



Aeropuertos **Argentina 2000**


# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD **2016**





Aeropuertos **Argentina 2000**

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD **2016**

A person is seen from the back, pulling a blue suitcase with a world map design. The suitcase has 'UNITED STATES' and 'BRAZIL' visible on the map. The person is wearing a dark jacket, a patterned shirt, and tan pants. The background is a blurred airport terminal with other people.

Bienvenido  
Welcome  
Bem-vindo  
Willkommen  
Bienvenue  
Benvenuto  
欢迎



# NUESTRA MIRADA DE LA SUSTENTABILIDAD

En AA2000 tenemos la mirada puesta en las personas y el ambiente donde vivimos. Ponemos nuestro foco en la gestión basada en la satisfacción de nuestros pasajeros, acompañantes y colaboradores para garantizar un servicio de calidad, infraestructura de vanguardia, seguridad, accesibilidad; con el objetivo de que todos vivamos dentro de nuestras terminales una experiencia placentera.

Además, desarrollamos programas en alianza con actores clave para responder de manera integral las demandas de las comunidades donde se encuentran nuestros aeropuertos; promoviendo la educación, el arte y la cultura como herramienta de crecimiento social, y cuidando el ambiente con una estrategia enfocada en la huella de carbono y la gestión responsable de recursos naturales.

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

# INDICADORES DE IMPACTO 2016

EMPLEADOS

2.267  
EMPLEADOS DIRECTOS

31.050  
HORAS DE CAPACITACIÓN

SINDICATOS

67,6%  
DE EMPLEADOS DENTRO DEL  
CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO

ACCIONISTAS

\$12.096.359  
EN DIVIDENDOS

LÍNEAS AÉREAS

57  
AEROLÍNEAS QUE OPERAN

758  
MOVIMIENTOS DE AERONAVES DIARIO

CONTRATISTAS Y PRESTADORES

98,9%  
DEL GASTO A PROVEEDORES LOCALES

1.573  
PROVEEDORES (91% PYMES)

PASAJEROS

31,5  
MILLONES DE PASAJEROS

CLIENTES

\$10.329.900.801  
DE INGRESOS -RÉCORD-

INVERSIÓN EN OBRAS

\$2.047.119.412  
EN INVERSIÓN EN OBRAS (+192% ANUAL)

INVERSION SOCIAL Y AMBIENTAL

\$40.998.474  
EN INVERSIÓN Y GASTOS EN  
GESTIÓN AMBIENTAL (+48% ANUAL)

\$ 17.610.075  
EN INVERSIÓN SOCIAL  
PRIVADA (+ 274% ANUAL)

SECTOR PÚBLICO

\$1.899.566.491  
EN TASAS E IMPUESTOS

1998	2010	2013	2014	2015	2016
\$613.352	\$311.272.656	\$144.022.537	\$546.732.624	\$456.216.345	\$2.009.091.581



# MARTÍN EURNEKIAN

Presidente de Aeropuertos Argentina 2000

Hemos terminado un nuevo ejercicio colmado de proyectos y logros, un año más de crecimiento para nuestra empresa. La cantidad de pasajeros y los ingresos económicos han alcanzado cifras récord, mientras que triplicamos nuestra inversión en infraestructura con la inauguración de dos obras de gran envergadura en diferentes puntos del país.

Durante 2016 el incremento de los pasajeros que transitaron los aeropuertos fue de 6,4% interanual, llegando a los 31,5 millones. Por su parte, los ingresos fueron de \$10.329.900.801 mostrando una evolución muy positiva, tanto en las variables del sector aeronáutico como en las comerciales.

Con relación a las obras de infraestructura, este año nuestra inversión creció 192% respecto de 2015, cuando presentamos al ORSNA un presupuesto ejecutado por un total de \$2.047.119.412, cumpliendo así con todos los requisitos acordados, y expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés. Entre las inauguraciones, ampliaciones y modernizaciones, destacamos el Aeropuerto Internacional de Córdoba, Aeropuerto Internacional El Plumerillo en Mendoza, y la construcción de la segunda terminal de cargas más importante de la Argentina, después de Ezeiza, en el Aeropuerto de Tucumán.

Respecto de esto último, es importante destacar que durante 2016 el movimiento de cargas se incrementó un 4% interanual, alcanzando las 209.195 toneladas. Siguiendo con la premisa de mejorar los estándares de operatividad y seguridad de nuestros depósitos, efectuamos renovación de equipos, destacándose la adquisición de dos almacenes verticales inteligentes de alta densidad que brindan rapidez y facilitan el control de las operaciones realizadas.

