. Adicionalmente, los miembros del Directorio participaron de congresos y ferias internacionales de la industria aeroportuaria, profundizando sus conocimientos en sus áreas de expertise y nuevas tendencias de la industria, en donde incluso algunos de ellos realizaron presentaciones.

Finalmente, en 2019 el Comité de Dirección realizó un encuentro para actualizarse y conversar sobre la agenda de sustentabilidad, el cual contó con líderes de Sistema B Argentina, quienes compartieron tendencias y experiencias de lo que significa ser una empresa de triple impacto y su importancia en el desarrollo sostenible.

COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

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



TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD

En el marco del Programa de Compliance y Control Interno aplicamos políticas y procesos para garantizar la transparencia en todas nuestras acciones. Entre ellas, el Código de Conducta y las políticas de Canal de Denuncias; Prevención de Conflicto de Intereses; Regalos, Atenciones y Donaciones, y Prevención del Uso Indebido de la Información Privilegiada. Además, durante 2019 implementamos controles específicos para la prevención de la corrupción y el fraude en nuestra cadena de valor.

Así, todos nuestros negocios son analizados bajo el prisma de la ética y de la transparencia. Este año implementamos las Instrucciones de Trabajo de Debidas Diligencias de Proveedores y Permisionarios; en tanto la totalidad de los proveedores que emitieron órdenes de compra durante el período –2.136 empresas– fueron informados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la compañía.

Además, en 2019 completamos el plan de capacitación sobre las políticas y procedimientos de integridad a todas las gerencias y jefaturas, y realizamos actividades de difusión interna a través de diferentes medios de comunicación a todo el personal.

Finalmente, la Dirección de Compliance y Control Interno pasó de reportar al CEO a reportar al Vicepresidente del Directorio.

CONFIANZA PROFESIONALISMO RESPECTO HONESTIDAD TRANSPARENCIA COMPROMISO LEGALIDAD.

VALORES ENMARCADOS EN EL
CÓDIGO DE CONDUCTA



→ CÓDIGO DE CONDUCTA Y LÍNEA DE DENUNCIAS

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

A efectos de internalizar sus conceptos, entregamos el Código a cada nuevo colaborador y solicitamos su adhesión al mismo, de igual modo lo hacemos con proveedores y permisionarios. Además, lo publicamos en el sistema de normas de la empresa y en nuestra Intranet en la Sección de Compliance-Integridad, y enviamos recordatorios electrónicos de soporte a todo el personal.

Como una de las herramientas fundamentales para monitorear el cumplimiento con nuestro Código, contamos con un Comité de Denuncias conformado por el Director de Compliance, el Director de Legales, el Gerente de Auditoría Interna y el Presidente del Comité de Auditoría. El Comité analiza los casos de posible incumplimiento, coordina las investigaciones y realiza el seguimiento de cada caso. Existen protocolos específicos para el tratamiento de denuncias según su tipología y son bases de su tratamiento la confidencialidad, la opción de anonimato, los recursos y la política de no represalias a denuncias recibidas de buena fe.

Canales de denuncia gestionados por un tercero independiente:

- Intranet empresaria, en lugar visible
- Internet: resguarda.com/INTEGRITYLINE/ar/company/aa2000/es.html
- Mail: integrityline@resguarda.com
- Tel: 0-800-999-4636 / 0-800-122-7374



697 COLABORADORES

Se adhirieron al Código de Conducta
+1813 (2108)



96% DE ADHESIÓN GLOBAL

Sumando personal dentro y fuera del convenio



1758 HORAS DE CAPACITACIÓN

Del Código de Conducta
586 directores, gerentes y jefes

COLABORACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

Para Aeropuertos Argentina 2000 es muy importante compartir la experiencia y expandir sus prácticas de Compliance y de Control Interno con otros actores del mercado. Durante 2019 participamos como expositores:

- Semana del Management organizado por IDEA.
- Programa de Integridad-Gestión de Riesgos de la Universidad Torcuato di Tella.
- Congreso Internacional de Compliance organizado por la World Compliance Association.
- Certificación Internacional en Compliance de la Universidad del CEMA.
- Diplomatura en Governance, Compliance, Control & Assurance de la Universidad de San Andrés.
- Congreso de Integridad Corporativa organizada por Forum.
- Desayuno sobre Compliance y Control Interno organizado por el Instituto de Auditores Internos.

Por su parte Corporación América Airports, Compañía Holding de Aeropuertos Argentina 2000, organizó en Ereván –con el apoyo del gobierno de Armenia– un Congreso Internacional de Compliance y Anticorrupción, que muestra la relevancia de este tema en nuestro quehacer diario y el compromiso del Grupo en la materia. Dicho evento brindó a los más de 150 participantes del sector público y empresarial la oportunidad de identificar diferentes aspectos del cumplimiento y la buena gobernanza, y la necesidad de crear un entorno favorable para las empresas a fin de garantizar el desarrollo sostenible de la comunidad.



**100% DE
EFECTIVIDAD EN EL
FUNCIONAMIENTO
DE NUESTROS
CONTROLES
INTERNOS.**

→ SISTEMA DE CONTROL INTERNO

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

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

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

Durante 2019 y como parte del programa de mejora continua en controles internos, la Gerencia de Control Interno, que reporta a la Dirección de Compliance y Control Interno, reevaluó todos los procesos de control significativos que aseguran transparencia en la información financiera que generamos y brindamos a nuestras partes interesadas. Esto lo hacemos en equipo con las Direcciones de la empresa para asegurar que los controles internos acompañen los cambios organizacionales anuales.

→ **GESTIÓN DE RIESGOS**

Clasificamos, monitoreamos y buscamos mitigar los riesgos de la compañía a través de políticas y procesos estandarizados y transparentes, y de un sistema informático desarrollado específicamente para esta gestión. Definimos el nivel de apetito de riesgo corporativo y aplicamos medidas necesarias para que las distintas actividades de la compañía mantengan su alineación con el cumplimiento de sus objetivos.

La Política Corporativa de Gestión de Riesgos promueve el cuidado de riesgos vinculados a: gobierno corporativo, integridad, estratégicos, reputacionales, de eficacia y eficiencia de procesos, financieros y presupuestarios, de cumplimiento normativo, de reporting/SOX, tecnológicos, y de fraudes en general. La Gerencia de gestión de riesgos, normas y procedimientos forma parte de la dirección de Compliance y Control Interno, y es responsable de la gestión corporativa de riesgos.

Este año se hizo especial énfasis en cuestiones de Cumplimiento relacionado con los ejes del programa de Compliance, con las mejoras en el marco del control interno, con la eficiencia y robustez de procesos en general y con los desarrollos en aspectos vinculados a Integridad. En cuanto al desarrollo de Normas y Procedimientos, el análisis para incorporar mejores métodos se extendió a unas 150 normas que definen procesos más seguros y eficientes en los distintos ámbitos del funcionamiento corporativo y de las Unidades de Negocios. Otra novedad importante durante 2019 fue la mejora en la gestión de los reportes de riesgos inherentes, residuales y reales.

Por su parte, continuamos utilizando los Marcos Integrados de Control Interno (Informe COSO 2013) y de Gestión de Riesgos Corporativos (2017) emitidos por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission para la evaluación de la efectividad de los controles internos y la gestión de riesgos en lo relativo a la confiabilidad de la información contable y financiera. Durante 2019 pusimos el foco en la revisión del diseño de control interno y en la actualización de matrices y eficiencias, particularmente en la etapa de testeo.

Los riesgos sociales y ambientales son considerados por la matriz de riesgos; no se han detectado riesgos significativos al respecto durante 2019.



**CLASIFICAMOS,
MONITOREAMOS Y
MITIGAMOS LOS RIESGOS
DE LA COMPAÑÍA A TRAVÉS
DE POLÍTICAS Y PROCESOS
ESTANDARIZADOS Y
TRANSPARENTES.**



CAPÍTULO

2

30



43



SUSTENTABILIDAD

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



COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE



14 ODS
MATERIALES



644 REFERENTES

DE GRUPOS DE INTERÉS
CONSULTADOS EN EL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

SUSTENTABILIDAD



AVANCE DE AEROPUERTOS ARGENTINA 2000 EN LA GESTIÓN SUSTENTABLE





AVANCE DE NUESTRO COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD

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

En este marco, durante 2019 comenzamos a diseñar una Estrategia de sustentabilidad con pilares de acción definidos en función de los temas con los cuales generamos una mayor contribución al desarrollo sostenible, en particular, en la Agenda Mundial del año 2030, apoyándonos en las unidades de negocio, las áreas clave de la empresa, el ecosistema aeroportuario y las alianzas multisectoriales.



RECONOCIMIENTOS EN SUSTENTABILIDAD

- Premio al Emprendedor Solidario por el Programa Crear Comunidad, del Foro Ecuménico Social.
- Premio al Mejor Reporte Social de Empresas de la Argentina 2017 por el Reporte de sustentabilidad 2018, del Foro Ecuménico Social.
- Distinción otorgada por el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) durante la presentación del informe 2019 “Conectando a las empresas con los ODS”, por nuestra contribución al ODS 9 de la Agenda 2030 de Naciones Unidas: “Industria, innovación e infraestructura” por nuestro Programa de Accesibilidad.

QUEREMOS CONECTAR
LA ARGENTINA Y SUS
DESTINOS CON EL
MUNDO, PONIENDO
FOCO EN EL TRIPLE
IMPACTO: ECONÓMICO,
SOCIAL Y AMBIENTAL.



→ NUESTRO APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

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

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE SIGNIFICATIVOS PARA AEROPUERTOS ARGENTINA 2000



→ RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Conocer a nuestros grupos de interés es clave para poder responderles de la mejor manera y generar vínculos sólidos y cercanos de largo plazo. Además, desde el mapeo de los grupos de interés ⁽¹⁾ establecemos una comunicación clara, transparente y ágil desde canales adaptados a cada perfil.

GRUPO DE INTERÉS	MEDIOS DE RELACIONAMIENTO
EMPLEADOS	Comunicaciones internas en revistas, mails, cartelería, informes, Intranet, gestión del desempeño, capacitaciones y reuniones presenciales, Encuesta de Clima, Focus Group, Programa de transformación cultural Mi Aeropuerto.
SINDICATOS	Diálogo permanente. Reuniones y mesas de trabajo.
ACCIONISTAS	Información disponible en CNV, web corporativa, reportes del mercado y de sustentabilidad, y Asamblea de Accionistas.
LÍNEAS AÉREAS	Reuniones a través de las cámaras, por firma de convenios y alianzas.
CONTRATISTAS Y PRESTADORES	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, servicio web para proveedores, cartas reversales y firma del Código de Ética.
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 ⁽²⁾ , 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 ⁽³⁾	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, capacitaciones, encuentros presenciales y elaboración de informes sobre las actividades y resultados de la compañía.

(1) Empleados, sindicatos, accionistas, líneas aéreas, contratistas y prestadores, pasajeros, clientes, comunidad, medios de comunicación, cámaras, sector público y organismos intervinientes.

(2) Utilizadas en el proceso de contratación para entendimiento por ambas partes.

(3) 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).

→ DEFINICIÓN DE TEMAS CLAVE PARA NUESTRA GESTIÓN SUSTENTABLE

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

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

1 → IDENTIFICACIÓN

Este año revisamos el listado de temas materiales de Aeropuertos Argentina 2000 y sumamos a los 18 temas materiales mapeados en 2018 el de “Perspectiva de género” en respuesta a la agenda global y a la importancia que le damos internamente a la temática, en donde la persona y el respeto y cuidado por la dignidad humana son uno de los ejes centrales de nuestra gestión. Además, modificamos el tema relacionado con la gestión de proveedores, que pasó a llamarse “Compras sustentables” para que esté alineado con nuestro nuevo proceso de compras a empresas de triple impacto.

Esta etapa la realizamos, como años anteriores, teniendo en cuenta fuentes internas (análisis de materialidad anteriores, el lanzamiento de Mi Aeropuerto con objetivos de negocio renovados, nuevos procesos y políticas, nuevo Código de Ética, encuesta de satisfacción de pasajeros, encuesta de clima, entre otros informes) y externas (los lineamientos internacionales aplicados, buenas prácticas del sector y casos referentes en materia de sustentabilidad).

2 → PRIORIZACIÓN

La selección de los temas más significativos para Aeropuertos Argentina 2000 –dentro de los 19 identificados– la hicimos mediante una encuesta online a 10 Directores, y 644 representantes de grupos de interés (506 empleados, 82 pasajeros, 14 líneas aéreas, 7 proveedores, 4 permisionarios, 11 cámaras empresarias, ONG y academia, 4 organismos del Estado y de control, y 16 personas de otros grupos de interés entre los que se incluyen medios de comunicación y referentes de empresas del área de Sustentabilidad/RSE).

Como resultado, obtuvimos una nueva Matriz de Materialidad que nos da el marco para nuestra gestión de sustentabilidad y para los contenidos de este Reporte 2019. Sobre la base de estos temas materiales ubicados en la Matriz, seleccionamos también los Estándares incluidos en el Índice de Contenidos GRI que publicamos al final de este documento.

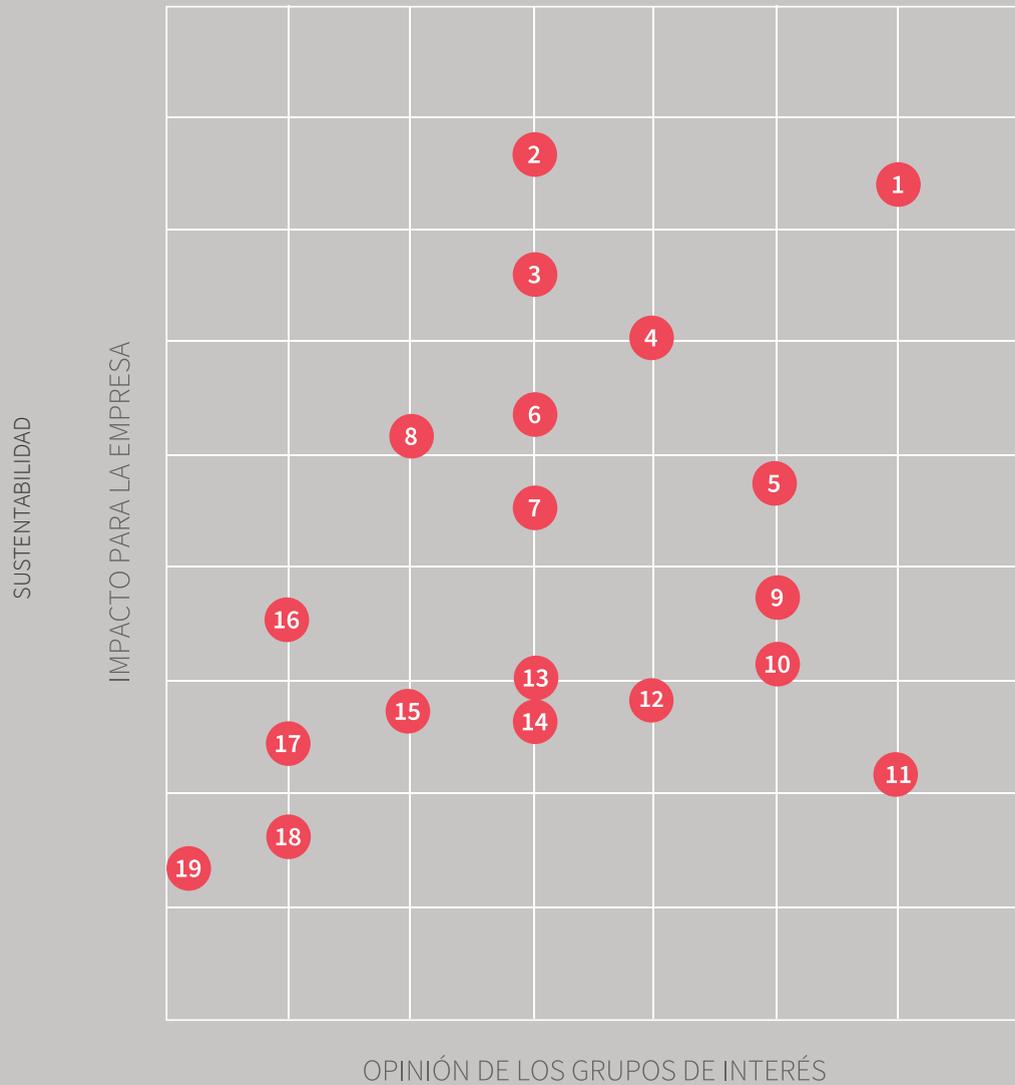
3 → VALIDACIÓN

La Matriz de Materialidad fue validada por el Comité de Dirección en el marco del proceso de elaboración del Reporte de sustentabilidad 2019.

4 → REVISIÓN

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

MATRIZ DE MATERIALIDAD



- 1 Desarrollo de la infraestructura aeroportuaria
- 2 Disminución de contaminación
- 3 Innovación y tecnología
- 4 Desarrollo y capacitación de colaboradores
- 5 Experiencia del cliente
- 6 Gestión responsable de los recursos
- 7 Accesibilidad
- 8 Integración con otros medios de transporte masivos
- 9 Seguridad física y operacional
- 10 Reducción de la huella de carbono
- 11 Diálogo y comunicación con actores clave
- 12 Gestión integral del riesgo
- 13 Salud y seguridad ocupacional
- 14 Rentabilidad y atracción de inversiones
- 15 Compras sustentables
- 16 Inclusión laboral
- 17 Empoderamiento de destinos y economías regionales
- 18 Inversión social privada
- 19 Perspectiva de género

→ TEMAS MATERIALES Y ESTÁNDARES GRI

SUSTENTABILIDAD

TEMAS MATERIALES	ASUNTOS GRI RELACIONADOS ⁽¹⁾	ODS	IMPACTO
Gestión integral del riesgo	Tema propio: Gestión integral de riesgos	-	Interno
Rentabilidad y atracción de inversiones	Tema propio: Rentabilidad y atracción de inversiones	8	Interno
Desarrollo de la infraestructura aeroportuaria	GRI 203: Impactos económicos indirectos GRI 205: Anticorrupción GRI 415: Política pública	3, 8, 9, 10, 11	Interno y externo
Desarrollo y capacitación de empleados	GRI 404: Formación y enseñanza	4, 8	Interno
Inclusión laboral	GRI 401: Empleo GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades GRI 406: No discriminación	5, 8, 10	Interno y externo
Salud y seguridad ocupacional	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo Tema propio: Continuación de negocios y preparación para emergencias	3, 8	Interno
Accesibilidad, movilidad y tránsito para todas las personas, sin impedimento alguno	Tema propio: Accesibilidad	9, 10, 11	Externo
Integración con otros medios de transporte masivos	GRI 203: Impactos económicos indirectos Intermodalidad	8, 9, 11, 17	Externo
Experiencia del cliente: calidad del servicio ofrecido y gestión de reclamos	GRI 417: Marketing y etiquetado Tema propio: Experiencia del cliente	16, 17	Externo
Innovación y tecnología	GRI 203: Impactos económicos indirectos	8	Interno y externo
Seguridad física y operacional	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes GRI 419: Cumplimiento socioeconómico Tema propio: Continuación de negocios y preparación para emergencias Tema propio: Experiencia del cliente	3, 8	Interno y externa

TEMAS MATERIALES	ASUNTOS GRI RELACIONADOS ⁽¹⁾	ODS	IMPACTO
Compras sustentables	GRI 204: Prácticas de adquisición GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores GRI 414: Evaluación social de los proveedores	5, 8, 12	Interno y externo
Empoderamiento de los destinos y las economías regionales	GRI 413: Comunidades locales	4, 11, 17	Externo
Diálogo y comunicación con actores clave	Tema propio: Diálogo y comunicación con grupos de interés	17	Interno y externo
Gestión responsable de los recursos	GRI 301: Materiales GRI 303: Agua GRI 302: Energía	6, 7, 12, 13	Interno y externo
Reducción de la huella de carbono	GRI 305: Emisiones	7, 11, 12, 13	Interno y externo
Disminución de contaminación en todas sus formas: residuos, acústica aérea y visual	GRI 306: Efluentes y residuos Ruidos	6, 11, 12	Interno y externo
Inversión social privada	GRI 413: Comunidades locales	4, 11, 17	Externo
Perspectiva de género	GRI 401: Empleo GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 406: No discriminación	5, 10	Interno y externo

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

CAPÍTULO

3

44



67



EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Basados en una actitud de servicio y en la innovación, trabajamos para responder a las necesidades de los pasajeros y personas que transitan en nuestros aeropuertos con el objetivo de que tengan una experiencia diferenciadora.



CRECIMIENTO CONSTANTE

Cada año más personas viajan en avión y transitan por nuestros aeropuertos. En 2019 más de 41 millones de pasajeros llegaron o partieron de alguna de nuestras terminales, lo que representa un 7,3 % de crecimiento interanual, principalmente por el movimiento nacional.



41.833.561

PASAJEROS
+7.6% VS 2018



9.556.079

VISITAS EN NUESTRO SITIO WEB



35

AEROPUERTOS



46

LÍNEAS AÉREAS ACTIVAS
-29% VS 2018



428.511

MOVIMIENTO DE AERONAVES
-0,2% VS 2018



226.836 TN

DE MOVIMIENTO DE CARGA
-5% VS 2018



MOVIMIENTO DE PASAJEROS

NACIONAL

26.820.445

PASAJEROS NACIONALES
+13% vs 2018

982.896 EZE

10.826.750 AEP

5.166.018 Noreste

4.952.781 Sur

4.892.000 Oeste

INTERNACIONAL

13.550.115

PASAJEROS
-2,6% vs 2018

11.218.838 EZE

671.854 AEP

735.708 Noreste

287.500 Sur

636.215 Oeste

TRÁNSITO

1.463.001

PASAJEROS
+16,47% vs 2018

283.140 EZE

839.137 AEP

208.947 Noreste

44.332 Sur

87.445 Oeste



MOVIMIENTO DE CARGA

NACIONAL

6.519 TN

-11% vs 2018

1.111 TN Noreste

1.971 TN Sur

3.437 TN Oeste

INTERNACIONAL

211.365 TN

-5% VS 2018

205.950 TN EZE

1.434 TN AEP

2123 TN Noreste

9 TN Sur

1850 TN Oeste

CORREO

8.952 TN

+0,1% VS 2018

8.880 TN EZE

62 TN Noreste

1 TN Sur

9 TN Oeste



MOVIMIENTO DE AERONAVES

DE PASAJEROS

330.318

AERONAVES
+1% vs 2018

78.869 EZE

105.530 AEP

53.119 Noreste

43.630 Sur

49.170 Oeste

DE CARGA

4.322

AERONAVES
+1% vs 2018

4258 EZE

64 Oeste

OTROS

93.871

AERONAVES
-4% vs 2018

2.506 EZE

48.524 AEP

11.640 Noreste

9.613 Sur

21.588 Oeste



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

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

En este marco, en 2018 comenzamos a medir nuestras acciones a través del ASQ (Airport Service Quality) de ACI (Airports Council International), un programa global de encuestas de servicio que mide la satisfacción de los pasajeros cuando pasan por un aeropuerto, brindando información y herramientas para ayudar a entender su percepción y qué desean respecto de los productos y servicios que se ofrecen.

Esta encuesta nos permite entender qué es lo que los clientes valoran y esperan de nosotros e identificar acciones de mejora en cada una de las unidades de negocio.

En 2019 aumentamos la implementación de la encuesta en 10 aeropuertos, alcanzando un total de 17 terminales.

Como ejemplo del trabajo que se realiza a partir de los datos de ASQ, la UN EZE constituyó un comité con responsables de áreas que gestionan algunos de los ítems que la encuesta mide, con el objetivo de planificar las acciones que puedan repercutir favorablemente en cada indicador y así mejorar la experiencia del pasajero. Algunas de las mejoras implementadas en respuesta a los resultados de la encuesta fueron:

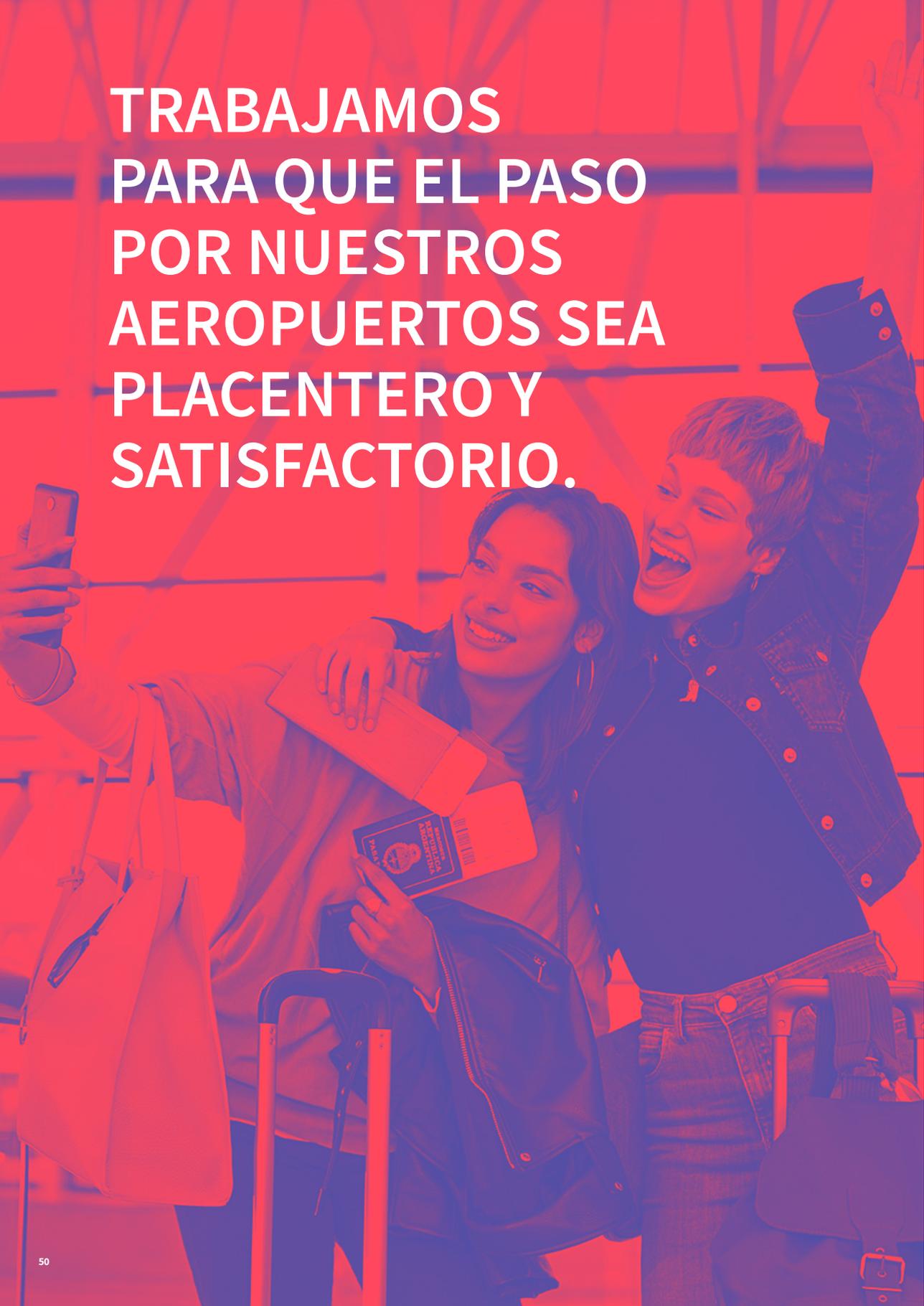
- Sumamos más posiciones de carros portamaletas en ingresos a la terminal y puntos estratégicos.
- Mejoramos la comunicación de wifi libre.
- Implementamos otras encuestas específicas para conocer más al pasajero.
- Implementamos la metodología de Mystery shopper para auditar el servicio de prestadores.
- Organizamos charlas con la comunidad aeroportuaria –líneas aéreas, empresa de limpieza, seguridad, entre otros actores relevantes– remarcando la importancia de hacer foco en el cliente.

