REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2014

Aeropuertos Argentina 2000

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2014

Aeropuertos Argentina 2000

LOS 16 AÑOS DE AA2000

Obras destacadas desde el inicio de la concesión hasta el presente

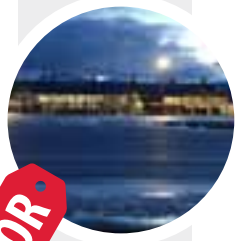
'98 '99 '00 '01 '02 '03 '04 '05 '06

Aeropuertos Argentina 2000
INICIO CONCESIÓN

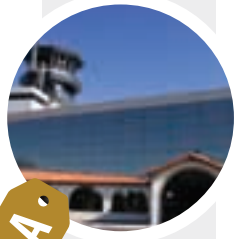
BRC REFUNCIONALIZACIÓN DE LA TERMINAL

AEP REFUNCIONALIZACIÓN Y AMPLIACIÓN TERMINAL

MDZ REPARACIÓN PISTA



COR NUEVA TERMINAL ETAPA I



SLA NUEVA TERMINAL

EZE NUEVA TERMINAL A

RGL READECUACIÓN TERMINAL Y PASARELA. REPAVIMENTACIÓN PISTA

MDQ READECUACIÓN TERMINAL DE PASAJEROS

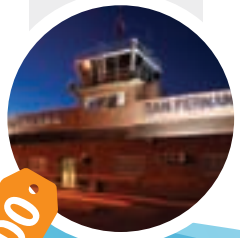
EZE REESTRUCTURACIÓN DEL SECTOR DE MIGRACIONES

EZE AMPLIACIÓN PLATAFORMA COMERCIAL

SLA AMPLIACIÓN PLATAFORMA

EZE REHABILITACIÓN PISTA

IRJ REHABILITACIÓN PISTA



FDO REMODELACIÓN TERMINAL

FMA RECONSTRUCCIÓN DE PLATAFORMA

BRC INSTALACIÓN DE MANGAS

CRD READECUACIÓN TERMINAL Y PASARELA

RCU NUEVO SISTEMA DE BALIZAMIENTO

MDZ READECUACIÓN TERMINAL Y PASARELA TELESCÓPICA

RCU REPAVIMENTACIÓN PISTA

IGR REPAVIMENTACIÓN

CTC REPAVIMENTACIÓN PISTA

PMY READECUACIÓN TERMINAL

BRC READECUACIÓN PLATAFORMA

TUC READECUACIÓN TERMINAL Y PASARELA TELESCÓPICA

RGA READECUACIÓN TERMINAL Y MANGA TELESCÓPICA

SLA REPAVIMENTACIÓN DE LA PISTA Y REMODELACIÓN TORRE DE CONTROL

’07 ’08 ’09 ’10 ’11 ’12 ’13 ’14

RGA

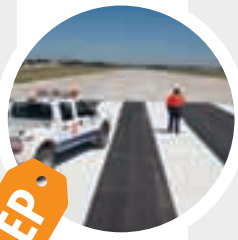
READECUACIÓN TERMINAL Y MANGA TELESCÓPICA

RGA

REPAVIMENTACIÓN. Y ENSANCHE DE PISTA Y BALIZAMIENTO

PMY

PLANTA DE COMBUSTIBLE



AEP

RENOVACIÓN PISTA Y SECTOR EMBARQUE Y ARRIBOS

AEP

RENOVACIÓN PISTA, AMPLIACIÓN Y RENOVACIÓN SECTOR EMBARQUE Y ARRIBOS

EZE

REMODELACIÓN HALL DE ARRIBOS, ESTUCHE Y TERMINAL B

EZE

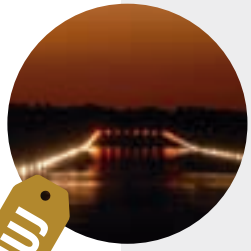
REFUNCIONALIZACIÓN CABOTAJE TERMINAL A

EZE

NUEVA TERMINAL C

AEP

NUEVOS EDIFICIOS III Y IV



JUJ

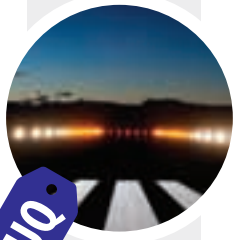
PISTA, RODAJES Y BALIZAMIENTO

COR

AMPLIACIÓN TERMINAL EN EJECUCIÓN

EZE

NUEVA TERMINAL B

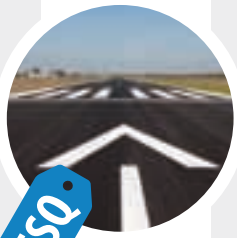


LUQ

REPAVIMENTACIÓN PISTA

LUQ

READECUACIÓN TERMINAL DE PASAJEROS



ESQ

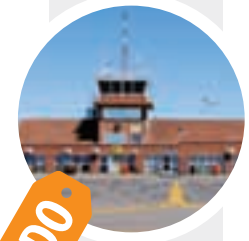
REPAVIMENTACIÓN PISTA

UAQ

AMPLIACIÓN HALL PREEMBARQUE Y OFICINAS

MDQ

REHABILITACIÓN DE PISTA



FDO

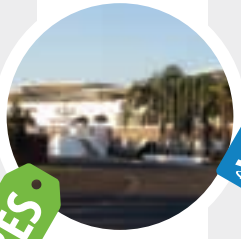
READECUACIÓN TERMINAL

MDZ

READECUACIÓN TERMINAL Y PASARELA

COR

BALIZAMIENTO NUEVO



RES

READECUACIÓN TERMINAL

VDM

REHABILITACIÓN PAVIMENTOS DE PISTA

SDE

READECUACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LA TERMINAL

DESTACADOS DEL AÑO
EN SUSTENTABILIDAD

34
Aeropuertos

$4.677
MILLONES
de ingresos
RÉCORD

98%
tráfico comercial argentino

2.129
empleados

30.576 horas
de capacitación presencial y online

64 aerolíneas que operan

100%
AEROPUERTOS CERTIFICADOS
con ISO9001

27,2
MILLONES
PASAJEROS
5,4% + respecto de **2013**

371.906
MOVIMIENTOS DE AERONAVES AL AÑO

+10%
PASAJEROS
DOMÉSTICOS respecto de 2013

TONELADAS ANUALES
de mercadería

111.702
EXPORTACIÓN

92.169
IMPORTACIÓN

95%
GASTO A PROVEEDORES
correspondió a proveedores locales

85%
de proveedores PYMES

$1.126 MILLONES
invertidos en obras de
AMPLIACIÓN • RENOVACIÓN • MODERNIZACIÓN
de diferentes aeropuertos en todo el país

119,5%
de aumento en contribución en impuestos y tasas

85%
de incremento en inversión y gastos en gestión ambiental

60
empleados capacitados en **gestión de residuos**

10.207kg
de papel reciclado

2.315
beneficiarios de proyectos sociales

3.657.388
EN INVERSIÓN SOCIAL

17.389
pasajeros y acompañantes respondieron la **Encuesta de Satisfacción**

35 libros de **"Reclamos y Sugerencias"** con 500 registros

VISIÓN DE AA2000

Contribuir con el desarrollo local, económico y cultural del país, impulsando y promoviendo la actividad y el desarrollo de la industria aeroportuaria nacional, con una visión de alcance internacional, mediante la identificación, estructuración e implementación de nuevos proyectos aeroportuarios.

Para ello, AA2000 busca modernizar, transformar y expandir la infraestructura aeroportuaria y, así, comunicar al mayor número de poblaciones a través de una red eficiente.

ÍNDICE

01 Nuestro **Modelo de Negocio**

02 Estrategia de **Sustentabilidad**

03 Desarrollo del **Público Interno**

04 Gestión de **Cadena de Valor**

05 Cuidado del **Medio ambiente**

06 Compromiso con los **Derechos Humanos**

07 Acciones con **Impacto Social**

08 Relaciones con **Gobierno**

09 **Tabla de contenidos gri** y comunicación sobre **el Progreso 2014**

10 Cumpliendo nuestras metas **con una mirada en el futuro**

NUESTRO MODELO DE NEGOCIOS

“Reconocemos que el desarrollo sostenible solo puede lograrse con una sólida alianza entre los gobiernos, la sociedad civil y el sector privado, trabajando simultáneamente para asegurarles un futuro óptimo a las generaciones venideras.”

Rafael Bielsa
Presidente de Aeropuertos Argentina 2000

CARTA DEL CEO DE AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

Es un honor poder presentarles el tercer Reporte de Sustentabilidad de **Aeropuertos Argentina 2000** correspondiente al período 2014. A través de este documento damos a conocer nuestra gestión empresarial en las dimensiones económica, social y ambiental con un objetivo muy claro: la rendición de cuentas ante la sociedad. Tenemos la certeza de que la transparencia se traduce en confianza y esa confianza es la que nos posibilita seguir estrechando lazos con nuestros públicos y grupos de interés. Asimismo, brindamos nuestra Comunicación sobre el Progreso (COP) del Pacto Global de Naciones Unidas, informando sobre nuestros avances en cumplir con los 10 principios relacionados a derechos laborales, derechos humanos, medio ambiente y anti-corrupción.

En este contexto, promovemos el concepto de sustentabilidad en todas las actividades de la empresa y, por nuestro carácter federal, cumplimos un rol central en las distintas comunidades donde estamos insertos. Convocamos a cada una de las personas e instituciones con las que nos relacionamos –colaboradores, proveedores, clientes, organismos del Estado, sindicatos, universidades, fundaciones, etc.–, a acompañarnos en este camino. El trabajo conjunto y constante nos permitirá extender las buenas prácticas a toda nuestra cadena de valor, pero tenemos la seguridad de que nuestra tarea no termina allí. Debemos esforzarnos con el fin de que cada eslabón de esa cadena de valor genere un efecto multiplicador e impacte positivamente en otras cadenas, para que la gestión responsable y transparente alcance a toda la sociedad.

Pensar a largo plazo y en el desarrollo sostenible, dejó de ser una opción para convertirse en una obligación de todos aquellos que tenemos la responsabilidad de conducir empresas como la de Aeropuertos Argentina 2000.

Matías Patanian

Chief Executive Officer
Aeropuertos Argentina 2000

CARTA DEL DIRECTOR DE RELACIONES INSTITUCIONALES, IMAGEN CORPORATIVA Y PUBLICIDAD

La elaboración de nuestro tercer reporte de sustentabilidad es un gran logro para todos los que conformamos **Aeropuertos Argentina 2000**. Para su confección nos basamos en normas internacionales como la Iniciativa de Reporte Global (GRI G4).

A través de este documento, compartimos con nuestros públicos de interés el trabajo realizado a lo largo del período 2014. Somos más de 2.100 empleados que trabajamos los 365 días del año las 24 horas para brindar un servicio que cumple con los más altos estándares de calidad. Operamos y administramos 34 aeropuertos en todo el país y este reporte nos da la posibilidad de mostrar nuestro trabajo, haciendo especial hincapié en los asuntos económico-financieros, sociales y medioambientales. El paradigma de la comunicación ha cambiado, las nuevas tecnologías transformaron el vínculo entre las empresas y sus grupos de interés. Hoy los pasajeros, acompañantes, proveedores, empleados están informados y quieren ser informados. Tienen preguntas y quieren respuestas. Tienen sugerencias y comparten sus experiencias en relación con nuestro servicio.

Por lo tanto, no solo debemos tener alineado nuestro plan de negocios con el desarrollo sustentable, sino que también debemos comunicarlo de forma adecuada. Escuchar, dialogar, responder, informar y mostrar de forma clara y precisa el modo en el que llevamos adelante la gestión de nuestro negocio, es una muestra más del profundo compromiso que tenemos con la sociedad.

Jorge Lukowski

Director de Relaciones Institucionales, Imagen Corporativa y Publicidad
Aeropuertos Argentina 2000

INTRODUCCIÓN A LA EMPRESA

NUESTRO FOCO EN LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD

Aeropuertos Argentina 2000 nació en 1998 con el fin de administrar y operar 34 aeropuertos del grupo A del Sistema Nacional de Aeropuertos (SNA) en la Argentina, constituyéndose en el mayor operador privado del mundo. A través de él circula el 98% del tráfico aerocomercial argentino, prestando servicio a más de 64 aerolíneas y 27 millones de personas.

Hoy cuenta con más de 2.000 empleados que trabajan con el objetivo de asegurar la mayor calidad de servicios y cumplir con los más altos estándares internacionales de seguridad y confort, buscando gestionar con responsabilidad su impacto ambiental y social a favor de un desarrollo sustentable y respetando los derechos de las personas.

En los últimos años la empresa se fue consolidando y haciendo de los desafíos hechos concretos. Así realizó inauguraciones, ampliaciones, remodelaciones y reacondicionamiento de terminales y aeropuertos; cumpliendo normas internacionales, y con una mirada integral en todos sus públicos que conviven en estas microciudades.

Este año hubo 371.906 movimientos de aeronaves. Tuvimos 5,4% más de pasajeros respecto del año anterior, superando los 27 millones de personas que viajaron a través de nuestros aeropuertos.

ESTRUCTURA ACCIONARIA Y SOCIEDADES CONTROLADAS

Aeropuertos Argentina 2000 S.A. es una sociedad cerrada que se encuentra en el régimen de oferta pública por las obligaciones negociables emitidas por la sociedad. No ha ingresado aún al régimen de oferta pública de acciones.

A su vez, AA2000 tuvo una participación en cinco sociedades, sobre las cuales tiene el poder de gobernar las políticas financieras y operativas: Servicios y Tecnología Aeroportuarios S.A., Cargo & Logistics S.A., Paoletti America S.A., Texelrío S.A. y Villalonga Furlong S.A.

CONTEXTO ACTUAL Y DESEMPEÑO ECONÓMICO

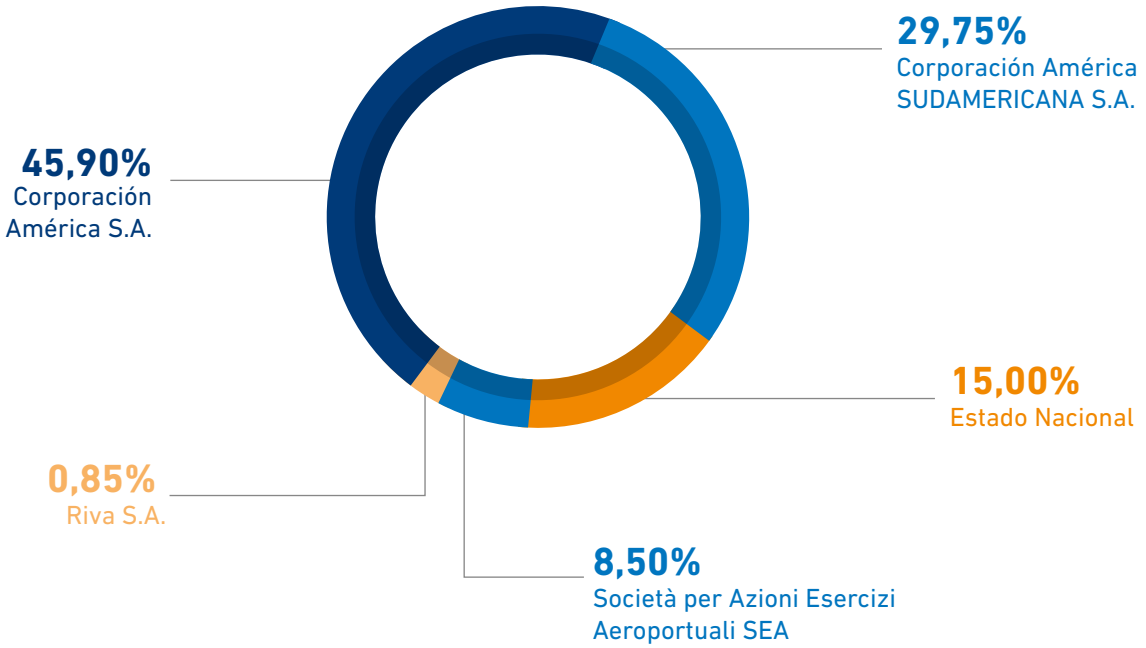
Las grandes economías como Estados Unidos y China terminaron el año 2014 con índices de crecimiento positivos y buenos pronósticos para 2015, en el primer caso con progresos significativos en el período, en el otro con altos niveles pero inferiores a los de años anteriores. En cambio en la Comunidad Europea se observaron importantes contrastes. La zona Norte, estable y mejorando, pero aún en el Sur, España e Italia en un lento proceso de estabilización.

En nuestra zona, Brasil –la mayor economía y principal socio comercial de nuestro país– ha encarado, en el inicio de una nueva etapa en su administración, un proceso de reordenamiento que crea incertidumbre sobre el impacto que pueda tener en el comercio bilateral. El movimiento de pasajeros y el turismo hacia nuestro país difícilmente sea ajeno al panorama general.

En el plano local, en los últimos años en nuestro país la conectividad con las ciudades del interior y centros turísticos continuó la favorable evolución, mostrando un incremento de los pasajeros domésticos en 2014 de 10% interanual. Esperamos que esta tendencia se mantenga, consolidando el proceso de conectividad aerocomercial en todo el territorio nacional y favoreciendo también la destacada evolución de la actividad turística en todo el país.

En este contexto, los ingresos de AA2000 volvieron a alcanzar una cifra récord de $ 4.677 millones en 2014, 57% más respecto del año anterior. El resultado neto del ejercicio que finalizó el 31 de diciembre de 2014 arrojó una utilidad de $ 546.732.624, y el patrimonio neto alcanzó $ 2.460.174.285. Esta positiva evolución nos permitió generar los fondos necesarios para aplicar al plan de obras, además de cumplir con nuestras obligaciones contractuales, operativas y financieras.

Estructura Accionaria



Terminal de Cargas Argentina

TERMINAL DE CARGAS ARGENTINA (TCA)

TCA es una dirección de Aeropuertos Argentina 2000 que brinda servicios de almacenamiento y logística integral a los agentes de comercio exterior que importan y exportan por vía aérea, así como también a operadores de carga general. Su actividad principal es administrar las terminales de carga de los aeropuertos internacionales de la Argentina.

Con un equipo de 524 empleados, opera las 24 horas todos los días del año, brindando dos tipos de servicios: concesionados y no concesionados. Cuenta con un sistema de automatización de procesos operativos, está certificada con las Normas ISO 9001 e ISO 14001; y está presente en Córdoba, Mendoza, Tucumán, Mar de la Plata y el Aeroparque Jorge Newbery, donde atiende a 38 compañías aéreas y a 3.000 personas que circulan a diario con sus cargas.

En 2014 procesó 111.702 toneladas de mercaderías de exportación, 92.169 toneladas de mercaderías de importación, 60.000 toneladas de productos perecederos, 2.200 caballos de polo y 260.000 guías aéreas en 44.000 vuelos.

Principales indicadores económicos (en pesos)

2013 ■ 2014 ■

Ventas

2.980.606.971 4.676.795.501

Resultado del ejercicio

144.022.537
546.732.624

EBITDA

999.829.999
1.825.052.449

Ganancias por acción básicas atribuibles a accionistas de la compañía ($ por acción)

0,5130
2,0699

Ganancia OPERATIVA del ejercicio

841.623.477
1.631.003.559

Capitalización Total

Patrimonio Neto

1.913.441.661
2.460.174.285

Préstamos No Corrientes

1.808.331.654
2.005.615.717

Préstamos Corrientes

147.736.886
434.753.198

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

Durante 2014 realizamos ampliaciones, remodelaciones y reacondicionamiento de aeropuertos y terminales de pasajeros que generaron un impacto indirecto en las áreas externas y complementarias a ellos, como son las rutas, puentes, caminos y servicios generales. El crecimiento de los aeropuertos promovió la creación de puestos de trabajo para la construcción y el mantenimiento de grandes obras de infraestructura, nuevos negocios en las aéreas comerciales, y el desarrollo económico indirecto en las comunidades donde estamos presentes.

Este año la ampliación en la Terminal de Pasajeros del Aeroparque Jorge Newbery de la Ciudad de Buenos Aires, el principal punto de conectividad interna del país, fue de 35.000 metros cuadrados. El creciente posicionamiento de este aeropuerto, clave en la región, se tradujo en más infraestructura, instalaciones, servicios y medidas de seguridad operacionales. Además realizamos obras y mejoras de gran impacto en el Aeropuerto de Ezeiza, y otras en Córdoba, Iguazú y Mendoza.

Dentro de estos proyectos trabajamos para asegurarnos que el funcionamiento de los aeropuertos sea compatible con el normal desarrollo de la vida de la comunidad, la protección del medio ambiente, de los usuarios y consumidores de los servicios aeronáuticos; adoptando las medidas de control necesarias para optimizar la seguridad de los vuelos y aplicando las sanciones correspondientes cuando haga falta. Además, para minimizar cualquier impacto negativo, las comunidades participan activamente en la resolución de situaciones que eventualmente las pudiera perjudicar. Este año desarrollamos Planes Maestros para los Aeropuertos de Río Grande, Río Gallegos, Posadas y Santa Rosa que permiten analizar los eventuales impactos ambientales y sociales, y mitigar los que puedan resultar negativos, que puedan generar posibles riesgos o alteraciones de las comunidades.

En el plano ambiental, este año invertimos 19 millones de pesos en concepto de servicios de recolección de residuos sólidos urbanos y peligrosos, análisis de agua, análisis de suelos, mantenimiento de desagües cloaca-

les a los sistemas de cámaras sépticas, y equipamiento. Como impacto positivo este año destacamos el tratamiento de las aguas cloacales que generó la disminución de la afectación potencial a la salud y seguridad, a la calidad de vida de la comunidad aeroportuaria, y beneficios a la naturaleza en cuanto a la prevención de la contaminación del medio ambiente.