Estos y otros indicadores, que publicamos en nuestro Reporte de Sustentabilidad 2016, dan cuenta de nuestro exitoso desempeño y de los desafíos que se nos presentan en un contexto en el que el tráfico aéreo crece constantemente, y en el cual ponemos nuestro foco en la calidad, seguridad y en la experiencia del pasajero.



## MINIBIO

Ingeniero en Tecnología de la Información de la Universidad de Belgrano. Cuenta con más de 15 años de experiencia internacional en gestión de diferentes industrias; y lideró aeropuertos en Uruguay, Perú, Ecuador, Brasil e Italia. Desde 2017 es el Presidente de ACI LAC (Airport Council International Latinoamérica y Caribe). Es cofundador y miembro del consejo de la Asociación Civil América, de Uruguay.

2012	2013	2014	2015	2016
\$11.568.152	\$10.280.834	\$19.063.911	\$27.572.304	\$40.998.474



# MATÍAS PATANIAN

CEO de Aeropuertos Argentina 2000

Somos conscientes del impacto que los aeropuertos generan en los ecosistemas en los cuales están instalados. Sabemos que generamos una huella ambiental a partir de nuestra gestión, y también consideramos que es importante conocer las consecuencias de las operaciones de nuestros aliados dentro de los aeropuertos, para poder mejorar juntos nuestro rendimiento en esta materia en pos de la sustentabilidad.

En AA2000 le damos un rol relevante a la gestión ambiental dentro de las decisiones estratégicas del negocio. Contamos con un sistema con lineamientos claros y directrices transversales al negocio, que tiene como objetivo minimizar los riesgos y generar oportunidades para impactar positivamente al ambiente. Este se enmarca dentro de la Política Ambiental de la compañía que orienta nuestros procesos de acuerdo con estándares internacionales.

En esta línea de acción, desarrollamos campañas de concientización y capacitación a públicos internos y externos, para que el flujo de personas que transitan y trabajan en nuestros aeropuertos sean multiplicadores de mensajes con gran valor e impacto. Además, gestionamos responsablemente los residuos con un Plan de gestión integral creado en 2016, y procuramos minimizar el consumo de energía y agua a partir de mejoras en la eficiencia de nuestras operaciones.

Este año destacamos el lanzamiento de un proyecto junto al Consejo Internacional de Aeropuertos EUROPA (ACI-Europe) para medir reducir, optimizar y mitigar la huella de carbono, que comenzó en Ezeiza y Aeroparque con el desafío de alcanzar todos los aeropuertos. De esta forma, contribuimos con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, y en este caso en particular con el Objetivo 13 "Acción por el clima", poniendo nuestro foco en mejorar nuestra gestión y también transmitir a todos los actores la importancia de la temática para nuestra sociedad.



## MINIBIO

Estudió comercio internacional en la Universidad Argentina de la Empresa (UADE). Trabaja en la compañía desde el año 2000, cuando fue Director de Compras y Contrataciones. Desde el año 2013 se desempeña como CEO. Vicepresidente del Club Atlético River Plate.



## ALIANZAS ESTRATÉGICAS

1998

Consejo Empresario Argentino  
para el Desarrollo Sostenible

2005

Pacto Mundial de  
Naciones Unidas

2010

Fundación  
Pescar

2013

Fundación  
DISCAR

2014

Fundación  
Luciérnaga

2016

Asociación Civil  
Amaltea



# JORGE LUKOWSKI

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

Desde AA2000 entendemos a los aeropuertos como grandes puertas de entrada a nuestro país. En este sentido es que trabajamos para empoderar las comunidades locales, potenciar su desarrollo social y hacer que los aeropuertos sean un actor activo en la cultura de la ciudad.

A lo largo de este año, seguimos consolidando alianzas con actores clave y vínculos con nuestra cadena de valor, con el fin de trabajar juntos por un futuro sustentable. Con un fuerte foco en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, participamos y desarrollamos programas de gran impacto social para nuestros empleados, pasajeros, proveedores, permisionarios, sector público, las comunidades locales y la sociedad en general.