Este año implementamos la encuesta del ASQ (Airport Service Quality) de ACI (Airports Council International) en 17 aeropuertos.

AEROPUERTO	PROMEDIO ANUAL 2019	1Q	2Q	3Q	4Q
AEP	3,94	3,86	3,97	3,96	3,98
EZE	4,08	4,11	4,19	4,06	3,96
BRC	3,89	4,01	4,04	3,73	3,76
CRD	4,24	4,17	-	4,31	-
MDQ	4,02	3,88	-	4,15	-
BHI	4,01	3,96	-	4,06	-
NQN	3,41	3,51	-	3,31	-
EPA	4,03	3,96	4,03	4,08	4,05
IGR	3,42	3,32	-	3,51	-
COR	3,96	3,94	3,99	3,94	3,98
PSS	3,62	3,51	-	3,72	-
RES	3,95	3,9	-	3,99	-
SLA	3,62	3,45	-	3,79	-
TUC	3,71	3,75	-	3,66	-
JUJ	3,49	3,52	-	3,45	-
MDZ	4,08	4,03	4,13	4,03	4,14
UAQ	3,51	3,42	-	3,6	-

Por otra parte, llevamos adelante un plan de encuestas y estudios de marca con el objetivo de obtener información de nuestros clientes. Entre ellos:

- Encuesta de imagen de marca: estudio que busca identificar los niveles de salud de marca tales como el awareness, y además conocer la imagen corporativa percibida. Se llevaron adelante dos estudios, en junio y diciembre.
- Encuestas de perfiles de pasajeros: encuesta cuantitativa que busca identificar y definir perfiles de pasajeros identificando frecuencia, motivo y duración del viaje, rangos etarios, niveles educativos, ocupación, entre otras características. Además, se mide la satisfacción de los servicios ofrecidos a lo largo del traveler journey. Dicho estudio se llevó adelante en El Palomar, Córdoba, Mendoza y Ezeiza.
- Encuesta a clientes TCA: relevamiento de la experiencia de los usuarios de TCA a través de una encuesta de satisfacción de servicio, la cual permite obtener información para así brindar una mejora general del servicio.

A photograph of two young women at an airport. The woman on the left is holding a smartphone up to take a selfie. The woman on the right is laughing and has her arm around the first woman's shoulder. They are both wearing jackets and have luggage (suitcases and bags) around them. The background shows airport structural elements like beams and lights. The entire image is overlaid with a semi-transparent red filter.

**TRABAJAMOS
PARA QUE EL PASO
POR NUESTROS
AEROPUERTOS SEA
PLACENTERO Y
SATISFACTORIO.**

→ **MEJORAS IMPLEMENTADAS PARA UNA ATENCIÓN DIFERENCIAL**

Este año seguimos implementando, junto con la comunidad aeroportuaria, propuestas de valor para mejorar la experiencia del cliente y que el paso por nuestros aeropuertos sea placentero y satisfactorio.

BRAND EXPERIENCE

Durante 2019 efectuamos activaciones de marca a lo largo del país con el objetivo de superar las expectativas de nuestros clientes. Dichas activaciones buscan generar cercanía mediante la comunicación de credenciales y además recordación e interacción con la marca.

Las activaciones se dividieron en diferentes grupos. Por un lado, las que corresponden a fechas especiales tales como: Día de los Enamorados, Fiesta de la Cosecha, Pascuas, Fiestas Patrias, Navidad, entre otros. El segundo grupo corresponde a las activaciones enfocadas a la comunidad aeroportuaria, como, por ejemplo, la Temporada de Spotters. Esta se llevó adelante en los aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque, Córdoba, Bariloche y Mendoza, en donde aficionados a la fotografía de aviones tuvieron la posibilidad de acceder a puntos clave de nuestros aeropuertos para fotografiar aviones.

Por otro lado, también organizamos activaciones de brand awareness alineadas a nuestra campaña “Modo Aeropuerto”, como, por ejemplo, la semana de la música y las clases de yoga. También implementamos activaciones en pos de la concientización sobre temas de salud relevantes como fue la Semana de la Migraña en septiembre y el Día Mundial de la Diabetes en noviembre.

Por último, realizamos activaciones tácticas comunicando uno o más servicios del aeropuerto, como la ruleta gastronómica, dando a conocer la nueva oferta del Aeropuerto de Ezeiza y la campaña de embajadores, que tuvieron como protagonistas a Narda Lepes, Topa y Anamá Ferreyra para comunicar los servicios gastronómicos, de Kids Friendly y Brazilian Friendly respectivamente.

MODO AEROPUERTO

En agosto de 2019 lanzamos una nueva campaña publicitaria, llamada “Modo Aeropuerto”. Con el objetivo de generar identificación y conexión emocional, trabajamos diferentes pilares de comunicación relacionados con las emociones de los pasajeros en los aeropuertos, que definimos como: aprender a soltar, relajarse antes de viajar, redefinir el buen gusto y gratificarse las cuales recorren todo el traveler journey.

La campaña se comunicó en medios tradicionales (televisión abierta, cable e interior, radio, OOH –Out of Home– y páginas en los principales diarios), en medios digitales (Youtube, Google Display, Facebook, Instagram) contando con el apoyo de influencers y embajadores de marca. Además, desarrollamos un sitio web específico y organizamos activaciones en Ezeiza, Aeroparque, Córdoba y Mendoza.

A fin de año realizamos una encuesta de awareness de marca, cuyo resultado fue altamente positivo.



MODELO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Este año, con el fin de seguir mejorando el contacto con los clientes y pasajeros, aumentamos el staff de atención personalizada en distintos puntos de las terminales. Los integrantes de este staff cuentan con herramientas tecnológicas para agilizar la asistencia y responder de forma más eficiente, y otros elementos útiles que necesiten tales como entretenimientos para chicos (libros con juegos y para colorear con lápices), caramelos, lapiceras, balanzas de mano para valijas, etc.

Para estar más conectados, seguimos haciendo foco en los canales digitales. Entre ellos:



Redes sociales: sumamos más seguidores en Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y Youtube.



FACEBOOK
60.000
SEGUIDORES



TWITTER
30.500
SEGUIDORES



LINKEDIN
92.787
SEGUIDORES



INSTAGRAM
62.900
SEGUIDORES



YOUTUBE
7.440
SEGUIDORES



Página web: agregamos la funcionalidad de pago long stay para estadías prolongadas, una calculadora para estimar la tarifa de parking y una sección de accesibilidad de la que se accede desde un botón en el menú principal. En 2019 tuvimos 9.556.079 visitas de las cuales 2.890.718 fueron nuevos usuarios.



App Mobile: Se inició el proyecto de rediseño total de la aplicación, la cual contará con una tienda para realizar el pago del parking long stay. Además se incluirá la funcionalidad de wayfinding (orientación), e integración con sala VIP. Este año registramos más de 100.000 instalaciones en Google Play.



Wifi gratuito: contamos con una infraestructura para brindar un acceso de buena velocidad de conexión en los aeropuertos con mayor tráfico, los cuales cuentan con más de 5 millones de usuarios mensuales.



FIDS (Pantallas de información al pasajero): son pantallas con información de interés sobre arribos y partidas, y mensajes y videos personalizados para dar mayor precisión al pasajero. En total contamos con 1.430 pantallas.



Centros de Control Operacional (CCO): este año sumamos el Centro en Mendoza a los de Aeroparque y Ezeiza ya existentes. Estos centralizan toda la información de los aeropuertos en un único sitio para mejorar el proceso de toma de decisiones.



CASO

RENOVADA OFERTA GASTRONÓMICA

Con el objetivo de continuar mejorando la experiencia de nuestros pasajeros y usuarios, en Aeropuertos Argentina 2000 encaramos un proceso de renovación integral de la propuesta gastronómica en los principales aeropuertos del SNA, comenzando con Ezeiza y Aeroparque. Este proceso se inició en 2017, con una serie de encuestas para escuchar al usuario, conocer mejor sus necesidades y demandas y diseñar una estrategia de planificación de nuevos espacios acordes para atender estos requisitos. En ambos aeropuertos hubieron tres aspectos principales que el usuario reclamaba: mejores precios, mayor variedad y más opciones saludables.

Con estas premisas en mente, comenzamos un proceso de relevar las posibilidades de expansión y particularidades de cada terminal. En Aeroparque verificamos la oportunidad de recuperar un espacio con gran valor arquitectónico y atractivo para el público, el hall con vista al río en planta alta. En Ezeiza detectamos la posibilidad de incorporar una serie de islas distribuidas dentro del área de *seating* del preembarque para ampliar la oferta gastronómica en forma cercana a las puertas de embarque.

Una vez definidos los proyectos en la etapa de planificación, nos pusimos a trabajar en conjunto con los permisionarios para definir un mix gastronómico pensado a medida de cada pasajero y de acuerdo al perfil de usuarios de cada aeropuerto. El concepto clave fue introducir propuestas con opciones variadas y a precios muy competitivos. Trabajamos con los permisionarios para instituir una política de precios, donde las marcas deben mantener el valor de los productos ofrecidos en sus tiendas. Por ende, ahora los productos se encuentran al mismo precio de los locales ubicados en la Ciudad de Buenos Aires. A esta política se le suman las propuestas *low cost* y menús promocionales.

En Ezeiza incorporamos la figura de embajadora gastronómica, y bajo la asesoría de Narda Lepes los nuevos espacios ofrecen marcas de primer nivel y una variedad de ofertas. Se generaron espacios adicionales que se sumaron a los locales existentes, y se incorporaron ocho marcas nuevas para ampliar la diversidad de la oferta gastronómica del aeropuerto. Como resultado, se resolvió ofrecer opciones variadas, entre las que se encuentran: una parrilla típica argentina, un *steakhouse*, cafeterías de diferentes estilos, comida natural y orgánica, y varias propuestas de comida rápida, *casual dining* y *grab & go*, entre otros.

En Aeroparque trabajamos en transformar el principal polo de oferta gastronómica para brindar una experiencia única a los pasajeros adonde se puede disfrutar de un área de *seating* con vistas exclusivas de la costanera del Río de la Plata, en un ambiente distendido y cómodo. En este marco estamos sumando cada vez más propuestas de marcas nuevas internacionales y locales, con el objetivo de ofrecer un menú variado para todos los gustos y necesidades.

OFERTA COMERCIAL

Renovamos y sumamos más comercios que son de interés y útiles para nuestros pasajeros y personas que transitan por los aeropuertos. En Ezeiza inauguramos 11 locales de retail y 12 de servicios como farmacia, correo, estación de servicios, espacio de recreación, librería, asistencia al viajero, telefonía, embalaje, entre otros. Además, este año lanzamos la campaña “Experiencia elegida”, un premio concedido por Aeropuertos Argentina 2000 a los mejores locales comerciales. En Aeroparque entre aperturas y reaperturas comerciales abrimos 10 locales de gastronomía y dos de retail, en los cuales se incluye un nuevo sector de sanidad en el hall público.

KIDS FRIENDLY

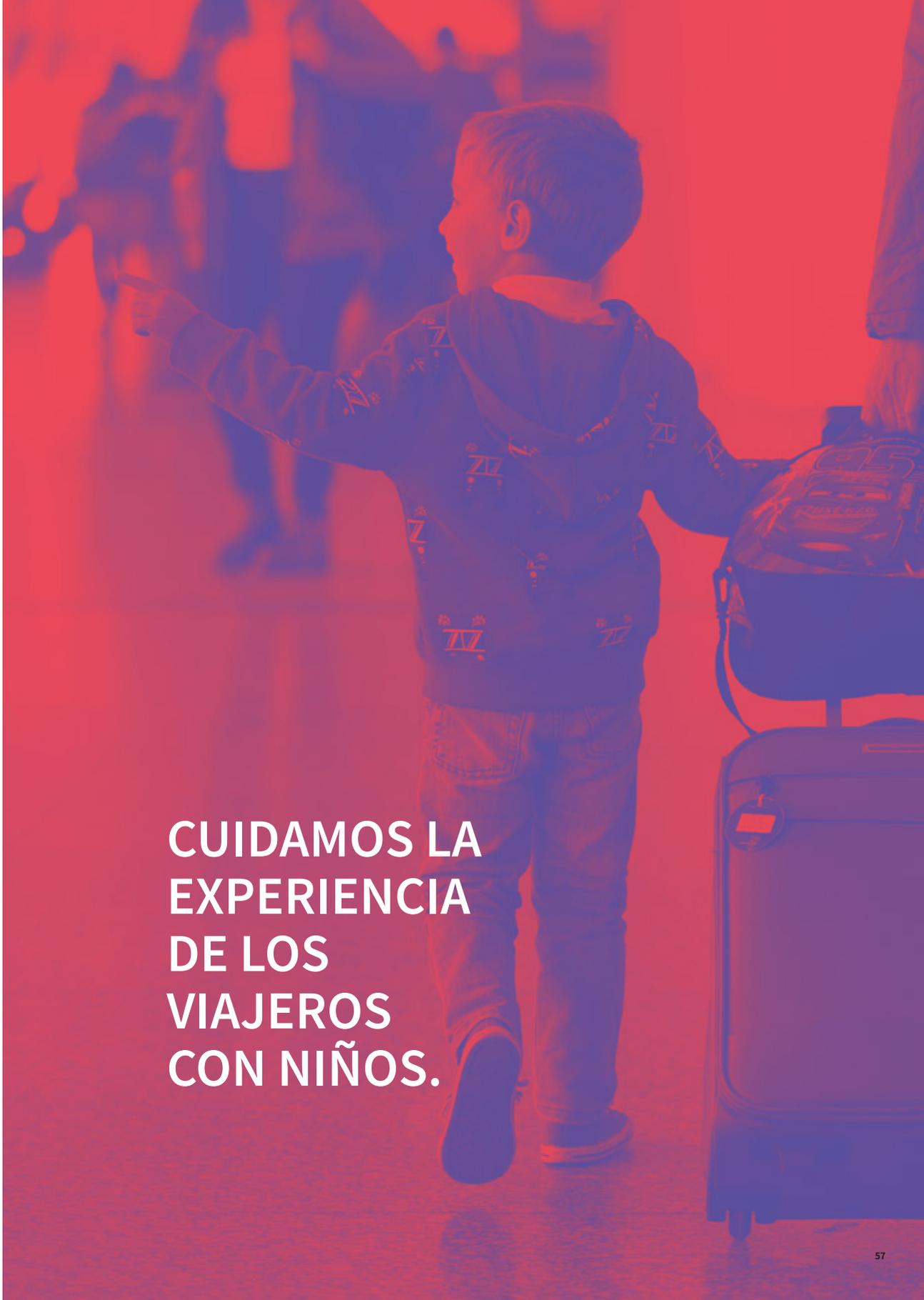
Para brindar una mejor experiencia a los viajeros con niños contamos con espacios especiales para chicos en Ezeiza. Además, tanto en Aeroparque como en Ezeiza tenemos cochecitos de bebé a disposición, los cuales se retiran sin costo. Instalamos un módulo lactario en el embarque nacional de Aeroparque para madres que necesiten utilizar sacaleche como parte de la alimentación de sus bebés. El lactario tiene forma de cápsula, iluminación y ventilación propia, un cómodo asiento, enchufe, paños para limpiar y alcohol en gel. No se necesita reserva de turno para su uso. Por su parte, en Ezeiza se contruyó una sala especial para utilizar como lactario que también cuenta con cambiador para bebés, que se inauguró en enero de 2020. En otro orden de temas, promovemos la oferta de menú *kids* en todos nuestros locales gastronómicos.

SEÑALÉTICA

Implementamos mejoras y modificamos la estética en general de algunos aeropuertos con el objetivo de que el pasajero tenga información más clara y accesible.

ESPACIO PARA FUMADORES

En Ezeiza y Aeroparque designamos espacios exclusivos para fumadores en las veredas de la terminal, para contribuir a mantener los accesos libres de humo.



**CUIDAMOS LA
EXPERIENCIA
DE LOS
VIAJEROS
CON NIÑOS.**

PARKING

Inauguramos nuevos espacios de estacionamiento, sumando tecnología a esta experiencia. Por ejemplo, Aeroparque cuenta con Telepase, desde la aplicación se pueden ver las tarifas y obtener el pase long stay, y en Ezeiza, además del de estadía prolongada, tenemos un nuevo parking multinivel y otro especial para los empleados.

SERVICIOS SALAS VIP

Nuestras salas cuentan con beneficios y descuentos para nuestros clientes más exigentes. Desde el sistema online, pueden realizar las reservas, hacer compras y acceder a reportes y estados de cuenta. Por su parte, el personal de atención asiste permanentemente a cursos para que el servicio sea de excelencia.

Este año remodelamos las salas del aeropuerto de Mar del Plata, Aeroparque, Ezeiza (arribos) y en este último sumamos el servicio de valet parking. Tanto en Ezeiza como en Aeroparque ampliamos la capacidad de cocheras para el servicio Premium. Además, en el marco del diseño de las nuevas salas, instalamos dispenser de agua y máquinas expendedoras de bebidas, para evitar el consumo del plástico de un solo uso, y además mejorar el servicio ya que los pasajeros pueden autoabastecerse del producto de forma más eficiente.

Por otra parte, realizamos periódicamente encuestas de satisfacción para establecer indicadores y acciones de mejora para poder contar con una medición continua de la calidad del servicio prestado en Ezeiza y Aeroparque.

Además, comenzamos un proyecto liderado por Corporación América Airports (CAAP) sobre mejores prácticas en lo referente a servicios preferenciales.

Por otra parte durante 2019, comenzamos a elaborar el set de normas y manuales a nivel corporativo que darán apoyo y mejores herramientas de trabajo a toda la red de servicios VIP, en más de 12 aeropuertos, colaborando a su vez con los otros aeropuertos de CAAP.



**INAUGURAMOS
NUEVOS
ESPACIOS DE
ESTACIONAMIENTO
Y SALAS VIP,
MEJORANDO LA
EXPERIENCIA
DE NUESTROS
CLIENTES.**

OTRAS MEJORAS PARA UNA EXPERIENCIA DIFERENCIADORA

En Ezeiza:

- Incorporación de minicamionetas para que los niños jueguen en el preembarque.
- Incorporación de sillas de ruedas XXL a disposición de los clientes en stands de informes.
- Renovación e incremento de la flota de carros portaequipajes: aumento de la flota de 900 a 2.300 carros.
- Ambientación en baños incorporando sistemas de aromatización, plantas y mejoras en señalética.
- Instalación de bebederos de agua con refill de botellas en preembarque.

En Aeroparque:

- Servicio Telepase en el estacionamiento.
- Recambio de sillas en áreas de embarque y esperas.
- Mejoras de iluminación externa e interna.
- Estacionamiento de bicicletas, para fomentar la movilidad sustentable.
- Sistema de taxis pretarifado para garantizar la seguridad de los usuarios y tarifas convenientes

PLAN DE CONTINGENCIA

Contamos con un Plan de Contingencia en el cual articulamos el trabajo de todos los actores que operan en el aeropuerto con el fin de brindar contención a los pasajeros y/o usuarios en aquellas situaciones que afectan el normal funcionamiento en la terminal.

En este sentido, establecimos acuerdos con los locales gastronómicos para realizar descuentos, refuerzo de personal, extensión horaria y asegurar disponibilidad de productos; con los transportistas a fin de disponer de unidades vehiculares para corta, media y larga distancia; contención para familias con menores y/o personas con discapacidad; mensajes en pantallas de información; refuncionalización de espacios; descuento o eximición del pago de estacionamiento; disposición de Cámaras y Oficinas Gubernamentales para apoyo a los usuarios dentro y fuera del aeropuerto, entre otros.

Este Plan se encuentra en funcionamiento en todos los aeropuertos de nuestra compañía, y durante 2019 fue activado en más de 25 oportunidades, en las cuales facilitamos los servicios mencionados y pusimos a disposición bebidas, snacks y transporte terrestre.

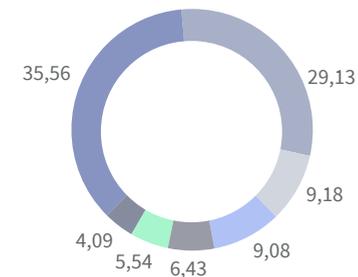
→ GESTIÓN DE RECLAMOS

Este año a fin de mejorar la recepción y respuesta de comentarios, sugerencias y reclamos, desarrollamos un servicio automatizado para optimizar las consultas frecuentes vía telefónica, chat o página web. Además, estandarizamos las respuestas e informes para la presentación a los organismos públicos y de control, haciendo más ágil y transparente este proceso.

Hacemos foco en los canales digitales; sin embargo, seguimos poniendo a disposición el libro de reclamos y sugerencias en los stands de informes de algunos de los aeropuertos –Ezeiza, Aeroparque, Córdoba, Mendoza, Iguazú y Bariloche– en tanto en el resto de los aeropuertos está en la oficina de operaciones.

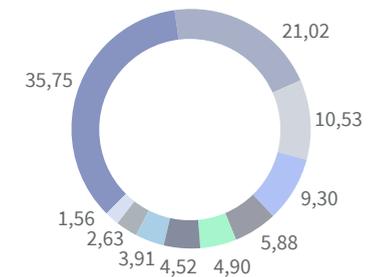
Por su parte, contamos con un libro de quejas para prestadores y servicio de parking específicamente, con el que buscamos mejorar juntos los servicios que brindamos. En 2019 recibimos 1.672 reclamos.

CANTIDAD DE RECLAMOS POR AEROPUERTO
(expresado en porcentajes)



- Ezeiza
- Aeroparque
- Córdoba
- Otros
- Mendoza
- Bariloche
- Iguazú

DESGLOSE DE RECLAMOS POR CLASIFICACIÓN
(expresado en porcentajes)



- Atención
- Otros
- Disponibilidad de instalaciones
- Seguridad
- Información y señalización
- Normas y procedimientos
- Precios
- Confort
- Limpieza
- Temperatura ambiente

→ CALIDAD DEL SERVICIO EN TCA PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Con el objetivo de seguir mejorando la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros clientes, durante 2019 llevamos a cabo diferentes actividades para estar cerca de ellos y tener una comunicación fluida, ágil y transparente. Entre otras, organizamos reuniones y visitas semanales, completando en promedio seis por semana; desarrollamos una encuesta de satisfacción con instancias presenciales, por chat y por teléfono realizadas a 28 líneas aéreas, 20 agentes de carga y 80 importadores/exportadores; invitamos a clientes a nuestras instalaciones para mostrar los depósitos de acuerdo con la demanda de cada uno, logrando dos visitas semanales. Por su parte, contamos con un sitio web –www.tca.aero– que incluye todas las aplicaciones de autogestión disponibles para nuestros clientes. Este año implementamos videos explicativos de los procesos de TCA, donde se explica qué paga cada cliente cuando importa o exporta. Todo esto bajo nuestra premisa de que nuestro tarifario sea simple, claro y transparente.

En relación con los roles de SPOC (Single Point Of Contact) de atención, en 2019 triplicamos la cantidad de reuniones con clientes de cada segmento.

En materia de calidad, superamos con éxito la primera etapa de certificación de la ISO 9001, con la que auditamos la sucursal de Mar del Plata y Ezeiza como área soporte, tomando como muestreo Calidad, Higiene y Seguridad, Legales, Mantenimiento y RRHH. Además, estamos implementando la certificación CEIV Fresh de Normas IATA, que estimamos conseguir durante el primer semestre del año 2020. De esta forma seríamos los primeros de la región en obtener dicha certificación.

En esta línea, implementamos nuevos servicios para mejorar la calidad del servicio y optimizamos el funcionamiento de otros:

- Acreditación inteligente de visitantes.
- Declaración jurada electrónica de envío de carga de exportación.
- Tracking de carga pharma en proceso de importación.
- Servicio de Trazabilidad
- Presupuestador de Exportación Reuniones semanales de mejora con compañías aéreas.

→ ACCESIBILIDAD

SEGUIMOS AVANZANDO EN EL PROGRAMA INTEGRAL DE ACCESIBILIDAD.

Con el objetivo de garantizar accesibilidad, movilidad y tránsito para todas las personas, sin impedimento alguno, durante 2019 trabajamos para poder cumplir con nuestro objetivo a 2025: que nuestros 35 aeropuertos sean accesibles.

Como primera medida, incorporamos en el sitio web corporativo de Aeropuertos Argentina 2000 una sección especial sobre accesibilidad, que cuenta con información de los servicios disponibles en todos nuestros aeropuertos.

Además, organizamos capacitaciones para 390 personas de Aeropuertos Argentina 2000 y de la comunidad aeroportuaria.

- Junto con la Asociación Civil ALPI y SEA (Señas en Acción - lengua de señas argentina), formamos en “Facilitación de operaciones para personas con discapacidad” a 99 personas en Córdoba, Bariloche, Mendoza y Ezeiza.
- En Aeroparque y Ezeiza avanzamos con la especialización en Lengua de Señas a 30 colaboradores. En el caso de Aeroparque nivel 2.
- Junto a la Fundación ASDRA (Asociación Síndrome de Down de la República Argentina) brindamos una capacitación a 54 de nuestros empleados y 27 personas de la comunidad del aeropuerto de Ezeiza en “Mitos y verdades del Síndrome de Down”.