Por otra parte, un factor importante en nuestra estrategia corporativa es la promoción de la Argentina de manera integral. Esto significa impulsar y asociar la marca a campañas relacionadas con el turismo de ocio y de negocios, fortaleciendo así la difusión de nuestro patrimonio cultural, identificando costumbres locales, y preservando y acompañando el cuidado del medio ambiente. Son estos los pilares que favorecen la gestión de nuestra actividad y del país. Desde esta perspectiva, continuaremos potenciando las excelentes condiciones de la Argentina, haciendo fuerte hincapié en la promoción de dos áreas sensibles para la industria y el desarrollo social como el deporte y la cultura.

El crecimiento de los aeropuertos promovió la creación de puestos de trabajo, nuevos negocios en las aéreas comerciales, y el desarrollo económico indirecto en las comunidades donde estamos presentes.

Generación de valor para los grupos de interés (en millones de pesos) 2013 2014

Accionistas
Pago de dividendos
11,39
11,63

Costos Financieros
657,20
958,19

Clientes
Ingresos de actividades ordinarias
2.980,61
4.676,80

Proveedores
Órdenes de Compra efectuadas
1.412,5
1.698,9

Gobierno
Tasas e impuestos
272,67
598,63

Comunidad
Inversión Social Privada
3,10
3,66

Comunidad
Inversión en Obras
790,75
1.126,19

Medio ambiente
Gastos Totales
10,3
19,1

Empleados
Salarios y beneficios sociales
564,35
787,69

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Desde AA2000 trabajamos para conocer en profundidad cada uno de los perfiles de nuestros grupos de interés, los canales de comunicación y diálogo que tenemos con ellos, sus intereses, necesidades y expectativas del vínculo que tienen con la compañía y nuestro negocio.

Para ello, mapeamos a todos los públicos internos y externos –organizaciones, entes gubernamentales, instituciones, personas, empresas– que son parte de las operaciones y el día a día de AA2000. Además, este año realizamos el ejercicio de identificar el grado de influencia que nuestra vocación por la sustentabilidad y la gestión responsable del negocio tiene en cada uno de ellos; buscando siempre y dentro de nuestra esfera de influencia difundir, concientizar y promover la gestión sustentable y la generación de impactos sociales y ambientales positivos dentro de nuestros aeropuertos y las comunidades cercanas.

En base a este análisis, presentamos el siguiente diagrama que resume todos los actores que participan en las actividades de los aeropuertos y con diferentes colores fuimos definiendo la influencia que tenemos nosotros hacia su gestión.

Identificamos el grado de influencia que nuestra vocación por la sustentabilidad y la gestión responsable del negocio tiene en cada uno de nuestros públicos.

Mapa de grupos de interés

Alto ■ Medio ■ Bajo ■

02.1
PÚBLICO EXTERNO
PROVEEDORES
CLIENTES
PASAJEROS
COMUNIDAD VECINAL
PERMISIONARIOS
COMUNIDAD AEROPORTUARIA

02.2
PÚBLICO EXTERNO
LÍNEAS AÉREAS
MEDIOS DE COMUNICACIÓN
SOCIEDAD EN GENERAL

01
ESTADO
PODER EJECUTIVO
LEGISLATIVO
JUDICIAL

03
ORGANISMOS INTERVINIENTES
ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA)
ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL (ANAC)
POLICÍA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA (PSA)
DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS (DGA)
DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES (DNM)
OTROS

05
PÚBLICO Y PRIVADO
CÁMARAS
EMPRESAS
UNIVERSIDADES
ONG

04
PÚBLICO INTERNO
SINDICATOS
EMPLEADOS
ACCIONISTAS

CANALES DE COMUNICACIÓN
con los grupos de interés

PASAJEROS

Web Corporativa
Aplicación de AA2000
Centros de Atención en Aeropuertos
Teléfonos en Aeropuertos
Encuestas de Satisfacción al Cliente
Redes sociales / Banners
Tótems y pantallas con última tecnología
Libro de "Reclamos y Sugerencias"
Cartelería en el aeropuerto
Circuito cerrado de TV de Aeropuertos

SINDICATOS

Reuniones
Mesas de Trabajo

COMUNIDAD VECINAL CERCANA AL AEROPUERTO

Reuniones
Acciones
Programas
Web corporativa

LÍNEAS AÉREAS

Cámaras
Convenios varios
Reuniones
Alianzas
Convenios

CONTRATISTA DE SERVICIO Y PRESTADORES

Reuniones
Acuerdos / Convenios
Servicio Web para proveedores
Cartas reversales [1]
Código de ética

EMPLEADOS

Revista Conexiones
Un mail para cada empleado
Comunicaciones Internas
Intranet / Anuario de RRII
Cartelería interna
Reuniones con el personal de Corporate, Ezeiza, Aeroparque y San Fernando

ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA)

Reuniones / Acuerdos
Convenios / Procedimientos
Acciones / Capacitaciones

SECTOR PÚBLICO

Convenios / Acuerdos
Leyes / Diálogos

CÁMARAS EMPRESARIAS

Reuniones

ACCIONISTAS

Balance y Memoria
Información disponible en CNV
Web Corporativa

COMUNIDAD AEROPORTUARIA

Cartelería
Redes sociales
Circuito cerrado
Banners
Web corporativa

ORGANISMOS INTERVINIENTES[3]

Reuniones
Acuerdo
Convenios
Establecimiento de Procedimientos

CLIENTES

Convenios / Acuerdos
Cartas reversales [2]
Publicidad / Cartelería
Diarios y revistas

SOCIEDAD EN GENERAL

Aportes
Donaciones
Acciones / Programas
Comunicaciones

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Diarios, revistas y TV
Publicaciones
Web corporativa

1. Utilizadas en el proceso de contratación para entendimiento por ambas partes.
2. Utilizadas en el proceso de contratación para entendimiento por ambas partes.
3. Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA), Dirección Nacional de Migraciones (DNM), Dirección General de Aduanas (DGA), Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC).

NUESTRO EQUIPO DE DIRECCIÓN

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA[4]

El principal órgano de gobierno de AA2000 es la Asamblea de Accionistas en la que cada acción ordinaria confiere derecho a un voto. Esta define los miembros del Directorio, quienes son los responsables de la gestión de la compañía, de la definición de su estrategia y desafíos, y de rendir cuentas sobre su desempeño. Por su parte, AA2000 está organizada en trece Direcciones de primera línea que desarrollan acciones para cumplir con la estrategia de AA2000, y reportan de forma directa al Presidente y al CEO, quienes a su vez reportan al Directorio.

El Directorio

El Directorio está conformado por ocho directores, de los cuales dos son independientes. Ellos se reúnen mensualmente para realizar un control presupuestario y recibir los informes de las trece Direcciones de áreas sobre la gestión de la compañía, incluyendo el análisis de la gestión de sustentabilidad coordinada por la Dirección de Relaciones Institucionales. A su vez, aprueba trimestralmente los estados contables de la sociedad, los que son presentados ante los organismos de contralor (ORSNA, Comisión Nacional de Valores, Bolsa de Comercio de Buenos Aires y Mercado Abierto Electrónico).

Directores de área

Los Directores de áreas son seleccionados y evaluados por el Presidente y el CEO. Ellos tienen objetivos relacionados con sus áreas de influencia dentro de la gestión de la empresa y mantienen contacto directo con los diferentes grupos de interés. A través de los informes sobre sus respectivos desempeños, evalúan su gestión y presentan esta documentación al Presidente y CEO para que lo presenten en las reuniones de Directorio.

Los Directores son profesionales con experiencia, y se mantienen informados sobre los principales temas del negocio a través de presencias en encuentros del sec-

Directorio[1] — Ejecutivo / Independiente

Cargo	Nombre y Apellido	Grupo Etario	Carácter	Antiguedad en el cargo (fecha de designación)
Presidente	Rafael Antonio Bielsa	>50	Ejecutivo	22 - 03 - 2013
Vicepresidente	Martín Francisco Antranik Eurnekian	30-50	Independiente	22 - 03 - 2013
Director Titular	Máximo Luis Bomchil	>50	Independiente	24 - 04 - 2009
Director Titular	Gustavo Pablo Lupetti	30-50	Ejecutivo	29 - 05 - 2008
Director Titular	Antonio Matías Patanian	30-50	Ejecutivo	21 - 04 - 2014
Director Titular	Raúl Francos	>50	Ejecutivo	22 - 03 - 2013
Director Titular	Fernando José Muriel	30-50	Ejecutivo	13 - 03 - 2013
Director Titular	Osvaldo Mario Nemirovsci	>50	Ejecutivo	29 - 05 - 2008
Director Suplente	Damián Camacho	30-50	Independiente	29 - 12 - 2011
Director Suplente	Rafael Llorens	30-50	Independiente	29 - 05 - 2008

La Comisión Fiscalizadora está conformada por Síndicos titulares: Gustavo Andrés de Jesús, Enrique Alfredo Fila y Patricio Alberto Martin. Síndicos suplentes: Francisco Martín Gutiérrez, Tomás Tomkinson y Orlando Francisco Pelaya.

Síndicos Titulares: Patricio Alberto Martin, Gustavo Andrés de Jesús y Enrique Alfredo Fila.

Síndicos Suplentes: Francisco Martín Gutiérrez, Tomás Tomkinson y Orlando Francisco Pelaya.

1. Todos los miembros del Directorio son argentinos.

4. El currículum vitae resumido de los miembros del órgano de administración y de los gerentes de la primera línea se encuentra en los prospectos de emisión de las obligaciones negociables emitidas por la sociedad y en la página web de la emisora. Los prospectos se encuentran en el sitio de la sociedad de la Autopista de la Información Financiera, de libre consulta por el público en general.

Comité de dirección[1]

Grupo Etáreo | Antigüedad en el cargo

Presidente: Rafael Bielsa — >50 | 2

CEO: Matías Patanian — 30-50 | 6

	Grupo Etáreo	Antigüedad en el cargo
Director de Administración y Finanzas: Raúl Francos	>50	12
Director de Asuntos Jurídicos: Gustavo Lupetti	30-50	17
Directora de Atención al Cliente: Basilia Jaliquias	>50	17
Director Comercial: Martín Esteban Leal	30-50	4
Dirección de Comunicación y Prensa a cargo del Presidente de la Cía.: Rafael Bielsa	>50	1
Dirección de Compras y Contrataciones: Guillermo E. Pedace	30-50	5
Director de Infraestructura: Marcelo Minoliti	30-50	16
Director de Operaciones: Jorge Suárez	>50	17
Director de Relaciones Institucionales: Jorge Lukowski	30-50	14
Director de Recursos Humanos: Camilo Alujas	>50	1
Director de Sistemas: Estanislao Aleman	30-50	2
Director de Seguridad: Carlos Touceda	>50	17
Director de Terminal de Cargas: José Caroprese	>50	1

1. Todos los miembros del Comité de Dirección son argentinos.

tor, foros internacionales y reuniones con pares y cámaras empresarias en el marco de su gestión. A través de nuestra intervención en ACI (Airport Council International), las gerencias de primera línea participan permanentemente en cursos, seminarios y conferencias dictados por dicho organismo. A su vez, nuestro órgano de administración decidió mantener vigente el convenio con The MITRE Corporation, que incluye capacitaciones al personal jerárquico.

Coordinación de la gestión de sustentabilidad

La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de la coordinación de las acciones relacionadas con la Estrategia de Sustentabilidad, quien actúa con las diferentes áreas de la empresa que tienen un vínculo directo con los grupos de interés.

TRANSPARENCIA EN NUESTRA GESTIÓN

Contamos con un Código de Conducta que alcanza a todos los empleados de AA2000 y busca garantizar el comportamiento ético y responsable en cada una de nuestras acciones, y de las relaciones con clientes y proveedores. Todos nuestros empleados firman al ingresar a la compañía una declaración de conducta por la que declaran haber leído y comprendido el espíritu de la norma y manifiestan su conformidad con todos sus términos y su compromiso de cumplir y hacer cumplir el Código.

A su vez, contamos con un Manual de Normas y Procedimientos, Ética y Conflictos que establece que todos los empleados deben evitar aquellas

CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE DATOS

Contamos con normas y procesos que impiden el uso de información relacionada con cualquier aspecto de la actividad comercial de AA2000 para uso personal. Todos los empleados deben garantizar el uso confidencial de la información interna de la empresa, así como de la información obtenida de terceros como consecuencia del desempeño de sus funciones y el colaborador que por incumplimiento de lo expuesto produjere un daño a la sociedad como resultado de la divulgación de este tipo de información es responsable por dicho daño ante la empresa.

Todos los empleados deben garantizar el uso confidencial de la información interna de la empresa

Estamos adheridos desde 2005 al Pacto Global de Naciones Unidas, y año a año rendimos cuentas sobre nuestro compromiso del principio 10 relacionado con la lucha contra la corrupción.

situaciones que presenten o puedan presentar un conflicto real o aparente, entre sus intereses personales y el interés de la empresa. Este define que existe un conflicto de intereses toda vez que el interés personal sea tal que pueda influir en las decisiones o acciones de los colaboradores en el desempeño de sus funciones dentro de la sociedad o afectar la obligación del empleado de ser completamente fiel a la empresa.

Para su cumplimiento, contamos con un proceso sistematizado y transparente en el cual cualquier empleado puede denunciar un incumplimiento con el Código de Ética y Conducta. Para ello tenemos a disposición de los empleados un espacio en nuestra página web corporativa www.aa2000.com.ar donde se reciben denuncias anónimas sobre conductas ilícitas o antiéticas. El procedimiento es gestionado por la Dirección de Recursos Humanos, la que recibe las denuncias con el máximo nivel de confidencialidad y las evalúa junto al gerente general con exclusividad. Durante 2014 no se recibieron denuncias por incumplimientos. Además, el Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos cuenta con una página web y una línea telefónica gratuita para recibir y dar trámite a las denuncias.

GESTIÓN DE RIESGOS

Los principales riesgos asociados a nuestra actividad son de índole comercial, laboral y operativa. Los riesgos comerciales y laborales están cubiertos por garantías aportadas por los clientes, contratistas y seguros contratados por la sociedad. Contamos en la Gerencia de seguridad operacional con un equipo técnico dedicado exclusivamente a estos temas, donde elaboramos un manual de seguridad operacional con instrucciones precisas de procedimientos, que responden a las normas de seguridad operativa de la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) y la ANAC (Administración Nacional de Aviación Civil).

Además, gestionamos los riesgos de la compañía vinculados con la seguridad de las personas y de los bienes a través de la Dirección de Seguridad Corporativa. Conjuntamente con la Policía de Seguridad Aeroportuaria, encargada de velar por la seguridad pública, desarrollamos acciones para contribuir con las autoridades competentes a minimizar riesgos, optimizar recursos, capacitar a actores clave, corregir debilidades y afianzar niveles de seguridad que, bajo una gestión ajustada a estándares de calidad de primer nivel, se constituye en su valor agregado por excelencia.

Por su parte, con relación a los riesgos ambientales y sociales elaboramos informes sobre nuestra gestión y de las obras de infraestructura que planificamos y desarrollamos, que son presentados ante organismos intervinientes y el ORSNA, los cuales son analizados y tenidos en cuenta en los procesos de decisiones.

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

DESARROLLAMOS UNA

MATRIZ DE MATERIALIDAD

HERRAMIENTA FUNDAMENTAL EN LA ELABORACIÓN DE NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

FUIMOS REELECTOS COMO VICEPRESIDENTE DEL

CONSEJO INTERNACIONAL DE AEROPUERTOS LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE (ACI - LAC)

OBTUVIMOS EL PREMIO

PREMIO FORTUNA 2014

CATEGORÍA TRANSPORTE Y LOGÍSTICA POR LA CONTRIBUCIÓN A LA PRODUCCIÓN DE LA ECONOMÍA ARGENTINA

PRINCIPIOS Y VALORES QUE GUÍAN NUESTRA ACCIÓN

Con el objetivo de gestionar de forma responsable nuestro negocio e integrar a toda la compañía para que todas las áreas tengan como meta la sustentabilidad en el desarrollo de sus acciones, contamos con principios y valores que guían nuestras operaciones.

VISIÓN

Aeropuertos Argentina 2000 se define como una empresa orientada al pasajero y al usuario del aeropuerto, sus clientes, para los cuales se propone la mejora permanente de la calidad de su servicio. Los valores aeroportuarios se irán enriqueciendo con el desarrollo y la aplicación de técnicas a fin de lograr la satisfacción del cliente y los objetivos de las partes interesadas: Estado y sus organismos involucrados, organismos internacionales, líneas aéreas, prestadores, sindicatos, Aeropuertos Argentina 2000 y su personal y el patrimonio nacional. El proceso de calidad y mejora continua se orienta hacia la consolidación de un equilibrio estable entre el cliente y las partes interesadas. La gestión de calidad por la excelencia empresarial conducirá a Aeropuertos Argentina 2000 hacia niveles de liderazgo de la operación mundial aeroportuaria. Los logros de la empresa se extienden al mundo global que observa y controla, elevando su prestigio y aportando a la mejora internacional permanente y al desarrollo sostenido.

MISIÓN

Aportar al funcionamiento seguro de los aeropuertos, entendiendo al mismo como derivado de la legislación vigente, nacional e internacional y la aplicación de las normas ACI, OACI e IATA, todo ello dentro de las variables del entorno local. Aeropuertos Argentina 2000 asume, como principios básicos, tomar todas las medidas a su alcance para brindar al cliente un servicio acorde con los usos del mercado mundial y las características locales.

Generar el mayor retorno financiero compatible con las condiciones económicas locales y globales. Que el cliente, conjuntamente con las entidades comerciales y oficiales que utilizan los aeropuertos concesionados, usufructúe satisfactoriamente los servicios que ofrece Aeropuertos Argentina 2000.

OBJETIVOS

Mantener la interacción con el Estado Argentino y las Comunidades para que los procesos compartidos mejoren permanentemente en eficiencia y calidad.

Impulsar la optimización de los procesos operativos, particulares y compartidos, de Aeropuertos y Direcciones, para promover la profundización del Sistema Integrado de la Gestión de Calidad. Maximizar los resultados, beneficios de la compañía, mediante el aumento de los ingresos y la reducción de los gastos compatibles con esta política de calidad.

Fomentar un mayor compromiso con la calidad y la seguridad del servicio en el ámbito del transporte aéreo. Mejorar la infraestructura concesionada, a fin de generar valor para el cliente y consolidar e incrementar el patrimonio nacional aeroportuario. Formar al personal y actualizar sus conocimientos en base a las últimas técnicas aplicables, e inducirlo para que, dentro de la responsabilidad por sus funciones y el cumplimiento de esta Política, la calidad sea una inquietud permanente. Que la política operativa de Aeropuertos Argentina 2000 y su calidad implícita, sean formas concretas y medibles para verificar nuestros resultados y corregir los errores posibles.

Nuestros principios y valores tienen su foco en la ética en la gestión del negocio, y la contribución con el desarrollo social, económico y cultural de nuestro país.

ANÁLISIS DE NUESTRA ESTRATEGIA JUNTO A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En el marco del proceso de elaboración de este Reporte de Sustentabilidad 2014, en el cual damos cuentas de nuestro desempeño económico, social y ambiental del año a todos nuestros grupos de interés, decidimos migrar a la Guía G4 de GRI (Iniciativa de Reporte Global[5]) y para ello realizamos un análisis de relevancia de los contenidos de esta publicación y de los temas que son clave para nuestra gestión de sustentabilidad.

Este "Análisis de Materialidad" como indica la Guía G4 de GRI y el estándar AA1000SES[6] de la organización inglesa AccountAbility tiene como objetivo identificar y seleccionar los impactos económicos, sociales y ambientales significativos en la gestión del negocio de la compañía y aquellos que pueden afectar significativamente las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Para su implementación, trabajamos en cuatro principios: Materialidad, Participación de los grupos de interés, Contexto de sostenibilidad y Exhaustividad. En primer lugar, identificamos los temas clave de la industria y les dimos una bajada local en relación con las particularidades de AA2000, y el perfil de los públicos internos y externos de la empresa. Así, obtuvimos un listado de 16 aspectos clave que fueron analizados en la etapa de priorización por 12 miembros del Comité de Dirección de la empresa y nuestros grupos de interés a través de una encuesta online a 286 personas (26 administradores, 35 proveedores, 26 permisionarios y líneas aéreas, y 199 empleados).

De esta forma obtuvimos la Matriz de Materialidad, que es la base para la selección de los contenidos del Reporte de Sustentabilidad 2014 y una herramienta fundamental en la elaboración de la estrategia de sustentabilidad de AA2000. A su vez, a partir de esta matriz realizamos la Tabla de Contenidos GRI, publicada al final de este documento, seleccionando los aspectos que se relacionan con los temas identificados en este análisis.

5. www.globalreporting.org
6. http://accountability.org/aa1000ses

NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Definida en 2013, nuestra estrategia de gestión en materia de sustentabilidad está enfocada en 4 pilares de acción que describen los aspectos relevantes para el desarrollo responsable de nuestro negocio: desarrollo del público interno; cuidado del medio ambiente, seguridad e higiene ocupacional; compromiso con el entorno comunitario; y gestión de la cadena de valor. Así trabajamos con todos nuestros grupos de interés, buscando minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades en su relación con cada uno de ellos.