Durante 2016 la inversión social privada de AA2000 aumentó en un 274% interanual. Estos recursos fueron destinados a acciones relacionadas con la educación, la generación de oportunidades, los derechos humanos, la salud y la promoción de la cultura. Entre las acciones que realizamos, destacamos el lanzamiento de las orquestas aeroportuarias con la participación de 41 músicos pertenecientes a grupos en desventaja, la construcción del edificio del programa "Otra Historia" de Amaltea que trabaja en la reinserción social y laboral de jóvenes con la problemática del consumo de drogas, el programa para proveer agua potable en áreas marginales que ya alcanza a más de 400 familias, entre otras acciones de gran valor social.

De esta forma, trabajamos para que nuestras comunidades crezcan y se desarrollen de manera sostenible, generando una mejor calidad de vida para todos los habitantes de las comunidades de nuestros aeropuertos.



### MINIBIO

Licenciado en Relaciones Institucionales y Magíster en Administración de Negocios (MBA) con orientación en Dirección General de la Universidad de San Andrés. Más de 15 años de experiencia en la industria aeroportuaria y más de 20 años en el sector de transporte.



# INTRO

## CAPÍTULO 1



Para Julieta nunca deben  
faltar documentos, música,  
y su cuaderno de anotaciones  
y anécdotas.

La valija de Julieta viajará  
**7.392 km**  
hasta la Ciudad de México  
y volverá con recuerdos increíbles.



# NUESTRA EMPRESA

Vivimos en un mundo donde el tránsito aéreo supera récords año a año. Los aviones son hoy el medio de transporte que conecta las principales ciudades de la Argentina y, además, nuestro país con el mundo.

En Aeropuertos Argentina 2000 concebimos el aeropuerto como la puerta de entrada al lugar que los pasajeros eligen. Como tal, gestionamos nuestro negocio para que el ingreso sea seguro, ambiental y socialmente responsable, y sea transparente en la interacción con los diferentes actores sociales. Además trabajamos y colaboramos a través de alianzas para empoderar los destinos elegidos.



Desde 2008 contamos con la concesión de los 33 aeropuertos que conforman el Grupo A del Sistema Nacional Aeroportuario de la República Argentina.

# 31,5

MILLONES DE PASAJEROS  
TRANSITARON EN NUESTROS  
AEROPUERTOS

## PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICO-FINANCIEROS

	2015	2016
VENTAS	\$5.973.618.486	\$10.329.900.801 ↑
EBITDA	\$2.153.260.303	\$4.322.875.429 ↑
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$456.216.345	\$2.009.091.581 ↑
GANANCIA OPERATIVA DEL EJERCICIO	\$1.949.851.187	\$3.982.241.530 ↑
CAPITALIZACIÓN TOTAL		
PATRIMONIO NETO	\$2.916.390.630	\$4.925.482.211 ↑
PRÉSTAMOS NO CORRIENTES	\$2.506.445.133	\$2.270.971.327
PRÉSTAMOS CORRIENTES	\$715.603.095	\$844.283.144 ↑
GANANCIAS POR ACCIÓN BÁSICAS ATRIBUIBLES A ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA (\$ POR ACCIÓN)	\$1,7189	\$7,7248 ↑



## VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

	2015	2016
ACCIONISTAS. PAGO DE DIVIDENDOS	\$11.859.176	\$12.096.359 <sup>(1)</sup> ↑
COSTOS FINANCIEROS	\$1.468.244.665	\$1.077.224.982
INVERSIÓN EN EL NEGOCIO	\$925.266.467	\$2.275.414.384 ↑
PAGO A PROVEEDORES	\$2.334.948.988	\$4.150.704.044 ↑
EMPLEADOS. SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES	\$1.045.620.980	\$1.526.199.981 ↑
CLIENTES. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	\$5.973.618.486	\$10.329.900.801 ↑
COMUNIDAD. INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	\$4.702.448	\$ 17.610.075 ↑
AMBIENTE. GASTOS TOTALES	\$27.572.304	\$40.998.474 ↑
GOBIERNO. TASAS E IMPUESTOS	\$625.705.841	\$1.899.566.491 ↑

(1) Dividendos correspondientes a las acciones preferidas en poder del Estado Nacional pagaderos en acciones preferidas, de acuerdo con la renegociación del contrato de concesión. La Asamblea de Accionistas aprobó la distribución de dividendos en efectivo por \$1.180 millones que serán pagados en 2017.