➔ PROGRAMA PARA PERSONAS CON CEA

En 2019 lanzamos en Ezeiza junto a Fundación Brincar, un programa que propone un servicio especial de asistencia para las personas con CEA (Condición del Espectro Autista) y sus acompañantes. El objetivo de este programa es que disfruten de un recorrido simple y sin filas, desde que llegan al aeropuerto hasta que ingresan al avión. Para ello, pusimos a disposición en nuestro sitio web un documento llamado “Historia Social”, especialmente diseñado para personas con CEA como guía antes y durante su viaje para que conozcan las diferentes instancias de control, y así, poder naturalizar y transitar de la mejor manera su estadía en el aeropuerto.

Formamos en alianza con Fundación Brincar a 180 personas de Aeropuertos Argentina 2000 y de la comunidad aeroportuaria para que cuenten con las herramientas para identificar y asistir a los pasajeros que necesitan un trato diferencial y de este modo facilitarles el recorrido por la terminal. En nuestros stands de informes en el aeropuerto contamos con un kit de regalo para personas con CEA, en el que ofrecemos una propuesta lúdica de recompensas con “premio” a medida que sortean los distintos “desafíos”, como por ejemplo los chequeos de seguridad. También se les entrega un distintivo para que sean fácilmente identificados por el personal capacitado de todo el aeropuerto.

Por último, continuamos con los relevamientos, informes y reportes con asesoramiento en accesibilidad con la Asociación Civil ALPI, en los aeropuertos de Córdoba, Mendoza y Bariloche. El equipo de especialistas y experiencia del usuario en accesibilidad de la asociación civil, junto con el equipo responsable de Aeropuertos Argentina 2000, recorrieron cada uno de estos aeropuertos con el fin de relevar, generar un informe y reporte con asesoramiento en accesibilidad de parte de ALPI, para luego poder aplicar las mejoras en nuestras terminales.



➔ NUEVO ESPACIO PARA ASISTENCIA DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR) EN AEROPARQUE

Aeroparque cuenta con un nuevo sector de espera exclusivo para asistencia de Personas con Movilidad Reducida (PMR), y de uso común para los pasajeros de todas las compañías aéreas para que estas puedan brindar asistencia específica a sus pasajeros con movilidad reducida, con el objeto de hacer un aeropuerto cada vez más accesible y de circulación fácil y libre para todos los usuarios. El espacio de 83 m2 de superficie tiene capacidad para 36 pasajeros sentados y espacio para 15 sillas de ruedas, y baño de uso exclusivo y especialmente adaptado. Su cercanía a los mostradores de check in y al ascensor hacen que el embarque de los pasajeros con movilidad reducida sea ágil y seguro, para vuelos que salen tanto por posiciones remotas como por manga fija.

El Programa de accesibilidad recibió una distinción del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) durante la presentación del informe 2019 “Conectando a las empresas con los ODS”, por nuestra contribución al ODS 9 de la Agenda 2030 de Naciones Unidas: “Industria, innovación e infraestructura”.



→ DISEÑO ACCESIBLE EN LA NUEVA TERMINAL DE PARTIDAS EN EL AEROPUERTO EZEIZA

El proyecto de la Nueva Terminal de Partidas de Ezeiza se desarrolla como modelo a seguir para desarrollos de la Dirección de Infraestructura. Se encuentra debidamente diseñada para el uso pleno de cualquier persona con discapacidad, como así también para personas con movilidad reducida. Entre los principales aspectos que hacen de este un aeropuerto accesible, destacamos:

Conexiones

Todos los niveles estarán debidamente conectados a través de circulaciones accesibles, tanto verticales como horizontales. Las circulaciones no presentan desniveles ni resalto alguno.

Circuito de solados podotáctiles

para que las personas con discapacidad visual alcancen la mayor autonomía posible dentro de todo el recorrido. Cubre las zonas de peligro (ascensores y escaleras), el trayecto para guiar a las personas desde el nivel de vereda, ingreso, puestos de información, islas de check in, sanitarios, migraciones y núcleos de circulación.

Mobiliario apto para atender personas de baja talla o en silla de ruedas

en las islas de check-in.

Sendas y pases prioritarios para personas con discapacidad

y/o movilidad reducida.

Escaleras pedestres

con solado podotáctil, barandas dinámicamente diseñadas a doble altura, señalización en braille y especificaciones sobre pedadas y alzadas correspondientes.

Ascensores

con dimensiones que garantizan el radio de giro de una silla de ruedas, con pasamano perimetral, tablero en braille –colocado a una altura no mayor a 1,20 m, para ser alcanzado por una persona de baja talla o por personas con discapacidad motriz–, marcador visual y auditivo, y con solado podotáctil en la entrada.

Módulos accesibles en baños

con todos los requerimientos necesarios para el uso seguro y autónomo por parte de cualquier persona, incluyendo seguridad y señalización en braille al ingreso de cada batería de sanitarios, y módulo independiente y autónomo.

Módulo familiar único e independiente

para ser utilizado por cualquier persona del núcleo familiar, con aberturas de ingreso adecuadas, cambiador para bebés a una altura aconsejable, accesorios, percheros e interruptores a una distancia no mayor a 1,20 m.

Bebederos a dos alturas

en la entrada de los sanitarios.

Mobiliario accesible frente de cada isla de check-in

diseñado específicamente para la comodidad del turista o empleado con discapacidad y/o movilidad reducida.

Planos hápticos en la planta baja y junto a la pantalla

para hipoacúsicos que representen los diferentes espacios y usos del edificio para mejor comprensión de todos los visitantes. Son planos minuciosamente diseñados con diferentes contrastes, materiales, colores y texturas, serigrafiado y texto en braille para ser detectados e interpretados por personas con discapacidad visual.

Espacios para mascotas en el acceso peatonal (5ta Avenida)

para sus necesidades y con bebederos.

Recorridos y circulaciones señalizados

con cartelera visible y fácilmente detectable a la distancia, con un contraste y material adecuado.

Por su parte, tenemos también las siguientes instalaciones y espacios en pos de la accesibilidad:

- Espacios aptos para perros de asistencia.
- Salas sensoriales diseñadas para cobijar a personas con autismo o TGD y a sus familias.
- Escaleras mecánicas: con solado podotáctil e incluidas en el mapa háptico.
- Instalación de indicaciones en braille en escaleras.



CAPÍTULO

4

68



77



INFRAESTRUCTURA

Buscamos ser líderes y referentes de la industria con terminales modernas y accesibles, para facilitar la conexión de personas, bienes y culturas a través de una red eficiente y segura.



DISEÑANDO AEROPUERTOS CON RESPONSABILIDAD



\$18.141.501.302

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA
+82% VS 2018



12 OBRAS¹



Durante 2019 seguimos trabajando desde la Dirección de Infraestructura en el desarrollo de proyectos y construcción de obras que alcanzan las metas y compromisos asumidos por la compañía, y en cumplimiento de requisitos externos.

La destacada evolución de pasajeros fue acompañada también por un importante crecimiento de las inversiones en obras de infraestructura tanto en pistas como en terminales en aeropuertos del interior del país. Durante el año 2019 presentamos inversiones al ORSNA por \$ 11.648 millones.

Los proyectos y obras del año comprendieron la construcción, ampliación y renovación de edificios, pistas, rodajes, plataformas y estacionamientos, que fueron desarrolladas para ampliar la capacidad, modernizar y/o rehabilitar instalaciones existentes, actualizar flujos, aumentar la seguridad e incorporar nuevas operaciones, todas acciones destinadas a una mejora continua en la infraestructura aeroportuaria.

Las obras se llevan a cabo en etapas para no afectar la actividad aeroportuaria, teniendo en cuenta los más altos estándares mundiales de seguridad operacional, tecnológicos y de confort para el pasajero, y las mejores prácticas de los más calificados operadores del mundo, adaptándolos a los usos y costumbres de la cultura argentina con nuestro conocimiento puesto en mejorar la infraestructura en pos de la experiencia del pasajero.

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

NUESTRA VISIÓN ES MODERNIZAR, TRANSFORMAR Y EXPANDIR LA INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA Y, ASÍ, COMUNICAR EL MAYOR NÚMERO DE POBLACIONES A TRAVÉS DE UNA RED EFICIENTE Y SEGURA. CON ESTE HORIZONTE, DESARROLLAMOS PROYECTOS Y CONSTRUIMOS OBRAS, CUMPLIENDO METAS, ALCANCES Y COMPROMISOS INTERNOS Y EXTERNOS.



⁽¹⁾ 2 de ellas finalizadas y 10 en ejecución al momento de publicación de este Reporte.

→ AEROPUERTO DE COMODORO RIVADAVIA

VALOR POR LO LOCAL Y EL CUIDADO AMBIENTAL

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

Para reducir la extracción de materias primas vírgenes, incorporamos materiales con contenido reciclado en la medida de lo posible. En esta línea, contamos con un programa de reciclado de residuos de obra en el cual apartamos los materiales reciclables que se pueden donar para ser reutilizados o enviados a empresas recicladoras. También separamos papel, cartón, vidrio, metal y plástico en contenedores diferenciados para que todos los usuarios puedan disponer de ellos para su correcto tratamiento. Los materiales reciclables son almacenados en un área especial hasta que son retirados por las empresas recicladoras.

Un ejemplo de la utilización de materiales regionales es la piedra Bariloche, propia de la Patagonia, que se encuentra colocada en el basamento de la terminal. Asimismo, para el revestimiento del acceso, se utilizó madera certificada de la región. El edificio se construyó, en su mayor parte, con materiales que se obtuvieron y fabricaron en la región (en un radio máximo de 800 km), o materiales reciclados, lo que minimizó las emisiones de CO2 asociadas. Por su parte, esta obra, como las de otros aeropuertos, genera empleo local, lo que contribuye también al desarrollo de las comunidades. En total, la obra de Comodoro Rivadavia implicó el trabajo de aproximadamente 850 empleados, entre personal de la constructora, de nuestra compañía, de empresas contratadas y de entes reguladores.

COMPROMETIDOS CON LA CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE VANGUARDIA.



→ OBRAS 2019



AEROPUERTO DE EZEIZA

+25.000
personas trabajan en Ezeiza

- Nuevo Hall B
- Nuevo parking multinivel
- Nuevo sistema vial
- Nuevo rodaje paralelo a cabecera 35
- Reorganización funcional de la PB de la Terminal A
- Adecuación Sector 1 para plataforma
- Acceso peatonal 5ta Avenida

LA OBRA DEL AEROPUERTO DE EZEIZA GENERÓ:

1800 PUESTOS DE TRABAJO DIRECTO

3600 PUESTOS DE TRABAJO INDIRECTO.



AEROPUERTO DE IGUAZÚ

- Nueva terminal de pasajeros
- Estacionamiento vehicular
- Repavimentación de pista y rehabilitación rodajes
- Balizamiento de pista
- Ampliación de plataforma comercial



AEROPUERTO DE CÓRDOBA

- Rehabilitación de Pista 18-36
- Nuevo sistema de balizamiento Pista 18-36
- Ampliación de parking



AEROPARQUE JORGE NEWBERY

+10.000
personas trabajan en Aeroparque

- Ampliación de la plataforma norte
- Balizamiento: nueva subestación eléctrica y sistemas de control



AEROPUERTO DE SAN FERNANDO

- Demolición Hangar RACA S.A.
- Desarrollo de red cloacal



AEROPUERTO DE SALTA

- Ampliación sala de embarque y áreas de control
- Ampliación parking



AEROPUERTO DE SAN JUAN

- Ampliación de plataforma
- Rehabilitación de pista
- Nueva terminal de pasajeros



AEROPUERTO DE CATAMARCA

- Normalización de márgenes de rodaje



AEROPUERTO DE LA RIOJA

- Nueva terminal de pasajeros



AEROPUERTO DE JUJUY

- Nueva terminal de pasajeros
- Estacionamiento vehicular y vialidades
- Nueva torre de control y edificio operativo
- Ampliación plataforma comercial



AEROPUERTO DE PALOMAR

- Nueva terminal de pasajeros



AEROPUERTO DE COMODORO RIVADAVIA

- Nueva terminal de pasajeros
- Estacionamiento vehicular
- Rehabilitación de pista, rodaje y plataforma
- Nuevo balizamiento



AEROPUERTO DE BARILOCHE

- Refuncionalización de la terminal de pasajeros



AEROPUERTO DE MAR DEL PLATA

- Refuncionalización terminal de pasajeros

CERTIFICACIÓN LEED DEL AEROPUERTO DE COMODORO RIVADAVIA

El Aeropuerto de Comodoro Rivadavia fue construido en línea con la certificación LEED (Leadership in Energy & Environmental Design) otorgada por el United State Green Building Council. En 2019 entregamos el total de la documentación solicitada para su certificación para ser aprobada a principios de 2020.

PUERTOS SECOS EN NUESTRAS SUCURSALES TCA

Este año creamos los "Puertos Secos" en nuestras sucursales. Son una zona de verificación aduanera alejada del puerto, que conecta vía terrestre o ferroviaria al puerto principal generando múltiples beneficios: reducción de costos logísticos, mayor seguridad y trazabilidad y mayor velocidad en la operativa. De esta manera se simplifican controles y se incrementa la vida de góndola del producto: por ejemplo, el negocio de limones en Tucumán se ha visto notoriamente favorecido por este funcionamiento.

CUMPLIMIENTO DEL TOTAL DE OBRAS PROYECTADAS

Entregamos los Planes Maestros de los aeropuertos y completamos el total de obras proyectadas de Aeropuertos Argentina 2000. Queda pendiente la incorporación de observaciones hechas por el ORSNA para su aprobación por el Directorio.

⁽²⁾ 2 de ellas finalizadas y 10 en ejecución al momento de publicación de este Reporte.



CASO

NUEVA TERMINAL DE PARTIDAS DE EZEIZA

Durante 2019 se erigió la mayor parte del edificio correspondiente a la nueva terminal de partidas de Ezeiza. La terminal será inaugurada durante el 2020 como una de la más modernas de Latinoamérica. Cuenta con 50.000 m², lo cual duplica el espacio destinado actualmente en las terminales de partidas A y C.

La obra se inició en 2017 e involucró a más de 850 personas y 47 empresas distribuidas entre trabajos de obra y planificación de las operaciones.

Las prestaciones incluidas en la nueva terminal significarán una revolución en cuanto a la tecnología utilizada en el proceso de embarque de pasajeros.

Entre ellas se encuentran 5 islas de check in, con un sistema de uso común que permitirá a cualquier aerolínea operar en cualquiera de los mostradores, lo que resulta en un uso más eficiente del espacio. Los mostradores se encontrarán identificados con las más modernas pantallas led en donde, además de identificar la información del vuelo, se presentará información de interés para el pasajero, como por ejemplo, el tiempo de espera de embarque y el clima, moneda y horarios del lugar de destino de ese vuelo.

La terminal contará con 130 mostradores de check in y 76 puestos de self check in. Además se instalaron 20 mostradores con máquinas de self bag drop, que permitirán auto gestionar el despacho de equipaje y 4 mostradores con máquinas de self baggage drop off situadas en la vereda de la terminal, que permitirán que los pasajeros que desciendan de un vehículo logren despachar su equipaje en menos

de 5 minutos, servicio que hace posible que los pasajeros tramiten su embarque de forma autónoma y así, se agilice el proceso de ingreso a pre embarque.

Adicionalmente, la terminal contará con mejoras en materia de seguridad entre las cuales se destacan 170 cámaras inteligentes de última generación que permitirán a la PSA mantenerla monitoreada las 24hs en toda su traza. Por otro lado, el equipaje despachado pasará hasta por 5 niveles de seguridad, incluyendo el escaneo a través de tomógrafos certificados por la TSA de Estados Unidos, para brindar la mayor garantía requerida para la aviación a nivel internacional. Este equipamiento aumentará la precisión y la velocidad de escaneo del equipaje.

Para el procesamiento del equipaje, se instaló un sistema de última generación que permitirá que desde cualquier mostrador de check in se pueda despachar equipaje hacia cualquier punto en plataforma. Esto brindará una mayor flexibilidad a la hora del check in a la vez que agilizará los tiempos de llegada del equipaje a plataforma.

Cabe destacar que esta terminal se alzará como modelo en materia de accesibilidad, ya que contará con circulaciones accesibles, sin desniveles y el recorrido completo hasta el sector de pre embarque se encontrará indicado con baldosas podotáctiles.



Durante los trabajos de construcción de esta obra, en septiembre de 2019 sucedió un incidente de público conocimiento, cediendo una pasarela de la obra por causas ajenas a la compañía. Desde Aeropuertos Argentina 2000 lamentamos profundamente lo sucedido y hemos acompañado a las familias de los involucrados brindando toda la asistencia necesaria.



CAPÍTULO

5

78



91



SEGURIDAD Y OPERACIÓN AEROPORTUARIA

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



SEGURIDAD OPERACIONAL

Desde el área de Seguridad Operacional trabajamos de manera sistémica con el fin de aplicar los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad Operacional, garantizando así las condiciones seguras de las operaciones aéreas en cada uno de los aeropuertos concesionados.

En tal sentido y con el fin de incrementar el compromiso de Aeropuertos Argentina 2000 con la seguridad, este año incluimos dicho compromiso entre los pilares de la estrategia corporativa.

Desde 2019 estamos trabajando con un plan del Plan de Fases de Obra y Seguridad Operacional (CSPP - Construction Safety and Phasing Plan), que tiene como finalidad contemplar las etapas de las obras que se ejecuten, responsabilidades, coordinaciones, afectaciones o restricciones en el aeropuerto y en las operaciones aéreas, procedimientos y evaluaciones de seguridad operacional, durante la ejecución de los trabajos en el Lado Aire. De esta forma, aseguramos los resultados deseados, sin degradar el nivel de seguridad operacional inherente a este tipo de actividades.

Además, con el fin de mantener los niveles aceptables de Seguridad Operacional, durante todo 2019 realizamos auditorías de seguridad operacional en seis aeropuertos.

EL AEROPUERTO DE MENDOZA FUE CERTIFICADO COMO AERÓDROMO QUE CUMPLE CON LOS ESTÁNDARES DE SEGURIDAD OPERACIONAL Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTABLECIDOS POR OACI.



CASO

CERTIFICACIÓN OACI (ORGANIZACIÓN AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL) EN MENDOZA

La Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) otorgó al Aeropuerto Internacional de Mendoza, El Plumerillo, el Certificado de Aeródromo, garantizando el cumplimiento de los estándares de Seguridad Operacional y Procedimientos Operativos establecidos por la OACI en lo que respecta a infraestructura, equipamiento y procedimientos operacionales.

De esta manera, el aeropuerto de Mendoza se convirtió en el 41° aeropuerto certificado de un total de 104 aeropuertos internacionales de la región.

Mendoza ahora forma parte del grupo de Aeropuertos Certificados de la región junto con Lima, Santiago de Chile y Quito, entre otros. Esto asegura que cumple con los más altos estándares internacionales sobre su diseño y operación, así como también sobre la capacitación del personal aeroportuario.

Para 2020 tenemos planificado conseguir esta certificación en los aeropuertos de Tucumán y Bariloche.



SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN

En 2019 desarrollamos un Programa de Seguridad del Explotador (PSE) que abarca aspectos fundamentales de Seguridad de la Aviación, incorporando un Plan de Control de Calidad Interno con el fin de mejorar el sistema de seguridad y comprobar la eficacia de las medidas adoptadas.

Además, confeccionamos procedimientos locales de seguridad teniendo en cuenta las particularidades de cada aeropuerto, y a la vez estandarizando los procesos. En este sentido, desarrollamos un tablero de comando de seguridad de la aviación, que permite efectuar un seguimiento detallado de los hallazgos detectados en las auditorías AVSEC realizadas por la PSA en los aeropuertos.

En relación con los circuitos cerrados de televisión (CCTV), instalamos nuevos sistemas en Río Grande, Río Gallegos, Resistencia, Puerto Madryn, Paraná, Palomar, San Luis, Río Cuarto, Posadas, San Rafael, Tucumán y Viedma; y realizamos mejoras en el CCTV del aeropuerto de Salta.



INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN POS DE UNA OPERACIÓN AEROPORTUARIA MÁS EFICIENTE Y SEGURA

Este año seguimos desarrollando e instalando nuevos sistemas para mejorar nuestras operaciones y seguridad. Entre ellos:

- Lanzamos la aplicación eROD Mobile –con la instalación para tablets y smartphones–, que permite el registro de incidentes y eventos en el lugar donde se producen, reduciendo los tiempos de notificación y tratamiento.
- Definimos la tecnología para analizar el flujo de pasajeros y el cálculo de demoras en filas, y la comenzamos a instalar en Ezeiza, con el proyecto de sumarla a Aeroparque en 2020.
- Compramos e instalamos la infraestructura para el traqueo de equipaje en Ezeiza.

Este año sumamos el concepto de seguridad como uno de los pilares de nuestra estrategia, mostrando así de forma explícita la relevancia que tiene para nosotros este tema en nuestras operaciones



CASO

NUEVA METODOLOGÍA PARA GESTIÓN DE PROGRAMACIONES

En 2019 implementamos una nueva metodología de trabajo para la gestión de programaciones de vuelos, orientada a mejorar la asignación de horarios en los aeropuertos congestionados del país (definidos por ANAC como “Aeropuertos de Interés”).

Esta metodología, alineada con las buenas prácticas internacionales, busca hacer uso eficiente de la infraestructura, evitando saturaciones y otorgando transparencia al proceso de asignación de horarios. Se trabaja en dos temporadas: Winter – invierno– y Summer –verano– (llamadas así internacionalmente, corresponden a estaciones del hemisferio norte) con un calendario de actividades publicado por IATA a nivel internacional que se utiliza para coordinar todos los aeropuertos congestionados del mundo. Allí se comunican las fechas de las distintas etapas de este proceso que involucra a explotadores aéreos, explotadores aeroportuarios y al ente coordinador denominado Responsable de Factibilidad Operativa (RFO) en Argentina.

Un aspecto muy importante de esta metodología es el establecimiento de criterios de decisión que permiten llevar adelante las asignaciones de los vuelos sobre la base de parámetros y objetivos. Además, cada aeropuerto declarado como “Aeropuerto de Interés” debe presentar su Declaración de Capacidad y Reglas Operativas, que son los parámetros que utilizan para analizar la factibilidad operativa según los distintos recursos del aeropuerto (Pista, Terminal y Plataforma), y son publicados por la Autoridad Aeronáutica para toda la industria.

Es importante destacar que desde 2019 un equipo técnico de Aeropuertos Argentina 2000 fue designado para el rol de RFO y llevar adelante la asignación de la primera temporada en Argentina, Winter 2019 en Aeroparque, y actualmente la temporada Summer 2020 en Aeroparque y Bariloche, con gran éxito.

→ PLAN DE NEUTRALIZACIÓN DE EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN

APLICAMOS UN PLAN DE EVACUACIÓN ESPECÍFICO EN CADA UNO DE NUESTROS AEROPUERTOS Y UN PLAN DE EMERGENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL (ANAC), QUE SON APROBADOS POR EL ORSNA.

Estos planes son una guía para empleados, proveedores y personas que trabajan en los aeropuertos para realizar una evacuación total o parcial con seguridad, preservando la integridad física de toda persona que se encuentre en el aeropuerto. Contemplan todas las situaciones críticas, como, por ejemplo, mal funcionamiento de aeronaves en vuelo; incendios estructurales; sabotaje, incluidas las amenazas de bomba; apoderamiento ilícito de aeronaves e incidentes en el aeropuerto, y abarcan consideraciones “Durante la Emergencia” y “Después de la Emergencia”.

Este año cumplimos con el cronograma establecido por el Organismo Regulador (ORSNA), actualizando los planes de los aeropuertos de San Fernando, Paraná, Resistencia, Termas de Río Hondo, La Rioja, San Luis, Santa Rosa, Tucumán, Villa Reynolds, El Palomar, Mar del Plata, Puerto Madryn, Río Gallegos y Río Grande.

De esta forma, a través de acciones de simulacros y capacitaciones a nuestros empleados y personas que trabajan en el ecosistema aeroportuario, ponemos a prueba la eficacia de los Planes de Prevención, Neutralización de Emergencias y Evacuación. Allí, analizamos los tiempos de reacción y respuesta de todos los actores implicados para lograr una buena integración multidisciplinaria que permita una intervención eficaz en caso de una emergencia, y desarrollamos informes con las fortalezas y oportunidades de mejora.

→ CENTROS DE CONTROL OPERACIONAL (CCO)

Desde 2018 contamos con Centros de Control Operacional en Ezeiza y Aeroparque que centralizan toda la información de los aeropuertos en un único sitio para mejorar el proceso de toma de decisiones.

Luego de ponerlos en funcionamiento en 2018, durante 2019 trabajamos en la definición de la estructura, objetivos e indicadores de desempeño con sus respectivas herramientas de medición.

En Aeroparque cargamos en la plataforma más de 6.200 novedades con toda la información relacionada con la operación diaria del aeropuerto, como por ejemplo: pedidos de mantenimiento, informes de sanidad, derrames en pista, entre otros. Así, bajamos el tiempo de respuesta de las áreas críticas en más de un 300 %. Además, implementamos un sistema de monitoreo y control de las cintas de equipaje (BHS) que visualiza con mayor rapidez las fallas en las cintas y permite con mayor prontitud la reasignación de recursos.

En Ezeiza comenzamos a desarrollar como proyecto la emisión de un Reporte Mensual de Novedades automático, donde se comparten diferentes KPI referidos a las novedades operativas del aeropuerto que permiten entender su comportamiento, analizar las fallas, proponer mejoras y perfeccionar la toma de decisiones. En 2019 se cargaron 14.781 novedades y logramos una reducción del tiempo de respuesta de 93 %. Desarrollamos un tablero que refleja toda la información de la operación pero de una forma más amigable, dinámica, práctica y portable (versión mobile) que permite buscar información de vuelos de manera inmediata, y colocando filtros según necesidad.

Otro de los avances en el CCO fue la centralización del sistema de los circuitos cerrados de televisión (CCTV) en ambos aeropuertos. Mediante el uso de cámaras se logró mejorar la supervisión y asignación de los trabajos, el ordenamiento del flujo de pasajeros y vehículos en las vialidades y el tiempo de respuesta en pedidos de sanidad de pasajeros y líneas áreas.