PROCESO DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

1 IDENTIFICACIÓN

Selección de aspectos relacionados con la sustentabilidad, sin importar si el impacto ocurre dentro o fuera de la organización, en base a:

• Contenidos del Reporte de Sustentabilidad de AA2000: los temas que se comunican dentro de los informes son considerados como relevantes dentro de la gestión de sustentabilidad.

• Fuentes internas: Misión, Visión y Objetivos; Código de Ética y Código de Conducta; Acciones y programas con los Grupos de Interés realizados; Memoria y Balance anteriores; Código de Gobierno Societario, Reportes de Sustentabilidad anteriores, Análisis de materialidad realizado en 2012.

• Otras fuentes externas: Guía G4 y documentos complementarios de GRI, Pacto Global de las Naciones Unidas, Objetivos del Milenio de Naciones Unidas, Lineamientos de la Ley Sarbanes- Oxley, Resolución General CNV N°516/07, ISO 14001 e ISO 26000, Asociaciones sectoriales, Organismos públicos presentes en los aeropuertos, buenas prácticas del sector a nivel internacional.

2 PRIORIZACIÓN

Realización de un análisis de los 16 temas identificados, según la importancia de ser reportados, y selección de los más relevantes para la empresa durante 2014, a través de una encuesta online a:

286 representantes de nuestros grupos de interés

- **26** Administradores
- **35** Proveedores
- **26** Permisionarios y lineas aéreas
- **199** Empleados

12 miembros del Comité de Dirección, como la visión interna de la empresa.

3 VALIDACIÓN

Revisión de la Matriz de Materialidad y los temas excluidos del listado por parte de los miembros del Comité de Dirección durante el proceso de elaboración del Reporte de Sustentabilidad 2014.

4 REVISIÓN

Análisis de la publicación por parte del Comité de Dirección y los grupos de interés para seguir mejorando nuestra rendición de cuentas año a año.

Relación entre los temas materiales de AA2000 y los aspectos de GRI, incluyendo su alcance

Tema material	Aspecto GRI relacionado	Impacto del tema dentro de AA2000	Impacto del tema en públicos externos
Desarrollo y seguridad de empleados	**LA** Salud y Seguridad Ocupacional **LA** Formación y Educación	■	
Accesibilidad	**AO** Prestación de Servicios o Instalaciones para Personas con Necesidades Especiales		■
Desarrollo de la infraestructura aeroportuaria	**EC** Impactos Económicos Indirectos **SO** Anti-corrupción **SO** Política Pública	■	■
Integración con otros medios de transporte masivos	**EC** Impactos Económicos Indirectos **AO** Intermodalidad		■
Diálogo y comunicación con grupos de interés	**SO** Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad **HR** Mecanismos de Reclamos sobre Derechos Humanos **LA** Mecanismos de Reclamos sobre Prácticas Laborales **EN** Mecanismos de reclamos sobre impactos ambientales	■	■
Gestión de impactos sociales y ambientales en comunidades cercanas	**SO** Comunidades Locales		■
Compromiso con los Derechos Humanos	**HR** Evaluación **HR** Inversión **HR** No discriminación **HR** Libertad de Asociación y Convenios Colectivos **HR** Explotación Infantil **HR** Trabajos Forzados u Obligatorios	■	■
Energía, emisiones y cambio climático	**EN** Energía **EN** Emisiones	■	■
Gestión responsable de los recursos	**EN** Materiales **EN** Agua **EN** Energía	■	■
Disminución de contaminación en todas sus formas: residuos, acústico, aérea y visual	**EN** Efluentes y residuos **AO** Ruidos		■
Gestión de la biodiversidad	**EN** Biodiversidad		■
Satisfacción de pasajeros y compañías aéreas	**PR** Etiquetado de productos y servicios		■
Seguridad física y operacional	**PR** Salud y Seguridad del Cliente **PR** Cumplimiento normativo **AO** Continuación de negocios y Preparación para Emergencias **AO** Calidad del servicio	■	■
Innovación	**EC** Impactos Económicos Indirectos		■
Compras responsables	**EC** Prácticas de Contratación **HR** Evaluación de Proveedores sobre Derechos Humanos **LA** Evaluación de Proveedores sobre Prácticas Laborales **EN** Evaluación Ambiental de Proveedores **SO** Evaluación de Proveedores de impactos en la sociedad	■	■
Generación de empleo local	**LA** Salud y Seguridad Ocupacional Formación y Educación **LA** Diversidad e Igualdad de Oportunidades	■	■

ALIANZAS ESTRATÉGICAS A NIVEL NACIONAL

ALIANZAS ESTRATÉGICAS A NIVEL INTERNACIONAL

ACI

ACI- LAC

IATA

ALTA

OACI

AS-COA

Clinton Global Initiative

ETA

ONU

G20YS

Foro de Competitividad

SPA

BID

Banco Mundial

CICYP

Cámara de Comercio Internacional

Wala

Continuamos consolidando nuestra presencia dentro de los principales organismos de la industria. En 2014 fuimos reelectos como vicepresidente del Consejo Internacional de Aeropuertos Latinoamérica y el Caribe (ACI -LAC) y continuamos ocupando un lugar en el consejo del gobierno mundial del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI). Además, volvimos a participar del G20 Young Entrepreneurs' Alliance (G20 YEA) una red global conformada por jóvenes emprendedores de los países miembros del G-20 y las organizaciones que los apoyan. Esta iniciativa busca convocar cada año, antes de la cumbre del G-20, a los jóvenes empresarios con la finalidad de defender su importancia en la construcción del futuro.

PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS Y FERIAS

Buscando concientizar en la importancia de la gestión sustentable, estar a la vanguardia en conocimiento, y difundir y compartir nuestra experiencia en la temática, organizamos y participamos de reuniones, encuentros, congresos y ferias nacionales e internacionales que nuclean a los actores de la industria aeroportuaria, aeronáutica y el sector empresarial internacional. Entre ellas:

- Jornada sobre RSE organizada por la Cámara Argentina de Comercio (CAC) (Argentina)
- 2° Congreso Internacional de Responsabilidad Social (Argentina)
- Organización del Foro del Sector Privado de las Américas (Colombia)
- Organización de la Reunión del Consejo Regional de ACI-LAC (Miami)
- Organización de la Asamblea General de ACI-LAC (México)
- Participación en los eventos del AS-COA (Estados Unidos y Latinoamérica)
- Participación en la Semana de las Américas (Estados Unidos)
- Participación de la Reunión del Clinton Global Initiative (Estados Unidos)
- Colaboración en el evento BUY Argentina realizado por la Cámara Argentina de Turismo (CAT) y el Ministerio de Turismo de la Nación, en conjunto con el Consejo Federal de Turismo y el Instituto de Promoción Turística (INPROTUR).
- Charlas y seminarios en Universidades.
- AA2000 organizó junto con WALA (Worldwide Airport Lawyers Association) el VII Congreso Mundial Aeroportuario.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS: EL ORGULLO DE SER PREMIADOS

- Premio Fortuna 2014. Categoría Transporte y Logística por la contribución a la producción de la economía argentina.

Reconocimiento a nuestro Presidente

Los lectores de Aero Latin News eligieron al Sr. Eduardo Eurnekian por su gran aporte al mercado aeronáutico en la región. Fue tenido en cuenta el continuo aporte del empresario para mejorar y desarrollar el transporte aéreo. El medio de comunicación especializado en el área destaca todos los años a quienes con ingenio, trabajo e innovación realizan aportes sustanciales a la calidad del mundo aeronáutico a través del premio Gala Award, entregado durante la Conferencia Wings of Change en Santiago de Chile, incluida en la Air Show de FIDAE (Feria Internacional del Aire y del Espacio).

DESARROLLO DEL PÚBLICO INTERNO

AVANZAMOS CON LA CONSTRUCCIÓN DEL **CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO;** SE DEFINIERON **CATEGORÍAS E INCUMBENCIAS**

SE ACTUALIZARON LOS **ORGANIGRAMAS DE LAS COMPAÑÍAS** Y FUERON INGRESADOS AL SISTEMA DE CALIDAD

SE REALIZÓ UNA CAMPAÑA

TU MAIL CORPORATIVO

Y SE LANZÓ EL PRIMER NÚMERO DE

LA REVISTA INTERNA
CONEXIONES
DIRIGIDO A TODO EL PERSONAL
DE AA2000

30.576
HORAS DE CAPACITACIÓN
PRESENCIAL Y ONLINE

PERFIL DE LOS EMPLEADOS

El equipo de personas que conforman nuestra compañía se caracteriza por la diversidad de perfiles, desde ingenieros y técnicos hasta arquitectos, licenciados en turismo u hotelería o desarrolladores de sistemas. Más allá de estas diferencias, todos nuestros empleados comparten los mismos valores: compromiso, lealtad, eficiencia, ética, honestidad, iniciativa, creatividad y adaptación al cambio.

Empleados

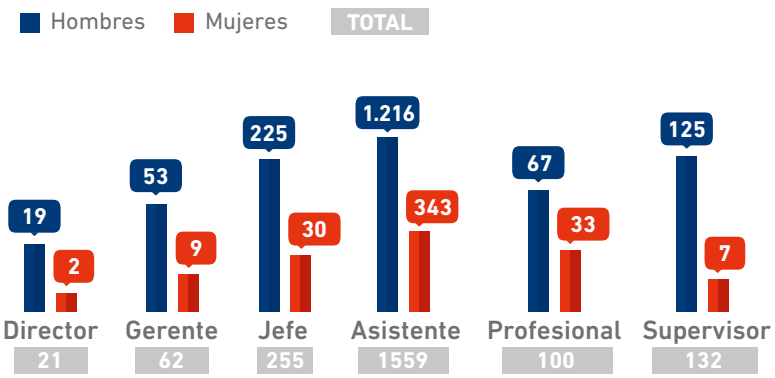
1.705 424

Cant. total de empleados

TOTAL 2014
2.129

787,69

PAGO EN SUELDOS Y CARGAS SOCIALES



CAPITAL FEDERAL / **TOTAL 662**

497

165

INTERIOR DEL PAÍS / **TOTAL 1.467**

1.208

259

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO	Más de 50 años	De 30 a 50 años	Menos de 30 años
Director	13	8	0
Gerente	29	33	0
Jefe	94	154	7
Asistente	223	932	404
Profesional	7	74	19
Supervisor	29	99	4

	< 30 Años	Entre 30 y 50 Años	Más 50 Años
C.A.B.A. Y GBA	120	418	124
INTERIOR DEL PAÍS	314	882	271

2

CANT. DE EMPLEADOS CON **DISCAPACIDAD**

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (EDD)

Se trata de un proceso que permite determinar la contribución que un colaborador realiza a nuestra compañía. La EDD forma parte del Ciclo de Desarrollo de una persona dentro de AA2000, y ofrece herramientas para la mejora continua de la gestión de un individuo, de su sector y de toda la empresa. A todos los líderes, les facilita la tarea de planear, monitorear, evaluar y optimizar el desempeño de los colaboradores a su cargo.

La EDD es anual y constituye una instancia formal en la que se documenta la evaluación de un colaborador. En ella se detalla su contribución en un período determinado, la evaluación de sus competencias o factores asociados a su rendimiento en el puesto, los objetivos para el próximo año y el plan de acción.

Durante 2014, el
84% de nuestros colaboradores
fueron evaluados.

PROCESO DE SELECCIÓN

Un proceso de búsqueda y selección comienza con el pedido de la línea –jefe, gerente o directivo–, ya sea por la búsqueda de un reemplazo, la generación de un puesto nuevo o de un puesto eventual, o por una promoción/recategorización interna.

Luego se analiza si la búsqueda se realizará en forma interna o externa. Cuando es interna, se procede a la publicación (jobposting) en nuestra intranet y en las carteleras. Y, si es externa, se publica en diferentes medios (internet, diarios, universidades, portales de búsquedas de personal, etcétera).

El proceso de selección se lleva a cabo mediante el análisis de CV y entrevistas individuales o grupales realizadas por personal de Empleos del área de Recursos Humanos. Luego, los candidatos preseleccionados se presentan a los futuros jefes directos, gerentes y directivos. Del resultado de esas entrevistas, Empleos define la continuidad del proceso: evaluación grafológica del candidato o psicotécnico, examen médico preocupacional, chequeo de los antecedentes laborales, evaluación ambiental, reincidencia y evaluación técnica, entre otros.

La decisión final del candidato elegido es responsabilidad de la dirección solicitante. Empleos participa en el proceso de búsqueda y selección, y le brinda a la línea las herramientas para que pueda tomar una decisión acertada.

Una vez que se ha tomado la decisión final, Empleos se encarga de generar la autorización del Director de Recursos Humanos y del Presidente de nuestra compañía para avanzar con la coordinación del ingreso. Luego, se realiza la oferta laboral al candidato.

Indicadores de formación 2014

Capacitaciones Presenciales

347
CURSOS

1.284
PARTICIPANTES

30.148
HORAS DE CAPACITACIÓN

Plataforma e-learning

98
PARTICIPANTES

428
HORAS DE CAPACITACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO INTERNO

Desde AA2000 impulsamos diferentes iniciativas para fomentar el buen desempeño y el crecimiento de nuestros empleados, dos aspectos clave en un entorno laboral altamente competitivo. A través del Instituto de Capacitación Aeronáutica Internacional (ICAI), ofrecemos programas de formación con el fin de generar aptitudes y conocimientos para acompañar, además, el desarrollo de la compañía. La comisión directiva del ICAI está compuesta en su mayoría por miembros del directorio y gerencia de primera línea de nuestra empresa.

Iniciativas de formación para nuestros empleados

Programa de Cross Training para la Dirección de Operaciones y Mantenimiento

Durante 2014 se realizaron cuatro encuentros en los aeropuertos de Salta, Mar del Plata, Córdoba y Bariloche. En total, participaron 47 empleados, quienes recibieron 1.128 horas de capacitación. Los objetivos del programa fueron generar intercambio de experiencias y conocimientos acerca de aeropuertos de mayor volumen de pasajeros y complejidad; y detectar y capacitar al personal con potencial para futuras promociones internas.

El programa se desarrolló en tres jornadas consecutivas y, en forma paralela, se dictaron capacitaciones para el personal de mantenimiento y operaciones. Además, los cursos se ajustaron a cada aeropuerto y se buscó que hubiera instructores internos, fundamentalmente propios y externos.

Programa de Liderazgo para mandos medios de la Dirección de Operaciones y Mantenimiento

En 2014, 41 personas recibieron 1.476 horas de formación. Los objetivos de este programa fueron los siguientes:

- Brindar herramientas de mejora del modelo de liderazgo, desarrollando líderes proactivos, que agreguen valor y que puedan adelantarse a las problemáticas del contexto.
- Formar líderes para poder ocupar cuadros de reemplazos y sucesiones.
- Brindar herramientas de gestión a los jefes para que puedan desempeñar sus funciones bajo contextos conflictivos, potenciando sus competencias de negociación, adaptación al cambio, flexibilidad y toma de decisiones.
- Consensuar y unificar un modelo de liderazgo participativo, que genere compromiso en los líderes y que potencie las capacidades de las personas a su cargo.
- Generar sentido de pertenencia y motivación en los líderes.

En 2014 realizamos 15 cursos bajo la modalidad e-learning, que cubrieron temáticas variadas.

Curso de Microsoft Project

En el transcurso de 2014 se desarrolló un programa para capacitar en Microsoft Project 2013 a la mayoría de los arquitectos e ingenieros de la Dirección de Infraestructura. Esta herramienta de gestión es utilizada mundialmente y a lo largo del ciclo de vida de un proyecto, desde su inicio, pasando por la planificación, el seguimiento y el control, con especial foco en la gestión de costos. El curso fue muy valorado por los 34 participantes, quienes recibieron 510 horas de capacitación.

Coaching para el liderazgo

Se organizó para la Dirección de Sistemas, el marco de un proceso de cambio en el modelo de liderazgo, un programa de Coaching para el Liderazgo. Este programa se basó en herramientas de programación neurolingüística, ontología del lenguaje, coaching y diferentes modelos de gestión. Buscó detectar y modificar cultura, estilos de liderazgo y estilos de comunicación para ayudar a la formación de profesionales que cumplan con las metas y los propósitos organizacionales.

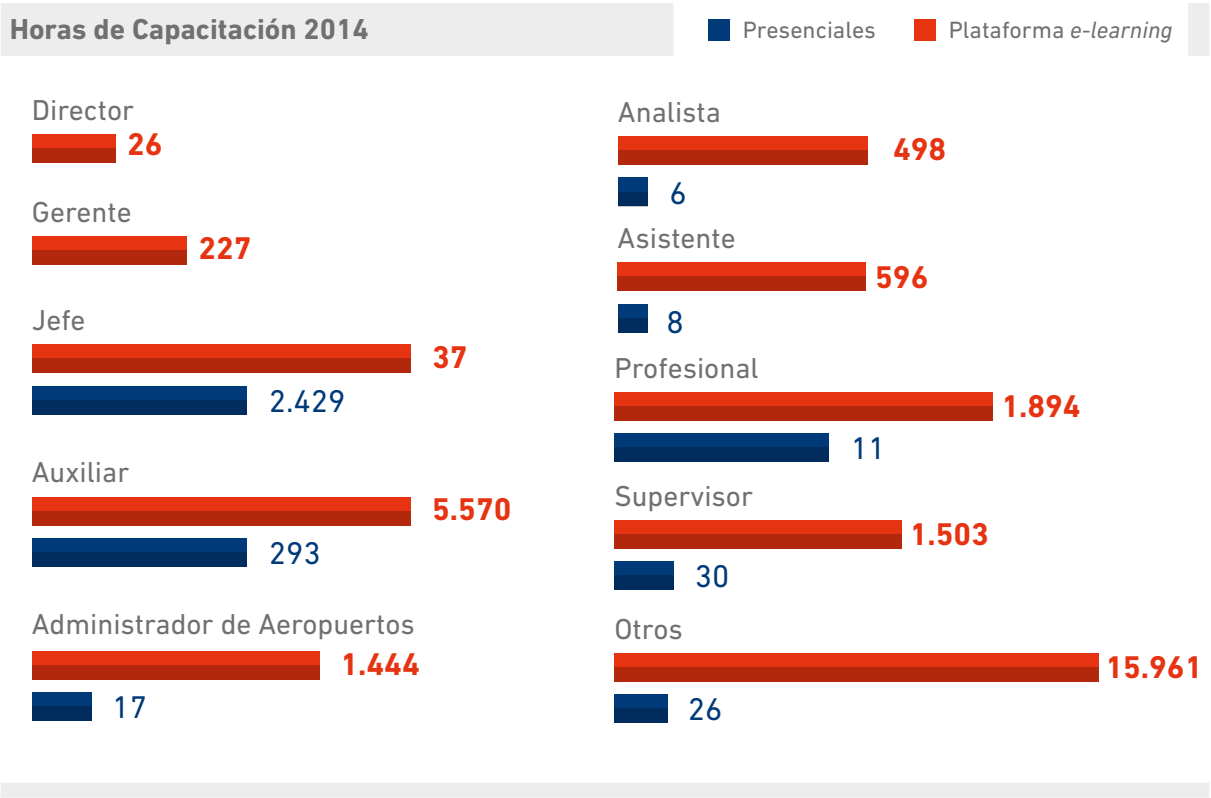
La primera etapa del programa incluyó tres talleres de 8 horas cada uno y 50 horas de entrevistas individuales con el director, los gerentes y los jefes de todas las áreas de la dirección. Contó con 19 participantes, quienes sumaron 506 horas de capacitación.

Cursos dictados en el ICAI

Se organizaron 347 cursos técnicos para las diferentes direcciones de nuestra empresa sobre la base de los planes de capacitación y según sus prioridades. Los cursos, en los que participaron 1.284 personas, fueron dictados principalmente por instructores internos. Asimismo, a lo largo del año nuestros colaboradores participaron de asambleas, cursos y seminarios nacionales e internacionales, como:

- La Asamblea Anual Mundial de “WALA” (World Airports Lawyers Association).
- El curso de construcción sustentable organizado por la Cámara Argentina de Construcción.
- El curso de energías alternativas organizado por el Centro de Ingenieros de Buenos Aires.
- El curso “Experto Universitario en Cómputos y Presupuesto de Obras” dictado por UTN de Buenos Aires.
- Talleres del curso “Coaching para el Liderazgo”
- Oracle Avanzado 1 y 2
- Microsoft Project 2013
- Ceremonial y Protocolo
- Project Management
- Talleres de idiomas – inglés, italiano y portugués
- Diplomado en Gestión Aeroportuaria – Online – OACI. ACILAC
- Metodología de administración de proyectos

El Sistema de Evaluación de Desempeño ofrece herramientas para la mejora continua de la gestión de un individuo, de su sector y de toda la empresa.



EMPLEADOS TEMPORARIOS

Un gran número de personas subcontratadas, contratistas, cuentapropistas, independientes y empleados externos trabajan para nuestra compañía. En todos los casos, somos solidariamente responsables del personal que desarrolla sus tareas en los aeropuertos, siempre que exista un vínculo comercial.

Para cumplir con sus funciones y circular dentro de cada aeropuerto, estos empleados utilizan credenciales operativas. Asimismo, realizamos controles a los permisionarios en forma mensual (cargas sociales, seguros de ART y nómina de personal).

Para contratistas y subcontratistas, en tanto, se está diseñando un sistema de control semejante al aplicado con los permisionarios. En el caso de los monotributistas, se pide seguro de accidentes personales.

Canales para recibir postulaciones

BÚSQUEDAS INTERNAS

Siempre se trata de que todas las búsquedas sean, en principio, internas, con el fin de que nuestro personal crezca y se desarrolle. Se reciben los CV de las publicaciones internas y también de aquellas personas que deciden postularse espontáneamente, a pesar de no haber una búsqueda puntual en ese momento.