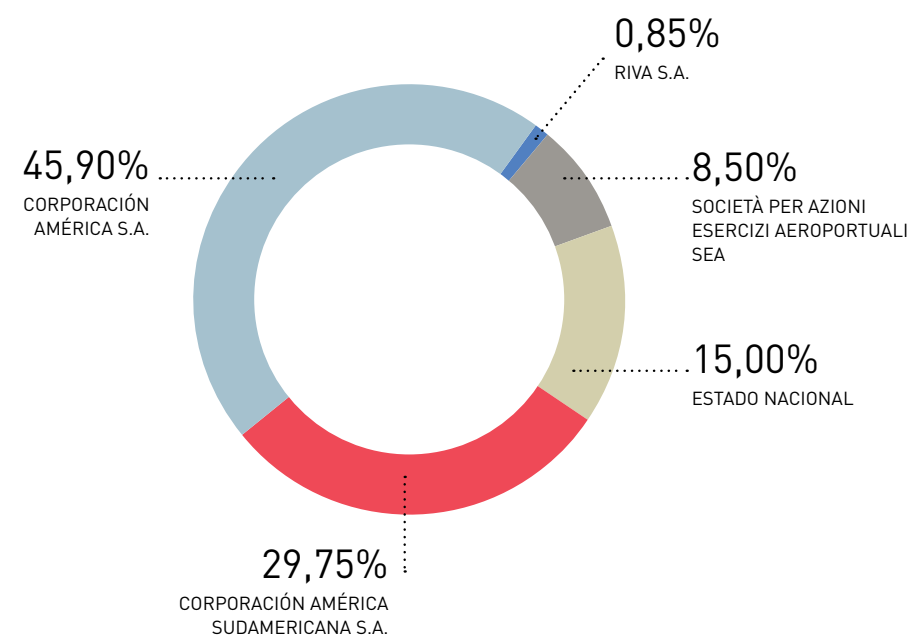


# ESTRUCTURA ACCIONARIA Y SOCIEDADES CONTROLADAS

La composición accionaria de la sociedad está distribuida de la siguiente manera: el Grupo Corporación es titular del 85% del capital ordinario y votos de la sociedad, y el 15% restante es de titularidad del Estado Nacional, quien es a su vez titular del 100% de las acciones preferidas.

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.

## ESTRUCTURA ACCIONARIA



# TERMINAL DE CARGAS ARGENTINA (TCA)

A través de TCA ofrecemos servicios de almacenamiento y logística integral a los agentes de comercio exterior que importan y exportan por vía aérea, a operadores de carga general y a clientes particulares.

Dentro de esta dirección de AA2000, administramos los depósitos fiscales de los aeropuertos internacionales de Ezeiza, Aeroparque, Mar del Plata, Córdoba, Mendoza y Tucumán, almacenando la carga de importación y exportación mientras sus destinatarios realizan los trámites ante la Dirección General de Aduanas. Además, brindamos a nuestros clientes la posibilidad de contar con un espacio exclusivo dentro de la terminal para el almacenamiento de su mercadería, donde pueden acceder al servicio de concentración y unificación de cargas; y realizamos servicios de logística integral para eventos de envergadura como competencias automovilísticas o recitales de rock.



## 17.935

CLIENTES (+18% INTERANUAL)

## 70.000 M<sup>2</sup>

DE CAPACIDAD DE BODEGA

## 209.195 TN

MOVIMIENTO DE CARGA ANUAL

## 24 HORAS

DE OPERACIONES X 365 DÍAS

## 544

COLABORADORES

# COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	MEDIOS DE RELACIONAMIENTO
EMPLEADOS	Comunicaciones Internas en revistas, mail, cartelería, informes; Intranet, evaluación de desempeño, capacitaciones y reuniones presenciales.
SINDICATOS	Reuniones y mesas de trabajo.
ACCIONISTAS	Información disponible en CNV, web corporativa, reportes del mercado y de sustentabilidad, y Asamblea de Accionistas.
LÍNEAS AÉREAS	Reuniones a través de las cámaras, por firma de convenios y alianzas.
CONTRATISTAS Y PRESTADORES	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, servicio web para proveedores, cartas reversales <sup>(2)</sup> y firma del Código de ética.
PASAJEROS	Comunicación a través de la web corporativa, redes sociales, Centros de Atención, teléfono, Libro de “Reclamos y Sugerencias”, Encuestas de Satisfacción; información en los aeropuertos y campañas de concientización.
CLIENTES	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, cartas reversales <sup>(2)</sup> ; e información en los aeropuertos, web corporativa, mail y campañas de concientización.
COMUNIDAD	Información en los aeropuertos y campañas de concientización, comunicación a través de la web corporativa y redes sociales, desarrollo de programas con impacto social, donaciones y apoyo a acciones sociales.
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Entrevistas, información sobre nuestras acciones a pedido o a través de publicaciones, web corporativa y redes sociales.
CÁMARAS, SECTOR PÚBLICO Y ORGANISMOS INTERVINIENTES <sup>(3)</sup>	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, capacitaciones, encuentros presenciales y elaboración de informes sobre las actividades y resultados de la compañía.