→ SEGURIDAD DE TCA

Este año comenzamos con un plan de modernización tecnológica y capacitación interna para cumplir con los estándares de seguridad de excelencia exigidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en el marco de la implementación del nuevo Programa Nacional de Seguridad de la Carga Aérea (PNSCA), que tiene como eje la seguridad física de los depósitos y la completa trazabilidad de la carga aérea. Su objetivo es intensificar la protección de la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita.

Para ello, implementamos un nuevo sistema de acreditaciones para los ingresos de personas a TCA, digitalizando el proceso de acreditación y el banco de datos resultante de este acorde con estándares nacionales e internacionales que regulan la materia. Se ha llevado a cabo la instalación de tres tótems interactivos y con lectores biométricos y documentales en el ingreso a TCA. A través de este nuevo sistema se cargan previamente los datos del ingresante, quien una vez presente en TCA coloca su DNI en un lector del tótem y este le emite un ticket con código QR en el cual figuran todos sus datos, con una foto del rostro (datos que a la vez son automáticamente digitalizados y guardados).

Esto ha permitido lograr celeridad para el ingreso de clientes, visitantes, despachantes de aduana, y un mayor control del flujo de personas que transitan diariamente en la Terminal con una herramienta más segura, moderna, amigable, limpia y profesional.

En este marco, los principales avances en TCA en materia de seguridad son:

- Optimización del sistema de seguridad de accesos a la Terminal de Carga Argentina con credenciales emitidas y aprobadas por la Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA).
- Control de accesos con huellas digitales e implementación de un plan de modernización que incluye la seguridad con videocámaras y biometría. Implementación de un sistema de comando y control de CCTV de TCA con tecnología actualizada.
- Inclusión de un sistema de seguridad adicional de PSA con un turno fijo dentro de TCA.
- Disponibilidad de un servicio adicional de bomberos de la PSA dentro de TCA.
- Se procesaron 123 solicitudes de imágenes de video de CCTV de TCA detectadas y resueltas, por carga aérea para clientes de empresas, compañías aéreas o de agentes de carga.

- Se detectaron 421 irregularidades de cargas aéreas mal declaradas y resueltas, entre las 54.554 guías ingresadas en el sector de exportación.
- Se gestionaron 387 irregularidades de explotadores aéreos relacionadas con el cumplimiento de normas AVSEC. Dichos explotadores aéreos han sido debidamente registrados y notificados.
- Se procesaron 202 errores subsanados dentro de los 1.902.603 bultos egresados en el sector de importación.

Dentro de las capacitaciones internas en materia de seguridad, ponemos el foco en el respeto por la persona y en las políticas de género, tanto hacia los guardias como hacia los empleados, clientes, personal de aduana que diariamente cumplen funciones en el predio de TCA. Además, el personal de seguridad es evaluado con un estudio del perfil de la persona cuando ingresa y luego de forma permanente.

Por su parte, la expansión del sector de exportación de productos perecederos de TCA ha demandado nuevos desafíos de seguridad, tanto física, electrónica, cibernética como de control de temperaturas de la carga aérea perecedera. Adicionalmente, personal de la Gerencia ha recibido capacitaciones a los fines de mantenerse actualizada (como el curso de AVSEC básico), así como también capacitaciones operativas de carga aérea como la dictada por IATA-Perecederos CEIV-FRESH en TCA en octubre de 2019.

COMPROMISO DE TCA COMO AGENTE ACREDITADO

Siguiendo las mejores prácticas internacionales, este año fuimos validados como “Agente Acreditado” en el marco del Plan Nacional de Seguridad en la Carga, trabajando en C-TPAT, y también en IATA CEIV para perecederos e industria farmacéutica. Para poder tener el carácter de “Agente Acreditado” compramos una mayor cantidad de escáneres de carga aérea doble vista y modernos sistemas adicionales de control y escaneo de la carga aérea. Instalamos y acondicionamos cabinas estériles y exclusivas para la utilización de Equipos Detectores de Trazas y Vapores explosivos (ETD Ion Scan DT600).

Estos dos equipos detectores de trazas adquiridos resultan esenciales para su utilización permanente ya que evitan requerir el método adicional o alternativo de inspección, el equipo “ION SCAN DT 500”, propiedad de la Policía de Seguridad Aeroportuaria, el cual tenía un elevado costo de alquiler.



CAPÍTULO

6

92

101



GESTIÓN CON PROVEEDORES

Establecemos alianzas estratégicas con nuestros proveedores, con foco en productos y servicios de origen nacional, ya que entendemos que la calidad de nuestro servicio nace también de nuestras compras.



COMPROMISO CON LO LOCAL

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

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

Nuestros principales proveedores se dividen en siete grandes grupos:

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

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

CAPACITAMOS A PROVEEDORES EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD.



NUESTROS PROVEEDORES



2.095
PROVEEDORES



82%
DE GASTOS A PROVEEDORES LOCALES

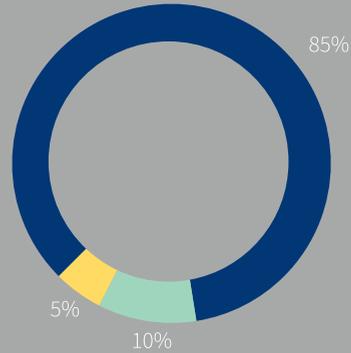


9,8%
CRECIMIENTO DE CANTIDAD DE PROVEEDORES



77,9%
PROVEEDORES PYMES

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR FACTURACIÓN



- 1827 proveedores
Hasta \$6.009.000
- 167 proveedores
Hasta \$6.009.000 y \$33.000.000
- 101 proveedores
Más de \$33.000.000

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR FACTURACIÓN

EZE

83,1%
465 proveedores
Hasta \$6.009.000

11,8%
51 proveedores
Entre \$6.009.000 y
\$33.000.000

5,1%
46 proveedores
Más de \$33.000.000

AEP

3,8%
264 proveedores
Hasta \$6.009.000

10,2%
33 proveedores
Entre \$6.009.000 y
\$33.000.000

86%
419 proveedores
Más de \$33.000.000

NORESTE

6,7%
200 proveedores
Hasta \$6.009.000

21,9%
20 proveedores
Entre \$6.009.000 y
\$33.000.000

71,4%
7 proveedores
Más de \$33.000.000

SUR

4,5%
330 proveedores
Hasta \$6.009.000

8%
21 proveedores
Entre \$6.009.000 y
\$33.000.000

87,5%
13 proveedores
Más de \$33.000.000

OESTE

7,9%
299 proveedores
Hasta \$6.009.000

11%
17 proveedores
Entre \$6.009.000 y
\$33.000.000

81,1%
12 proveedores
Más de \$33.000.000

TCA

13,6%
258 proveedores
Hasta \$6.009.000

20,4%
23 proveedores
Entre \$6.009.000 y
\$33.000.000

66%
7 proveedores
Más de \$33.000.000

CANTIDAD DE PROVEEDORES

562 EZE (+39,8% VS 2018)
316 AEP (+39,8% VS 2018)
328 NORESTE (+72,6% VS 2018)
227 SUR (+21,4% VS 2018)
364 OESTE (+42,2% VS 2018)
288 TCA (+14,29% VS 2018)

CANTIDAD DE PROVEEDORES PYMES

48,4% EZE (-29,2% VS 2018)
59,5% AEP (-10,9% VS 2018)
62,6% NORESTE (+9,8% VS 2018)
63% SUR (+10% VS 2018)
60,9% OESTE (-1,5% VS 2018)
89,8% TCA (+1,7% VS 2018)

GASTOS A PROVEEDORES LOCALES

73,3% EZE (-8,4% VS 2018)
90,2% AEP (-5,3% VS 2018)
94,8% NORESTE (+14,8% VS 2018)
95,5% SUR (+15,2% VS 2018)
92,2% OESTE (-2,3% VS 2018)
86,8% TCA (-1,7% VS 2018)

→ SELECCIÓN DE PROVEEDORES

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

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

Desde el Portal ofrecemos canales de diálogo y comunicación con nuestros proveedores para agilizar los tiempos y abordar dudas o comentarios acerca del procedimiento. Principalmente nos comunicamos con nuestros proveedores por teléfono y correo electrónico, además de la web.

Para garantizar la confidencialidad y privacidad de la información, a todos los proveedores se les hace firmar un Término de Confidencialidad y se incluye una Cláusula de Confidencialidad en el contrato antes de ser dados de alta como proveedores.

CONTAMOS CON UN PORTAL DE PROVEEDORES
QUE APORTA TRANSPARENCIA EN EL PROCESO DE
INCORPORACIÓN DE NUEVOS PROVEEDORES.



COMPRAS SUSTENTABLES

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

→ EVALUACIÓN

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

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

ALCANCE DE PROVEEDORES DENTRO DEL SICOP



18.066

CONTRATISTAS/PERMISIONARIOS
+469,9% VS 2018



61.942

VEHÍCULOS/MAQUINARIAS MÓVILES
+940,8% VS 2018



264.737

PERSONAS
+611,4% VS 2018

ALCANCE DE PROVEEDORES DENTRO DEL SISTEMA INTEGRAL PARA CONTROL DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS (SICOP) / DATOS 2019 POR UN ⁽¹⁾

	EZE	AEP	NORESTE	SUR	OESTE
CONTRATISTAS / PERMISIONARIOS	2.881	2.214	4.105	3.530	5.336
VEHÍCULOS / MAQUINARIAS MÓVILES	5.670	5.410	15.615	15.377	19.870
PERSONAS	28.956	25.801	67.878	58.914	83.188

(1) Algunos Contratistas / Permisionarios brindan servicios en más de una UN simultáneamente

→ CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Contamos con un Código de Ética y Conducta de Aeropuertos Argentina 2000 para fomentar el cumplimiento por parte de nuestros proveedores de altos estándares de ética, condiciones de trabajo digno, seguridad laboral y respeto por los derechos humanos y el ambiente.

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

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





CAPÍTULO

7

102



133



PÚBLICO INTERNO

Acompañamos a nuestros empleados para potenciar su desarrollo y formar equipos de trabajo que respondan a las necesidades del negocio, en un marco de un clima laboral seguro y saludable dentro de un ámbito de libertad y respeto.



NUESTRO EQUIPO

NUESTRO PROPÓSITO ES FACILITAR LA CONEXIÓN DE PERSONAS, BIENES Y CULTURAS PARA CONTRIBUIR A UN MUNDO MEJOR.

PÚBLICO INTERNO

2.627
EMPLEADOS

7
DE CRECIMIENTO DE LA DOTACIÓN

\$4.315.097.269
PAGO EN SUELDOS Y CARGAS SOCIALES
+63,7% VS 2018

47%
DE LAS POSICIONES CUBIERTAS POR BÚSQUEDAS INTERNAS

46.782
DE FORMACIÓN

6
EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD³

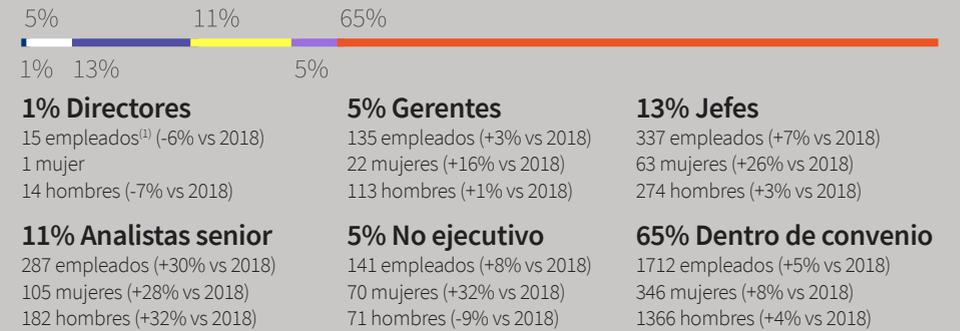


(3) 2 empleados trabajan en TCA y 5 en las Unidades de Servicios.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA



DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN



DISTRIBUCIÓN POR EDAD



DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO



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

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



DISTRIBUCIÓN POR UNIDADES DE NEGOCIO (UN)



557 empleados

163 mujeres
394 hombres

\$821.629.305

pago en sueldos y cargas sociales

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA

1 directores ⁽¹⁾

1 hombre

20 gerentes

2 mujeres / 18 hombres

60 jefes

7 mujeres / 53 hombres

56 analistas senior

18 mujeres / 38 hombres

15 no ejecutivos

9 mujeres / 6 hombres

405 dentro de convenio

127 mujeres / 278 hombres

DISTRIBUCIÓN POR EDAD

108 menos de 30 años

61 mujeres / 47 hombres

363 entre 30 y 50 años

93 mujeres / 270 hombres

86 más de 50 años

9 mujeres / 77 hombres

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO

556 permanente

394 mujeres / 162 hombres

1 tiempo determinado

1 hombre



375 empleados

88 mujeres
287 hombres

\$558.481.119

pago en sueldos y cargas sociales

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA

1 directores ⁽¹⁾

1 hombre

12 gerentes

2 mujeres / 10 hombres

53 jefes

9 mujeres / 44 hombres

18 analistas senior

7 mujeres / 11 hombres

6 no ejecutivos

2 mujeres / 4 hombres

285 dentro de convenio

68 mujeres / 217 hombres

DISTRIBUCIÓN POR EDAD

93 menos de 30 años

46 mujeres / 47 hombres

237 entre 30 y 50 años

40 mujeres / 197 hombres

45 más de 50 años

2 mujeres / 43 hombres

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO

372 permanente

87 mujeres / 285 hombres

3 tiempo determinado

1 mujer / 2 hombres



578 empleados

51 mujeres
527 hombres

\$1.000.039.580

pago en sueldos y cargas sociales

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA

1 directores ⁽¹⁾

1 hombre

6 gerentes

1 mujer / 5 hombres

40 jefes

5 mujeres / 35 hombres

19 analistas senior

11 mujeres / 8 hombres

6 no ejecutivos

2 mujeres / 4 hombres

506 dentro de convenio

32 mujeres / 474 hombres

DISTRIBUCIÓN POR EDAD

44 menos de 30 años

6 mujeres / 38 hombres

397 entre 30 y 50 años

37 mujeres / 360 hombres

137 más de 50 años

8 mujeres / 129 hombres

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO

564 permanente

51 mujeres / 513 hombres

14 tiempo determinado

14 hombres

NORESTE

238 empleados

53 mujeres
185 hombres

\$324.830.831

pago en sueldos y cargas sociales

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA

1 directores ⁽¹⁾

1 hombre

14 gerentes

3 mujeres / 11 hombres

28 jefes

5 mujeres / 23 hombres

5 analistas senior

2 mujeres / 3 hombres

3 no ejecutivos

2 mujeres / 1 hombre

187 dentro de convenio

41 mujeres / 146 hombres

DISTRIBUCIÓN POR EDAD

25 menos de 30 años

8 mujeres / 17 hombres

177 entre 30 y 50 años

41 mujeres / 136 hombres

36 más de 50 años

4 mujeres / 32 hombres

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO

236 permanente

53 mujeres / 183 hombres

2 tiempo determinado

2 hombres

SUR

203 empleados

49 mujeres
154 hombres

\$319.102.169

pago en sueldos y cargas sociales

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA

1 directores ⁽¹⁾

1 hombre

14 gerentes

1 mujer / 13 hombres

32 jefes

4 mujeres / 28 hombres

6 analistas senior

4 mujeres / 2 hombres

3 no ejecutivos

2 mujeres / 1 hombres

147 dentro de convenio

38 mujeres / 109 hombres

DISTRIBUCIÓN POR EDAD

34 menos de 30 años

7 mujeres / 27 hombres

127 entre 30 y 50 años

37 mujeres / 90 hombres

42 más de 50 años

5 mujeres / 37 hombres

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO

293 permanente

49 mujeres / 154 hombres

OESTE

236 empleados

48 mujeres
188 hombres

\$327.997.018

pago en sueldos y cargas sociales

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA

1 directores ⁽¹⁾

1 hombre

18 gerentes

1 mujer / 17 hombres

36 jefes

6 mujeres / 30 hombres

5 analistas senior

3 mujeres / 2 hombres

2 no ejecutivos

2 mujeres

174 dentro de convenio

36 mujeres / 138 hombres

DISTRIBUCIÓN POR EDAD

40 menos de 30 años

9 mujeres / 31 hombres

156 entre 30 y 50 años

37 mujeres / 119 hombres

40 más de 50 años

2 mujeres / 38 hombres

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO

236 permanente

48 mujeres / 188 hombres

→ GENERACIÓN DE EMPLEO

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

En relación con las búsquedas externas, comunicamos las novedades de nuevas contrataciones desde la red social LinkedIn de Aeropuertos Argentina 2000, utilizamos portales de empleos como Bumeran, Zonajobs, Computrabajo, y participamos de foros de Recursos Humanos, como el Foro de Capital Humano 2019, donde compartimos experiencias con grandes empresas, y ferias de empleo universitarias de la Universidad de Buenos Aires (UBA), la Universidad Tecnológica Argentina (UTN), la Universidad Nacional de San Martín (UNSAM), la Universidad de San Andrés (UdeSA), la Universidad Austral y la Feria de Empresas online de Bumeran. Durante el año recibimos más de 24.000 currículums.

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



PROGRAMA DE JÓVENES PROFESIONALES

En 2019 lanzamos por primera vez el “International Trainee Programme” con el fin de atraer, retener y desarrollar a jóvenes de alto potencial y con pasión por la industria en los aeropuertos del grupo. En este programa participan distintos aeropuertos de Corporación América Airports (CAAP), entre ellos Argentina, Brasil, Uruguay y Ecuador. Este año recibimos 12.000 candidatos en la región, de los cuales contratamos ocho pasantes en nuestro país, quienes contaron con capacitación, entrenamiento en el puesto de trabajo con seguimiento por parte de un tutor por cada asignación y un mentor durante el año, y una experiencia multicultural con la posibilidad de trabajar con líderes y referentes de otro país.

NUEVOS EMPLEADOS

323
NUEVOS EMPLEADOS

0,12
TASA DE CONTRATACIONES¹

POR GÉNERO

37% Mujeres
119 empleados
0,04 tasa de contratación

63% Hombres
204 empleados
0,07 tasa de contratación

POR EDAD

35% Hasta 30 años
114 empleados
0,04 tasa de contratación

60% De 30 a 50 años
192 empleados
0,07 tasa de contratación

5% Más de 50 años
17 empleados
0,006 tasa de contratación

POR REGIÓN

71% CABA y GBA
229 empleados
0,08 tasa de contratación

29% Interior del país
94 empleados
0,03 tasa de contratación

ROTACIÓN DEL PERSONAL

148
BAJAS DE EMPLEADOS

0,0563
TASA DE ROTACIÓN²

POR GÉNERO

24% Mujeres
35 empleados
0,0133 tasa de contratación

76% Hombres
113 empleados
0,0430 tasa de contratación

POR EDAD

21% Hasta 30 años
31 empleados
0,0118 tasa de contratación

53% De 30 a 50 años
78 empleados
0,0297 tasa de contratación

26% Más de 50 años
39 empleados
0,0148 tasa de contratación

POR REGIÓN

76% CABA y GBA
112 empleados
0,0426 tasa de contratación

24% Interior del país
36 empleados
0,0137 tasa de contratación

↑ 175
PERSONAS DE CRECIMIENTO NETO DE LA DOTACIÓN

104
PROMOCIONES INTERNAS

47%
DE LAS POSICIONES CUBIERTAS POR BÚSQUEDAS INTERNAS

DISTRIBUCIÓN POR UN

NUEVOS EMPLEADOS CONTRATADOS	EZE		AEP		NORESTE		SUR		OESTE		TCA	
	ALTAS	TASA	ALTAS	TASA	ALTAS	TASA	ALTAS	TASA	ALTAS	TASA	ALTAS	TASA
TOTAL	69	0,026	51	0,019	32	0,012	35	0,013	33	0,013	28	0,011
POR GÉNERO												
Femenino	30	0,011	25	0,010	7	0,003	9	0,003	6	0,002	7	0,003
Masculino	39	0,015	26	0,010	25	0,010	26	0,010	27	0,010	21	0,008
POR EDAD												
Hasta 30 años	20	0,008	25	0,010	13	0,005	6	0,002	13	0,005	12	0,005
De 30 a 50 años	43	0,016	25	0,010	18	0,007	26	0,010	19	0,007	16	0,006
Mas de 50 años	6	0,002	1	0,000	1	0,000	3	0,001	1	0,000	0	0

Altas: Cantidad de nuevos empleados contratados

Tasa (Tasa de contrataciones): Altas / Total de empleados

ROTACIÓN DEL PERSONAL	EZE		AEP		NORESTE		SUR		OESTE		TCA	
	BAJAS	TASA	BAJAS	TASA	BAJAS	TASA	BAJAS	TASA	BAJAS	TASA	BAJAS	TASA
TOTAL	27	0,0103	25	0,0095	12	0,0046	10	0,0038	14	0,0053	32	0,0122
POR GÉNERO												
Femenino	8	0,0030	8	0,0030	2	0,0008	3	0,0011	3	0,0011	1	0,0004
Masculino	19	0,0072	17	0,0065	10	0,0038	7	0,0027	11	0,0042	31	0,0118
POR EDAD												
Hasta 30 años	9	0,0034	6	0,0023	3	0,0011	2	0,0008	6	0,0023	2	0,0008
De 30 a 50 años	14	0,0053	18	0,0069	6	0,0023	7	0,0027	7	0,0027	5	0,0019
Mas de 50 años	4	0,0015	1	0,0004	3	0,0011	1	0,0004	1	0,0004	25	0,0095

Baja: Cantidad de bajas

Tasa (Tasa de rotación): Bajas / Total empleados



GESTIÓN DEL TALENTO INTERNO

→ CAPACITACIÓN



46.782

HORAS DE FORMACIÓN



17,80

HORAS DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO

En 2019 rediseñamos la propuesta de aprendizaje en Aeropuertos Argentina 2000. Buscamos aprender, crecer y superarnos y por eso cada uno de los empleados es dueño de su propio aprendizaje.

Creamos tres escuelas que engloban la oferta de capacitación técnica para aquellos roles operativos que tienen necesidades específicas: Escuela de Gestión Operativa, Escuela de Cargas y Escuela de Experiencia del Cliente. En este marco, trabajamos en programas específicos respondiendo a las necesidades internas; entre ellos destacamos como novedad el programa de formación técnica en conjunto con la UTN y los programas de Atención al Cliente.

Además, lanzamos las Becas “Mi Aeropuerto”, con alcance a todos los empleados que cumplan con los requisitos y quieran cursar una carrera de posgrado. En 2019 otorgamos 18 becas internas.



**BUSCAMOS APRENDER,
CRECER Y SUPERARNOS
Y POR ESO CADA UNO
DE LOS EMPLEADOS ES
DUEÑO DE SU PROPIO
APRENDIZAJE.**



CASO
**PROGRAMA
MI APRENDIZAJE**

Este año lanzamos una nueva propuesta de capacitación a través del programa Mi Aprendizaje, con más de 35 cursos de habilidades (Negociación, Innovación, Presentaciones Orales, Análisis de Datos, Gestión de Proyectos, Atención al Cliente, Pensamiento Lateral, entre otros) alineados con nuestros cuatro ejes estratégicos y enfocados en nuestro propósito y ambición.

Para su implementación, cada uno de los empleados completó su propio Plan de Aprendizaje y reflexionó sobre sus habilidades actuales y los desafíos que tiene por delante, para diseñar un plan que se ajuste a sus intereses y necesidades personales.



Escuela de
**Experiencia
del Cliente**



Escuela de
**Gestión
Operativa**



Escuela de
Cargas

Como resultado de este Plan, a lo largo del año realizamos cursos de habilidades en donde invitamos a quienes se identificaron en cada una de ellas dentro de sus propios intereses de formación, logrando que la formación en Aeropuertos Argentina 2000 sea a medida y de impacto para el crecimiento de nuestros equipos.

LABORATORIO DE INNOVACIÓN “EL HANGAR”

Con el objetivo de seguir propiciando el desarrollo de nuestros empleados y en línea con nuestro valor de coraje para innovar, en 2019 lanzamos dos nuevas ediciones de “El Hangar” para los empleados de Buenos Aires, con base en Aeroparque, y una edición en Mendoza:

- El “Hangar Generación 1”: fue organizado en Aeroparque en su formato original de cuatro etapas distribuidas en tres meses, y contó con 21 participantes a lo largo de todo el proceso.
- El “Hangar Federal” se llevó adelante en la provincia de Mendoza, enfocado exclusivamente en colaboradores del interior del país, contó con 21 participantes y tuvo una duración de cinco días.
- Por otra parte, organizamos el “Hangar de Directores”: contó con la participación del staff directivo de la compañía y, mediante una modalidad reducida de un día, se generaron prototipos que luego fueron testeados en preembarque.

Trabajamos junto con la consultora Cooperativa Mental, con una propuesta de trabajo para formarlos en pensamiento disruptivos y generar nuevas ideas y propuestas para nuestros aeropuertos.

Los participantes convirtieron las ideas desarrolladas en prototipos, que llevaron nuevamente al aeropuerto para probarlas con pasajeros. Este año desarrollamos el primer prototipo de Puertateiment, una idea surgida en el primer laboratorio de innovación en 2018. La propuesta se basa en crear una plataforma de entretenimiento de juegos en las puertas de embarque que estimule el entretenimiento de los pasajeros y la socialización. Por eso se desarrolló el primer prototipo sobre el cual se realizaron testeos e iteraciones a lo largo de dos meses en puertas de embarque de Aeroparque y se obtuvieron valiosos aprendizajes y contribuciones para el proyecto.

Como cierre, presentaron todos los resultados a los Directores de la Compañía.

FORMACIÓN DE LÍDERES

Seguimos formando a nuestros líderes para transformar a través de ellos nuestra cultura y así alcanzar los mejores resultados para el negocio. En 2019, 473 líderes (100 % de los Gerentes, Administradores y Jefes de todas las Unidades de Negocio y de Servicio al Negocio) participaron del programa Soy Anfitrión con 5.932 horas de capacitación.

En el caso de los Gerentes, el foco principal fue continuar profundizando sus habilidades como líderes a fin de potenciar su desarrollo personal y profesional. Para ello, trabajamos en conjunto con una consultora experta en un programa de Multiplicadores, en donde el líder es quien toma decisiones basadas en los resultados de negocio y el desarrollo de los miembros de su equipo.