BÚSQUEDAS EXTERNAS

Cuando se inicia una búsqueda, se realizan las publicaciones pertinentes de acuerdo con el tipo de búsqueda. Desarrollamos una plataforma propia para la búsqueda de personal externo; de esta manera, contamos con una base de datos disponible para cuando no es posible cubrir una vacante con profesionales que ya están trabajando en la empresa.

PROGRAMA DE PASANTÍAS

Llevamos a cabo este programa junto con el Colegio Mekhitarista. Así, en forma anual alumnos de 5° año participan durante dos semanas de una pasantía no rentada y conocen diferentes sectores de nuestra compañía.

JÓVENES PROFESIONALES

Se realizan búsquedas de profesionales próximos a recibirse o recién graduados, con el fin de formarlos y desarrollarlos.

ENCUENTRO CON UNIVERSIDADES

Desde Empleos se organizan charlas en diferentes universidades para presentar a nuestra compañía y motivar a los futuros profesionales para que les interese trabajar en AA2000.

PROGRAMA DE BENEFICIOS Y ACTIVIDADES

Este programa apunta a generar mayor compromiso, y mantener incentivado y motivado a todo nuestro personal. En 2014 trabajamos para definir beneficios a los que pudiera acceder todo el personal de los aeropuertos locales y del interior.

Como cada año, coordinamos actividades para fomentar la integración aprovechando fechas especiales como el Día del Niño, el Día de la Secretaria o el Día de la Primavera. También entregamos obsequios para recién casados y recién nacidos, y huevos de Pascua. Durante el Mundial de Fútbol 2014, se organizó un prode y lunch breaks durante los partidos de la selección argentina. Además, se transmitieron los partidos en los aeropuertos más grandes. Por último, a la fiesta de Fin de Año en Buenos Aires se sumaron los festejos para cada aeropuerto del interior.

Repartimos:

420 obsequios

a los más pequeños de la familia aeroportuaria por el Día del Niño.

425 regalos

entregados a las mujeres que integran nuestra compañía en su día.

Beneficios para nuestros empleados

Clases de idiomas
(inglés y portugués)

Refrigerios
(máquinas de snacks y gaseosas, y entrega de viandas para el personal de los aeropuertos).

Kit escolar
compuesto por útiles y una mochila para los hijos de los colaboradores. Entregamos 1.500 mochilas.

Descuentos
en diferentes rubros: gastronomía, belleza, salud, deporte, automotores, hogar, indumentaria, turismo, supermercado.

Descuentos preferenciales
en los Free Shop y Shop Gallery.

Sorteos
de entradas para asistir a diversos espectáculos.

Convenios
con universidades para la realización de carreras de grado y de posgrado.

Horarios flexibles
por medio de los cuales cada empleado puede elegir la hora de inicio de su jornada laboral.

Préstamos
por necesidades, urgencias y atención médica.

Telefonía celular

Programa de becas

En 2014, seis becas que se habían iniciado el año anterior siguieron su curso, mientras que se agregaron nueve becas internas. En todos los casos, el objetivo es desarrollar personal con potencial, que pueda ocupar puestos de liderazgo en el futuro.

A través de la Universidad de San Andrés, se entregaron tres becas para MBAs y posgrados en RRHH a tres empleados de AA2000, quienes resultaron ganadores del Premio al Talento empresario, organizado por la mencionada universidad.

COMUNICACIÓN INTERNA

La Dirección de Comunicaciones de nuestra empresa desarrolla planes, programas y procedimientos para fortalecer las relaciones con la comunidad, organismos públicos y privados, y con el público interno y externo. En todos los casos, el objetivo es mantener informados a los públicos sobre lo que sucede en la organización.

Nuestra estrategia de comunicación interna busca que todos los empleados accedan a información de la compañía y generar integración entre las personas de cada aeropuerto y unidad de negocio. Es por eso que durante 2014 en conjunto con la Dirección de Recursos Humanos logramos que todos los empleados tengan

su mail corporativo, y creamos la Revista Conexiones con el objetivo de integrar a todos los empleados, y que todos ellos puedan recibir información relevante de la compañía.

Además, nuestra intranet –desarrollada en dos idiomas– permite el intercambio directo con los empleados, quienes participan en encuestas y brindan sus opiniones sobre propuestas provenientes de las diferentes direcciones de la empresa.

COMPENSACIONES

Todos los años, acordamos con los sindicatos incrementos salariales para todos los niveles de la compañía. Además, consensuamos una determinada cantidad de categorías, que van desde Auxiliares hasta Supervisores, y que les permiten a los empleados planificar una carrera dentro de la organización. En ningún caso se realiza una distinción salarial entre hombres y mujeres.

RELACIÓN CON SINDICATOS

Todos los empleados gozan de libertad sindical. Al mismo tiempo, trabajamos para mantener el diálogo y para construir un vínculo de respeto con las entidades sindicales y con los delegados de personal. En esta línea, se organizan reuniones en las que participan ambas partes; el objetivo: lograr el mejor clima laboral para todos. Además, los sindicatos tienen su local sindical provisto por nuestra compañía, y los afiliados se acercan a esos espacios para interactuar con los delegados.

Convenio de Trabajo Colectivo

2013 2014

1.457
Personal dentro de convenio

1.448
Personal dentro de convenio

630
Personal fuera de convenio

681
Personal fuera de convenio

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Desde la Dirección de Recursos Humanos, planteamos diferentes objetivos para acompañar la gestión y el desarrollo del negocio en un ambiente seguro y saludable, a saber:

- Ofrecer los conocimientos relacionados con el desarrollo de la actividad aeroportuaria, generando conciencia sobre las normativas y los procedimientos que permiten garantizar la continuidad y la confiabilidad operativa aeroportuaria.
- Consolidar la cultura de la Seguridad y la Calidad.
- Fomentar la cultura del servicio basada en la excelencia, la atención y el profesionalismo hacia los usuarios, sectores de la empresa y Organismos del Estado.

En línea con estos objetivos planteados, trabajamos en la detección de necesidades de formación y armado de planes de capacitación, orientados a desarrollar aspectos técnicos, que garanticen la eficiente operación aeroportuaria.

Indicadores de Salud y Seguridad

Hombres ■ Mujeres ■

TASA DE ENFERMEDAD

CABA y GBA	Interior	Total Hombres	Total Mujeres
1,89%	0,34%	2,24%	0,86%
0,71%	0,14%		

DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD

CABA y GBA	Interior	Total Hombres	Total Mujeres
87.108	15.691	102.799	39.389
32.751	6.638		

TASA DE ACCIDENTES

CABA y GBA	Interior	Total Hombres	Total Mujeres
0,56%	0,07%	0,63%	0,08%
0,07%	0,01%		

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES

CABA y GBA	Interior	Total Hombres	Total Mujeres
25.713	3.315	29.028	3.485
3.094	391		

Campaña de vacunación antigripal 2014

AEP	100
Corporativo	141
EZE	221
FDO	9
TCA	227
Total	**698**

La campaña de vacunación antigripal alcanzó al 49% de la empresa.

Capacitaciones realizadas en materia de seguridad ocupacional

Durante 2014, 655 empleados participaron en 66 capacitaciones y recibieron en total 3.389 horas/hombre de formación. Los principales temas abordados en los cursos fueron los siguientes:

- Inducción en seguridad e higiene.
- Primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar. Utilización del desfibrilador externo automático (DEA). Taller de primeros auxilios psicológicos.
- Prácticas de extinción y prevención de incendios. Práctica para el uso de bocas de incendio, extintores manuales y mochilas de agua. Brigadas de lucha contra el fuego.
- Plan de prevención, neutralización de emergencias y evacuación.
- Uso de elementos de protección personal y levantamiento de cargas.
- Protección auditiva.
- Prevención de riesgo eléctrico nivel 1 y 2.
- Prevención de riesgos del trabajo.

- Prevención de riesgos ergonómicos.
- Trabajo en altura.
- Seguridad en el área laboral, orden y limpieza.
- Prevención de accidentes de trabajo.
- Herramientas manuales y de potencia.
- Seguridad vial, manejo defensivo.

Programa de prevención del virus del ébola

Durante 2014 se llevaron a cabo talleres informativos sobre el ébola en los aeropuertos de Ezeiza y en Aeroparque. Así, 103 empleados recibieron en total 103 horas de formación en cómo manejarse frente al riesgo potencial que producen este tipo de enfermedades[7]. También se colaboró con organismos públicos e internacionales en la vigilancia epidemiológica de las infecciones asociadas con estas enfermedades a través de su notificación y del reporte de casos detectados en los viajeros; y se contribuyó a diferenciar los mitos de las verdades y a evitar el pánico.

Jornadas de capacitación para la prevención, detección y sensibilización de la comunidad en relación con la trata de personas

En abril de 2014, participamos en la firma de un convenio de cooperación y asistencia técnica para la prevención del delito de trata de personas y apoyo a sus víctimas, junto con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Aerolíneas Argentinas/Austral y la Federación Argentina de Personal Aeronáutico.

De esta manera, nos comprometimos a capacitar en la temática a nuestros empleados, principalmente a aquellos que tienen contacto con los pasajeros, brindando información y un protocolo de acción en caso de detección de esta problemática en los aeropuertos.

En total, en 2014 se brindaron 452 horas de capacitación para 226 personas de Ezeiza, Aeroparque y aeropuertos del interior, como Córdoba, Iguazú, Salta, Esquel, Posadas, Resistencia, Río Grande, Río Gallegos y Formosa.

7. Se contabiliza una hora por empleado, dado que esa es la duración de la capacitación.

GESTIÓN DE CADENA DE VALOR

LANZAMIENTO DEL

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

PARA PROVEEDORES

100%

AEROPUERTOS CERTIFICADOS

CON ISO9001

35

LIBROS DE "RECLAMOS Y SUGERENCIAS"

CON **500** REGISTROS

17.389

PASAJEROS

Y ACOMPAÑANTES RESPONDIERON LA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

NÚMEROS ESPECÍFICOS DE LA INDUSTRIA

Movimiento de Pasajeros

2013 | 2014

Nacional
14.517.414
15.966.811

Internacional
11.077.985
11.034.950

Tránsito
210.405
205.343

TOTAL 2013: 25.805.804
TOTAL 2014: 27.207.104

Movimiento de Carga

Nacional
21.594,97
12.438,01

Internacional
215.109,54
201.853,91

Correo
3.366,16
1.149,71

TOTAL 2013: 240.070,67
TOTAL 2014: 215.441,63

Movimiento de Aeronaves

Aeronaves de Pasajeros
252.670
259.655

Aeronaves de Carga
4.062
4.058

Otros
124.641
108.193

TOTAL 2013: 381.373
TOTAL 2014: 371.906

LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

Somos una empresa orientada al pasajero y a las personas que transitan por nuestros aeropuertos. Buscamos siempre brindar un servicio de excelencia a ellos y a nuestros clientes con una gestión de alta calidad y respeto por los valores corporativos.

En este contexto, actuamos en alianza con el Estado y organismos involucrados, organizaciones internacionales, prestadores, líneas aéreas, sindicatos y nuestros empleados en la mejora continua de nuestros procesos de calidad y desarrollo de las actividades del negocio con éxito.

Fuimos la primera empresa aeroportuaria del mundo que certificó todas sus direcciones y aeropuertos bajo las normas ISO 9001:2008, lo que nos permite demostrar una íntegra gestión en la calidad. A partir de este ejercicio, establecemos las pautas de trabajo y manuales aplicables a todas las terminales, con el fin de generar un compromiso por la calidad transversal a toda la compañía.

Durante 2014 realizamos dos auditorías, una interna y otra externa, con resultados satisfactorios, reforzando nuestro compromiso en minimizar los riesgos propios del negocio y demostrando un perfeccionamiento en el desempeño ambiental.

POLÍTICA DE CALIDAD

Contamos con una Política interna de Calidad que nos permite visualizar la visión de la compañía con respecto a los servicios prestados, orientados al pasajero y sus necesidades. El principio básico: tomar todas las medidas que estén a nuestro alcance para brindar al pasajero y al cliente un servicio acorde con los usos del mercado mundial y las características locales.

Fuimos la primera empresa aeroportuaria del mundo que certificó todas sus direcciones y aeropuertos bajo las normas ISO 9001:2008, lo que nos permite demostrar una íntegra gestión en la calidad.

CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A PARTIR DEL DIÁLOGO CON PASAJEROS Y ACOMPAÑANTES

Una de las formas más eficientes y claras de saber si estamos gestionando con calidad nuestro negocio es a partir de la escucha activa de nuestros públicos involucrados. Es por eso que en 2014 realizamos a través de diferentes canales de diálogo una evaluación de nuestra gestión. Durante el año los contactamos a través de:

- Encuestas de Satisfacción de Servicio personales en todos nuestros aeropuertos a pasajeros y acompañantes, recabando durante el periodo mencionado un total de 17.389 opiniones.
- Encuestas de Satisfacción de Servicio desde nuestra página web abierta a todos los usuarios. Fueron completados 408 formularios en el año 2014.
- Escuchas activas de llamados realizados desde los teléfonos internos dispuestos en las terminales.
- Contacto telefónico con los usuarios que asientan quejas en los libros de prestadores a fin de controlar la recepción de las respuestas y los comentarios al respecto.

Los principales temas que surgieron dentro del proceso de consulta están relacionados con la limpieza, seguridad, infraestructura y atención. Los principales resultados agregados fueron los siguientes:

17.389
encuestas personales

408
respuestas desde la página web

AEP

27
contactos desde los teléfonos internos en Aeroparque

EZE

24
contactos desde los teléfonos internos en Ezeiza

LIMPIEZA

El nivel de satisfacción supera el 95% de los usuarios consultados quienes remarcan el buen aseo de baños, hall principal, salas de embarque, veredas y calles internas.

INFRAESTRUCTURA

Supera el 90% de opiniones positivas los ítems inherentes al estado de las aerostaciones, la temperatura ambiente, los accesos y el diseño de las diferentes Terminales.

SEGURIDAD

El 99% de los encuestados percibió de forma satisfactoria la sensación de seguridad dentro de las diferentes Terminales. Además manifestaron conformidad con el personal en su conocimiento y trato.

SERVICIOS COMERCIALES

Más del 85% de los clientes que tuvieron contacto con algún local comercial opinó favorablemente sobre la estética, la atención del personal y la calidad de los productos.

ATENCIÓN PERSONAL

El 100% de los usuarios que evacuaron sus dudas consultando con personal de Atención al Cliente quedaron satisfechos con el conocimiento y amabilidad de los colaboradores.

INFORMACIÓN AL CLIENTE

El 94% de los encuestados pudo resolver sus inquietudes gracias a la señalización dispuesta y la información en la pantalla de los vuelos.

Otros canales de comunicación con pasajeros, clientes y usuarios

Página web, donde se brinda información sobre el estado de los vuelos e información útil para planificar viajes desde o hacia la Argentina.

Teléfono de Información en Ezeiza y Aeroparque (5480- 6111), por medio del cual se puede acceder a información sobre el estado de vuelos.

Puestos de Informes situados en todas las terminales aeroportuarias, atendidas por personal.

Tótems con tecnología para que interactivamente los usuarios obtengan información vuelos, clima, turismo, etc.

Pantallas de última tecnología con información que se actualiza permanentemente.

GESTIÓN DE RECLAMOS

Tenemos a disposición de pasajeros y usuarios diferentes herramientas para que puedan realizar reclamos y consultas, y así poder mejorar día a día nuestra calidad de gestión y servicios brindados en los aeropuertos.

Libro de "Reclamos y Sugerencias"

En cada Stand de informes de los aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque, Córdoba, Mendoza, Iguazú y Bariloche se encuentra un libro de "Reclamos y Sugerencias" que es gestionado por el personal de Atención al Cliente. En los aeropuertos en los que no contamos con colaboradores propios, el libro se encuentra disponible en la oficina de Operaciones de forma permanente.

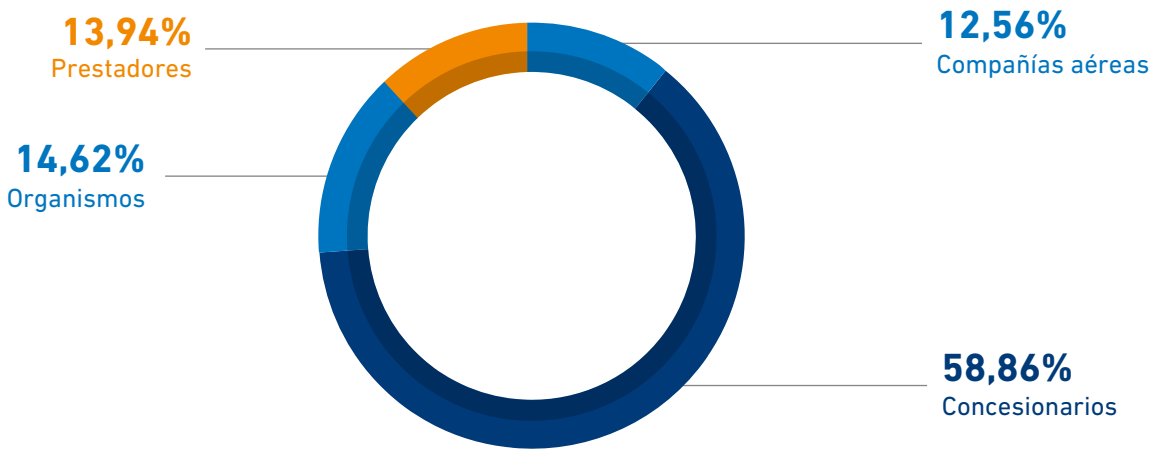
En total contamos con:

35 libros
de "Reclamos y Sugerencias" en los cuales se registraron

500
sugerencias, reclamos y quejas durante 2014.

Resultados 2014	Reclamos a través del "Libro de reclamos"	Quejas a través del "Libro de quejas de prestadores"
CABA y GBA	231	323
Resto del país	173	172
Extranjeros	49	88

Categorización de los reclamos



Tenemos a disposición de pasajeros y usuarios diferentes herramientas para que puedan realizar reclamos y consultas, y así lograr mejorar nuestra calidad de gestión y servicios brindados en los aeropuertos.

HERRAMIENTAS DIGITALES AL ALCANCE DE TODOS

Nos apoyamos en las redes sociales Facebook y Twitter que son gestionadas por la Dirección de Relaciones Institucionales, y recibimos consultas y reclamos a través de nuestra página web, las cuales son recibidas por el personal específico ubicado en las oficinas de Ezeiza. Allí se reciben, se derivan y se contestan al usuario con la mayor celeridad posible. En total recibimos 3.228 contactos durante 2014.

AA2000 oficial
27.000
seguidores

EspacioArte
9.600
seguidores

9.100
seguidores

9.500
seguidores

327
seguidores

Cantidad de reclamos recibidos desde nuestra web por categoría

28% Compañías aéreas

5% Locales comerciales

21% Organismos

3% Servicio externo

36% Servicios concesionario

3% Transporte

La Dirección de Seguridad Corporativa es la responsable de colaborar con las autoridades competentes para minimizar riesgos, optimizar recursos, capacitar a actores clave y afianzar niveles de seguridad.

Libro de quejas para prestadores

Por último, cada prestador de servicio cuenta con un Libro de quejas donde los pasajeros pueden asentar sus quejas y felicitaciones. En el año 2014 hubo un total de 650 novedades incluyendo a todos los aeropuertos de esta concesión.

Teléfono de contacto

Para aquellos grupos de interés que prefieran contactarse telefónicamente, contamos con un sistema de control y grabación de llamados para los aeropuertos de Aeroparque y Ezeiza que fue renovado y mejorado en diciembre para una mejor atención. Además, los aeropuertos del interior del país cuentan con líneas telefónicas independientes para cada provincia.

SEGURIDAD AEROPORTUARIA

La seguridad en los aeropuertos es un tema clave para nuestra gestión. Trabajamos en conjunto con diferentes organismos públicos reguladores e instituciones del sector con el fin de que todos nuestros empleados, pasajeros, acompañantes, personal de las empresas que trabajan dentro del aeropuerto y en zonas cercanas, y las comunidades locales se sientan seguros al momento de realizar sus actividades.

Seguridad privada: Preventiva y de apoyo a la autoridad policial aeroportuaria

La Dirección de Seguridad Corporativa, a través de sus Gerencias es la responsable de colaborar con las autoridades competentes para minimizar riesgos, optimizar

recursos, capacitar a actores clave, corregir debilidades y afianzar niveles de seguridad, contribuyendo con la inserción de seguridad privada a las acciones de disuasión y prevención, complementando la actividad policial con jurisdicción y competencia natural.

En este marco, también realizamos en los distintos aeropuertos Estudios de Seguridad, y se elaboran conjuntamente con los administradores los Programas de Seguridad de los Aeropuertos, basados en las directivas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y normativas dictadas en el ámbito nacional por la Policía de Seguridad Aeroportuaria quien da conformidad a estos documentos.

A su vez cada aeropuerto reporta mensualmente una lista en la cual se verifica el estado de los medios de protección contra incendios y seguridad humana, atendiendo los lineamientos dados por las normas nacionales e internacionales aplicables: IRAM (control de calidad) OACI, NFPA (National Fire Protection Asociation) y lo establecido en la Ley 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo. También logramos la aprobación del ORSNA (Organismo Regulador del Sistema Nacional Aeroportuario) para la implementación de Brigadas de Incendio con personal propio: en el mes de abril para el aeropuerto de Formosa y en octubre para el aeropuerto de San Juan.