Para los mandos medios, este año organizamos encuentros en Buenos Aires, Mendoza y Córdoba, alcanzando el 100 % de los empleados de esta categoría. En estos encuentros brindamos herramientas de liderazgo de equipos y de comunicación, se acompañó además a los líderes en el lanzamiento de diferentes procesos, buscando la mejor forma de ponerlos en marcha con sus equipos.





CASO

WOMEN IN AVIATION, TRAVEL & TOURISM

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

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

Durante el lanzamiento, en marzo de 2019, contamos con el apoyo de ACI World y del World Economic Forum. En el encuentro participó la consultora Willis Towers Watson, que presentó los resultados de un estudio de mercado sobre el desarrollo profesional de las mujeres en la industria. Además, contamos con algunas CEO y líderes mujeres del sector corporativo, público y académico, quienes compartieron su recorrido profesional y la gestión del desarrollo profesional con foco en la diversidad.

En el marco de esta iniciativa lanzamos las becas Women in Aviation, Travel & Tourism junto con la Universidad de San Andrés para potenciar el desarrollo de las mujeres del sector. Hubo 34 postulaciones para Programas de Educación Ejecutiva, y 16 para el Executive MBA.

Con el objetivo de trabajar también en el desarrollo de futuras profesionales, lanzamos en agosto de 2019 una beca completa para la carrera de Ingeniería junto con la Universidad Austral, con el objetivo de seguir fomentando la elección de jóvenes a carreras STEM (por las siglas en inglés de Science, Technology, Engineering y Mathematics). Invitamos a que se postulen jóvenes que estuvieran cursando los dos últimos años de secundario y a las egresadas 2018. Recibimos 58 postulaciones de nueve provincias del país⁽¹⁾, de las cuales ocho fueron seleccionadas por el análisis de un caso para participar de la evaluación final, y finalmente fueron tres las ganadoras: una por la beca completa para la carrera de Ingeniería y dos que serán Gerentes Generales por un día en los aeropuertos de sus provincias participando de una experiencia única para conocer el detrás de escena de nuestros aeropuertos.



(1) Buenos Aires, Mendoza, Tucumán, Salta, Neuquén, Córdoba, Chubut, Santa Cruz y Corrientes.

RESULTADOS DE CAPACITACIÓN A NUESTROS EMPLEADOS

299
CURSOS DICTADOS
-3% VS 2018

46.782
HORAS DE CAPACITACIÓN
+10% VS 2018

2032
PERSONAS CAPACITADAS
+17% VS 2018

17,80%
PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO

Principales cursos dictados en 2019:

- 235 horas en curso de RCP
- 2.116 horas en cursos de inglés
- 92 horas en cursos de portugués
- 30 horas en cursos de italiano
- 288 horas en cursos de lengua de señas
- 94 horas del curso de debidas diligencias de proveedores
- 988 horas de capacitación en el Programa de integridad
- 184 horas cursos de informática en TCA

EZE
92 cursos dictados
464 personas capacitadas
9930 horas de capacitación
17,85% promedio de horas por empleado

AEP
95 cursos dictados
285 personas capacitadas
8177 horas de capacitación
21,8% promedio de horas por empleado

NORESTE
36 cursos dictados
135 personas capacitadas
2816 horas de capacitación
11,73% promedio de horas por empleado

SUR
45 cursos dictados
123 personas capacitadas
3512 horas de capacitación
17,30% promedio de horas por empleado

OESTE
71 cursos dictados
213 personas capacitadas
7344 horas de capacitación
31,25% promedio de horas por empleado

TCA
48 cursos dictados
502 personas capacitadas
6928 horas de capacitación
11,79% promedio de horas por empleado

CORPORATIVO
87 cursos dictados
310 personas capacitadas
8075 horas de capacitación
18,39% promedio de horas por empleado

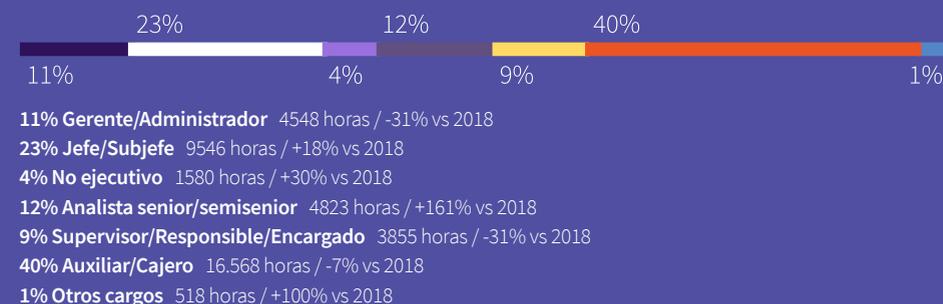
DISTRIBUCIÓN DE HORAS DE CAPACITACIÓN

PRESENCIAL

POR GÉNERO



POR CATEGORÍA

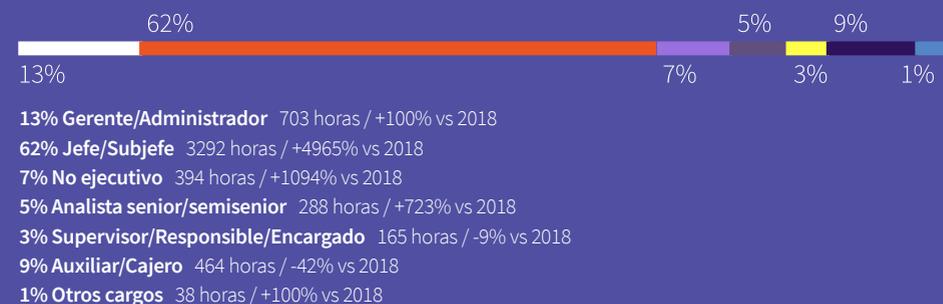


PLATAFORMA E-LEARNING

POR GÉNERO



POR CATEGORÍA



→ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

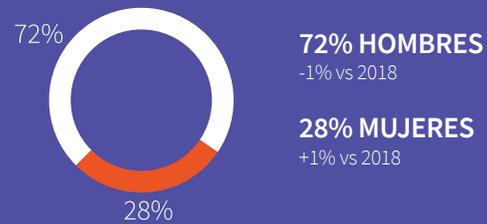
Este año finalizamos un ciclo completo del nuevo proceso de Gestión del Desempeño, en el que cada uno de los empleados fuera de convenio define objetivos individuales que son aprobados por su líder al comienzo del año y son evaluados por ellos al final del periodo. En algunos casos, dependiendo del área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

Además, esta herramienta se complementa con una evaluación de comportamientos de acuerdo con una mesa de calibración del equipo de líderes de cada Unidad de Negocio. De esta forma, los empleados son evaluados sobre la base de sus objetivos, y también según los valores corporativos y sus competencias. Estos aspectos impactan directamente en la remuneración variable de cada uno.

En el caso de los empleados dentro de convenio, en 2019 sumamos una evaluación del cumplimiento de las responsabilidades y la forma en la cual desarrollan sus acciones, respondiendo como en el caso del programa “Mi desempeño” al “qué” y “cómo” se desempeñan en sus puestos.

EMPLEADOS BAJO PROGRAMA “MI DESEMPEÑO”

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO ⁽¹⁾



DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL



(1) En el caso del personal dentro de convenio, los plazos de este proceso no han finalizado al cierre de este Reporte.



→ GESTIÓN DEL CLIMA

Con el fin de construir juntos un buen clima laboral, implementamos por tercer año consecutivo la Encuesta de Clima Great Place to Work. Este año participaron 2.527 empleados, el 81 % de la compañía, y subimos 9 puntos respecto del resultado de 2018, alcanzando los 69 puntos en 2019. Esta herramienta es complementada con focus groups para profundizar, desde la perspectiva cualitativa, el entendimiento de los resultados cuantitativos que surgen de la encuesta de clima.

→ PROGRAMA DE BENEFICIOS

Con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestra gente, considerando siempre la etapa de vida de cada colaborador, ofrecemos diferentes beneficios. Entre ellos, acompañamiento en momentos especiales como son los nacimientos o casamientos, Día del Niño en el cual los empleados de las UN pudieron elegir en la plataforma digital un regalo para sus hijos, y apoyo en el proceso de jubilación.

En esa línea, puntualmente en lo que refiere a la finalización del contrato de trabajo, contamos con una consultoría externa que acompaña en la tramitación del beneficio jubilatorio de aquellas personas que cuentan con los requisitos para obtenerlo.

Por su parte, las celebraciones son una parte muy importante del clima interno y del bienestar. Por eso, fomentamos acciones que promuevan la interconexión con el otro, el conocerse y reconocerse en los demás. En este marco, y enfocados en seguir fortaleciendo nuestra cultura del compromiso, organizamos distintos tipos de encuentros y eventos. Entre ellas, destacamos: la Fiesta de los Chicos, Torneos deportivos, Festejo de fin de año, Pascuas, Día de la Asistente Ejecutiva y Prode Copa América / Mundial.

Además, ofrecemos otros beneficios como por ejemplo:

- Máquinas de snacks y gaseosas, y entrega de viandas para personal del Aeropuerto Internacional de Ezeiza y Aeroparque Jorge Newbery.
- Horarios flexibles que gestiona cada colaborador con su jefe directo.
- Plataforma flexible de útiles para empleados con hijos en edad de jardín (2 años) hasta secundario (18 años).
- Sorteos de entradas para diferentes eventos.
- Abono de guardería para los niños desde los 45 días hasta los 4 años de edad de todo el personal de la compañía.
- Teléfono celular.
- Descuentos especiales en Duty Free, Shop Gallery, telefonía, locales de gastronomía y servicios de transporte.

ACOMPañAMIENTO A MADRES Y PADRES

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

100 % FUE LA TASA DE RETENCIÓN DE EMPLEADOS POSMATERNIDAD Y PATERNIDAD.

CANTIDAD DE EMPLEADOS	TOTAL		EZE		AEP		NORESTE		SUR		OESTE		TCA	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento	16	43	7	9	2	4	0	1	1	5	3	4	1	20
Empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2019 y cuya licencia inició en 2019	11	43	6	9	2	4	0	1	1	5	3	4	1	20
Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2019 y continúan de licencia al 31/12/2019	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de regreso al trabajo	68 %	100 %	86 %	100 %	100 %	100 %	0	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Empleados que regresaron al trabajo durante 2019 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2017 o 2018)	5	2	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Empleados que regresaron al trabajo durante 2019 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2017 o 2018) y permanecieron 12 meses en el empleo	5	2	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	20
Tasa de retención	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %



→ COMUNICACIÓN INTERNA

Nuestra estrategia de comunicación interna está enfocada en que cada miembro del equipo sea el protagonista de las iniciativas en las cuales forma parte. Por eso, a la hora de compartir logros de algún área lo hacemos a través de ellos, para que este espacio también sirva como reconocimiento por su desempeño. Para alcanzar a la mayor cantidad de empleados, las comunicaciones son segmentadas según los públicos con el objeto de tener un mayor impacto. Utilizamos principalmente canales como mails, Intranet, WhatsApp y carteleras digitales.

ENCUENTRO DE LÍDERES

Organizamos de nuevo este espacio de comunicación para Gerentes y Administradores, que se lleva a cabo dos veces por año, en mayo y en noviembre, con el propósito de alinear objetivos, compartir buenas prácticas de trabajo, presentar los proyectos clave de la empresa y comunicar los principales logros obtenidos. En 2019 participaron 130 Gerentes, Administradores y Directores de Aeropuertos Argentina 2000.

Posteriormente, el material trabajado en los encuentros es entregado a cada líder para que pueda presentarlo en su equipo, y de esta manera mantener siempre una comunicación transparente, alineada y fluida, y generar un mayor entendimiento de los resultados y logros de la empresa por parte de todos los empleados.

A partir del impacto que tuvieron los Encuentros de Líderes desarrollados, lo replicamos en cada Unidad de Negocio, multiplicando estos espacios en donde repasamos los desafíos y logros de cada una de las unidades.

Lucas Rudi

Experiencia

R + ACTITUD DE SERVICIO

MiAeropuerto



→ COMPENSACIONES

Nuestra Política de Remuneración Variable tiene como objetivo premiar el logro de resultados y el desempeño superior en línea con nuestros valores con el fin de promover el mérito y el fortalecimiento de una cultura de resultados.

Al igual que en 2018, este año seguimos monitoreando los roles fuera de convenio con el asesoramiento de consultoras externas, con la vigencia de la estructura salarial por bandas, de esta manera podemos gestionar las remuneraciones de una manera competitiva según el mercado y equitativa dentro de la compañía.

Para asegurar la homologación respecto del mercado nos basamos en la descripción del rol considerando sus responsabilidades. Para obtener mayor información comparable utilizamos el sistema de valuación de puestos que nos provee una consultora externa.

PREMIAMOS EL LOGRO DE RESULTADOS Y EL DESEMPEÑO SUPERIOR.

→ RELACIÓN CON SINDICATOS

DURANTE 2019 NO SE REALIZARON INTERRUPCIONES DEL SERVICIO PÚBLICO DEBIDO A CONFLICTOS GREMIALES.

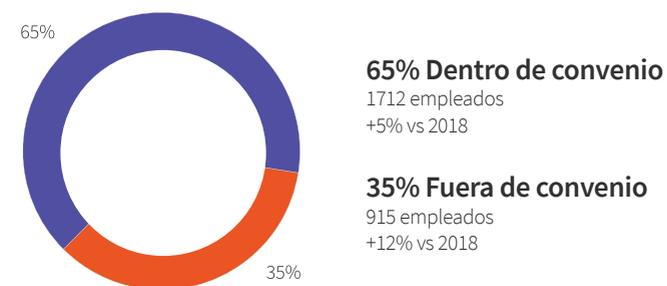
Aeropuertos Argentina 2000 tiene firmado desde 2015 un Convenio Colectivo de Empresa con la Unión de Personal Civil de la Nación (UPCN) y la Asociación Personal Aeronáutico (APA) que rige las relaciones colectivas. Esto incluye reuniones periódicas, negociaciones paritarias, interconsultas permanentes con el espíritu de mantener relaciones fluidas con las asociaciones sindicales que agrupan a nuestros trabajadores.

Así, mantenemos un diálogo constante desde la Dirección de Recursos Humanos, la Gerencia de Relaciones Laborales y eventualmente, en la medida de las necesidades, con Directores y Gerentes de las Unidades relacionadas. Además, las Unidades de Negocio cuentan con referentes de Recursos Humanos que son los interlocutores cotidianos de los representantes gremiales que actúan en los distintos aeropuertos.

Nuestra filosofía busca acompañar las distintas etapas de las carreras de nuestros trabajadores. Además, partiendo de la premisa de que nuestra comunidad de trabajadores cuenta con muchos años de antigüedad, el Convenio Colectivo de Trabajo prevé el otorgamiento de una gratificación a aquellos trabajadores que alcanzan el beneficio jubilatorio que toma como parámetro los años de servicio en la empresa, que va desde 5 hasta 10 salarios dependiendo de la antigüedad.

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

CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO



DISTRIBUCIÓN POR UN



→ SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO ⁽²⁾

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

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

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

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



(2) Para más información sobre la gestión de la seguridad, ver sección “Seguridad aeroportuaria” del capítulo “Cadena de Valor”.

INDICADORES DE EMPLEADOS	2018		2019	
	H	M	H	M
Tasa de ausentismo	2,25	0,89	4,17	0,56
Tasa de enfermedad				
- CABA y GBA	0,62	0,15	1,21	0,28
- Interior	0,96	0,27	0,24	0,07
- Total	1,57	0,42	1,45	0,35
Días perdidos por enfermedad				
- CABA y GBA	7.144	826	13.107	2.402
- Interior	1.915	525	2.224	591
- Total	9.029	1.351	15.331	2.993
Tasa de accidentes				
- CABA y GBA	0,27	0,00	0,31	0,01
- Interior	0,04	0,01	0,03	0,02
- Total	0,31	0,02	0,34	0,03
Días perdidos por accidentes				
- CABA y GBA	2.253	40	2.832	126
- Interior	345	125	270	166
- Total	2.598	165	3.102	292
Víctimas mortales				
- CABA y GBA	0.	0	0	0
- Interior	0	0	0	0
- Total	0	0	0	0

INDICADORES DE EMPLEADOS DATOS 2019 POR UN	EZE		AEP		NORESTE		SUR		OESTE		TCA	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Tasa de ausentismo	0,55	0,25	2,24	0,10	0,22	0,04	0,05	0,04	0,08	0,03	1,04	0,10
Tasa de enfermedad	0,44	0,12	0,21	0,06	0,15	0,03	0,03	0,03	0,07	0,01	0,45	0,03
Días perdidos por enfermedad	3.985	1.024	595	317	1.381	266	243	229	600	96	7.529	625
Tasa de accidentes	0,06	0,01	0,10	0,00	0,02	0,00	0,01	0,01	0,01	0,01	0,13	0,00
Días perdidos por accidentes	587	55	884	22	140	0	58	74	72	92	1167	21
Víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SALUD Y SEGURIDAD EN TCA

En TCA establecimos este año la Política de Salud y Seguridad Operacional que fue firmada por el Gerente General y la Dirección de Compliance. En este marco, evaluamos el estado de salud de todo el personal a través de un chequeo médico integral efectuado por Experta ART.

Por su parte, constituimos el Comité de Seguridad e Higiene mediante la implementación de una agenda de seguimiento de temas, presentaciones regulares y seguimiento de acciones pendientes. Un gran avance realizado este año significó el acuerdo que prevé que el ejercicio del año 2020 contará con una asignación presupuestaria propia para el Comité, equivalente al 10 % del presupuesto del área de Infraestructura y Mantenimiento. Dicho presupuesto será ejecutado exclusivamente por mandato del Comité de Seguridad.

Entre las acciones de este año, destacamos:

- Actualización de los planes de emergencia de todas las sucursales de TCA, incluida Ezeiza.
- Realización de una jornada de entrenamiento en técnicas de evacuación ante incendio en el innovador Centro de Capacitación móvil de INCER.
- Organización de dos jornadas de capacitación en RCP junto con personal de OSDE.
- Implementación de un examen médico completo para todo el personal de TCA, a cargo de Experta ART.
- Renovación de la vestimenta de los empleados incluyendo nuevo material reflectivo para aumentar la seguridad en circulación dentro de los depósitos.
- Desarrollo de un programa de capacitación en cuestiones básicas de Higiene y Seguridad para el total del personal operativo de los depósitos.
- Renovación de la pintura de defensas en todo el depósito aplicando un esquema de colores de alto contraste.
- Renovación del parque de extintores de los sectores TRANSITO/DAP y Oficinas Administrativas.
- Implementación de mejoras en la utilización de EPP, inicio de uso de guantes ligeros con protección a la abrasión y de guantes con resistencia al frío para el trabajo en cámaras. Asimismo, se mejoró la calidad de la ropa térmica utilizada en las cámaras al comenzar a disponer de los modelos del tipo “primera piel”.

Durante 2019 realizamos actividades de sensibilización y capacitación a empleados sobre diversas temáticas de salud y seguridad: 534 horas en conducción segura de autoelevadores, 586 horas en Seguridad e Higiene en la operación, 23 horas en la técnica japonesa de las “5s”, 231 horas de RCP, 100 horas de preparación y respuesta a la emergencia, y 8 horas sobre el Plan de neutralización de emergencias y evacuación de edificios.



1482

HORAS DE CAPACITACIÓN



CAPÍTULO

8

134



157



AMBIENTE

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



SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

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

En 2019 comenzamos a desarrollar un mapa de análisis y gestión de riesgos ambientales con el foco puesto en la salud pública y en la preservación del entorno.

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

\$167.178.959
INVERSIONES Y OTROS GASTOS AMBIENTALES¹

223.889 MWh
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA²

1.984.344 m³
CONSUMO DE GAS NATURAL³

457.195 m³
CONSUMO DE AGUA⁴

6.325.162 kg
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS



(1) Datos reexpresados por inflación a diciembre 2019
(2) 33 aeropuertos alcanzados
(3) 15 aeropuertos alcanzados
(4) 31 aeropuertos alcanzados

LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE DE AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

- Tomar medidas que garanticen la mejora continua y la eficiencia ambiental de los procesos productivos, para seguir creciendo de manera sostenible y sustentable.
- Conocer el estado de situación actual del inventario de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) para luego planificar, hacer, verificar y actuar por medio de metas en la reducción de las emisiones.
- Promover 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.
- Monitorear y sistematizar indicadores específicos de todos los aeropuertos concesionados en temáticas como reciclado, residuos sólidos, peligrosos, industriales, provenientes del exterior, recursos forestales y parquización, agua potable, efluentes líquidos, suelos, sistema pluvial, emisiones, ruidos y pasivos ambientales.
- Evaluar constantemente las operaciones y procesos de la actividad aérea 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 los valores y las buenas prácticas medioambientales correspondientes, y desarrollar una práctica participativa que genere un espacio de diálogo entre todos los colaboradores de la compañía.

CERTIFICACIONES AMBIENTALES

- Certificación LEED (Leadership Energy & Environmental Design, sistema de certificación de edificios sostenibles) para el Aeropuerto de Comodoro Rivadavia.
- Certificación del Airport Carbon Accreditation (ACA) para Aeroparque Jorge Newbery.



EMISIONES

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

En 2019 avanzamos en el monitoreo de las emisiones en los aeropuertos de Ezeiza y Aeroparque Jorge Newbery. La medición de la huella de carbono se efectuó sobre la base de la Norma ISO 14064, alcanzando en Ezeiza y Aeroparque nivel mapping, la medición de las emisiones propias de Aeropuertos Argentina 2000. Este año organizamos capacitaciones para 10 colaboradores responsables de la gestión de la huella de carbono, en las que se explicó la importancia de las mediciones y la metodología que se aplica.

En el Aeropuerto de Comodoro Rivadavia, en materia de infraestructura, para evitar contribuir al efecto de isla de calor y para minimizar el impacto de los edificios en el microclima y el hábitat humano y de vida silvestre, las áreas de techos y plantas bajas están construidas con materiales que tienen altos valores de índice de reflectancia solar. Por su parte, la inclusión de techos con vegetación no solo minimiza la absorción de calor, sino que también crea diversas áreas naturales que restauran las condiciones nativas, ofreciendo nuevos espacios con vegetación que contribuyen a la protección del hábitat natural y a la mitigación de la huella de carbono.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO¹

EZEIZA



396.2 ton CO2e

ALCANCE 1

Emisiones directas de GEI



17.800 ton CO2e

ALCANCE 2

Emisiones indirectas de GEI

21.843 ton CO2e

Total Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

(1) Últimas mediciones disponibles verificadas según la norma ISO 14064 en Ezeiza. Aeroparque cuenta con certificación por Airport Carbon Accreditation (ACA). Las mediciones de años posteriores se encuentran en proceso de ejecución, pero los resultados no están disponibles a la hora de publicación de este Reporte. Ver: https://www.aa2000.com.ar/pdf/AA2000_Reporte_Sustentabilidad_2018_es.pdf

MEDICIÓN DEL RUIDO EN EL PALOMAR

Desde 2018 medimos el ruido H24 y las emisiones gaseosas en El Palomar, ya que es un aeropuerto ubicado en una zona urbana. Para ello, en 2019 aplicamos la metodología de evaluación de ruido laeq Día y Noche, equivalente al nivel sonoro continuo equivalente ponderación A. Este es un indicador que permite describir el ambiente sonoro existente en una zona y comprobar quién genera el ruido. También, en algunos casos, implementamos la metodología LND (Level Day-Night), que nos permite obtener información de mediciones las 24 horas. Los métodos utilizados son los recomendados por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), de la cual Argentina forma parte.

Por su parte, evaluamos las emisiones de diferentes gases los siete días de la semana. Estos son: monóxido de carbono, dióxido de azufre, material particulado, isopropanol, acetona, benceno, estireno, etilbenceno, xileno y tolueno, metiletilcetona, metilisobutilcetona, naftaleno e hidrocarburos.





CASO

EXPORTACIÓN DE EQUIPOS CONTAMINADOS CON PCB

El Ministerio de Ambiente de la Nación autorizó a Aeropuertos Argentina 2000 la exportación a la República de Francia de desechos contaminados con PCB (bifenilos policlorados), componente en transformadores eléctricos cuyo uso está prohibido por ser un compuesto altamente cancerígeno y que está presente en algunos equipos que se utilizaban en los aeropuertos de Ezeiza y Mar del Plata. A partir de esta autorización, 38,5 toneladas de elementos contaminados con PCB categorizados como Y10 e Y48 tendrán su tratamiento y disposición final en la localidad de Saint Vulbas, en Lyon, Francia, según la Ley N.º 23.922 por la que se aprueba el Convenio de Basilea sobre el Control de los Movimientos Transfronterizos de los Desechos Peligrosos y su Eliminación.

De esta forma, cumplimos con la Ley Presupuestos mínimos N.º 25.670 para la gestión y eliminación de PCB, y obtuvimos el Certificado Ambiental Anual previsto por el artículo 5º de la Ley N.º 24.051, sus modificatorios y complementarios, para proceder a la eliminación de los mencionados equipos. Este trabajo demandó una inversión de \$ 13.118.328,98 millones de pesos durante el proceso.

Así, luego de una segunda etapa de eliminación de estos compuestos prevista para 2020, seremos una compañía libre de PCB.



CONSUMO DE ENERGÍA¹, GAS NATURAL² Y AGUA³

EZE
52.977 MWh electricidad
174.224 m³ gas natural
584.000 m³ agua

SLA
2.586 MWh electricidad
45.457 m³ gas natural
13.990 m³ agua

AFA
199 MWh electricidad
5.489 m³ gas natural
6.661 m³ agua

IGS
100 MWh electricidad
19.322 m³ gas natural
6.987 m³ agua

MDP
4322 MWh electricidad
100.995 m³ gas natural
22.104 m³ agua

CTC
417 MWh electricidad
4.526 m³ agua

LUQ
591 MWh electricidad
5.475 m³ agua

TCA⁴
19.186.000 l agua

AEP
26.361 MWh electricidad
495.000 m³ gas natural
712.000 m³ agua

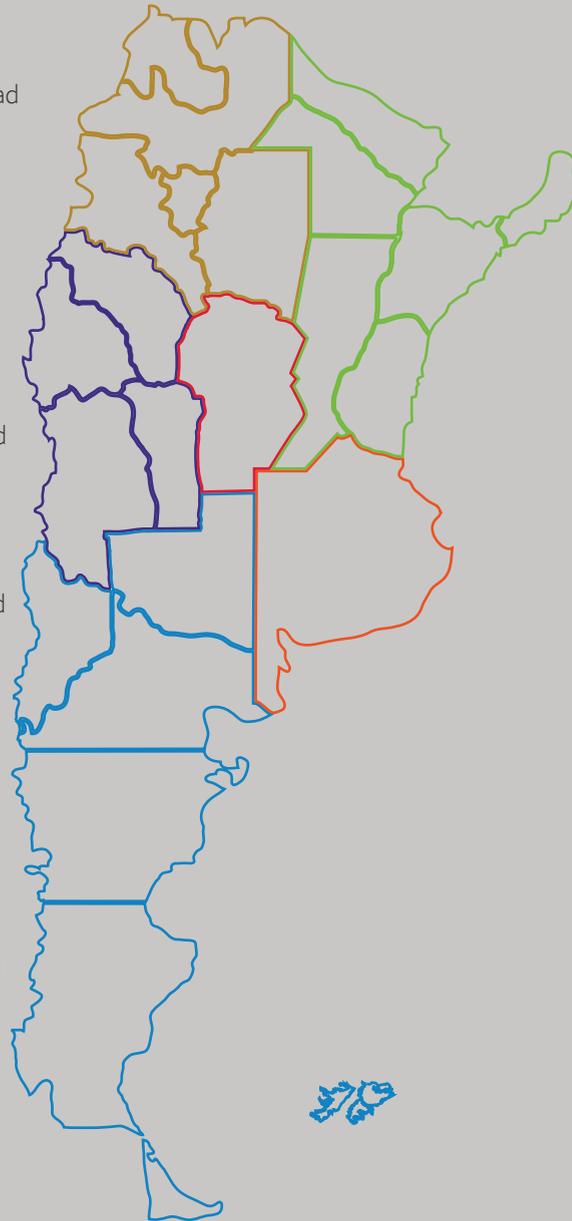
IRJ
374 MWh electricidad
4.380 m³ agua

TUC
3.383 MWh electricidad
8.220 m³ agua

JUJ
1.025 MWh electricidad
11.680 m³ agua

UAQ
570 MWh electricidad
9.990 m³ agua

RGA
453 MWh electricidad
188.366 m³ gas natural
1.655 m³ agua



RES
1.270 MWh electricidad

RCQ
75 MWh electricidad
480 m³ agua

FMA
26.154 MWh electricidad
5.206 m³ agua

RCU
219 MWh electricidad
2.772 m³ agua

IGR
43 MWh electricidad
14.523 m³ agua

BSA
223 MWh electricidad
3.684 m³ agua

BRC
2.943 MWh electricidad
520.369 m³ gas natural
124.095 m³ agua

EOS
215 MWh electricidad
36.270 m³ gas natural
630 m³ agua

PMY
167 MWh electricidad
52.633 m³ gas natural
937 m³ agua

VDM
161 MWh electricidad
45.251 m³ gas natural
11.093 m³ agua

PRA
515 MWh electricidad

SDE
300 MWh electricidad
2.592 m³ agua

PSS
82.980 MWh electricidad
13.008 m³ agua

COR
9.737 MWh electricidad
37.130 m³ agua

GPO
106 MWh electricidad
2.140 m³ gas natural
5.570 m³ agua

CRD
1.966 MWh electricidad
75.387 m³ gas natural
7.427 m³ agua

MDQ
1224 MWh electricidad
99.578 m³ gas natural
22.872 m³ agua

RGL
1.217 MWh electricidad
618.368 m³ gas natural
2.968 m³ agua

EPA
1.016 MWh electricidad
105.244 m³ agua

(1) 33 aeropuertos alcanzados.
(2) 15 aeropuertos alcanzados.
(3) 31 aeropuertos alcanzados.
(4) Cálculo en litros.

→ ENERGÍA

→ ACCIONES PARA EL USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

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

Algunas de las medidas principales fueron:

- La selección de accesorios y equipos de iluminación eficientes, que logran un ahorro en el uso de energía.
- Los sistemas de refrigeración y calefacción de las terminales se proyectan sin clorofluorocarbonos (CFC) y limitando el uso de refrigerantes con alto potencial de agotamiento del ozono y que pueden contribuir al calentamiento global.
- El diseño de los sistemas de acondicionamiento se realizan considerando el ingreso de aire exterior para garantizar la calidad de aire interior.
- En los proyectos de grandes terminales como Ezeiza, se ha previsto la instalación de sensores de CO2 en espacios densamente ocupados, monitoreados por el Building Management System (BMS) para manejar la calidad de aire interior manteniendo al mismo tiempo la eficiencia energética.
- Control de la temperatura del aire en cada espacio ocupado a través de sensores conectados a sistemas de control dedicado al acondicionamiento.
- Diseño de terminales que prioriza la luz natural y las vistas exteriores.
- Instalación de un sistema unificado de videoconferencia que proveen una infraestructura versátil, segura y fácil de usar. En 2019 ya están instalados en 12 aeropuertos y 3 áreas de las oficinas centrales. Además, desarrollamos 17 salas de reuniones virtuales en aeropuertos y áreas corporativas.

→ ENERGÍA RENOVABLE EN LOS AEROPUERTOS

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

USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA EN TCA

Dentro de las acciones que realizamos en TCA en materia de eficiencia energética destacamos la sustitución de iluminación fluorescente e incandescente por lámparas LED en el alero de vuelo, la utilización de luces LED de bajo consumo en las nuevas obras y la implementación de dispositivos digitales tipo tablets para el manejo de los reportes de mantenimiento, lo cual implica menor uso de hojas, impresoras y consumibles asociados. De esta forma, estimamos un ahorro anual de energía entre el 2 % y el 3 % en edificios y áreas exteriores.



EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

Realizamos evaluaciones de impactos ambientales que cuentan con un análisis técnico-administrativo empleado para identificar, prevenir y minimizar los impactos de los proyectos desarrollados. Estos estudios los presentamos al Ente Regulador antes de comenzar con obras de infraestructura.

En 2019 llevamos a cabo un trabajo en el Aeropuerto de Ezeiza mediante el control del ORSNA. El objetivo de las evaluaciones fue cuantificar y cualificar distintos sitios donde desarrollamos las obras, que fueron validados para su ejecución.

Por su parte, en TCA estudiamos el impacto ambiental en tres obras que finalizamos este año y ya se encuentran operativas: ampliación de tecnología en cámara de percederos en el sector de exportación, nuevo depósito DAP-Tránsito en el área de importación, y remodelación de las oficinas administrativas.

AMBIENTE



GESTIÓN DE DERRAMES Y EFLUENTES

Las aguas servidas generadas por la actividad de los aeropuertos según el caso son tratadas para alcanzar los límites permitidos de vuelco a cuerpos de agua superficial, infiltración en el suelo, entre otros, de acuerdo a las normativas de las autoridades locales de ambiente. Contamos con plantas de tratamiento de efluentes líquidos para disminuir su aporte de materia orgánica a los efluentes totales. Los aeropuertos que cuentan con tal sistema son: Ezeiza, Bariloche, Córdoba, Mar del Plata, Puerto Madryn, Neuquén, Santiago del Estero, Resistencia, Formosa, Catamarca, Viedma, La Rioja, Tucumán y Río Gallegos.

En TCA registramos 98 derrames durante 2019, habiéndose reducido dicha cantidad respecto de años anteriores. Para ello, necesitamos menos de 786 kg de tierra de diatomea para contenerlos y controlarlos.

Además, este año incorporamos dos kits antiderrame a los ya existentes para reforzar las zonas alejadas y llegar antes a los eventos. También agregamos 5 bins de 1 m³ para reserva de tierra en diferentes lugares de acopio o reserva para acudir a ellos en forma rápida.

En relación con la comunicación de la “Cadena de Comunicación Antiderrames”, incorporamos módulos para contener los residuos peligrosos en cada una de las sucursales de TCA, y así poder esperar su disposición final en lugar resguardado.

GENERACIÓN DE EFLUENTES POR DESTINO¹

- 9 m³ efluentes por red cloacal = 2018
- 6 m³ de efluentes por pozo ciego -25% vs 2018
- 14 m³ de efluentes por planta de tratamiento +17% vs 2018
- 4 m³ de efluentes por lecho nitrificante = 2018

GENERACIÓN DE EFLUENTES POR UN

 EZE¹ 1.706 m ³ /día	 AEP² 985 m ³ /día	NORESTE³ 330 m ³ /día
SUR³ 240 m ³ /día	OESTE³ 378 m ³ /día	

(1) Planta de tratamiento
 (2) Red Cloacal
 (3) Red Cloacal, Pozo Ciego, Planta de tratamiento, Lechi nitrificante



GESTIÓN DE RESIDUOS

Contamos con un Programa de Gestión integral de residuos que alcanza:

- **Gestión de residuos asimilables a los domiciliarios:** son dispuestos en rellenos sanitarios habilitados y para ello desarrollamos un programa de reciclado de papel, vidrio y plástico. En este tipo de residuos los aeropuertos pertenecientes al SNA que se encuentran reciclando son: Aeroparque Jorge Newbery, Córdoba, Bariloche, Palomar, Mar del Plata, Tucumán y Paraná.
- **Gestión de residuos no peligrosos:** para papel, vidrio y plástico, llevamos a cabo un programa de reciclado; finalizada la vida útil de tóners y baterías vehiculares, los devolvemos a la empresa proveedora; donamos los residuos electrónicos a organizaciones aliadas, y entregamos chatarra, madera y otros residuos voluminosos a centros autorizados.
- **Gestión de residuos peligrosos:** la realizamos atendiendo a la protección de la salud humana, la defensa del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales, según la legislación vigente.

Este año organizamos capacitaciones en gestión de residuos. En total se formaron 38 colaboradores de diferentes aeropuertos. Además, en el Aeropuerto de San Juan, participaron 11 personas de un curso sobre residuos peligrosos.

En TCA fueron tratados 819.022 kg de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) y dispuestos en rellenos sanitarios habilitados, previamente tratados en horno con vapor a alta temperatura y luego enfardados. Los Residuos Industriales o No Peligrosos dispuestos durante el año fueron 9.639 kg de los cuales 8.366 kg fueron RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos). Los Residuos Peligrosos gestionados durante este año fueron 9.843 kg, que se tratan garantizando la protección de la salud humana, la defensa del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales; para lo cual los gestionamos conforme a la legislación vigente, solicitando a requerimiento el traslado y la disposición final con manifiestos y certificados de disposición final de cada material.

6.325.162 KG

residuos sólidos urbanos en vertederos
+8% vs 2018

4.322 KG

residuos peligrosos almacenados in situ
+26% vs 2018

2.254 KG

residuos peligrosos transportados y tratados en disposición final
-4% vs 2018



CONTAMOS CON UN PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS.



→ **RECICLAJE: VALORIZACIÓN DE NUESTROS RESIDUOS**

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

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

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

Desde TCA también llevamos adelante un programa de reciclado de papel y tapitas de plástico junto con la Fundación del Hospital Garrahan, a la cual le donamos durante este año 13.600 kg de papel y 18 kg de tapitas plásticas. El nylon que consumimos lo aglutinamos para su reciclaje y la madera se incinera en un horno pirolítico.

MATERIALES RECICLADOS

FUNDACIÓN DEL HOSPITAL DE PEDIATRÍA GARRAHAN

11.650 kg papel (+15% vs 2018)

62 kg tapitas (-44% vs 2018)

EL CEIBO

400 kg cartón (-84% vs 2018)

48 kg plástico (-73% vs 2018)

600 kg papel (= 2018)

8,6 kg vidrio (= 2018)

EL CORRECAMINO

350 kg cartón (-22% vs 2018)

30 Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) (-32% vs 2018)

VALORIZACIÓN DE LOS RECURSOS EN LAS OBRAS DE INFRAESTRUCTURA

Construimos los aeropuertos de todo el país principalmente con materiales que provienen de la misma región, minimizando la huella de carbono asociada con el transporte. Asimismo, utilizamos materiales reciclados para evitar la extracción de materias primas vírgenes. Implementamos programas de reciclado de residuos de obra, en los cuales separamos los materiales reciclables que se pueden donar para ser reutilizados o enviados a empresas recicladoras. También en las obras separamos materiales tales como papel, cartón, vidrio, metal y plástico en contenedores diferenciados para que todos los usuarios puedan disponer de ellos. Los materiales reciclables son almacenados en un área especial, hasta que son retirados por las empresas recicladoras.





CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

Tenemos un gran contacto con millones de personas que trabajan y transitan por nuestros aeropuertos, motivo por el cual cumplimos con nuestro rol social en la sensibilización de la importancia del cuidado del ambiente y la lucha contra el cambio climático.

Entre los espacios de promoción en los que participamos, destacamos:

CAMPAÑA DE CONSUMO RESPONSABLE

Durante el año trabajamos en la sensibilización interna y externa del cuidado de nuestros recursos, en particular, en el uso responsable del papel, el agua, la energía y plástico; así como en la concientización y educación sobre la huella de carbono. Lo hicimos con videos –publicados en las redes sociales y con presencia el circuito de TV en los distintos aeropuertos– que invitan a sumarse a ser un consumidor más responsable y cuidar el ambiente.

PROYECTO CUIDANDO EL CLIMA DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

Participamos activamente en el proyecto Cuidando el Clima, iniciativa de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas, abordando el relacionamiento público-privado para lograr una agenda climática integrada en el ámbito nacional que permita cumplir con las metas del Acuerdo de París y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

COOPERATIVA EL CORRECAMINO

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

BASURA CERO

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



AGUA

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

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





BIODIVERSIDAD

Entendemos la importancia de conservar la biodiversidad y por eso trabajamos la preservación de los ambientes naturales dentro de nuestros aeropuertos, respetando los estándares de seguridad operativa vigentes.

En todos los aeropuertos se efectúa una evaluación biológica con el fin de determinar las especies presentes en ellos, su estado de conservación y el nivel de riesgo para las operaciones. Esta información nos permite evaluar oportunidades para reducir el impacto negativo en la biodiversidad y promover una producción más sostenible en la que prime siempre la seguridad operacional.

Se han registrado dos especies de aves en peligro de extinción, siete amenazadas y siete vulnerables.

Las evaluaciones son aprobadas por la Dirección Nacional de Fauna y Conservación de la Biodiversidad de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación y son la base para la elaboración de los Programas de Prevención del Riesgo por Fauna, en los cuales se describen los procedimientos y medidas a tomar con el objetivo de mitigar el riesgo que implica la presencia de fauna para las operaciones aéreas.

En el año 2019 se han presentado al Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos las evaluaciones biológicas y los programas de los siguientes aeropuertos: Ezeiza, Formosa, La Rioja, San Luis, Mar del Plata, Paraná, Posadas, Reconquista, Río Cuarto, Resistencia, Río Hondo, Santa Rosa, Santiago del Estero, Salta, Tucumán, San Juan y Villa Mercedes.

Algunas de las acciones realizadas con el objetivo de promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y frenar la pérdida de biodiversidad son:

• Aeroparque

Se liberó un biguá (*Phalacrocorax brasilianus*) y se llevaron una garza mora (*Ardea cocoi*) y un taguató (*Rupornis magnirostris*) al Centro de Rescate de Fauna Silvestre de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

• Posadas

Se han capturado dos serpientes yararás grandes (*Bothrops alternatus*) y fueron entregadas a la Asociación Yará en Acción, la cual trabaja en conjunto con la Dirección de Fauna del Ministerio de Ecología de Misiones. Estos ejemplares se liberaron en la Reserva Campo San Juan.

• Jujuy

Se trabajó en conjunto con el Centro de Atención de Fauna Autóctona de Jujuy para observar el comportamiento de zorros dentro del predio.

• Resistencia

Se entregó un zorro de monte (*Cerdocyon thous*) a la Dirección de Fauna de la Subsecretaría de Recursos Naturales del Chaco para su posterior liberación.

GARANTIZAMOS LA SEGURIDAD EN LOS AEROPUERTOS CON HIELO Y NIEVE.



OPERATIVO NIEVE

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

Este año compramos nuevos equipos de última tecnología para los aeropuertos de Comodoro Rivadavia, Río Gallegos y Río Grande, lo que permite ser más eficientes en las tareas de remoción de hielo y nieve, reducir los tiempos de trabajo al aumentar la capacidad de limpieza y mejorar la seguridad operacional.

Instalamos un nuevo sistema de detección de hielo en el aeropuerto de Bariloche, para anticipar las tareas de remoción de nieve y hielo, y ser más eficientes en el uso de químicos anticongelantes.

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



221.550 kg

CONSUMO DE UREA (-6% VS 2018)



178.125 l

CONSUMO DE GLICOL (+2% VS 2018)



CAPÍTULO

9

158



165



DERECHOS HUMANOS

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



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

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

INCLUSIÓN DE JÓVENES DE SECTORES VULNERABLES

Desde el Programa Inserción educativa y laboral en Experiencia del Cliente “Crear Comunidad”, junto con la Fundación Cimientos, desarrollamos una iniciativa que tiene como finalidad invitar a los diferentes actores de la comunidad aeroportuaria a participar de un espacio de cooperación y cooperativismo en la formación e inclusión laboral de jóvenes, para generar integración y promoción de buenas prácticas dentro de la industria. También, desde 2010 trabajamos junto con la Fundación Pescar en un programa de inclusión laboral para estudiantes del último año de escuelas secundarias del partido de Ezeiza, en la provincia de Buenos Aires¹.



(1) Para más información ver capítulo de Sociedad de este Reporte.



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

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

ACUERDO CON EL INADI

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



LUCHA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS

Trabajamos para visibilizar las características propias de la trata y ayudar a las personas a identificar los principales indicadores para la detección temprana del delito. A tal efecto, tenemos un convenio marco de Cooperación y Asistencia Técnica en Materia de Prevención e Investigación del Delito de Trata de Personas con el Ministerio de Seguridad de la Nación, el Ministerio de Transporte de la Nación, el ORSNA, la Dirección Nacional de Migraciones, Aerolíneas Argentinas y la Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA) a partir del cual sensibilizamos y capacitamos a empleados y personas que trabajan en nuestros aeropuertos.

Además, contamos con más de 40 monitores en los 35 aeropuertos del país que muestran información e imágenes de las personas buscadas en el ámbito nacional y desarrollamos una plataforma para la centralización de los datos que gestiona la Policía de Seguridad Aeroportuaria.



PROMOCIÓN DEL DERECHO AL ACCESO AL AGUA²

El programa de acceso al agua potable surgió a partir de una iniciativa del Ministerio de Desarrollo de la Nación, que identificó esta necesidad en las comunidades de nuestro país. Desde Aeropuertos Argentina 2000 nos sumamos a la iniciativa por considerar esta temática un aspecto clave para el desarrollo social, y por el alcance transversal del proyecto que puede ser replicado en distintas localidades de los 35 aeropuertos que concesiona la compañía.

De esta forma, desde 2014, trabajamos –con la participación activa del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, ministerios provinciales, municipalidades, organizaciones locales y la comunidad beneficiada, que es la responsable del cuidado de las instalaciones realizadas– en las provincias de Neuquén y Salta en proyectos de infraestructura que permitieron abastecer de agua potable a familias. El principal rol de la compañía, además del aporte económico, es la articulación entre los diferentes actores del proyecto.

Los objetivos del programa son los siguientes:

- Proveer de agua potable a familias de comunidades de bajos recursos.
- Mejorar la cantidad y calidad del consumo de agua de las familias.
- Fortalecer las capacidades autogestionarias de la comunidad.
- Ayudar en la organización de la comunidad a través del trabajo en alianzas multisectoriales.

Esta iniciativa genera, a partir de la accesibilidad a este recurso hídrico vital, un impacto directo en el desarrollo de la calidad de vida, salud y bienestar de las personas de las comunidades beneficiadas; y un valor para el desarrollo económico y laboral de las zonas, ya que estas son en su mayoría de producción agropecuaria y ganadera.

Luego del trabajo llevado a cabo durante 2018: la perforación de un nuevo pozo de agua, la construcción de un tanque de almacenamiento y una planta para asegurar agua libre de arsénico en Pelícano Quemado (Salta), y el desarrollo de obras similares de extracción de arsénico en plantas potabilizadoras en Vallecito y Las Costas (Salta), y en Charata (Chaco), en 2019 realizamos el montaje de 100 plantas domiciliarias de abatimiento de arsénico: 40 en Charata, Chaco; 40 en Municipio del Galpón, Salta; y 20 fueron enviadas a diferentes localidades de todo el país: Chubut, La Pampa, Santa Fe, Río Negro, Catamarca y La Rioja .



+630

FAMILIAS BENEFICIADAS



+3150

PERSONAS BENEFICIADAS

350

de la localidad de Centenario, Neuquén

12

de la Comunidad Algarrobito, departamento San Martín, municipio de Gral. Mosconi, Salta

22

de El Rodeo y La Zanja, Chicoana, Salta

40

de Pelícano Quemado, Salta

30

de Vallecito, Salta

20

de Las Costas, Salta

60

de Charata, Chaco

40

de El Galpón, Salta

40

de Charata, Chaco

20

de Chubut, La Pampa, Santa Fe, Río Negro, Catamarca y La Rioja



(2) Para más información sobre el programa ver: <http://www.ods.ceads.org.ar/wp-content/uploads/2018/11/ODS-6-AEROPUERTOS ARGENTINA 2000-oct2018.pdf>



CAPÍTULO

10

166

191



SOCIEDAD

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



INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA

\$57.493.409
EN INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA¹

\$4.860.933
EN EDUCACIÓN

\$4.491.214
EN CULTURA

\$34.707.750
EN SALUD

\$13.433.513
EN CONTRIBUCIONES BENÉFICAS

141
ESTUDIANTES BECADOS

DESARROLLAMOS INICIATIVAS CON VALOR SOCIAL PARA RESPONDER A LAS DEMANDAS DE LAS COMUNIDADES DONDE SE ENCUENTRAN NUESTROS AEROPUERTOS.

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

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

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

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES

Promoción del empleo inclusivo y la educación, el arte y la cultura como herramienta de crecimiento social.

DERECHOS HUMANOS

Énfasis en capacitación y sensibilización de los temas que hacen a los derechos humanos. Campañas de difusión sobre trata de personas, discriminación, género, y el valor de la dignidad humana.

PREVENCIÓN

Acciones y campañas de concientización e información sobre temas relevantes y de alto impacto social entre las personas que transitan y trabajan en los aeropuertos.



(1) Este año, al alcance de la inversión social privada sumamos el aporte al Hospital de Ezeiza y el Proyecto Humanitario Malvinas.



EDUCACIÓN

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

Principales objetivos en el eje de educación:

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

PROMOVEMOS LA EDUCACIÓN COMO MOTOR PARA EL DESARROLLO DE LOS JÓVENES DE GRUPOS VULNERABLES, BRINDÁNDOLES HERRAMIENTAS PARA SU CRECIMIENTO PERSONAL, SOCIAL Y LABORAL.



CAPACITANDO JÓVENES CON FUNDACIÓN PESCAR

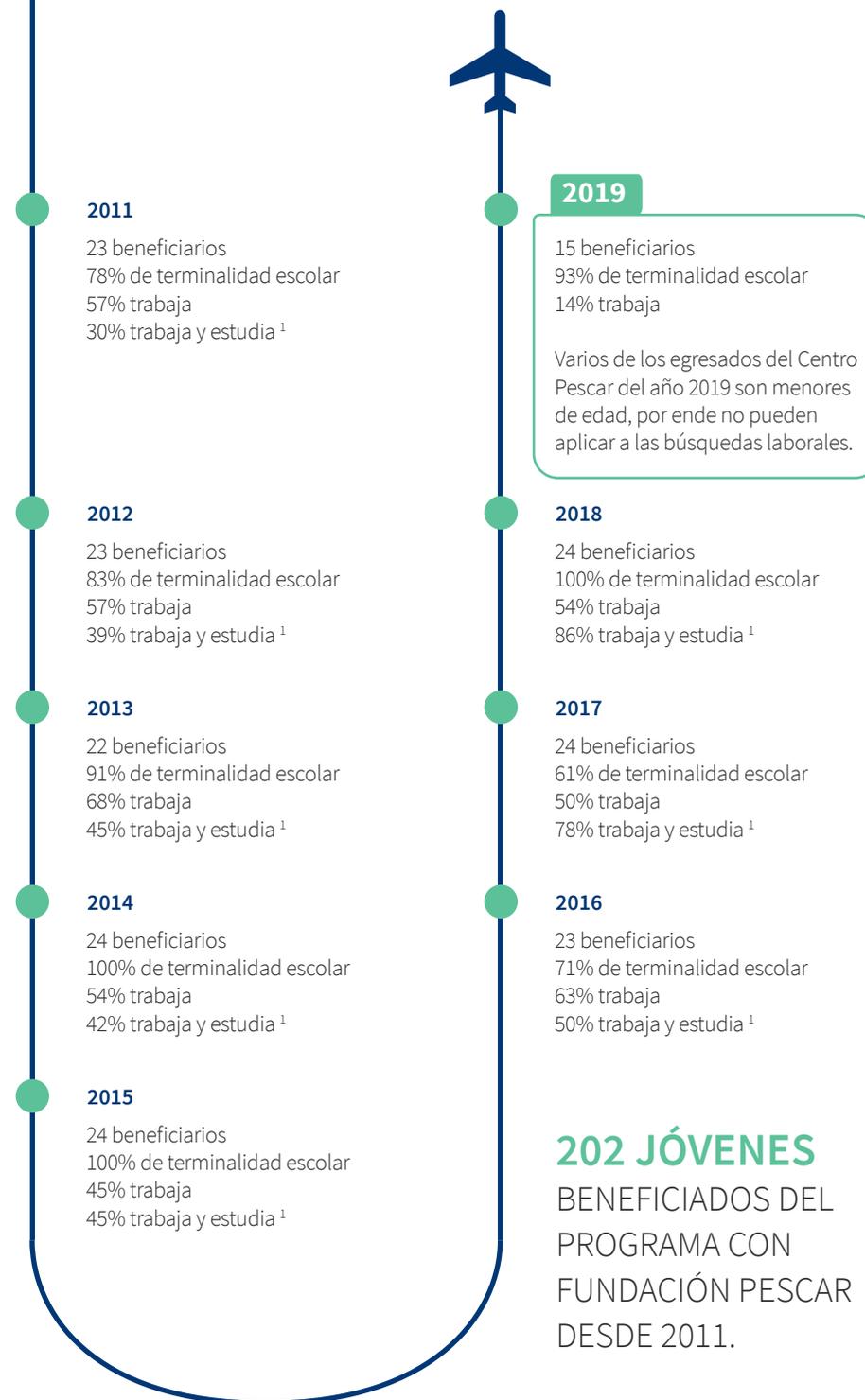
Trabajamos con Fundación Pescar desde 2011 con el objetivo de capacitar a jóvenes de escasos recursos del último año de escuelas públicas de la provincia de Buenos Aires en conocimientos básicos sobre servicios aeroportuarios.