Además, nuestros Centros Operativos de Control de Ezeiza y Aeroparque colaboran las 24 horas los 365 días del año con la PSA en la detección de posibles hechos tanto delictivos, como todos aquellos que afecten el normal funcionamiento de las actividades aeroportuarias. A través de la modalidad de prevención por parte de los operadores de nuestros centros, en el caso de Aeroparque se logró el esclarecimiento de 6 hechos delictivos con autores detenidos, siendo los elementos sustraídos recuperados y reintegrados a los damnificados.

Por su parte, la Gerencia de Servicios Técnicos llevó adelante una tarea de mantenimiento y crecimiento del número de cámaras que reportan al Centro Operativo de Control Ezeiza pasando de 545 en 2013 a 572 en 2014.

Categorización de los reclamos

99,34%
Estado de vuelos

0,15%
Servicios comerciales

0,47%
Compañías aéreas

0,01%
Transporte

0,02%
Organismos

Actualmente tenemos un Sistema de Control de Accesos en el Aeropuerto con 147 puertas controladas electrónicamente a las que se accede con tarjetas de tecnología Mifare, encontrándose en la actualidad 1.018 activas. En Terminal de Cargas contamos con 9 puertas controladas por el sistema y con 7.767 tarjetas Mifare activas en 2014.

En el Centro Operativo de Control del Aeroparque Jorge Newbery instalamos nuevas cámaras pasando de 191 en 2013 a 287 en 2014, e incrementamos el número de puertas controladas electrónicamente pasando de 38 en 2013 a 79 en 2014, con 1.192 tarjetas Mifare activas.

Plan de Emergencias – Plan de Neutralización de Emergencias y Evacuación

En cuanto al Plan de Emergencias, la Dirección de Seguridad Corporativa audita anualmente los Planes de Prevención, Neutralización de Emergencias y Evacuación dispuestos por el ORSNA para cada terminal concesionada, los cuales son contribuyentes al primero, de exclusiva competencia de la ANAC.

El objetivo del Plan de Evacuación es el de proponer, en caso de emergencias, pautas claras y básicas a cumplimentar para poder en caso de ser necesario una evacuación, ya sea total o parcial, llevarla adelante con seguridad, preservando la integridad física de toda persona que se encuentre en el aeropuerto, incluyendo la información necesaria que tanto el personal responsable de la seguridad en el aeropuerto como los miembros del staff en general deben conocer sobre situaciones dentro de los aeropuertos como emergencias que ocurran en el aeródromo o en sus cercanías, incluyendo el mal funcionamiento de aeronaves en vuelo; incendios estructurales; sabotaje, comprendidas las amenazas de bomba (aeronaves o edificaciones); apoderamiento ilícito de aeronaves e incidentes en el Aeropuerto, abarcando consideraciones de “Durante la Emergencia” y “Después de la Emergencia”.

Durante 2014 se actualizaron los planes de evacuación del Aeroparque Metropolitano, conjuntamente con los aeropuertos de Bariloche, Cataratas del Iguazú, Córdoba, Esquel, Formosa, Jujuy, Malargüe, Mendoza, Posadas, Reconquista, Río Cuarto, Salta, San Juan, San Rafael, Santiago del Estero y Viedma.

Trabajamos en conjunto con diferentes organismos públicos reguladores e instituciones del sector, con el fin de que todos se sientan seguros al momento de realizar sus actividades.

SEGURIDAD EN LA TERMINAL DE CARGAS ARGENTINA (TCA)

En TCA, la seguridad de las cargas que nos son confiadas es uno de los principales pilares de nuestra gestión. Para llevarla a cabo contamos con una gerencia de seguridad con su respectivo organigrama y 115 puestos fijos de seguridad que operan 24 horas todos los días del año.

Este año incorporamos 58 cámaras nuevas, aumentando de 140 a 198, y duplicamos el tiempo de almacenaje de imágenes. Además, se profesionalizó al personal de seguridad privada y se lo capacitó en manejo de cargas, e incorporamos a la PSA dentro de nuestro predio. Para un mayor control de las personas que transitan por nuestra Terminal, modificamos los controles de acceso y comenzamos con la credencialización para todos los visitantes diarios y periódicos con la sistematización de una base de datos.

Trabajamos en ampliaciones, remodelaciones y reacondicionamiento de pistas, rodajes y plataformas en terminales de pasajeros para responder responsablemente a las expectativas y necesidades de todos nuestros actores.

Simulacros de evacuación

Los simulacros ponen a prueba la eficacia de los Planes de Prevención, Neutralización de Emergencias y Evacuación, y tienen como objetivo entrenar a nuestro personal y al integrante de los diferentes actores de la comunidad aeroportuaria para actuar de forma coordinada y eficiente junto a los organismos correspondientes. En tal iniciativa, se analizan los tiempos de reacción y respuesta de todos los actores implicados tanto internos como externos. También se apunta a conseguir una buena integración multidisciplinaria que permita una intervención eficaz en caso de una emergencia.

La concreción de los mismos sigue los lineamientos dados por la OACI en sus Documentos 9137 Parte 1 y Parte 7 y disposiciones del Organismo Regulador, comenzando por su planificación, diagramación, realización, finalizando con la confección de hojas de críticas por parte de los veedores de diferentes Organismos Públicos y Explotadores Aerocomerciales y la conclusión en un Informe Escrito Final elaborado por cada Administrador.

Al respecto cabe señalar que en el presente año se llevaron a cabo simulacros en los aeropuertos de Bahía Blanca, Catamarca, Comodoro Rivadavia, Ezeiza, General Pico, La Rioja, Mar del Plata, Paraná, Puerto Madryn, Resistencia, Río Gallegos, Río Grande, San Fernando, San Luis, Santa Rosa, Tucumán y Villa Reynolds.

Generando conciencia sobre la seguridad

Con el objetivo de generar conciencia acerca de la importancia de la seguridad en la industria aeroportuaria, realizamos este año 265 capacitaciones en todas las terminales orientadas a la protección contra incendios y seguridad humana con una totalidad de 2.170 asistentes en los Aeropuertos de: Salta, Esquel, Santiago del Estero, Termas de Río Hondo, Mendoza, Puerto Madryn, Río Gallegos, Formosa, Iguazú, Bariloche, Aeroparque, Ezeiza, San Fernando y Jujuy.

DISEÑANDO AEROPUERTOS CON RESPONSABILIDAD

En un contexto local en el cual vemos un incremento en el movimiento aerocomercial y un aumento en la cantidad de pasajeros, desde AA2000 trabajamos en ampliaciones, remodelaciones y reacondicionamiento de pistas, rodajes, plataformas y terminales de pasajeros, con todas sus áreas de apoyo para responder responsablemente a las expectativas y necesidades de todos los actores que transitan por nuestros aeropuertos.

Todas estas obras requieren un estudio ambiental que es entregado al Órgano Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) en cada etapa de desarrollo. Tomamos cada una de las medidas para asegurar que el funcionamiento de los aeropuertos sea compatible con la protección del medio ambiente, la salud y la seguridad de sus empleados, usuarios y de toda la comunidad. Entre las acciones que realizamos se incluyen auditorías ambientales, gestión de residuos, gestión de efluentes líquidos, estudios de impacto ambiental y social. Implementamos acciones de mitigación para compensar el impacto producido por el reemplazo o sustitución de los recursos, y efectuamos auditorías para verificar su cumplimiento.[8]

8. Para mayor información ver sección "Impactos económicos indirectos" en este Reporte.

Obras de infraestructura realizadas en 2014

→ Aeropuerto de San Rafael, "S.A. Santiago Germano"
- Readecuación terminal en sector check in

→ Aeroparque Internacional "Jorge Newbery"
- Ampliación terminal de pasajeros - Edificio III y IV
- Ampliación terminal de pasajeros - Edificio III y IV - Niveles superiores
- Ampliación parking cubierto
- Edificio 1 – nuevo parking cubierto
- Nuevo hangar y readecuación hangar existente
- Remodelación check in Sector B
- Instalación equipos meteorología (Sistema AWOS)

→ Aeropuerto de San Carlos de Bariloche "Teniente Luis Candelaria"
- Instalación equipos meteorología

→ Aeropuerto Internacional de Córdoba "Ingeniero Aeronáutico Ambrosio Taravella"
- Readecuación/ampliación terminal de pasajeros
- Readecuación plataforma comercial
- Nueva torre de control
- Intercargo infraestructura p/medios de rampa

→ Aeropuerto Internacional de Ezeiza "Ministro Pistarini"
- Nuevo FBO terminal y estacionamiento
- Readecuación infraestructura área chivatos
- Taller de limpieza y tratamiento de metales
- Módulos mantenimiento
- Remodelación oficinas ARSA Terminal C

→ Aeropuerto Internacional de Formosa "El Pucu"
- Readecuación terminal en sector check in

→ Aeropuerto de La Rioja "Capitán Vicente Almandos Almonacid"
- Readecuación sector check in

→ Aeropuerto de Jujuy, "Gobernador Horacio Guzmán"
- Readecuación terminal en sector check in

→ Aeropuerto de San Luis, "Brigadier Mayor César R. Ojeda"
- Readecuación terminal en sector check in

→ Aeropuerto Internacional de Mendoza "El Plumerillo"
- Readecuación y ampliación terminal de pasajeros Instalación equipos meteorología

→ Aeropuerto de San Luis, "Brigadier Mayor César R. Ojeda"
- Reparación cerco

→ Aeropuerto de Puerto Madryn, "El Tehuelche"
- Instalación sistema papi pista 5-23

→ Aeropuerto de Resistencia, "José de San Martín"
- Instalación equipos meteorología
- Readecuación terminal en sector check in

→ Aeropuerto de Río Gallegos, "Piloto Civil Norberto Fernández"
- Readecuación terminal en sector check in

→ Aeropuerto de Tucumán, "Teniente Benjamín Matienzo"
- Trabajos complementarios red de incendio – anillo
- Readecuación terminal en sector check in

GESTIÓN CON PROVEEDORES

Desde AA2000 priorizamos las compras de origen nacional, fomentando la industria y actores locales, con excepción de aquellos productos que no se fabriquen en el país y/o cuando se requiera respetar normas de calidad internacionales relacionadas con la actividad. Así, durante 2014 más del 95% del gasto a proveedores correspondió a proveedores locales. Asimismo, realizamos con nuestros proveedores contratos anuales, en los casos donde el tipo de suministro o servicio lo permita, facilitando a muchas PyMEs obtener seguridad y estabilidad de trabajo.

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.

Proveedores por facturación

	Cantidad	% de facturación	Monto por proveedor
2013	14	Más de $ 10.100.000	80 %
	38	Entre $ 1.950.000 y $10.100.000	10 %
	1.207	Hasta $ 1.950.000	10 %
2014	36	Más de $ 5.030.000	80%
	64	Entre $ 5.030.000 y $1.520.000	10%
	1.128	Hasta $ 1.520.000	10%

1.259
Cantidad de proveedores 2013

1.228
Cantidad de proveedores 2014

Avances en prácticas de suministro responsables

Realizamos un estricto seguimiento sobre el cumplimiento y presentación por parte de los proveedores de:

- Todos los certificados, habilitaciones y/o registros contables y/o laborales que demuestren y garanticen que el personal empleado por el proveedor es realizado con total cumplimiento de todas las normas actuales y/o futuras aplicables a las relaciones laborales en el país en el que las mismas se desarrollan.
- Todos los comprobantes de pago de las obligaciones previsionales, de obra social, seguros de accidentes de trabajo, salarios, beneficios y demás obligaciones legales respecto de su personal.
- Las constancias necesarias aplicables a la actividad específica que demuestren que se cuenta con todas las habilitaciones y/o permisos para desarrollar dicha actividad. Acreditar el cumplimiento de todas sus obligaciones impositivas.

Para ello, contratamos un servicio externo de control documental, al cual todos los Permisionarios, Contratistas de Obra y Servicios deberán personalmente remitir la documentación vía web referida a la vigencia e idoneidad de seguros, pagos de aportes y contribuciones previsionales, ART, etc.

Gestión de Trámites con Proveedores

Conjuntamente con las direcciones de Sistemas, Compras, Comercial y Gerencia de Créditos y Cobranzas, estamos desarrollando un software único interno de control del estado documental de seguros, documentación previsional, documentos comerciales y habilitaciones. Una de las ventajas de esta implementación es que sirve para tomar decisiones a todo nivel de las áreas intervinientes, y como proceso fundamental en la emisión y mantenimiento de vigencia de credenciales operativas para personal y vehículos de Permisionarios, Contratistas de Obra y Servicios con actividad en todas nuestras bases.

Por otra parte, en 2014 trabajamos para facilitar el acceso a cualquier empresa pequeña o grande que quiera ser proveedora de nuestra compañía, brindando una herramienta sencilla, vía página web, de inscripción y presentación de la documentación exigible para ser aprobados como proveedor. Esta página permite también responder los cuestionarios de evaluación potencial como posible proveedor y también le da respuesta e informa al proveedor interesado su aceptación, en el caso de ser aprobado. De esta forma, la inscripción es accesible a cualquier proveedor interesado en todo el ámbito nacional o del exterior.

En 2014 trabajamos para facilitar el acceso a cualquier empresa pequeña o grande que quiera ser proveedora de nuestra compañía, brindando una herramienta sencilla de inscripción y presentación de la documentación exigible.

DESARROLLO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA PROVEEDORES

En 2014 redactamos un Código para fomentar que todas las empresas proveedoras se comprometan a garantizar que todas las condiciones de trabajo en sus actividades comerciales sean seguras, que los trabajadores sean tratados con respeto y dignidad, y que las tareas se realicen de manera responsable en relación con el medio ambiente y de conformidad con las normas de cumplimiento sobre responsabilidad social, seguridad, salud y medio ambiente.

Toda vez que defendemos nuestros valores fundamentales, nuestra compañía gana la confianza de sus grupos de interés y crea valor compartido.

A través de la adhesión a este código, se espera que los proveedores, en todas sus actividades, cumplan estrictas normas éticas; actúen con integridad, confianza, respeto, honestidad y trabajo en equipo; y realicen sus actividades en pleno cumplimiento de las leyes, normas y reglamentaciones vigentes de los países donde realicen las actividades. Este Código excede estas normas, ya que incorpora normas reconocidas internacionalmente para promover la responsabilidad social y ambiental, y adhieren a las ideas y recomendaciones obrantes del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) y del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

El Código contempla temas sobre: discriminación, acoso de diferentes tipos, salario y prestaciones justas, política de salud, cuidado de la seguridad y medio ambiente, ética comercial, derechos humanos, explotación infantil y trabajo esclavo, precisión de registros comerciales, cumplimiento de leyes laborales y permisos para auditorías e inspecciones.

CUIDADO DEL **MEDIO AMBIENTE**

85% DE INCREMENTO EN
INVERSIÓN Y GASTOS EN GESTIÓN AMBIENTAL

AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DE NUESTRA **HUELLA DE CARBONO**

60 EMPLEADOS CAPACITADOS EN **GESTIÓN DE RESIDUOS**

10.207 kg DE PAPEL RECICLADO

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Enfocamos nuestros esfuerzos para asegurar la sustentabilidad de los ecosistemas involucrados en el desarrollo de nuestras actividades. En este sentido, evaluamos la protección del medio ambiente, la salud y la seguridad de nuestros empleados y de la comunidad en general que se ve afectada por nuestras acciones.

Gestionamos nuestro riesgo a través de un conjunto de directivas administrativas, de organización y conocimientos operacionales. Nuestro Sistema de Gestión Ambiental nos permite sistematizar y monitorear indicadores específicos de todos los aeropuertos concesionados: reciclado, residuos sólidos, agua potable, efluentes cloacales, suelos, sistema pluvial y pasivos ambientales.

Asimismo, capacitamos a los empleados del área sobre lineamientos de gestión ambiental, aplicables a las obras de menor envergadura, en los que se informa sobre el manejo de los residuos sólidos urbanos y los residuos peligrosos.

Política de Medio Ambiente

A través de la Política de Medio Ambiente, trabajamos para lograr el cuidado y la gestión del medio ambiente. Además, esta Política determina lineamientos a seguir por la compañía, llevándola a actuar de manera proactiva, orientando sus procesos y operaciones de acuerdo con estándares internacionales de protección del medio ambiente.

Desarrollamos una plataforma de reportes ambientales con su respectiva estadística, informando los siguientes indicadores: residuos peligrosos, residuos sólidos urbanos y efluentes.

Inversiones y otros gastos ambientales en pesos, por tipo

2013 2014

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU)

2.170.953 | 12.823.097[1]

ANÁLISIS DE AGUA Y SUELOS

224.581 | 30.000

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

399.256 | 111.861

INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO

7.486.044 | 6.098.911

TOTAL

10.280.834 | 19.063.911

1. El aumento se debe al incremento en la actividad aérea.

RECICLAJE: VALORIZACIÓN DE NUESTROS RESIDUOS

En el marco de nuestro compromiso de gestionar nuestros impactos ambientales, nos sumamos al Programa de Gestión Integral de Residuos Internos (GIRI), que establece medidas de separación de residuos en origen. Este programa permite también alinearse con las regulaciones ambientales de la Ciudad, "Ley de Basura Cero", y optimizar la recolección de nuestros residuos generando valor social para la comunidad.

Participamos del Programa de Reciclado de la Fundación del Hospital de Pediatría Garrahan. En 2014 reciclamos 8.307 kilos de papel, lo que representa evitar la tala de 141 árboles medianos, y 116 kilos de plástico con la recolección de 46.400 tapitas

Además, a la Cooperativa el Ceibo entregamos 76 contenedores con 1.900 kilos de papel y cartón, 23 contenedores con 230 kilos de vasos plásticos y 15 contenedores con 750 kilos de vidrio.

Por su parte, donamos a organizaciones de la sociedad civil otros materiales generados en nuestras oficinas que se destinan a reciclado: 130 kilos de radiografías usadas, que sirven para actividades recreativas, educativas y culturales, y manualidades; y 263 tóners en desuso.

10.207 kilos de papel

346 kilos de plástico

PROYECTO DE SANEAMIENTO Y RECICLADO DE CHATARRA

Impulsamos, junto al ORSNA, un proyecto de saneamiento de chatarra generada por prestadores aéreos. En este sentido, promovimos reuniones con Aduana para generar la aprobación para el retiro de chatarra destinada a reciclaje. Además, realizamos capacitaciones sobre esta temática a nuestros colaboradores mediante acciones de detección temprana.

GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS Y EFLUENTES

Gestión de residuos

Contamos con diversos métodos de tratamientos para gestionar los residuos, provenientes de diversos orígenes y composiciones. Así, buscamos minimizar los riesgos que puedan originar y maximizar su rentabilidad.

Poseemos tres tipos de tratamientos para los residuos que generamos:

- Gestión de residuos asimilables a los domiciliarios: son dispuestos en rellenos sanitarios habilitados.
- Gestión de residuos no peligrosos: se lleva a cabo un programa de reciclado de papel, vidrio, plástico, y se solicita a las empresas proveedoras la devolución, finalizada su vida útil, de toners y baterías vehiculares. En cuanto a residuos electrónicos, se donan a organizaciones aliadas para su utilidad. La chatarra, madera y otros residuos voluminosos se entregan a centros autorizados.
- Gestión de residuos peligrosos: se realiza atendiendo a la protección de la salud humana, la defensa del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales, para lo cual el aeropuerto los gestiona conforme a la legislación vigente.

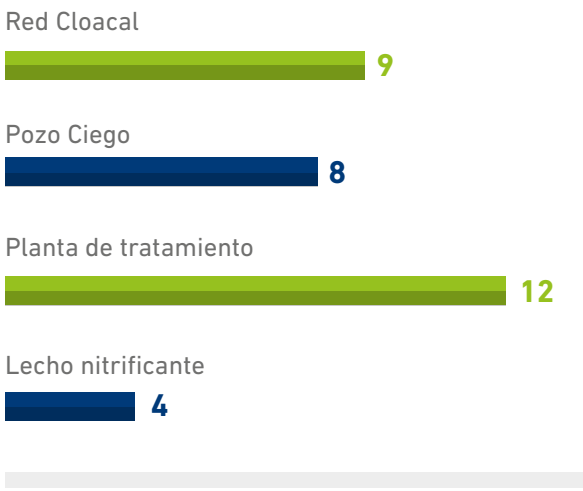
Este año, para mejorar nuestro desempeño, capacitamos a 60 empleados en esta temática, brindando en 2014 un curso sobre manejo de residuos peligrosos y recorridas ambientales.

Gestión de efluentes

En los últimos años, trabajamos para lograr una mejor gestión de los efluentes generados. Así, invertimos en la construcción de plantas de tratamientos cloacales en los Aeropuertos de La Rioja, Mar del Plata y Viedma. Además, desarrollamos una obra para la alimentación de agua potable para hangares en el Aeropuerto de San Fernando.

A partir de una iniciativa liderada por nuestra compañía, los permisionarios del aeropuerto internacional de Ezeiza instalaron plantas de tratamiento de efluentes líquidos para disminuir su aporte de materia orgánica a las emisiones totales.

Generación de efluentes por destino (en m^3)



INDICADORES DE CONSUMO

En nuestra compañía, la utilización de agua se asocia principalmente al consumo humano producido en todos los aeropuertos, específicamente por temas de higiene y aseo de nuestros empleados propios, como así también de los pasajeros y la comunidad en general.

A partir del Programa de Monitoreo Ambiental, evaluamos y sistematizamos las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) derivadas de los consumos energéticos de la entidad. El objetivo de este programa es dar seguimiento a los impactos derivados de nuestra actividad y verificar la eficiencia de las acciones de reducción desarrolladas.

Asimismo, nuestra compañía renueva periódicamente la flota vehicular y realiza controles frecuentemente a los grupos electrógenos, con el fin de monitorear las emisiones de GEI.

Por otro lado, el sistema de luminarias de oficinas y terminales se basa en lámparas de bajo consumo. En cuanto a las oficinas, se fomenta que finalizada la jornada se apague tal luminaria.

4.750.566 kg

de Residuos Sólidos Urbanos (RSU), destinados a vertederos.

167.885 kg

de Residuos Peligrosos, destinados a almacenamientos in situ.

4.783 kg

Residuos peligrosos transportados y tratados.

Consumo energético

2013 | 2014

109.725 / 104.382

Energía Eléctrica
Unidad de medida: MWH

2.252.208 / 2.190.012

Gas natural
Unidad de medida: m^3

473.275 / 375.775

Consumo total de energía
Unidad de medida: Gj

632.336 / 640.000

Agua [1]
Unidad de medida: m^3

62.768 / 997.884 [2]

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero
Unidad de medida: tCO2e

1. Se reportan los consumos de agua de los aeropuertos de Ezeiza y Aeroparque. El resto de los aeropuertos carecen de medidor, por lo que la compañía iniciará el proceso de medición a partir de los próximos años. Para el cálculo se aplicó el consumo detallado en la factura del prestador de servicio y medición de caudal.

2. El incremento significativo anual de este indicador se debe a que, a partir de 2014, se incluye, además de las emisiones generadas por consumo de energía eléctrica y gas natural, las de la flota vehicular en todos los Aeropuertos Concesionados

OPERATIVO NIEVE

Contamos con un Operativo Nieve, realizado todos los años desde el 1 de mayo hasta el 30 de septiembre, mediante el cual realizamos tareas específicas para afrontar las distintas situaciones que se presentan durante la época invernal en los aeropuertos de Bariloche, Esquel, Malargüe, San Rafael, Comodoro Rivadavia, Río Gallegos y Río Grande.

Para ello, contamos con equipos altamente capacitados, maquinaria de alta complejidad y técnicas de avanzada, para que el operativo se desarrolle de manera exitosa. En cada terminal aérea se toman en cuenta las características locales del clima, que son seguidas en forma particular por un integrante del grupo afectado a la actividad que, además, dirige las tareas que se llevan a cabo para mitigar los inconvenientes que pudieran surgir.

Durante este operativo utilizamos urea y glicol como anticongelantes en los siete aeropuertos donde se lleva a cabo el plan. Para su uso, se presentaron estudios toxicológicos realizados por Universidad Pública Nacional que demostraron que los mismos no son tóxicos, no afectando así, ni vida acuática como tampoco a la flora.

226.150 kg

Consumo de Urea

94.330 litros

Consumo de Glicol

Contamos con equipos altamente capacitados, maquinaria de alta complejidad y técnicas de avanzada, para que el operativo se desarrolle de manera exitosa.

COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

282 EMPLEADOS DE AA2000 Y

350 DE OTRAS INSTITUCIONES

CAPACITADOS SOBRE **LA LUCHA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS**

350 FAMILIAS

ACCEDIERON A AGUA POTABLE

A TRAVÉS DE UN PROGRAMA LIDERADO JUNTO AL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA NACIÓN Y FUNDACIÓN LUCIERNAGA

CONTINUAMOS CON EL **PROGRAMA EMPLEO CON APOYO (EcA)**

JUNTO A FUNDACIÓN DISCAR

PROMOCIÓN DEL DERECHO AL ACCESO AL AGUA

En el año 2010 las Naciones Unidas reconocieron el acceso al agua potable y al saneamiento como uno de los objetivos del milenio. La carencia de este recurso es el principal multiplicador de la pobreza en el mundo y limita otros derechos como la salud, la educación y el trabajo. Frente a esta realidad y con el fin de sumarnos en la búsqueda de una solución sustentable a esta problemática Aeropuertos Argentina 2000 apuesta a proyectos de promoción del acceso al agua en localidades de nuestro país.

Junto con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y la Fundación Luciérnaga, lanzamos un programa para proveer agua potable a 350 familias –unas 1.400 personas– de la localidad de Centenario, Neuquén. El proyecto obtuvo resultados formidables, ya que su impacto sobre la sociedad y sobre el medio ambiente fue directo, y logró una mejora sustancial en la calidad de vida de los habitantes de esa localidad.

CAMPAÑA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL

Nuestra compañía firmó un convenio con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, en el que se comprometió a ofrecer un espacio para la difusión del programa contra la explotación sexual infantil en varios aeropuertos de la empresa. El objetivo de la campaña es informar, sensibilizar y concientizar, tanto a la población en general como a posibles victimarios, acerca de la gravedad de estos hechos de abuso y explotación sexual infantil y sus consecuencias, utilizando material gráfico con un lenguaje directo, claro y contundente. Asimismo, busca prevenir estos hechos capacitando a los diversos actores del sector en cuanto a las consecuencias que éstos tienen para las niñas, niños y adolescentes, y la necesidad de denunciar tales situaciones.

A partir del año 2012 y hasta la actualidad, la propuesta se hizo efectiva en los siguientes aeropuertos gestionados por la compañía:

- Aeroparque Internacional “Jorge Newbery”.
- Aeropuerto Internacional de Ezeiza “Ministro Pistarini”.
- Aeropuerto Internacional de Salta “Miguel Martín de Güemes”.
- Aeropuerto de San Juan “Domingo Faustino Sarmiento”.
- Aeropuerto de San Carlos de Bariloche “Teniente Luis Candelaria”.
- Aeropuerto Internacional de Córdoba “Ingeniero Aeronáutico Ambrosio Taravella”.
- Aeropuerto de Misiones “Cataratas del Iguazú”.
- Aeropuerto Internacional de Mendoza “El Plumerillo”.
- Aeropuerto de Posadas “Libertador José de San Martín”.
- Aeropuerto de Río Grande “Gob. Ramón Trejo Noel”.
- Aeropuerto de San Luis, “Brigadier Mayor César R. Ojeda”.
- Aeropuerto de Entre Ríos (Paraná), “General Justo José de Urquiza”.
- Aeropuerto Internacional de Mar del Plata, “Astor Piazolla”.
- Aeropuerto de San Rafael, “Subof. Ayudante Santiago Germano”.
- Aeropuerto de Comodoro Rivadavia, “Gral. Enrique Mosconi”.
- Aeropuerto de Jujuy, “Gobernador Horacio Guzmán”.
- Aeropuerto de Puerto Madryn, “El Tehuelche”.
- Aeropuerto de Resistencia, “José de San Martín”.
- Aeropuerto de San Luis, “Brigadier Mayor César R. Ojeda”.
- Aeropuerto de Tucumán, “Teniente Benjamín Matienzo”.
- Aeropuerto de Río Gallegos, “Piloto Civil Norberto Fernández”.

Firmamos un convenio con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación a partir del cual ofrecemos un espacio para la difusión del programa contra la explotación sexual infantil en varios aeropuertos.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Desde noviembre de 2013 establecimos una alianza estratégica con la Fundación DISCAR para incorporar personas con discapacidad intelectual en el marco del Programa Empleo con Apoyo (EcA).

Mediante este Programa, no solo se garantiza la correcta inserción e inclusión laboral de la persona con discapacidad a un puesto de trabajo, sino que también brinda un constante apoyo y seguimiento, tanto para el empleado incluido como para el entorno /compañeros de trabajo, a lo largo de la vida laboral. Desde la Dirección de Recursos Humanos de nuestra compañía se han incorporado al momento dos personas dentro del Programa EcA.

LUCHA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS

Nuestro compromiso de prevención del delito de trata de personas y apoyo a sus víctimas se plasma en el convenio de cooperación y asistencia técnica firmado junto al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Aerolíneas Argentinas / Austral y la Federación Argentina de Personal Aeronáutico.

El convenio tiene por objeto llevar adelante acciones conjuntas tendientes a la prevención, detección, sensibilización e investigación del delito entre las que se destacan la formación, la capacitación, la elaboración y la difusión de campañas para concientizar y combatir este ilícito.

En este sentido, invitamos a nuestros empleados a concientizar sobre este problema a través de las redes sociales en la Semana de la Lucha contra la Trata de Personas, a través del hashtag #YOLEDIGONOALATRATA.

A su vez, en 2014 se llevaron a cabo acciones con las comunidades de las provincias en donde operamos: Neuquén, Salta, Buenos Aires, Rosario y Río Gallegos. En todos los aeropuertos se realizaron campañas contra la trata de personas, la discriminación y el tráfico de bienes culturales, junto al Ministerio de Justicia de la Nación. AA2000 también participó en la muestra TwitteRelatos por la identidad III, que se presentó de forma fija en el Aeroparque Jorge Newbery; e itinerante en el interior, particularmente en 2014 en Iguazú, Misiones; y Resistencia, Chaco.

PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN TRATA DE PERSONAS:

A partir del convenio firmado, nos comprometemos a capacitar a nuestros empleados, principalmente a aquellos que tienen contacto con los pasajeros, respecto de la temática, brindando información y un protocolo de acción en caso de detección de esta problemática en los aeropuertos. Las charlas son brindadas por personal especializado que trabaja para combatir esta problemática y tiende a generar reflexión acerca de las causas de origen y nos alertan para identificar rápidamente situaciones que podrían ser casos reales de trata de personas dentro de los aeropuertos.

A lo largo del año, realizamos la 1ª Jornada de Capacitación contra la Trata de Personas en la sala de conferencias Malvinas Argentinas del Aeropuerto Internacional de Ezeiza.

En total, más de 282 empleados de Ezeiza, Aeroparque y aeropuertos del Interior, como Córdoba, Iguazú, Salta, Esquel, Posadas, Resistencia, Río Grande, Río Gallegos, Formosa fueron formados en estas temáticas, alcanzando 564 horas de capacitación; mientras que 350 empleados de otras instituciones participaron de más de 1.264 horas de formación.

..."Está muy bueno que se den esas charlas en el trabajo. La capacitación fue muy interesante. Se mostró un video con testimonios y cuando finalizó nos quedamos conversando sobre el tema con los compañeros. Pienso que esta información es muy útil ante la posibilidad de detectar un caso real de trata de personas en el aeropuerto."...

Pablo Usandivaras, sector Operaciones del aeropuerto de Córdoba.

AerolíneasArgentinas
NO
A LA TRATA

"Las víctimas de trata están
golpeadas y deprimidas"
"Las verdaderas víctimas de
trata piden ayuda"
"La víctima puede denunciar

NO
A LA TRATA

ACCIONES CON IMPACTO SOCIAL

3.657.388
EN INVERSIÓN SOCIAL

7 PROGRAMAS
— DE ACCIÓN SOCIAL —

2.315
BENEFICIARIOS DE
PROYECTOS SOCIALES

24 JOVENES
PARTICIPARON EN EL
PROGRAMA AA2000-PESCAR

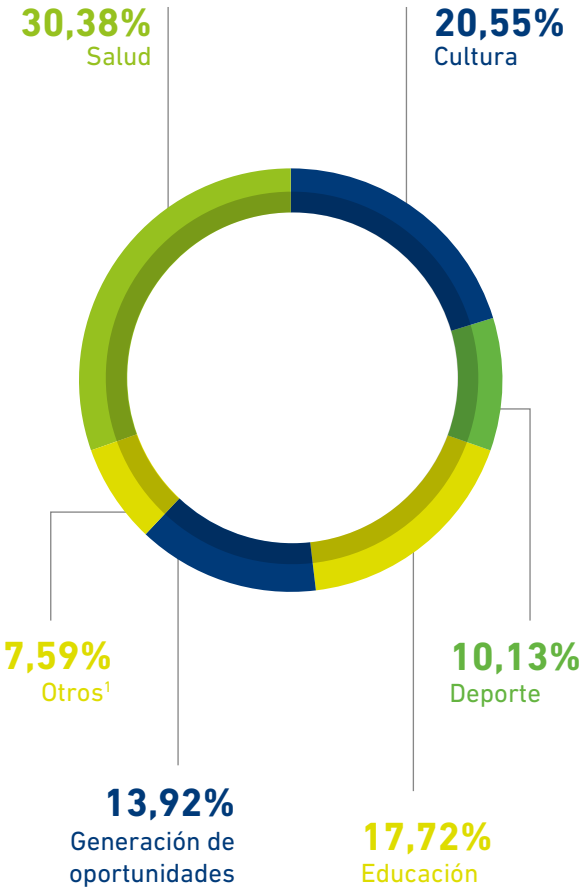
NUESTRA ESTRATEGIA DE INVERSIÓN SOCIAL

Buscamos transmitir nuestros valores en las comunidades donde estamos presentes, trabajando en programas e iniciativas que responden a las expectativas de nuestros grupos de interés y mejores prácticas a nivel nacional e internacional. Estas acciones que realizamos en alianza con cámaras, instituciones, organismos públicos y organizaciones de la sociedad civil especializadas en las temáticas que alcanzan, nos permiten consolidar nuestra legitimidad social, confianza en la sociedad y contribuir con el desarrollo sustentable de diferentes regiones del país.

A partir de un diálogo fluido y abierto con la comunidad, conocemos sus intereses y necesidades, y realizamos evaluaciones de diagnóstico para maximizar el impacto social de nuestra inversión.

Entre los canales de comunicación, destacamos el formulario de nuestra página web institucional para la solicitud de pedidos formales de auspicios, donaciones o apoyo institucional. Un grupo de personas capacitadas analiza los pedidos, realiza un diagnóstico de las necesidades de la comunidad cercana y define las acciones que pueden realizarse y el destino de los recursos disponibles.

Desglose de proyectos según área



Inversiones en la comunidad

Área	Aporte	%	Cantidad
Cultura	$ 497.128,00	13,59%	16
Deporte	$ 615.000,00	16,82%	8
Educación	$ 1.237.120,00	33,83%	14
Generación de oportunidades	$ 284.600,00	7,78%	11
Otros[1]	$ 339.400,00	9,28%	6
Salud	$ 684.140,00	18,71%	24
Total	**$ 3.657.388,00**	**100%**	**79**

1. Incluye auspicios, donaciones y apoyos a organizaciones que no están relacionadas con los otros cinco pilares presentados en este cuadro.

EDUCACIÓN

Capacitando jóvenes con Fundación Pescar

Acompañamos desde 2010 a la Fundación Pescar en el Programa de capacitación de jóvenes, que consiste en un curso de formación operativa y general en el Instituto de Capacitación Aeronáutica Internacional (ICAI) para chicos del último año de escuelas públicas del partido de Ezeiza, provincia de Buenos Aires. El objetivo: crear un espacio para la formación personal y profesional de los adolescentes, brindarles los conocimientos básicos en servicios aeroportuarios y promover así su inclusión laboral y social.

Durante seis meses los jóvenes asisten al instituto luego de la jornada escolar. Además de recibir formación específica en la actividad aeroportuaria, asisten a clases de formación técnica, formación personal y capacitación en uso de nuevas tecnologías y realizan prácticas concretas de trabajo por los diferentes sectores de la empresa.

En este marco, organizamos en 2014 visitas culturales y recreativas como la excursión al Teatro Colón y a la Universidad Metropolitana; en este último caso, los jóvenes participaron del proyecto "Abriendo ventanas", una iniciativa de Argencon que cuenta con la colaboración de la Fundación Pescar.

AA2000 - Pescar en números

24 JÓVENES PARTICIPARON DEL PROGRAMA EN 2014

92 JÓVENES **BENEFICIADOS** DESDE 2010

342 HORAS DE CAPACITACIÓN TEÓRICO-PRÁCTICA DIVIDIDAS EN:

- **123** horas de formación personal
- **105** horas de formación técnico profesional teórica
- **54** horas de formación en rotaciones
- **60** horas de formación en nuevas tecnologías

ALGUNOS EJEMPLOS DE JÓVENES TRABAJANDO EGRESADOS AA2000

Camila Vallejos
en Droguería Suizo Arg.
(Puesto Call Center)

Nicolás Torales
en Empresa SAI
(Operario)

Ailen Monge
en Municipalidad Ezeiza
(Administrativa)

Braian Sequeira
Colegio GrilliCanning
(Pasantía)

Adolfo Enz
Country Canning (Jardinero)

Alexis Colman
Empresa de Cathering y
Restaurant (Mozo)

Rocío Galarza
en Mc Donald's

Lautaro Serrano
Empresa SBS

Brenda Ayelén Cardozo
Municipalidad Tristán Suárez
(Administrativo)

Erik Christian
Farmacia
(Atención al Público)

Lucas Alberto Cualina Ortiz
Restaurant
(Mozo)

Emilse N. Bezerra
Agencia de Remises
(Atención al Público)

David Chaparro
Molinos Río de la Plata
(Operario)

Centro PESCAR-AA2000

Promoción	Beneficiarios	Terminalidad escolar (%)	Estudios Post secundario (%)			Trabaja	Trabaja y estudia
			Total	Terciario	Universitario		
2011	23	78%	57%	69%	31%	57%	30%
2012	23	83%	74%	65%	35%	57%	39%
2013	22	91%	59%	77%	23%	68%	45%
2014	24	92%	71%	59%	41%	54%	42%
TOTAL	**92**	**91%**	**65%**	**67%**	**33%**	**61%**	**43%**

Programa de becas

Convenio con la Universidad del Salvador (USAL)

Este año firmamos un acuerdo para apoyar el primer Posgrado de Periodismo de Investigación de la Argentina, ideado por la Editorial Perfil y por la USAL. El posgrado, de un año y para veintiséis alumnos, comenzó en abril de 2014, y promueve la realización de investigaciones periodísticas para los medios de Perfil. Hacia el final del programa, se seleccionará a un grupo de egresados para que amplíen las prácticas profesionales en el diario de la editorial; en las revistas Noticias, Fortuna y Caras; y en el portal de noticias Perfil.com.

Convenio con la Universidad Nacional de Rosario

A partir de esta iniciativa otorgamos veinte medias becas anuales para el Curso Universitario de Competencias en Derecho de Infancia y Adolescencia, organizado por la Cátedra Internacional de Infancia y Adolescencia James Grant, que depende del Instituto de Cooperación Latinoamericana (ICLA). La propuesta está destinada a docentes, miembros de organizaciones de la sociedad civil, empleados públicos del Estado y profesionales de la temática.

CULTURA

Orquestas infantiles y juveniles

Este proyecto, que ya lleva 17 años de implementación, involucra y beneficia a niños, a sus familias y al contexto social en el que se desarrollan. Contempla dos aspectos básicos: la experiencia formativa inicial que apunta a lo social y la enseñanza musical. Así, la orquesta opera como generadora del conocimiento colectivo e individual, ya que les permite a los niños ser protagonistas en un espacio de reconocimiento social.

Desde sus inicios en 1996, este programa contó con la participación de 1.662 chicos distribuidos en 11 sedes donde se formaron y ensayan en 17 orquestas. Los músicos tienen entre 8 y 17 años, y provienen de los barrios de Lugano y Retiro, reunidos por Néstor Tedesco, músico del Teatro Colón y principal promotor del proyecto. Todos ellos se encuentran en etapa escolar y asisten a las clases de música para estudiar las técnicas de diversos instrumentos como violín, viola, violonchelo y contrabajo, entre otros.

Colaboramos con el proyecto a partir de 2010, y desde entonces la orquesta se ha convertido en un clásico aeroportuario con sus conciertos navideños en el aeropuerto de Ezeiza, en el Hospital de Ezeiza y en Aeroparque. También ha estado presente en todas las inauguraciones y recepciones importantes de la compañía.

Cada año, invertimos en su formación y donamos instrumentos. En 2014, además, en los conciertos participó la orquesta juvenil de Munro en Aeroparque, y de Monte Grande en Ezeiza, acción con la que se amplió el alcance de nuestro apoyo e incorporamos la contratación a la orquesta de los instrumentos musicales para cada concierto en donde los invitamos a tocar.

Apoyo a encuentros culturales

Año tras año, consolidamos nuestro el vínculo con la cultura nacional y con la difusión del arte en sus distintas expresiones en todo el país. Por eso, participamos en iniciativas de diferente naturaleza, entre las que destacamos: Festival de Cocina Internacional de Mar del Plata, la Avant premiere Cine Francés, el Green Film Fest, el Anima Fest, el Festival Internacional Unasur Cine y el mercado de cine latinoamericano "Ventana Sur" creado por el INCAA y por el Marché du Film/ Festival de Cannes, con el apoyo de Europa Creativa (Comisión Europea).

A su vez, apoyamos festivales y encuentros organizados por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Como por ejemplo el BAFICI, uno de los festivales de cine más destacados del mundo, vehículo fundamental de promoción de la producción independiente; el Festival Buenos Aires Danza Contemporánea; el Festival de música y cultura rock "Ciudad emergente" en Centro Cultural Recoleta; y otros festivales de jazz, tango y demás encuentros con alto valor cultural.

SALUD

Chicos con capacidades diferentes tuvieron una tarde de fiesta

Este año participamos en un evento solidario que convocó a 650 adolescentes con capacidades diferentes y a sus familias. El objetivo: pasar una tarde de pura fiesta. Organizamos el encuentro junto con Luis Erdoiz, del Club de Leones de Don Torcuato, Lamónica, Disco y Carrefour. La fiesta fue gratuita y les brindó un momento de esparcimiento y diversión a chicos que no tienen la posibilidad de salir a bailar cada fin de semana.