De esta forma, generamos oportunidades a chicos que se forman en el Instituto de Capacitación Aeronáutica Internacional (ICAI) para un empleo genuino.

Las escuelas alcanzadas por el programa son: Escuela Secundaria 204 (Derqui 658, Ezeiza), Escuela Secundaria N.º 3 (Las Heras 49, Tristán Suárez), Escuela Secundaria N.º 2 (Larrea 640, Carlos Spegazzini) y Escuela Secundaria N.º 15 (José B. González 48, Barrio Uno).

Durante 2019 participaron tres varones y doce mujeres, seleccionados entre más de 200 jóvenes que se presentaron a las entrevistas. La capacitación fue de junio a noviembre y se trabajaron temas técnicos y herramientas de empleabilidad tales como atención al cliente, conocimiento de los diferentes lugares del aeropuerto; nuevas tecnologías; comunicación y oratoria; fortalecimiento de la autoestima y autoconfianza.

RESULTADOS 2019



(1) Los resultados presentados muestran una trazabilidad de 2 años que es el período en el cual Fundación PESCAR realiza seguimiento a los alumnos participantes.

PROGRAMA DE BECAS A “FUTUROS EGRESADOS” JUNTO CON FUNDACIÓN CIMIENTOS

Junto con Fundación Cimientos otorgamos becas a fin de que jóvenes puedan finalizar los estudios secundarios a través de su Programa “Futuros egresados”, que acompaña a chicos de entre 12 y 18 años y a sus familias en situación de vulnerabilidad social para que puedan terminar la escuela secundaria, capacitarlos en oficios para favorecer su inserción laboral, acompañarlos en estudios superiores y contribuir a su inclusión laboral con el objetivo de que puedan proyectar su futuro con más y mejores oportunidades.

En 2019, por tercer año consecutivo, beneficiamos a 100 jóvenes de San Luis, Mendoza y Comodoro Rivadavia. Ellos cuentan con un nivel de ingreso familiar por debajo del definido según la canasta básica total y el costo de vida de cada región. De esta forma, se busca promover la igualdad de oportunidades en las poblaciones más vulnerables y contribuir con la calidad educativa del sistema.

Cada uno de los jóvenes recibe una beca mensual y participa en una tutoría personalizada, a través de la cual se promueve el desarrollo de habilidades socioemocionales que contribuyen a mejorar su trayectoria educativa y adquirir habilidades para navegar la escuela. También hay talleres complementarios que alientan el apoyo familiar y escolar que los jóvenes necesitan para tener éxito.

Una vez terminado el ciclo lectivo, se realiza una evaluación de los becados, en la que se contempla la asistencia a los encuentros de acompañamiento, desempeño escolar, esfuerzo y dedicación, análisis si el becado atraviesa o atravesó situaciones de riesgo educativo, entre otros temas.

El valor de la beca para la región interior para egresados 2019 es de \$ 27.300, mientras que el valor de la beca para la región sur es de \$ 32.550. En total, nuestra inversión fue de \$ 2.912.000 para becar a 100 alumnos.



**EL PROGRAMA FUTUROS
EGRESADOS JUNTO CON
FUNDACIÓN CIMIENTOS,
OTORGA BECAS PARA
QUE JÓVENES PUEDAN
FINALIZAR SUS ESTUDIOS
SECUNDARIOS.**



PROGRAMA DE INSERCIÓN EDUCATIVA Y LABORAL EN EXPERIENCIA DEL CLIENTE

AEROPUERTOS ARGENTINA 2000 - CIMIENTOS: CREAR COMUNIDAD

Con el fin de multiplicar el impacto en la educación y formación para la empleabilidad, los últimos dos años desarrollamos “Crear Comunidad”: una iniciativa donde, a partir de 2019, también invitamos a los diferentes actores de la comunidad aeroportuaria a participar de un espacio de colaboración con impacto social, para generar integración y promoción de buenas prácticas dentro de la industria. El proyecto está orientado a jóvenes entre 17 y 28 años, del programa Red Egresados de la Fundación.

Luego de un primer año de lanzamiento en el cual dictamos talleres para incorporar conocimientos generales sobre la actividad aeroportuaria y capacitación de inglés, durante 2019, seleccionamos a otros 20 alumnos y nos enfocamos en la capacitación en Experiencia del Cliente. Esta vez se desarrolló en un espacio de formación que tenemos en el Aeroparque Jorge Newbery, y en talleres complementarios que se llevaron a cabo en las empresas de la comunidad que formaron parte de la iniciativa. De esta manera, dimos oportunidad a que los jóvenes estén preparados para ocupar puestos de trabajo genuinos y demandados por muchas empresas de nuestro país.

Dictamos 42 horas de talleres de formación. También llevamos a cabo un simulacro de entrevistas con 13 de las empresas que forman parte del ecosistema aeroportuario. En el simulacro, cada uno de los 20 participantes tuvo la oportunidad de ser entrevistado por, al menos, cuatro empresas diferentes. Al cierre de 2019, 53% de los chicos participantes ya estaban empleados.

Para la realización de este proyecto, junto con Cimientos estipulamos un fee que no solo contemple los gastos de capacitadores para el programa, sino también viáticos para los jóvenes. En 2019 la inversión fue de \$ 198.700 y todos los gastos extra generados por el programa estuvieron a cargo de Aeropuertos Argentina 2000.

 **20**
BENEFICIARIOS DIRECTOS

 **500**
BENEFICIARIOS INDIRECTOS

 **53%**
DE PARTICIPANTES YA CONSIGUIERON EMPLEO

 **42**
HORAS DE FORMACIÓN

 **13**
EMPRESAS DEL ECOSISTEMA
AEROPORTUARIO PARTICIPARON

En 2019 las iniciativas de Aeropuertos Argentina 2000 con Fundación Cimientos –Programa Futuros Egresados y Programa de Inserción educativa y laboral “Crear Comunidad”– ganaron el Premio al Emprendedor Solidario del Foro Ecuémico Social en la categoría Educación.

ACOMPañAMIENTO A ORGANIZACIONES EN POS DE LA EDUCACIÓN

- XVIII Cena Anual Cimientos, para alumnos becados del Programa Futuros Egresados.
- Cena Noche de Conciencia, asociación que trabaja desde hace 35 años para que cada vez más niños, niñas y adolescentes puedan acceder a una educación con igualdad de oportunidades para todos.
- 2º Cena Austral para Fondo de Becas XXVIII Cena Anual “Acciones Que Trascienden” de la Fundación Universidad de San Andrés.
- Cena Anual de Recaudación de la Casa de Ronald Mac Donald.





CULTURA

PROMOVEMOS LA CULTURA Y LA DIFUSIÓN DEL ARTE EN SUS DIVERSAS EXPRESIONES A TRAVÉS DE DISTINTAS ACCIONES DE APOYO EN CONCIERTOS, EVENTOS Y BECAS QUE ADEMÁS POTENCIEN NUEVAS OPORTUNIDADES PARA PERSONAS DE GRUPOS VULNERABLES.

ORQUESTA AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

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

La Orquesta está formada por un “Orgánico Completo”, que incluye instrumentos de cuerdas, maderas, metales y percusión para enfrentar obligaciones de alto nivel artístico, tales como una sinfonía de Mozart o Gershwin. Actualmente, está compuesta por 41 jóvenes entre 8 y 17 años que fueron seleccionados por su Director sobre la base de sus estándares de excelencia artística y compromiso. Así, esta iniciativa busca dar un reconocimiento a músicos que se destacaron por su talento. El equipo académico está conformado por un grupo selecto de profesionales en la materia, cuyas herramientas y conocimientos aportan un modelo y método de trabajo con “logro artístico” y cuya consecuencia es la posibilidad de movilidad social.

Los chicos cuentan con una beca de educación y viático que se deposita mensualmente en una caja de ahorro creada para cada beneficiario. Además, damos una beca especial para un asistente que tiene la función de llevar adelante la coordinación general y logística: partituras, atriles, repuestos, horarios, etc.; siendo este un cargo rotativo.



El 2019 fue un año de profesionalización del grupo de jóvenes, que comenzó con ensayos para prepararlos para las audiciones anuales –con el maestro Néstor Tedesco y un jurado especial– con el objetivo de revalidar las becas y habilitar el ingreso de nuevos becarios.

Las audiciones se hacen recreando el ambiente y los requerimientos profesionales para ingresar a una orquesta. Además, organizamos una jornada completa de grabación en estudio, lo que no solo les permitió a los jóvenes tener la experiencia de grabar de manera profesional, sino también obtener una gran cantidad de material con sonido de alta calidad.

En el transcurso del año la orquesta ofreció 15 conciertos, entre los que se destaca la presentación en el Consejo Profesional de Ciencias Económicas, en la que junto con una banda tributo de la legendaria banda Pink Floyd, interpretaron temas con arreglos especiales para la orquesta. También, la orquesta fue convocada por el ORSNA para despedir en el aeropuerto de Ezeiza a Martín Salvetti, el maestro argentino nominado al Global Teacher Prize 2019. En un trabajo en conjunto con el Museo Sívori, se organizaron dos presentaciones abiertas al público, y acompañaron con su música las diferentes activaciones realizadas en los aeropuertos de Ezeiza, El Palomar y Aeroparque Jorge Newbery.

En 2019, invertimos un total de \$ 2.948.000 en becas y \$ 1.283.000 en la organización de los conciertos que incluye viáticos de los músicos y honorarios de la participación además de las contrataciones necesarias para ejecutar los eventos.

APOYO A ENCUENTROS CULTURALES

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

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

BENEFICIARIO “DE EXPORTACIÓN”

Leonardo Aliota, un integrante que participó como trompetista desde los inicios del proyecto de Orquesta de Aeropuertos Argentina 2000, fue becado por la Academia de Bronces de Alicante, España. Leonardo viajó en septiembre y su beca durará seis meses.

**+15**

CONCIERTOS REALIZADOS

**\$4.231.000**

DE INVERSIÓN ANUAL

www.orquestra-aa2000.com.ar

En coincidencia con el 50° aniversario de su ordenación, y durante un evento organizado por Scholas Occurrentes, el papa Francisco obsequió a Eduardo Eurnekian un regalo especialmente diseñado para él. Se trata de un violín que en el frente lleva la insignia del Año de la Misericordia y en el dorso, la firma del propio Pontífice.

El regalo es un gesto de agradecimiento de Francisco al empresario por su apoyo a Scholas Occurrentes y, puntualmente, por llevar adelante el proyecto de la Orquesta de Aeropuertos Argentina 2000.





SALUD

La salud es uno de los pilares fundamentales para garantizar el bienestar de las personas y el desarrollo social, por lo tanto trabajamos en diferentes proyectos con el fin de mejorar los servicios de salud de las comunidades locales, y apoyar el deporte y la vida activa.

HOSPITAL INTERZONAL DE EZEIZA DR. ALBERTO ANTRANIK EURNEKIAN

Colaboramos con el Hospital Interzonal de Ezeiza Dr. Alberto Antranik Eurnekian a partir de los comienzos de la construcción del edificio en 2006. Así, en articulación público-privada con el gobierno de la provincia de Buenos Aires, aportamos financiamiento para el mantenimiento de las instalaciones y desarrollo de proyectos, y recursos propios para la gestión de diferentes tareas dentro del Hospital.

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

Hasta septiembre de 2019 se realizaron 82.765 consultas externas y 697.662 prestaciones totales. 124.408 personas asistieron al laboratorio, realizándose 556.553 análisis. En el área de internación se registraron 8.233 egresos y 1.711 partos.

El aporte de Aeropuertos Argentina 2000 en el año fue de \$ 25.916.600, se contribuyó de esta manera a la mejora en los servicios de salud de la población de Ezeiza.

TRABAJAMOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE SALUD DE LAS COMUNIDADES LOCALES, Y APOYAR EL DEPORTE Y LA VIDA ACTIVA.



\$25.916.600

INVERSIÓN EN SALUD HOSPITAL DE EZEIZA



PROYECTO HUMANITARIO MALVINAS

APOYO A LOS FAMILIARES DE CAÍDOS EN MALVINAS E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR

Desde 2004 acompañamos a la Comisión de Familiares de Caídos en Malvinas e Islas del Atlántico Sur con diferentes acciones de impacto tanto para las familias como para la sociedad en general. Entre ellas, en 2019 –con una inversión de \$ 2.305.150– realizamos las siguientes:

- Firmamos un contrato con la empresa Stanley Growers Ltd para la prestación de servicios de jardinería y mantenimiento del Cementerio Militar Argentino de Darwin.
- Organizamos y financiamos el vuelo al Cementerio Militar Argentino de Darwin en Malvinas, para que los familiares de los caídos en el conflicto armado, cuyos restos fueran identificados durante los trabajos realizados en el marco del Plan Proyecto Humanitario, puedan visitar sus tumbas.
- Participamos del “1st. International Symposium of Humanitarian Forensic Action (HFA)”, que se llevó a cabo en la ciudad de Coímbra, Portugal, organizado por el Missing Persons Project del CICR (Comité Internacional de la Cruz Roja) y la Universidad de Coímbra. El objetivo fue compartir mejores prácticas y principios del Humanitarian Project Plan (Plan de Proyecto Humanitario), basado en la identificación de los restos mortales de los caídos en guerra.
- Entregamos a la Comisión de Familiares de Caídos del Atlántico Sur, la Muestra Itinerante “Malvinas, Islas de la Memoria”, consistente en un semirremolque y un domo con accionamiento hidráulico, que cuenta con equipamiento de iluminación, de sonido y de proyección, además de albergar para su exhibición elementos personales, testimonios, documentos, fotografías, que homenajean a los caídos en el conflicto bélico. La instalación fue declarada de Interés Cultural, tanto de parte del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como de la Secretaría de Cultura de la Nación Argentina.
- Financiamos el viaje a Roma para el intercambio de dos imágenes de Nuestra Señora de Luján, y la repatriación de aquella que acompañó a los soldados argentinos durante el conflicto bélico de Malvinas en 1982, que había quedado en poder de las fuerzas británicas. La Virgen arribó al país luego de 37 años, el 4 de noviembre de 2019. La Virgen Nuestra Señora de Luján fue trasladada hacia Neuquén, lugar desde donde partió hacia las Islas Malvinas en 1982. Las autoridades del Episcopado Castrense han determinado que esta Imagen efectúe una peregrinación por todo el país.



Gracias a la eficiente labor desarrollada en el Plan de Proyecto Humanitario, este año fueron identificados los restos de otras nueve tumbas cuyas lápidas señalaban “Soldado Argentino Solo Conocido por Dios”, totalizando 114 a la fecha. Restan solo siete tumbas aún por identificar, para completar el total de los soldados argentinos enterrados en el Cementerio Militar Argentino de Darwin, compromiso asumido en el PPH.



PROYECTO AMALTEA

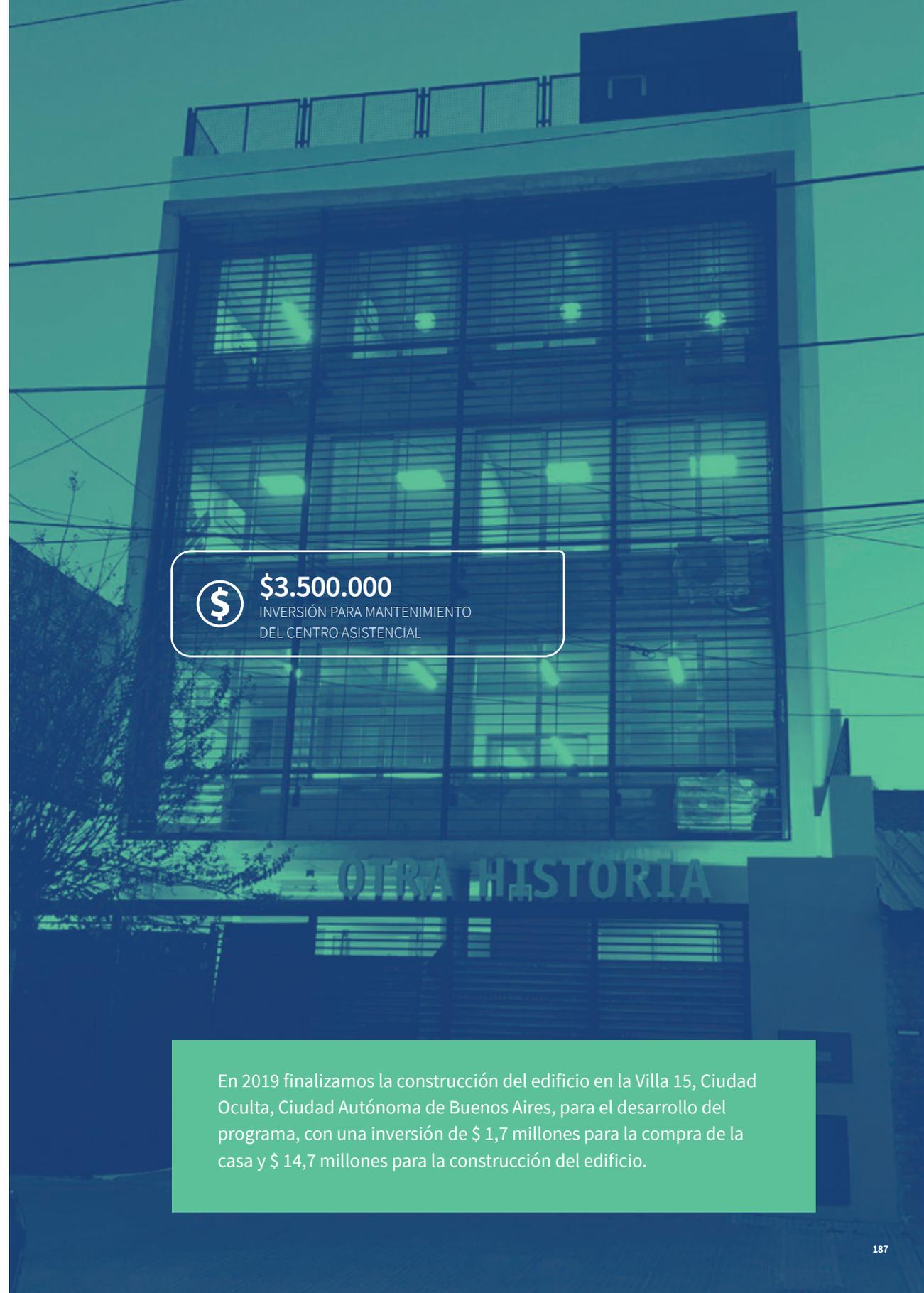
Otra Historia es un proyecto que realizamos junto con la asociación civil Amaltea orientado a la inserción social de personas en la extrema pobreza de CABA y el conurbano cercano, la mayoría relacionadas con la problemática del consumo de drogas, especialmente de paco (pasta base de cocaína). Para ello,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

Este año uno de los principales hitos fue finalizar la construcción del edificio en la Villa 15, Ciudad Oculta, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de realizar un abordaje interdisciplinario e integral de la problemática, interviniendo directamente en el lugar específico –familia, barrio–, donde esta acontece y se desarrolla. Dicho edificio cuenta con instalaciones de talleres, vestuarios, consultorios, SUM, cocina, salón comedor, sala de reuniones, oficina administrativa, patio abierto con parrilla, dependencia familiar para los caseros y terraza con lavadero. El diseño arquitectónico de este espacio fue completamente pensado en pos del éxito del proyecto, donde los participantes puedan sentirse contenidos, no pierdan la conexión con el contexto urbano y aprovechen al máximo los talleres y la asistencia psicológica. Este proyecto implicó una inversión de \$ 1,7 millones para la compra de la casa y \$ 14,7 millones para la construcción del edificio.

Allí se desarrollan las capacitaciones, talleres y seguimiento en labores productivas, tales como: construcción de muebles de madera reciclada de pallets, lavadero artesanal para autos, panadería para autoabastecimiento del pan que se consume a diario, pelado de frutos secos, ensamble y armado de sillones de tres cuerpos en un convenio articulado con la empresa Unimate, y la construcción de artículos y muebles de hierro, entre otras actividades de generación de empleo genuino.

A su vez, Amaltea tiene una casa alquilada lindante con el edificio en la cual habitan varios de los jóvenes que carecen de un lugar para vivir.

Actualmente, Aeropuertos Argentina 2000 invierte \$ 3.480.000 anuales para el mantenimiento del centro asistencial, que beneficia a 25 personas en situación de consumo de entre 16 a 45 años y a sus familias.



\$3.500.000

INVERSIÓN PARA MANTENIMIENTO
DEL CENTRO ASISTENCIAL

En 2019 finalizamos la construcción del edificio en la Villa 15, Ciudad Oculta, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para el desarrollo del programa, con una inversión de \$ 1,7 millones para la compra de la casa y \$ 14,7 millones para la construcción del edificio.

JARDÍN MATERNAL Y COMUNITARIO SUEÑITOS

Desde hace seis años, colaboramos con Sueñitos, un jardín maternal que funciona en la Villa 15 de Ciudad Oculta, en acuerdo con el Programa de Primera Infancia del Ministerio de Educación de CABA. El establecimiento, sede de Amaltea, está abierto de lunes a viernes de 9 a 16 horas, y alberga a 40 niños de entre 45 días y tres años. En el mismo establecimiento, en una sala específica, funciona Paebyt, el programa de alfabetización, educación básica y trabajo destinado a jóvenes mayores de 14 años y adultos. Además, cuenta con talleres de capacitación para microemprendedores, de estampados serigráficos y de vasos reciclados de botellas con una concurrencia en total de unas 70 personas adultas entre escolaridad primaria y talleres de capacitación.

ASOCIACIÓN SUEÑOS Y ESPERANZAS

Desde 2009 acompañamos a la Asociación Sueños y Esperanzas, Centro de Promoción de la Mujer y la Familia, promoviendo una mejor calidad de vida para las mujeres de bajos recursos y sus familias, con el objetivo de aumentar su autoestima, su fe y su creatividad. La institución brinda información, programas de capacitación, talleres de arte y música, talleres de costura y equipos de profesionales preparados para contener a las víctimas de violencia familiar y ayudarlas a salir adelante.

La organización atiende a más de 250 personas que asisten durante todo el año a un amplio programa de actividades de acompañamiento y desarrollo orientado a la mujer, la niñez y la tercera edad. Entre ellos: escuela primaria, taller de manualidades, grupo de reflexión junto con una promotora social, taller de costura, espacio para la tercera edad, postas sanitarias y gimnasia corporal.

Desde Aeropuertos Argentina 2000 colaboramos con la creación y mantenimiento de una escuela primaria y secundaria para adultos, y ampliamos y mejoramos la infraestructura para que puedan realizar mejor las tareas y ampliar el alcance de los beneficiarios. Además, con nuestro aporte la Asociación otorga becas de estudio, se logró así que en diciembre de 2019 egresara la primera estudiante de Psicología Social.

CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN EN TEMAS DE SALUD

CAMPAÑA SEMANA MUNDIAL DE LA MIGRAÑA

Junto con Fundación Rossi instalamos en septiembre de 2019 una obra de arte en la zona pública del Aeropuerto de Ezeiza para informar acerca de los síntomas de la migraña y sus tratamientos. La obra de arte es una composición de 10 perfiles de una cabeza humana, realizados por 10 artistas diferentes.

CONCIENTIZACIÓN SOBRE LOS BROTES EPIDÉMICOS (OUTBREAKS) EN UN MUNDO GLOBALIZADO Y CONECTADO

Acompañamos a Fundación Mundo Sano en la presentación en la Argentina de la muestra “Outbreak: Epidemias en un mundo conectado”. Una exposición itinerante que conmemora el centenario de la epidemia de gripe de 1918, y es parte del Proyecto Pandemias del Smithsonian National Museum of Natural History en alianza con el Global Health Institute de la Universidad de Harvard. Así, con el objetivo de informar sobre los factores humanos, animales y ambientales que contribuyen a los brotes epidémicos, donde los agentes infecciosos se mueven libremente entre las fronteras y los continentes, con un impacto potencial en la salud humana y en la sanidad animal, así como también en la economía, exhibimos la muestra en el Aeroparque Metropolitano Jorge Newbery, Ciudad de Buenos Aires, en el Aeropuerto Internacional General Martín Miguel de Güemes, ciudad de Salta, y en el Aeropuerto Internacional de Resistencia, provincia de Chaco. A principio de 2020 se trasladará al Aeropuerto Internacional de Puerto Iguazú, provincia de Misiones.



APOYO AL DEPORTE

Promovemos los hábitos de vida saludables y la vida activa como parte fundamental de la salud y bienestar de las personas. Por eso, patrocinamos y acompañamos diferentes actividades y eventos deportivos en 2019, como por ejemplo la 10° Edición de Armenia Corre por la Igualdad y la Memoria con 3K participativo y 10K competitivo, la Comida Anual Solidaria de Olimpiadas Especiales y la Asociación Civil Deportivo Armenio.

APOYO A ORGANIZACIONES DE LA SALUD

- XXX Comida Anual de la Fundación Hospital de Clínicas.
- Asociación en Defensa del Infante Neurológico – AEDIN.
- Cena Anual de la Fundación Banco de Alimentos.
- Cena Anual del Centro de Estudios sobre Nutrición Infantil.
- Comida Solidaria de COAS.
- Cena Solidaria de la Asoc. Civil Centro de Integración Libre y Solidario de Argentina – FUNCEI.
- Cena Anual Fundación Discar.
- Fundación FUNDEPI.
- Evento en el Gran Premio Nacional de la Fundación Juan A. Fernández.
- Gala a Beneficio de la Fundación Ineco para la Investigación en Neurociencias Cognitivas.
- IV Edición de la Cena de UNICEF.
- Cena Anual Un Techo Para Mi País.
- VIII Comida Anual Asociación Civil Nuevas Olimpiadas Especiales Argentina.



OTRAS ACCIONES

BONIFICACIÓN DE COSTOS CON IMPACTO SOCIAL

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

COTTOLENGO DON ORIONE

Aportamos premios para la kermés que el Cottolengo Don Orione realiza todos los años en Claypole, provincia de Buenos Aires.