Campaña "Copados por la salud: Sin sarampión ganamos todos"

En el marco del Mundial de Fútbol Brasil 2014, lanzamos junto con el Ministerio de Salud de la Nación y el Órgano Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) la campaña de sensibilización "Copados por la salud: Sin sarampión ganamos todos" para promover la vacunación y sostener la eliminación de esta enfermedad y de la rubeola entre la comunidad aeroportuaria que alcanzó a más de 1,5 millones de personas.

Proyecto Amaltea

Apoyamos este proyecto desde su fundación, que persigue la rehabilitación de adictos al paco y su reinserción en la sociedad a través de diferentes estrategias, como la generación de empleo. El proyecto comenzó con el alquiler de un espacio para su implementación en corazón de Ciudad Oculta, en Villa Lugano. El crecimiento y la cantidad de beneficiarios, hicieron que nos replanteemos la magnitud de nuestro compromiso

Nuestras áreas de gestión con la sociedad son Cultura, Deporte, Educación, Generación de oportunidades y Salud. Estas fueron elegidas con relación a las necesidades de nuestras comunidades locales y el impacto que generamos sobre ellas.

con el proyecto, asumiendo nuevos desafíos. Por esta razón y teniendo en cuenta la arquitectura en función de lo social, redoblamos la apuesta con la construcción de un centro de asistencia social que brindará un tratamiento integral a aquellas víctimas generadas por la sociedad. Aspiramos a ver plasmado este objetivo en el trascurso del año 2015 y 2016.

Sueños y Esperanzas para los más chicos

La Asociación Sueños y Esperanzas, Centro de Promoción de la Mujer y la Familia, que forma parte de la Red El Telar, se constituyó en 2001 y trabaja para que mujeres de bajos recursos puedan identificar el alcance del problema de la violencia familiar y la subordinación social.

70 chicos, 33 adolescentes, 70 abuelos, 120 mujeres y 10 hombres concurren a los centros. La institución no solo brinda información, sino que también ofrece programas de capacitación y equipos de profesionales preparados para contener a las víctimas y ayudarlas a salir adelante.

En los últimos años, y con el apoyo de AA2000, la Asociación pudo ampliar su infraestructura e incorporar nuevos especialistas y docentes que colaboran como red de asistencia social. Asimismo, se incrementó la cantidad y variedad de cursos de capacitación brindados a la comunidad, espacios de desarrollo personal muy importantes, ya que permiten adquirir herramientas y habilidades específicas. Uno de los logros más significativos de 2014 fue la creación de una escuela primaria y secundaria para adultos.

Campaña donación de sangre

Junto a la Corporación América nos sumamos a la campaña de donación de sangre del Hospital Garrahan, “Donar sangre=donar vida”, brindando la posibilidad a nuestros empleados de colaborar desde su lugar de trabajo. Este año participaron 50 donantes.

DEPORTE

A través de este pilar, llevamos adelante acciones en forma directa e indirecta para fortalecer nuestra imagen, asociándola a valores como el trabajo en equipo, la vida sana, la perseverancia y el entrenamiento. A lo largo de 2014 realizamos y auspiciamos varias acciones relacionadas al fútbol, vóley, básquet y maratones.

CONTRIBUCIÓN AL PATRIMONIO CULTURAL DEL PAÍS

En 2014, y en el marco de la inauguración de los Edificios 3 y 4 del Aeroparque Jorge Newbery, la presidenta de la Nación, Dra. Cristina Fernández de Kirchner, anunció junto al presidente de Corporación América, Sr. Eduardo Eurnekian, la adquisición por parte de AA2000 de la obra de Helmut Ditsch "Glaciar Perito Moreno 50°29´22" Sur 73°02´48" Oeste 18.12.2005 4:23PM". Se trata de un óleo sobre lienzo de 2007 que se exhibe para todos los pasajeros en el Sector Sur del Edificio 4 de la terminal metropolitana.

Asimismo, donamos la obra "El rey de los pordioseros", de Kenneth Kemble, a la colección del Museo Nacional de Bellas Artes que depende del Ministerio de Cultura de la Nación. Hasta ese momento, el museo no poseía una obra informalista del autor, protagonista central del arte argentino de la segunda mitad del siglo XX. Así, no solo contribuimos con el patrimonio cultural de la Nación, sino también buscamos fomentar el conocimiento, la investigación y el acceso a la cultura a todos los ciudadanos.

Ambas iniciativas tienen una enorme importancia para la cultura de nuestro país. Implican no solo el enriquecimiento del patrimonio cultural, sino también un impulso al conocimiento, la investigación y el acceso a la cultura a todos los ciudadanos.

PADRINAZGOS Y DONACIONES

Colaboramos en diferentes campañas y programas de organismos estatales e instituciones civiles:

- Campaña por el trato igualitario y la no discriminación, con el objeto de promover el respeto de los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Nacional, del INADI.
- Campaña "Celebrar los valores humanos", del Consejo Publicitario Argentino y la Asociación Argentina de Publicidad.
- Programas para la inclusión plena de personas en situación de vulnerabilidad social y personas con discapacidad, del Centro de Integración Libre y Solidario de Argentina (CILSA).
- Programa de asistencia gratuita para personas con esclerosis múltiple, de la Asociación Civil Esclerosis Múltiple Argentina (EMA).
- Programas de preservación y valoración del patrimonio artístico y edilicio del Teatro San Martín, impulsados por la Fundación Amigos del Teatro San Martín.
- Colecta de alimentos no perecederos para la Fundación Banco de Alimentos.
- Campaña solidaria "Un Sol para los Chicos", de UNICEF Argentina.
- Iniciativa solidaria "Golf por los Chicos", de Fundamind, que realiza actividades para el desarrollo y la asistencia de niños y jóvenes con SIDA y en situación de pobreza.

Además, realizamos donaciones a las siguientes organizaciones:

- Instituto de Convivencia
- Epros S.A.
- Municipalidad de Esquel
- Fundación Amigos del teatro San Martín de Buenos Aires
- Fundación Make a Wish - Pide un Deseo
- Fundación Dr. Juan Antonio Fernández
- Nuevas Olimpiadas Especiales Argentinas Asociación Civil
- Fundaleu
- Asociación Amigos del Museo Nacional de Bellas Artes
- Fundación Helios Salud
- Fundación Universidad de San Andrés.
- Asociación Civil de Estudios Superiores
- Fundación Ineco para la Investigación en Neurociencias Cognitivas
- Fundación Tecsal
- Confederación argentina de hockey
- SAP WSCSRL
- Diagonal Asociación Civil
- Centro de Implementación de Políticas Públicas Para la Equidad y el Crecimiento
- Fundación para la Igualdad de Oportunidades Educativas
- Asociación Fomento Cultura
- Fundación Luciérnaga
- Fundación Metropolitana
- Asociación ELA República Argentina
- Club Renato Cesarini
- Unión General Armenia de Cultura Física
- Asociación Argentina de Ayuda a la Infancia
- Fundación Asistencia Social del Hospital de Clínicas "José de San Martín"
- Asociación Conciencia
- Fundación Médica de Salud Visual y Rehabilitación
- Un Techo Para Argentina A.C.
- Fundación asistencial materno infantil de ayuda a niños carenciados y discapacitados
- Universidad Nacional de Rosario
- Fundación Carlos Auyero
- Asociación Manos en Acción
- Asociación Civil Trabajar para la caridad
- Club Náutico Hacoaj
- Universidad Nacional de Tres de Febrero
- Yatch Club Argentino
- Fundación Discar
- Club River Plate
- Asociación Síndrome de Down de la República Argentina
- Haciendo Camino Asociación Civil
- Club Atlético Boca Juniors
- Fundación Educando
- Fundación Huésped en acción contra el sida
- Cooperadora de Acción Social
- CESNI
- ALPI
- Asociación Israelita Argentina
- Unión Industrial de la Provincia de Buenos Aires
- Club Sportivo Independiente Rivadavia
- Fundación Pequeños Gestos Grandes Logros
- Asociación Exalumnos Compañía de Jesús
- Fondo de las Naciones Unidas Para la Infancia UNICEF
- Fundación Presbítero José Mario Pantaleo
- Cooperadora del Hospital Francisco J. Muñiz - Asociación civil
- Fundación Amigos de Daia
- Taeda
- Fundación Sur Solidario
- Fundación Octubre Trabajadores de Edificios
- Fundación Dr. Carlos María Biedma
- Asociación Cooperadora Pilares de Esperanza
- Fundación Infancias
- Fundación para la lucha contra las enfermedades neurológicas de la infancia
- Asociación civil abuelas
- Asociación Mutual Israelita Argentina
- Juventus lyrica asociación de ópera y ópera de camara.
- Fundación Hospital de Pediatría "Prof. Dr. Juan P. Garrahan"
- Asociación Martín Castellucci
- Asociación de Profesionales Hospital Elizalde

RELACIONES CON GOBIERNO

"Al igual que en el caso de los Estados, que deben respetar, proteger y hacer cumplir los derechos humanos, existan o no marcos jurídicos apropiados para ello, las empresas deben respetar estos derechos siempre, independientemente de cuáles sean sus intereses y el contexto de su negocio"

Rafael Bielsa
Presidente de Aeropuertos Argentina 2000

Participación en las políticas públicas

Nos comprometemos a cumplir con las regulaciones vigentes que aplican a nuestra industria y a mantener un diálogo permanente con el Gobierno para fomentar de manera conjunta un transporte aéreo seguro, fluido y de calidad en todo el territorio de nuestro país.

En este sentido, participamos activamente en el desarrollo y comunicación de distintas políticas públicas, que informamos a lo largo de este documento:

Ministerio y organizaciones aliadas	Página
Ministerio de Turismo de la Nación, Consejo Federal de Turismo y el Instituto de Promoción Turística (INPROTUR) ***Acción realizada en 2014:*** *Colaboración en el evento BUY Argentina realizado por la Cámara Argentina de Turismo (CAT).*	37
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación y Federación Argentina de Personal Aeronáutico ***Acción realizada en 2014:*** *Firma de convenio de cooperación y asistencia técnica para la prevención del delito de trata de personas y apoyo a sus víctimas, la discriminación y el tráfico de bienes culturales.*	49, 77, 78
Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y la Fundación Luciérnaga ***Acción realizada en 2014:*** *Lanzamiento del programa para proveer agua potable a 350 familias de la localidad de Centenario, Neuquén.*	76
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación ***Acción realizada en 2014:*** *Difusión del programa contra la explotación sexual infantil.*	76
Museo Nacional de Bellas Artes que depende del Ministerio de Cultura de la Nación ***Acción realizada en 2014:*** *Donación de la obra "El rey de los pordioseros", de Kenneth Kemble.*	88
Ministerio de Salud de la Nación y el Órgano Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) ***Acción realizada en 2014:*** *Campaña "Copados por la salud: Sin sarampión ganamos todos"*	86

Además, trabajamos junto a los siguientes organismos oficiales:

- ANAC (Administración Nacional de Aviación Civil) – Ministerio de Planificación Federal e Ingresos Públicos – Secretaría de Transportes.
- ORSNA (Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos) – Ministerio de Planificación Federal e Ingresos Públicos.
- PSA (Policía de Seguridad Aeroportuaria) – Ministerio de Seguridad de la Nación.
- Dirección Nacional de Migraciones (DNM) – Ministerio del Interior.
- Dirección General de Aduanas (DGA) – A.F.I.P. (Administración Federal de Ingresos Públicos).
- Fuerza Aérea Argentina – Ministerio de Defensa.
- S.E.N.A.S.A. – Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca.
- RENAR (Registro Nacional de Armas) – Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos.
- Sanidad de Frontera – Ministerio de Salud.
- Director del Estado en Aeropuertos Argentina 2000 – Representante del Estado Nacional.

Trabajo en conjunto para la accesibilidad de aeropuertos

En el desarrollo de Planes Maestros se contempla la conexión lo más directa posible con medios de transporte alternativos y públicos. En el diseño, desarrollo e implementación de planes para mejorar la accesibilidad de los aeropuertos, se trabaja junto al Gobierno.

En todos los aeropuertos del país se incluyen las paradas de las líneas de colectivos que permiten el acceso de pasajeros y empleados. Se provee de vereda de ascenso y descenso y paradas semi-cubiertas para resguardo.

En cuanto a la conectividad con sistemas ferroviarios, en los Planes Maestros de Ezeiza y Aeroparque, se consideran las futuras incorporaciones de estaciones dedicadas y ampliaciones de las redes para acceso directo. Según estándares internacionales, el volumen de tráfico anual es bajo para la justificación de desarrollos nuevos pero igualmente las propuestas se integran al proyecto para poder ser construidos cuando la demanda aumente y la inversión sea posible.

OTRAS ACCIONES SOCIALES

Apoyamos a las mujeres dedicadas a la ciencia: Fundación L'Oréal y UNESCO le entregaron el Premio L'Oréal-UNESCO for Women in Science a la doctora argentina Cecilia Bouzat, una mujer brillante que ha realizado aportes decisivos a la ciencia. Por esta razón, en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza, en el Aeroparque Jorge Newbery y en el Aeropuerto de Bahía Blanca, se colocó una imagen de la doctora, como testimonio de su importante aporte al conocimiento y a la ciencia del mundo.

Nos sumamos a la 3ª edición del concurso Twitter Relatos por la Identidad: Estela de Carlotto, presidenta de la Asociación Abuelas de Plaza de Mayo, y Rafael Bielsa, presidente de AA2000, inauguraron la muestra TwitteRelatos por la Identidad III. Esta recopiló los 14 mejores microrrelatos escritos bajo el hashtag #Identidad de entre los miles enviados como parte de un concurso en la red social.

Nos comprometemos a cumplir con las regulaciones vigentes que aplican a nuestra industria y a mantener un diálogo permanente con el Gobierno para fomentar de manera conjunta un transporte aéreo seguro, fluido y de calidad en todo el territorio de nuestro país.

RECORRIDO POR LA TERMINAL DE PASAJEROS

Desde la calle hasta el avión, estos son las instancias y organismos con los que el pasajero tiene contacto.

En esta infografía nos ocuparemos de representar el circuito de la Terminal de pasajeros, que representa un fragmento de la operatoria completa de un aeropuerto.

AEROPUERTO	LADO TIERRA	Área terminal	Terminal de pasajeros	Zona Pública
				Zona Estéril
			Terminal de Carga	
			Otros edificios	
		Urbanización	Vías de acceso	
			Estacionamientos	
	LADO AIRE	Área de movimiento	Área de maniobras	Área de aterrizaje
				Área de rodaje
			Plataformas	
		Área de seguridad		

ZONA PÚBLICA

EL LADO TIERRA está compuesto por la Terminal de Pasajeros, la Terminal de Carga, vías de acceso, estacionamiento y otros edificios.
LA TERMINAL DE PASAJEROS es un edificio que sirve de enlace entre el transporte aéreo y el transporte terrestre. Contiene un sistema de flujo de pasajeros y manejo de equipajes, instalaciones para las compañías aéreas, zonas de prestación de servicios, áreas comerciales y salas de espera. Posee dos zonas diferenciadas: Zona Pública y Zona Estéril.
Ambas zonas se dividen en salidas, llegadas y tránsito y, a su vez, en internacional y nacional.
LA ZONA PÚBLICA es de acceso libre para todo el mundo. Es en donde el pasajero realiza el primer contacto con la Compañía Aérea para hacer el Check-in. En esta área conviven diferentes organismos públicos y privados.

ZONA ESTÉRIL

Es el sector comprendido entre los puestos de control (PSA y DNM) y la aeronave, cuyo acceso está estrictamente controlado. Además sirve para la permanencia de los pasajeros que aguardan un determinado vuelo. En la ZONA ESTÉRIL no se permite el paso a acompañantes y público en general.

2

Control Preembarque por la Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA)

Es la fuerza federal dependiente del Ministerio de Seguridad de la Nación con jurisdicción en el Sistema Nacional de Aeropuertos. Su misión consiste en resguardar y garantizar la seguridad interior en el ámbito jurisdiccional aeroportuario, controlar las instalaciones aeroportuarias y aeronaves al igual que las personas, equipajes, cargas y suministros que se encuentren en el aeropuerto.

4

Hall de Preembarque

ZONAS DE SERVICIOS, ÁREAS COMERCIALES Y SALAS DE ESPERA

Es el espacio donde los pasajeros aguardan su vuelo. Allí se encuentran áreas de servicios, salas de espera y el DUTY FREE SHOP, entre otros.

Aquí conviven diferentes organismos públicos y privados*:

- **Aeropuertos Argentina 2000**
- **ANAC** ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL
- **SENASA** SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA
- **ORSNA** ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS
- **DGA** DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS
- **Sanidad de Fronteras**

***Otros organismos:** el Registro Nacional de Armas (RENAR), los Operadores Comerciales de Servicio de Despacho y la Dirección General de Control de Tránsito Aéreo (DGCTA).

LADO TIERRA

1 Líneas aéreas

Brindan los servicios de transporte aéreo, desarrollando una serie de actividades que permiten el traslado seguro de los pasajeros y sus pertenencias de un aeropuerto a otro.

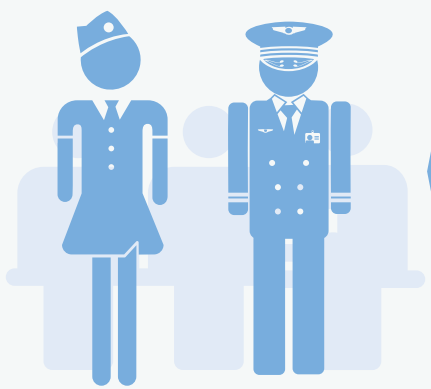
3 Control de documentación por la Dirección Nacional de Migraciones (DNM)

Es el organismo encargado de Registrar los ingresos y egresos de personas al país; ejerce el poder de policía migratorio, y decide sobre la admisión de personas al territorio nacional.

5 Embarque al avión

POR PASARELA TELESCÓPICA (MANGA) O PISTA

EL LADO AIRE es la zona del aeropuerto donde tiene lugar la operación aeroportuaria de las aeronaves. Su componente principal es el área de movimiento o campo de vuelos, que se divide a su vez en área de maniobras -con las áreas de aterrizaje y rodaje- y en plataforma de estacionamiento de aeronaves.



LADO AIRE

CUMPLIENDO NUESTRAS METAS CON UNA MIRADA EN EL FUTURO

DESAFÍOS PROPUESTOS	PERIODO DE CUMPLIMIENTO	AVANCES REALIZADOS
PÚBLICO INTERNO		
Diseño organizacional de RRHH: sistematización de la información. Actualización de organigramas. Descripciones de puestos. Con el objetivo de estandarizar la información, para que sea actualizada y se encuentre disponible para la toma de decisiones y el diseño de indicadores para diagnosticar y medir la gestión.	2014	Se actualizaron los organigramas de la compañía e ingresados al sistema de calidad. Además, definimos las categorías genéricas para los puestos corporativos y el registro de los indicadores relevantes.
Gestión de Comunicación interna: creación de un House Organ y demás vehículos comunicacionales. El objetivo es potenciar los canales de comunicación interna para lograr un mayor involucramiento, motivación y productividad en los colaboradores.	2014	Trabajamos en el proyecto de asignación de un mail a todos los empleados, realizando la campaña “Tu mail corporativo”. Además, lanzamos el primer número de la revista interna “Conexiones” de acceso a todo el personal.
Programas de formación en Gestión de habilidades gerenciales para mandos medios. Dichos programas tenderán al cambio en el modelo de liderazgo, reforzando las competencias de gestión de los mandos medios, para que puedan estar preparados a fin de manejar los contextos actuales, liderando y brindando objetivos claros a su gente a cargo.	2014	Desarrollamos cuatro cursos de formación para la jefatura de la Dirección de Operaciones.
Construcción del convenio colectivo de trabajo: definición de categorías, incumbencias, normas internas, carga horaria, presentismo y competencias.	2014	Se trabajó en la construcción del convenio colectivo de trabajo, diseñando las diferentes categorías y avanzando en la definición de incumbencias.

DESAFÍOS PROPUESTOS	PERIODO DE CUMPLIMIENTO	AVANCES REALIZADOS
MEDIO AMBIENTE		
Motivar el mejor desempeño ambiental del conjunto aeroportuario.	2015	Realizamos campañas de comunicación en los aeropuertos a través de correo electrónico y reuniones con administradores.
Continuar realizando recorridas ambientales con nuestro personal para la detección temprana de problemáticas ambientales.	2015	Formamos a 60 empleados sobre manejo de residuos peligrosos y recorridas ambientales.
COMUNIDAD		
Desarrollar un programa de voluntariado corporativo, que nos permita por un lado construir un puente entre la empresa y la comunidad, alimentando el sentimiento de trabajar en forma mancomunada en beneficio de las necesidades actuales. Y por el otro, motivar y apoyar a los empleados de AA2000 que deseen trabajar en un programa que les brinde un espacio y la posibilidad de expresar su solidaridad.	2014/2015	En el marco del programa desarrollado junto a Pescar, nuestros empleados participaron como instructores, ofreciendo 342 horas de voluntariado.
CADENA DE VALOR		
Incluir en las cláusulas de contratación de nuevos proveedores la realización de declaraciones juradas de cumplimiento de normativas ambientales y de derechos humanos y la obligación de permitir a AA2000 las inspecciones correspondientes para garantizar su cumplimiento.	2015	Incluimos en el Código de Ética y Conducta para Proveedores, en carácter de declaración Jurada, el cumplimiento de normativas ambientales y de derechos humanos. Además, agregamos la obligación de permitirnos las inspecciones correspondientes para garantizar su cumplimiento.
Potenciar la incorporación de nuevos proveedores, facilitando la incorporación de los mismos con herramientas ágiles y abiertas a toda la comunidad.	2014	Mejoramos el sistema de incorporación de nuevos Proveedores y Contratistas facilitando la incorporación desde todo el territorio nacional y/o del exterior.

DESAFÍOS 2015

PÚBLICO INTERNO

Trabajar en la profundización del diseño organizacional de RRHH, a través de: la actualización de organigramas, las descripciones de puestos y la definición del sistema para registro de la información.

Continuar con las publicaciones de la revista interna "Conexiones" y generar nuevos canales de comunicación, como por ejemplo ampliar la red de computadoras en los aeropuertos para uso del personal.

Continuar con los programas de formación en Gestión de habilidades gerenciales para mandos medios con foco en el interior del país, Ezeiza, Aeroparque y TCA.

Continuar con el desarrollo del convenio colectivo de trabajo, a través de la definición de categorías, incumbencias, normas internas, carga horaria, presentismo y competencias.

Gestionar los recibos digitales para que todos nuestros colaboradores puedan tener en forma inmediata los recibos de sueldo, a través del correo electrónico.

MEDIO AMBIENTE

Construir la nueva terminal del aeropuerto de Comodoro Rivadavia, cumpliendo con los requisitos de la certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) que garantizará procesos de construcción sustentables y de alta performance.

COMUNIDAD

Acompañar de forma integral al proyecto "Otra Historia de Amaltea", desde la conformación de la asociación civil, la compra y construcción del inmueble y la puesta en marcha del Centro de Rehabilitación.

Impulsar nuestro Programa de Becas "Levantando Vuelos" con el objetivo de promover el desarrollo profesional en nuestra comunidad. Así, buscamos brindar la posibilidad de realizar, con ayuda total o parcial según el programa escogido, oportunidades para acceder a diferentes estudios, carreras de grado o Maestrías en prestigiosas universidades e instituciones educativas del país.

Implementar el programa BASURA CERO con la separación en origen en las terminales de Ezeiza y Aeroparque.

CADENA DE VALOR

Finalizar e implementar el desarrollo del nuevo sistema de control de contratistas y permisionarios. Este sistema mejora el habitual monitoreo de nuestra compañía sobre el cumplimiento de las exigencias de las leyes laborales, de seguridad social y normas de seguridad en el trabajo, sobre Permisionarios, o Contratistas de obra o servicios contratados directa o indirectamente.

Mejorar el sistema de evaluación de desempeño de proveedores, extendiéndolo a la mayoría de ellos, a efectos de evaluar su comportamiento en los aspectos habituales relacionados con el servicio (cumplimiento, calidad, seguridad y cooperación) e incorporar en la evaluación temas relacionados con el comportamiento sobre sustentabilidad conectados a los trabajos y/o suministros contratados.

Planificar y realizar auditorías e inspecciones a las empresas proveedoras y/o contratistas para verificar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta y los compromisos con la sustentabilidad de la empresa contratada. Incorporar indicadores relacionados.

Implementar el "Call Center" para los aeropuertos de Aeroparque Jorge Newbery de la Ciudad de Buenos Aires y Ministro Pistarini de Ezeiza. Con este proyecto se lograrán canalizar todas las inquietudes telefónicas en personal específico para esa función, a fin de mejorar la calidad de servicio tanto por esa vía como así también en la atención personal, teniendo en cuenta que los colaboradores de los diferentes Stand de Informes podrán dedicarse únicamente a los pedidos y asistencias propias de los usuarios que se encuentran en la Terminal.

Impulsar un chat instantáneo vía web para lograr una comunicación en tiempo real con los usuarios mediante mensajes escritos.

TABLA DE CONTENIDOS GRI Y COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO 2014

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

		Página y/o respuesta	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	12	
G4-2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	18-21, 24-27, 30-33, 68, 96-98	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	8	
G4-4	Principales marcas, productos y servicios.	6-7, 14-16	
G4-5	Localización de la sede principal de la organización.	Nota 1	
G4-6	Número de países en los que opera la organización.	6	
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	15	
G4-8	Mercados servidos.	14-16, 20-21, 52. Nota 2.	
G4-9	Dimensiones de la organización.	6-7. Nota 3.	
G4-10	Desglose de empleados de la organización.	40. Nota 4.	Principio 6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	47	Principio 3
G4-12	Descripción de la cadena de suministros de la organización.	20-21, 63-64	
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministros de la organización.	Nota 5	
G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	27, 30-32, 68	

		Página y/o respuesta	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
G4-15	Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	27, 31	
G4-16	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	35, 36, 69, 76-78, 83, 85-88	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización.	Nota 6	
G4-18	Proceso de definición del contenido y cobertura del Reporte.	31, 33	
G4-19	Listado de aspectos materiales.	34	
G4-20	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	34	
G4-21	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	34	
G4-22	Efecto de la reexpresión de información de reportes anteriores.	Nota 7	
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance y cobertura del Reporte.	Nota 8	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-24	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	20-21	
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	20-21	
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	22-23, 31, 33, 46-47, 54-58, 64	
G4-27	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	33-34, 54, 56-57, 59	
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Período cubierto por la información contenida en el Reporte.	Contratapa	
G4-29	Fecha del Reporte anterior más reciente.	Nota 9	
G4-30	Ciclo de presentación de reportes.	Nota 10	
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al Reporte o su contenido.	Contratapa	
G4-32	Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del Reporte.	Contratapa, 100	
G4-33	Política y práctica sobre verificación externa.	Nota 11	
GOBIERNO			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	24-25	
G4-35	Proceso de delegación de autoridad en temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno hacia los altos ejecutivos y otros empleados.	25	
G4-36	Designación de una posición ejecutiva o no ejecutiva con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al máximo órgano de gobierno.	25	

		Página y/o respuesta	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
G4-38	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	24-25	
G4-39	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Nota 12	
G4-41	Procedimientos para evitar y gestionar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	24-25, 27	
G4-48	Máximo comité o posición que revisa y aprueba formalmente el reporte de sostenibilidad de la organización y asegura que todos los aspectos materiales estén cubiertos.	33	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta.	8, 25, 27, 30, 32	Principio 10
G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento sobre comportamiento ético y legal, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	25, 27	Principio 10
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, y asuntos relacionados con la integridad organizacional.	25, 27	Principio 10

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página y/o respuesta	Omisiones	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
ECONOMÍA				
Consecuencias económicas indirectas	Enfoque de gestión	18-19, 31-33, 82		
	G4-EC7: Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	83, 85-86, 89		
	G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos, y alcance de los mismos.	18-19		
Prácticas de adquisición y abastecimiento	Enfoque de gestión	31-33, 63-64		
	G4-EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	63		
MEDIO AMBIENTE				
Materiales	Enfoque de gestión	30-33, 68		
	G4-EN1: Materiales por peso o volumen.	69		Principio 7, 8
Energía	Enfoque de gestión	30-33, 68, 72		
	G4-EN3: Consumo energético interno.	72		Principio 7, 8
	G4-EN6: Reducción del consumo energético.	72		Principio 8, 9

Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página y/o respuesta	Omisiones	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Agua	Enfoque de gestión	30-33, 68, 72		
	G4-EN8: Captación total de agua según la fuente.	72		Principio 7, 8
	G4-EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Nota 13		Principio 8
Biodiversidad	Enfoque de gestión	30-33, 68		
	G4-EN11: Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	Nota 14		Principio 8
	G4-EN14: Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cutos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	Nota 15		Principio 8
Emisiones	Enfoque de gestión	30-33, 68, 72		
	G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	72		Principio 7, 8
	G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	72		Principio 7, 8
	G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	72		Principio 8, 9
Efluentes y residuos	Enfoque de gestión	30-33, 68		
	G4-EN22: Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	71		Principio 8
	G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	69, 71		Principio 8
	G4-EN24: Número y volumen total de los derrames significativos.	-	Nota 16	Principio 8
	G4-EN25: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del convenio de basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	69, 71. Nota 17	Nota 18	Principio 8
	G4-EN26: Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	Nota 19		Principio 8
	G4-AO6: Fluido de deshielo y antihielo de aviones y el pavimento utilizado y tratado por m3 y/o en toneladas métricas	73		
Evaluación ambiental de los proveedores	Enfoque de gestión	5.2, 7.7		
	G4-EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	-	Nota 20	Principio 8
Mecanismos de reclamación ambiental	Enfoque de gestión	20-21, 31-33		
	G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado, y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Nota 21		Principio 8

Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página y/o respuesta	Omisiones	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Intermodalidad	Enfoque de gestión	31-33		
Ruidos	Enfoque de gestión	31-33, 68		
	G4-AO7: Número de las personas que residen en las zonas afectadas por el ruido.	Nota 22		
DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Salud y Seguridad en el trabajo	Enfoque de gestión	31-33, 48-49		
	G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	48	Nota 23	
Capacitación y educación	Enfoque de gestión	31-33, 42-43		
	G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	44		Principio 6
	G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	42-43		
	G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	41		Principio 6
Diversidad e igualdad de oportunidades	Enfoque de gestión	31-33, 40-41		
	G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	24-25, 40		Principio 6
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Enfoque de gestión	31-33, 63-64		
	G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	-	Nota 24	
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	Enfoque de gestión	20, 31-33		
	G4-LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Nota 25		
DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS				
Inversión	Enfoque de gestión	25, 27, 31-33, 77-78		
	G4-HR2: Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	25, 27, 77-78. Nota 26.		Principio 1
No discriminación	Enfoque de gestión	31-33		
	G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Nota 27		Principio 6

Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página y/o respuesta	Omisiones	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Libertad de asociación y negociación colectiva	Enfoque de gestión	25, 27, 31-33, 47, 65		
	G4-HR4: Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	47, 65. Nota 28		Principio 3
Trabajo infantil	Enfoque de gestión	25, 27, 31-33, 65		
	G4-HR5: Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	25, 27, 65. Nota 29.		Principio 5
Trabajo forzoso	Enfoque de gestión	25, 27, 31-33, 65		
	G4-HR6: Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	25, 27, 65. Nota 30		Principio 4
Evaluación	Enfoque de gestión	25, 27, 31-33, 76-78		
	G4-HR9: Número y porcentaje de centros que han sido objetos de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	76-78		Principio 1
Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos	Enfoque de gestión	31-33, 63-64		
	G4-HR10: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	-	Nota 31	Principio 2
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	Enfoque de gestión	20, 31-33		
	G4-HR12: Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Nota 32		Principio 1
DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD				
Comunidades locales	Enfoque de gestión	31-33, 68, 82		
	G4-SO1: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	82-89. Nota 33		Principio 1
	G4-SO2: Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	68-71. Nota 34.		Principio 1
	G4-AO8: Número de personas desplazadas física y económicamente, ya sea voluntaria o involuntariamente, por el operador de aeropuerto o en su nombre por una entidad gubernamental o de otro tipo, y las indemnizaciones concedidas	Nota 35		
Lucha contra la corrupción	Enfoque de gestión	25, 27, 31-33, 63-65		
	G4-SO3: Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	25, 27, 65		Principio 10
	G4-SO4: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	25, 27, 65, Nota 36		Principio 10

Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página y/o respuesta	Omisiones	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Política pública	Enfoque de gestión	31-33, 93		
	G4-SO6: Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Nota 37		Principio 10
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	Enfoque de gestión	31-33, 63-64		
	G4-SO9: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	-	Nota 38	
Mecanismos de reclamación por impacto social	Enfoque de gestión	20, 31-33		
	G4-SO11: Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Nota 39		
DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
Salud y Seguridad de los clientes	Enfoque de gestión	31-33, 52-58		
	G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	52-58		
	G4-PR2: Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nota 40		
Etiquetado de los productos y servicios	Enfoque de gestión	20, 31-33, 52-53		
	G4-PR3: Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	Nota 41		
	G4-PR4: Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	Nota 42		
Cumplimiento regulatorio	Enfoque de gestión	31-33, 52-53		
	G4-PR9: Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	Nota 43		
Continuación de negocios y Preparación para Emergencias	Enfoque de gestión	31-33, 58-62		
Calidad del servicio	Enfoque de gestión	31-33, 52-58		
Prestación de Servicios o Instalaciones para Personas con Necesidades Especiales	Enfoque de gestión	31-33, 62-63		

NOTAS

Nota 1: Ciudad Autónoma de Buenos Aires (C.A.B.A.), Argentina.

Nota 2: Para conocer la información sobre los vuelos y destinos a los que se alcanzan desde nuestros aeropuertos acceder a: http://www.aa2000.com.ar/aeropuertos.aspx

Nota 3: Para conocer la información sobre las características de nuestros aeropuertos acceder a: http://www.aa2000.com.ar/aeropuertos.aspx

Nota 4: El 100% de nuestros empleados trabajan en jornadas completas.

Nota 5: No hubo cambios significativos durante este periodo en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministros de nuestra compañía.

Nota 6: Tanto en la memoria y estados contables, como en el Reporte de Sustentabilidad, se informa el desempeño de Aeropuertos Argentina 2000 S.A.

Nota 7: No se produjeron cambios que puedan afectar la comparabilidad de información reportada.

Nota 8: No se produjeron cambios significativos relativos en el alcance y cobertura con relación a reportes anteriores.

Nota 9: Reporte de Sustentabilidad 2012-2013.

Nota 10: Anualmente.

Nota 11: El Reporte de Sustentabilidad 2013-2014 de AA2000 no cuenta con verificación externa.

Nota 12: El presidente del Directorio ocupa cargos ejecutivos en la organización.

Nota 13: AA2000 no cuenta con antecedentes de tomas de agua afectadas.

Nota 14: El aeropuerto de Iguazú se encuentra dentro de un espacio natural protegido, con una superficie de 1.804 hectáreas y una aeroestación de 0,8 hectáreas.

Nota 15: La Gerencia de Coordinación Nacional dispone de una tabla de riesgo por especie para cada aeropuerto. Dentro del ámbito aeroportuario existen especies que pueden representar un riesgo mayor o menor para la aviación, por lo cual se adopta un tratamiento de dispersión o disuasión, sin eliminar a las mismas.

Nota 16: Este indicador no aplica para las operaciones de nuestra compañía, ya que no regulamos tal cuestión.

Nota 17: 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.

Nota 18: AA2000 no importa ni tampoco exporta residuos peligrosos. En el caso de exportación, tal cuestión se produce de manera puntual, ante una necesidad de tratamiento, no disponible en el país. Tal es el caso de los denominados aceites pcb´s.

Nota 19: Los ambientes hídricos sobre los cuales AA2000 realiza vertido de efluentes no presentan signos de daño ambiental en el periodo de reporte.

Nota 20: A futuro, en el marco del lanzamiento del Código de Conducta de proveedores, se comenzará a evaluar a los proveedores en estas temáticas. Esto será informado en los próximos reportes.

Nota 21: No se registraron reclamaciones ambientales mediante mecanismos formales de reclamación.

Nota 22: Por el desarrollo aeronáutico en termino de motores se ha generado con el correr de los años una disminución del ruido, se estima que en 40 años se han disminuido 40 db. Tales avances también han beneficiado una disminución de emisiones de GEI. No obstante lo anterior, los aeropuertos que se encuentran bajo la concesión de AA2000 poseen la particularidad que se hallan sobre vastas superficies de terreno, lo cual es muy favorable, ya que el espacio tiende a disminuir el ruido, y de esa manera no afectar a la población que se pueda encontrar más cercana a los predios aeronáuticos.

Nota 23: Nos encontramos trabajando en sistematizar en mayor profundidad los indicadores de salud y seguridad de nuestros empleados y contratistas, para publicarlos en los próximos reportes.

Nota 24: A futuro, en el marco del lanzamiento del Código de Conducta de proveedores, se comenzará a evaluar los proveedores en estas temáticas. Esto será informado en los próximos reportes.

Nota 25: No se registraron reclamaciones sobre prácticas laborales mediante mecanismos formales de reclamación.

Nota 26: En el marco de la firma del Código de Ética y Conducta corporativa, que abarca aspectos relacionados con los derechos humanos, todos los colaboradores son informados sobre el impacto del negocio en estos temas.

Nota 27: No se registraron incidentes de discriminación durante el periodo abarcado por el presente Reporte.

Nota 28: No se registraron violaciones al derecho de libertad de asociación dentro de la empresa y en la cadena de valor.

Nota 29: No se registraron incidentes de trabajo infantil durante el periodo abarcado por el presente Reporte.

Nota 30: No se registraron Incidentes relacionados con episodios de trabajo forzado o no consentido dentro de la empresa y en la cadena de valor.

Nota 31: A futuro, en el marco del lanzamiento del Código de Conducta de proveedores, se comenzará a evaluar los proveedores en estas temáticas. Esto será informado en los próximos reportes.

Nota 32: No se registraron reclamaciones sobre derechos humanos mediante mecanismos formales de reclamación.

Nota 33: Contamos con lineamientos ambientales aplicables a todo el sistema nacional de grupo A que se encuentra en su Concesión. Con los mismos se definen políticas para minimizar impactos y no afectar comunidades aledañas como así tampoco a nuestro personal y usuarios del Aeropuerto. La estrategia de capacitación ambiental que posee AA2000 para reducir y evitar impactos ambientales negativos e indeseados se basa en formar diariamente a su personal. Para ello, AA2000 cuenta con un representante ambiental en cada uno de los Aeropuertos Concesionados que interactúa continuamente con la Gerencia de Medio Ambiente de AA2000 perteneciente a la Dirección de Operaciones y Mantenimiento.

Nota 34: Realizamos monitoreos a nuestro personal sobre la exposición de ruido por medio de dosimetrías en las que el mismo es evaluado de manera constante.

Nota 35: No se han realizado desplazamientos de población.

Nota 36: En el marco de la firma del Código de Ética y Conducta corporativa, todos los colaboradores son capacitados en políticas y procedimientos organizacionales anti-corrupción.

Nota 37: AA2000 no realizó Aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas en el periodo cubierto por el Reporte.

Nota 38: A futuro, en el marco del lanzamiento del Código de Conducta de proveedores, se comenzará a evaluar los proveedores en estas temáticas. Esto será informado en los próximos reportes.

Nota 39: No se registraron reclamaciones sobre impactos sociales a través de mecanismos formales de reclamación.

Nota 40: Durante el período cubierto por el Reporte no se registraron incumplimientos relacionados con los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.

Nota 41: 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.

Nota 42: Durante el periodo cubierto por el Reporte no se registraron incidentes ni acciones legales por violaciones de leyes, regulaciones y códigos voluntarios.

Nota 43: Durante el periodo cubierto por el Reporte no se registraron incidentes por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

AEROPUERTOS ARGENTINA 2000
HONDURAS 5663 (C1414BNE), C.A.B.A., ARGENTINA

+54 11 4852 6900 • www.aa2000.com.ar

Sociedad inscripta en el Reg. Público de Comercio el 18-2-98, Nº 1815, Lº123, Tº A de Sociedades Anónimas • Sede social inscripta: Suipacha 268 Piso 12 C.A.B.A.

Agradecemos especialmente a nuestro grupo operativo:

Dirección de Recursos Humanos:
Marina Sommer
Miguel Kozono

Dirección de Comercial:
Darío Saez

Dirección de Infraestructura:
María Julia Poratelli

Dirección de Sistemas:
Federico Buzzoni

Dirección de Atención al Cliente:
Guillermina Cerrudo

Dirección de Administración y Finanzas:
Georgina Pennacino

Dirección de Compras y Contrataciones:
Carlos Araneo

Dirección de Comunicaciones:
Estefanía Ranni

Dirección de Operaciones:
Fernando Graña
Pablo Duran

Dirección de Asuntos Legales:
Diego González

Terminal de Carga:
Jose Caroprese
Andrea Arenales

Direccion de Seguridad:
Pablo Silva

Direccion por el Estado Nacional:
Lucas Cosentino

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD
COORDINACIÓN GENERAL Y DISEÑO:

Dirección de Relaciones Institucionales, Imagen Corporativa y Publicidad de AA2000
Jorge Lukowski
Carolina Dal Bó
Marina Ray
Gabriela Salem
relacionesinstitucionales@aa2000.com.ar

FACILITADORES EXTERNOS:
Reporte Social
www.reportesocial.com

Fluotype

Este Reporte de Sustentabilidad 2014 contiene acciones, programas y resultados de nuestra gestión en materia de sustentabilidad desarrolladas durante el año. Alcanza a todas las operaciones efectuadas por los 34 aeropuertos del Grupo (A) del Sistema Nacional de Aeropuertos (S.N.A.).

Por primera vez, este Reporte fue preparado siguiendo los requisitos de la opción esencial "de conformidad" con la Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI por sus siglas en inglés) y el Suplemento Sectorial para la Industria Aeronáutica. A su vez, a través de este Reporte presentamos nuestra Comunicación sobre el Progreso (COP) 2014 dando cuenta del cumplimiento con los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Para ver el Reporte de Sustentabilidad completo ingresar en:
www.aa2000.com.ar/Sustentabilidad

AA2000 ADMINISTRA DESDE 1998 LOS 34 AEROPUERTOS DEL SISTEMA NACIONAL AEROPORTUARIO (SNA)

AA2000 HA SIDO CERTIFICADO POR TÜVRheinland® CERT ISO 9001

AA2000 ES MIEMBRO DE ACI LATIN AMERICA CARIBBEAN AIRPORTS COUNCIL INTERNATIONAL

AA2000 ES MIEMBRO DE THE GLOBAL COMPACT Red Pacto Mundial Argentina

Aeropuertos **Argentina 2000**

REPORTE DE **SUSTENTABILIDAD**
2014