PADRINAZGOS Y CONTRIBUCIONES BENÉFICAS

Colaboramos con distintas organizaciones en instancias de educación y formación a través de esponsorio a cenas solidarias y encuentros culturales con el objetivo de contribuir a la empleabilidad y la generación de oportunidades. Estos proyectos son seleccionados por nuestros empleados, capacitados para evaluar las propuestas de auspicios, de donaciones o de apoyo institucional recibidas a través de nuestra página web.

En 2019 acompañamos a 62 organizaciones por un monto total de \$ 13.433.513.



CAPÍTULO

11

192



205



ALIANZAS ESTRATÉGICAS

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



EL VALOR DE LAS ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS



8

CONGRESOS INTERNACIONALES EN LOS CUALES PARTICIPAMOS PARA COMPARTIR EXPERIENCIAS SOBRE NUESTRA GESTIÓN

COMPROMISO CON EL TRABAJO ARTICULADO

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

Entre ellos destacamos:



(1) Finalizó el convenio una vez terminados los Juegos Olímpicos en 2018.



2019

- Convenio con la municipalidad de Las Heras, Mendoza, para el trabajo conjunto y promoción de la Fiesta de la Cosecha y actividades de la Vendimia.
- Convenio de Colaboración entre Ministerio de Seguridad de la Nación, Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA) y Aeropuertos Argentina 2000 para el desarrollo de Cursos de Capacitación en materia de seguridad y combate al narcotráfico.

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.

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.

2016

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

2015

- Convenio de colaboración entre el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y Aeropuertos Argentina 2000.
- Convenio de colaboración entre el Ministerio de Cultura de la Nación y Aeropuertos Argentina 2000.
- Convenio de colaboración entre el Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Aeropuertos Argentina 2000.

2014

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

2012

- Carta Intención y Convenio con la provincia de Santiago del Estero para la incorporación del Aeropuerto de Termas de Río Hondo.
- Convenio de colaboración entre Aeropuertos Argentina 2000, Aerolíneas Argentinas y el ORSNA.

2007

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

2005

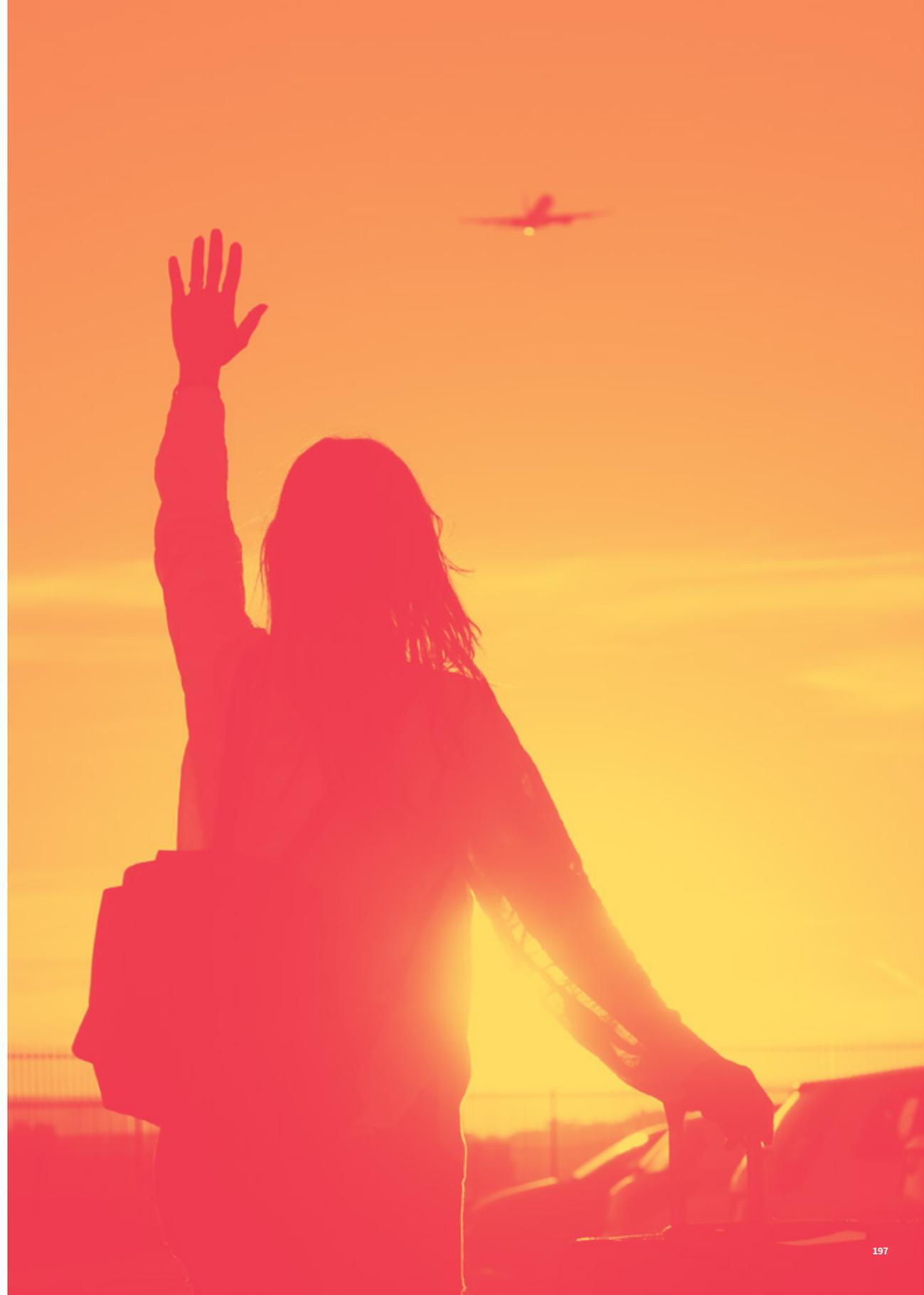
Convenio de colaboración entre la Dirección Nacional de Migraciones, PSA y Aeropuertos Argentina 2000.

1998

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

→ ALIANZA CON MINISTERIOS Y ORGANIZACIONES

ALIANZA CON MINISTERIOS Y ORGANIZACIONES	ACCIÓN REALIZADA EN 2019
MINISTERIO DE SEGURIDAD DE LA NACIÓN, DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES, AEROLÍNEAS ARGENTINAS Y POLICÍA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA	Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Técnica en Materia de Prevención e Investigación del Delito de Trata de Personas.
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA NACIÓN	Colaboración con la Cooperativa El CorreCaminos.
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN	Difusión del programa contra la explotación sexual infantil.
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA NACIÓN, MUNICIPIOS LOCALES Y LA FUNDACIÓN LUCIÉRNAGA	Implementación del programa para proveer agua potable a familias de Neuquén, Salta y Chaco.
MINISTERIO DE SEGURIDAD DE LA NACIÓN, POLICÍA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA Y DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES	Convenio para la instalación de monitores en todos los aeropuertos para la búsqueda de personas. Convenio de colaboración para el desarrollo de cursos internacionales de seguridad y contra el narcotráfico para la comunidad.
AUTORIDAD REGULATORIA NUCLEAR (ARN), PRESIDENCIA DE LA NACIÓN	Firma de un convenio con el fin de asignar un espacio físico de 400 m2 en el Aeropuerto Internacional de Salta para la instalación de una estación de monitoreo de radionucleidos, que integrará el Sistema Internacional de Vigilancia (SIV).





CASO

PARTICIPACIÓN EN LA MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DE TRÁFICO AÉREO Y REDISEÑO DEL ESPACIO AÉREO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Comprometidos con la seguridad aérea, desde 1999 tenemos una relación profesional 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 los centros de investigación más importantes del mundo en ingeniería de sistemas aeroportuarios y de control de tráfico aéreo.

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

Esta institución nos brinda asistencia a todos los proyectos técnicos aeronáuticos del Grupo; entre ellos: Análisis de impacto de ruido, Modelado de capacidad, demoras y saturación de demanda en aeropuertos y pistas, Estudios de longevidad y zonificación, Análisis de factibilidad para la ubicación de radioayudas convencionales de precisión, Modelado de sistemas computarizados de visualización, Automatización y Evaluaciones de Seguridad Operacional de los aeropuertos administrados. Además, desde la creación de la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) en 2008, ponemos a disposición del Estado Nacional el contrato con MITRE y su asistencia al servicio del Estado.

Entre las acciones realizadas en 2019, destacamos la recepción de informes y reportes técnicos de MITRE, correspondientes a las evaluaciones de Seguridad Operacional normadas por OACI y efectuadas sobre los aeropuertos internacionales del Sistema Nacional Aeroportuario; la organización del Seminario “Vehículos aéreos no tripulados, escenario actual y futuro” brindado por diez ingenieros especialistas de The MITRE Corporation; la actualización de los sistemas y el software del Simulador para Controladores Aéreos localizado en el ACC en el aeropuerto de Ezeiza, junto con una capacitación a instructores y técnicos de EANA (Empresa Argentina de Navegación Aérea) y de Aeropuertos Argentina 2000, entre otros.

En 2019 en este contrato de asistencia con The MITRE Corp, se invirtieron US\$ 1.470.000.



PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO Y ORGANISMOS INTERVINIENTES DENTRO DEL AEROPUERTO

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

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

- Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) - Ministerio de Transporte de la Nación.
- Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) - Ministerio de Transporte de la Nación.
- Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA) - Ministerio de Seguridad de la Nación.
- Dirección Nacional de Migraciones (DNM) - Ministerio del Interior de la Nación.
- Dirección General de Aduanas (DGA) - AFIP (Administración Federal de Ingresos Públicos).
- Empresa Argentina de Navegación Aérea (EANA) - Ministerio de Transporte de la Nación.
- Fuerza Aérea Argentina - Ministerio de Defensa de la Nación.
- Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA) - Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación.
- Registro Nacional de Armas (RENAR) - Ministerio de Seguridad de la Nación.
- Sanidad de Frontera - Secretaría de Salud.



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



➔ ALIANZAS NACIONALES²



SOMOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DIRECTIVA DE LA CÁMARA ARGENTINA DE TURISMO (CAT), OCUPAMOS EL CARGO DE VICEPRESIDENTE DEL BUENOS AIRES CONVENTION & VISITORS BUREAU, Y SOMOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DIRECTIVA DE CAT BAIRES Y DESTINO ARGENTINA.

Alianzas estratégicas de TCA:

- Cámara de Depósitos Fiscales Privados (CADEFIP)
- Cámara Argentina de Comercio
- Cámara de Exportadores de la República Argentina (CERA)
- Asociación Argentina de Agentes de Carga Internacional (AAACI)
- Asociación Argentina de Logística Empresarial (ARLOG)

➔ ALIANZAS INTERNACIONALES



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



(2) Para conocer las fundaciones, asociaciones y organismos públicos con las cuales nos relacionamos, ver capítulos “Sociedad” y “Gobierno” de este reporte.



PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS Y FERIAS

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

Durante 2019 participamos de los siguientes encuentros:

- 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).
- Charlas y seminarios en Universidades.
- Rutas del Mundo 2019. 25° Foro Mundial de Desarrollo de Rutas en Adelaide, Australia.
- Participación del evento Passenger Terminal Conference & Expo 2019 (Londres, Inglaterra, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte).

CAPÍTULO

12

206



215



ÍNDICE GRI

Este Reporte de Sustentabilidad fue realizado siguiendo los requisitos de la opción Esencial “de conformidad” con los Estándares de GRI. A partir de la información publicada en este documento, elaboramos el siguiente índice de contenidos utilizando los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI). A través de esta publicación, Aeropuertos Argentina 2000 presenta la Comunicación sobre el Progreso 2019, dando cumplimiento a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.



TABLAS DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
GRI 101 FUNDAMENTOS 2016					
Contenidos Generales					
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	14			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	10-16, 46-47, 54-59 http://www.aa2000.com.ar/Institucional			
	102-3 Ubicación de la sede	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.			
	102-4 Ubicación de las operaciones	10-13.			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	11, https://www.aa2000.com.ar/Autoridades			
	102-6 Mercados servidos	10-15 http://www.aa2000.com.ar/Institucional			
	102-7 Tamaño de la organización	4-5, 10-17 http://www.aa2000.com.ar/Institucional			
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	104-107, 110-111 El 100% de nuestros empleados trabajan en jornadas legales organizadas dependiendo de la Unidad de Negocio, incluyendo jornadas a tiempo parcial y jornadas reducidas. La jornada convencional acordada es de 180 horas mensuales.		Principio 6	8
	102-9 Cadena de suministro	96-97			
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	70-77, 96-97 No hubo cambios significativos durante este periodo en la estructura, propiedad y cadena de suministros de nuestra compañía.			
	102-11 Principio o enfoque de precaución	3, 14, 24, 28-29, 36, 40-41, 72, 100, 136-137			
	102-12 Iniciativas externas	36, 38-41, 140-141, 150, 160-162, 164-165, 170-191, 202-203			
	102-13 Afiliación a asociaciones	195-196, 202-203			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-7			
	102-15 Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	6-7, 22-29, 34-36, 40-43, 216-217			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	3, 14, 22-29, 101 http://www.aa2000.com.ar/Institucional		Principio 10	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	22-29, 101		Principio 10	
	102-18 Estructura de gobernanza	18-19			
	102-19 Delegación de autoridad	18-21			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	18-21 La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de la coordinación de las acciones relacionadas con la gestión de sustentabilidad de AA2000.			
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	21, 37-39			
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	18-21 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 y en la página web de la emisora.			5
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente del Directorio ocupa cargos ejecutivos en la organización.			
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	18-21			5
	102-25 Conflictos de intereses	22-29, 101			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
GRI 101 FUNDAMENTOS 2016					
Contenidos Generales					
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	A través de los directores de áreas y en particular la Dirección de RRH, el Directorio se mantiene informado de los proyectos y estrategias en materia de sustentabilidad.			
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	21			4
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Mediante la Memoria publicada por el Directorio los accionistas evalúan el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por el órgano de administración.			
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El máximo órgano de administración, a través de su presidente Sr. Martín Eduardo Antranik Eurnekian, participa en la elaboración y suscripción de los informes de sustentabilidad.			
	102-35 Políticas de remuneración	20, 122, 127-128			
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	20, 122, 127-128			
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	No existe vinculación o consultas realizadas a los grupos de interés con relación a la remuneración			
	102-38 Ratio de compensación total anual	Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de AA2000, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.			
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de AA2000, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.			
	102-40 Lista de grupos de interés	37			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	105, 128-129		Principio 3	8
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	37			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	21, 37, 38-43, 48-49, 51-56, 60-62, 98-101, 123, 126			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	40-43, 48-49, 54-55, 61, 98-101			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Tanto en la memoria y estados contables, como en el Reporte de Sustentabilidad, se informa el desempeño de Aeropuertos Argentinas 2000 S.A.			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	38-43			
	102-47 Lista de temas materiales	40-43			
	102-48 Reexpresión de la información	No se produjeron cambios que puedan afectar la comparabilidad de información reportada.			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No se produjeron cambios significativos relativos en el alcance y cobertura en relación a reportes anteriores.			
	102-50 Periodo objeto del informe	Enero a diciembre de 2019			
	102-51 Fecha del último informe	Reporte de Sustentabilidad 2018			
	102-52 Ciclo de presentación de memoria	Anual			
	102-53 Punto de contacto para preguntas acerca del reporte	aerpuertosustentables@aa2000.com.ar			
	102-54 Declaración de reportar acorde a los estándares del GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.			
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	206-215			
	102-56 Verificación Externa	El Reporte de Sustentabilidad 2019 de AA2000 no cuenta con verificación externa.			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
TEMAS MATERIALES					
Impactos económicos indirectos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 16-17, 34, 36, 38-43, 70-71, 164-165, 168-169, 182-183			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3, 16-17, 34, 36, 38-43, 70-77, 168-196			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	3-5, 16-17, 70-77, 164-165, 168-169, 182-183			7,9,11
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	3-5, 16-17, 164-165, 168-169, 182-183			3,8
Prácticas de adquisición					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 94			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 94-101			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	96			8
Anti-corrupción					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 22-29, 36, 38-43, 101			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-29, 36, 38-43, 101			
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	22-29, 101		Principio 10	
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	22-29, 101 En el marco del Código de Ética y Conducta corporativa, todos los colaboradores son capacitados en políticas y procedimientos organizacionales anticorrupción.		Principio 10	
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	No se registraron casos vinculados a hechos de corrupción en ninguna de las operaciones de AA2000.		Principio 10	
Materiales					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 134, 136, 137, 148, 150			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 134, 136-137, 146, 148, 150			
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	136, 148, 150		Principio 7 y 8	12
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Este contenido en su totalidad no aplica a las operaciones de Aeropuertos Argentina 2000.	Principio 8	12
Energía					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 134, 136-137, 142-145			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 134, 146, 142-151			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	142-151		Principio 7 y 8	7, 12, 13
	302-4 Reducción del consumo energético	142-151		Principio 8 y 9	7, 12, 13

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
TEMAS MATERIALES					
Agua					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	37, 40-41			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 134, 136-137, 142-143, 147, 152			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 134, 136-137, 142-143, 147, 152			
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	142-143		Principio 7 y 8	6
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	AA2000 no cuenta con antecedentes de tomas de agua afectadas.		Principio 8	6
Emisiones					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 134, 136-137, 138-139, 142-143			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 134, 138-139, 143-143			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	138		Principio 7 y 8	12, 13
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	138			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI		Información no disponible. Por cambios en la metodología de cálculo, no tiene validez la comparación interanual. Se presentará este contenido una vez que se vuelva a realizar la medición.		
Efluentes y residuos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	36, 38-43, 136-137, 140-141, 147-149			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 134, 136-137, 147-149			
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	147		Principio 8	6, 12
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	140-141, 148		Principio 8	6, 12
	306-3 Derrames significativos	147		Principio 8	6, 12
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	140-141 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.		Principio 8	12
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Los ambientes hídricos sobre los cuales AA2000 realiza vertido de efluentes no presentan signos de daño ambiental en el período de reporte.		Principio 8	6
Evaluación ambiental de proveedores					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 36, 38-43, 92, 94-101, 134, 136-137			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 92, 94-101, 134, 136-137			
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	100-101		Principio 8	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
TEMAS MATERIALES					
Empleo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 102, 104-111, 124-125			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 102, 104-111, 124-125			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	110-111			8
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	124-125			
	401-3 Permiso parental	125		Principio 6	8
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 102, 130,132			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 130-132			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	130-131			3,8
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	128-132			8
Formación y enseñanza					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 102, 112-113, 122			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 112-122, 132			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	112, 120-121, 133		Principio 6	4, 8
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	112-119, 122, 133			8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	12		Principio 6	8
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 63-67, 102, 158, 160-161			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 63-67, 104-107, 110-111, 160-162			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	18-19, 105-107		Principio 6	5, 8
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	127		Principio 6	8
No discriminación					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 76-77, 102, 158, 160-161			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 102, 158, 160-161			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se registraron incidentes de discriminación durante el periodo abarcado por el presente Reporte.		Principio 6	8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
TEMAS MATERIALES					
Libertad de asociación y negociación colectiva					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 102, 128-129			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 102, 128-129			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No se registraron violaciones al derecho de libertad de asociación dentro de la empresa y en la cadena de valor		Principio 3	8
Trabajo infantil					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 100-101, 158			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 100-101, 158			
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se registraron incidentes relacionados con episodios de trabajo infantil dentro de la empresa y en la cadena de valor.		Principio 5	8, 16
Trabajo forzoso u obligatorio					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 100-101, 158, 162			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 100-101, 158, 162			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se registraron incidentes relacionados con episodios de trabajo forzado o no consentido dentro de la empresa y en la cadena de valor.		Principio 4	8
Comunidades locales					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 134, 136-137, 146, 158, 166, 168-169			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 134, 136-137, 146, 158, 166, 168-169			
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	170-191			Principio 1
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	136-137, 139, 146			Principio 1
Evaluación social de los proveedores					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 92, 96-101			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 92, 96-101			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	96-101		Principio 2	5, 8
Política pública					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 192, 194-201			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 192, 194-201			
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	AA2000 no realizó aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas en 2019.		Principio 10	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	
				UNIDAS	ODS
TEMAS MATERIALES					
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 78, 80-91			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 78, 80-91			
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	78, 80-81, 88-91			
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2019 no se registraron incumplimientos relacionados con los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.			
Marketing y etiquetado					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 44, 50-53, 61-62			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 44, 51-53, 61-62			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Toda la información respecto de órdenes de publicidad, contratos y acuerdos se encuentra bajo cumplimiento de las normativas legales y son uniformes para todos los clientes.			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2019 no se registraron incidentes ni acciones legales por violaciones de leyes, regulaciones y códigos voluntarios.			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2019 no se registraron incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing.			
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 22-29, 36, 38-43			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-29, 36, 38-43			
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En 2019 no se registraron incidentes por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.			
Gestión integral de riesgos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 22-29, 36, 38-43			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-29, 36, 38-43			
Rentabilidad y atracción de inversiones					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 16-17, 36, 38-43, 70			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3, 6-7, 16-17, 36, 38-43, 70			
Accesibilidad					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 63-67			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 63-67			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	
				UNIDAS	ODS
TEMAS MATERIALES					
Intermodalidad					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 70-77			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 70-77			
Diálogo y comunicación con grupos de interés					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 21, 36, 37, 38-43, 46, 50, 53, 61-62, 98-101, 126			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 61, 126			
Continuación de negocios y preparación para emergencias					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 78, 80-81, 86-91			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 78, 80-81, 86-91			
Experiencia del cliente					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 44, 51-60			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 44, 51-60			
Ruido					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3, 34, 36, 38-43			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3, 6-7, 36, 38-43, 136-137, 139, 198-199			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-43, 136-137, 139, 198-199			



CUMPLIMIENTO DE DESAFÍOS 2019

OBJETIVOS 2019

CUMPLIMIENTO

Cumplir con el Plan de Proyectos y Obras establecido para el año 2019, a efectos de atender el tráfico en forma prudente y sustentable, evitando desarrollar construcciones que excedan lo requerido en un apropiado nivel de servicio.



Medir la huella de carbono en Ezeiza.



Reciclar residuos sólidos urbanos en los aeropuertos de Córdoba y Bariloche.



Instalar bicicleteros para fomentar la movilidad sustentable.



Certificar la norma LEED para el aeropuerto de Comodoro Rivadavia.



Realizar una jornada interna sobre seguridad: safety day.



Completar el proceso de certificación OACI del aeropuerto de Mendoza.



Consolidar el programa de Compliance en sus ejes de Integridad, Gestión de Riesgos y Control Interno.



Incorporación de baldosas podotáctiles para personas no videntes, y botoneras braille en ascensores en pos de una mejor accesibilidad en la terminal.



Desarrollar acciones y espacios que contemplen a las familias con niños.



Mejorar la gestión de clima laboral desde la metodología de Great Place to Work.



Adaptar la estructura y procesos de IT para mejorar la calidad del servicio.



Implementar el primer proyecto de ecosistema aeroportuario.



Incorporar proveedores sociales a nuestra cadena de valor.



- Desafío completo
- Desafío parcialmente realizado
- Desafío no realizado



LA MIRADA PUESTA EN EL FUTURO: DESAFÍOS 2020

- Confeccionar una política de inclusión de proveedores sustentables.
- Sumar proveedores locales a nuestras compras.
- Sumar a la gestión de riesgos nuevos ámbitos tales como gestión de datos personales y ciberseguridad.
- Mejorar en conjunto con sistemas la plataforma digital de reportes de medio ambiente (RAM).
- Desarrollar una matriz de riesgo ambiental.
- Realizar capacitaciones en gestión de efluentes cloacales y sistemas de tratamiento.
- Implementar BIM (Building Information Modelling) para los proyectos principales.
- Mejorar índices de resultados en ranking de ASQ.
- Superar resultados de encuesta de GPTW.
- Lograr obtener la Certificación de ALPI en Aeroparque.
- Implementar y capacitar a todo el personal sobre nuevo modelo de atención al pasajero.
- Lanzar una línea 0810 de atención y reclamos con un servicio de autoconsulta con cobertura nacional.
- Certificación de ANAC como Aeródromos para los aeropuertos de Tucumán y Bariloche.

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

GRUPO DE TRABAJO

DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA

María Julia Poratelli

DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

Operaciones

Martín Guadix
Facundo Mc Dondald
Lucas Cechet

Medio ambiente

Fernando Graña
Pablo Duran

Control de Fauna

Adrián Luna

Biodiversidad

Ana Cecilia Frijljanic

Seguridad

Rocío Curti Siccardi

Sistemas

Federico Buzzoni

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Agustina Costa

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Diana Conde
Rocío Fernández Velázquez

Corporación America Airports

Gimena Albanesi

Compras y contrataciones

Guillermo Pedace
Sonia Windholz

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES

Leticia Faulin

DIRECCIÓN DE COMPLIANCE

Gustavo Nigohosian
Andrea Stambulli
Enrique Catalano
Eliana Colombo

DIRECCIÓN DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Atención al cliente

Lorena Furlan

Marketing

Carolina Chapotot

Asuntos corporativos

Federico Messina
Victoria Santamarta

Comercial

Lucas Rudi
María García Poulitier

Planificación Comercial

Celiana Grouman

Calidad y procedimientos

Valentino Piatek

Desarrollo de negocios y programas internacionales

Roberto Curilovic

Seguridad e higiene (edificio corporativo)

Walter Fernández

UN EZEIZA

Dirección de Operaciones y Mantenimiento (CCO)

María Eugenia Rizzo

Project Manager

Nicolás González Pedrini

Experiencia del pasajero

Miguel Véliz

Comercial

Mariana Camodeca
Rodolfo Chesta

UN AEROPARQUE

Experiencia del pasajero

Verónica Terzi

Dirección de Operaciones y Mantenimiento (CCO)

Diego Schuster

Comercial

Alvaro Zambonini

Sistemas

Hernán Cioch

TCA

Gerencia General

Lorena Martín

Calidad

Jorge Santillán

COORDINACIÓN GENERAL

Dirección de Experiencia del Cliente

Gerencia de Sustentabilidad de AA2000

Carolina Dal Bo
Marina Ray
Julieta Scaramella
aerpuertossustentables@aa2000.com.ar

DISEÑO

Gerencia de Marketing de AA2000

María Malagón
Gabriela Salem

FACILITADORES EXTERNOS

SUSTENIA

www.sustenia.com.ar

DONE!

www.donecomunicacion.com.ar



Aeropuertos **Argentina 2000**

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

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

i Buen viaje
Have a nice trip
Boa viagem
Gute fahrt
Bon voyage
Buon viaggio
Բարի ճանապարհ
נסיעה טובה
一路順風



Aeropuertos **Argentina 2000**



VER INFORME
COVID-19