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



# ALIANZAS ESTRATÉGICAS NACIONALES<sup>(4)</sup>



Somos miembros y ocupamos cargos representativos en diversas asociaciones y cámaras nacionales.

(4) Para conocer las fundaciones, asociaciones y organismos públicos con las cuales nos relacionamos, ver capítulo de “Sociedad” y “Relación con Gobierno” de este Reporte.





## ALIANZAS ESTRATÉGICAS INTERNACIONALES



Somos miembros y ocupamos cargos representativos en las diversas asociaciones y cámaras internacionales.



## PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS Y FERIAS

Con el fin de compartir experiencias, concientizar sobre temas de gestión sustentable y estar a la vanguardia en conocimiento, organizamos y participamos activamente en encuentros nacionales e internacionales con actores de la industria aeroportuaria, aeronáutica y el sector empresarial.

Entre ellos:

- Organización de la Reunión del Consejo Regional de ACI-LAC (Lima, Perú).
- Organización de la Asamblea General de ACI-LAC (Brasilia, Brasil).
- Participación en los eventos del AS-COA (Estados Unidos y Latinoamérica).
- Participación en la Semana de las Américas (Nueva York, Estados Unidos).
- Participación de la Reunión del Clinton Global Initiative (Nueva York, Estados Unidos).
- Participación en el Foro del Sector Privado de las Américas (Bahamas).
- Charlas y seminarios en Universidades.





# EQUIPO DE DIRECCIÓN

El máximo órgano de gobierno de AA2000 está representado por la Asamblea de Accionistas, que designa a los miembros del Directorio. Este último está conformado por ocho Directores de los cuales cuatro son “independientes” en los términos de las normas de la Comisión Nacional de Valores. Por su parte, siendo que el capital ordinario de la sociedad es de titularidad en 85% del accionista controlante y en un 15% del Estado Nacional, dos de los directores son designados por el accionista Estado nacional y, consecuentemente, revisten también el carácter de independientes.

A su vez, el Comité de Dirección cuenta entre sus miembros con los Directores de Área, que son seleccionados por el Presidente y el CEO. Estas direcciones son las que supervisan las operaciones diarias de la empresa para asegurar que se estén implementando los objetivos estratégicos, generales, e informan al Presidente y al CEO el desempeño.

## DIRECTORIO

CARGO	NOMBRE Y APELLIDO	GRUPO ETARIO	CARÁCTER	FECHA DE DESIGNAC.
PRESIDENTE	RAFAEL ANTONIO BIELSA	+ 50	EJECUTIVO	22/03/2013
VICEPRESIDENTE	MARTÍN EURNEKIAN	30-50	EJECUTIVO	22/03/2013
DIRECTOR TITULAR	MÁXIMO LUIS BOMCHIL	+ 50	NO INDEPENDIENTE <sup>(5)</sup>	24/04/2009
DIRECTOR TITULAR	ORLANDO J. FERRERES	+ 50	INDEPENDIENTE	25/04/2016
DIRECTOR TITULAR	JORGE GONZÁLEZ GALÉ	+ 50	INDEPENDIENTE	25/04/2016
DIRECTOR TITULAR	RAÚL FRANCOS	+ 50	EJECUTIVO	22/03/2013
DIRECTOR TITULAR	LUIS RAMÓN FREIXAS PINTO	+ 50	INDEPENDIENTE	25/04/2016
DIRECTOR TITULAR	EDUARDO PABLO BRAUN	+ 50	INDEPENDIENTE	25/04/2016
DIRECTOR SUPLENTE	GUSTAVO PABLO LUPETTI	30-50	EJECUTIVO	29/05/2008

La Comisión Fiscalizadora está conformada por Síndicos titulares: Patricio Alberto Martin, Tomás Miguel Araya y Orlando Francisco Pelaya. Síndicos suplentes: Francisco Martín Gutiérrez, Alejandro Esteban Messineo y Marcelo Eduardo Couvin.

(5) El director presta servicios profesionales a la sociedad.

# COMITÉ DE DIRECCIÓN<sup>(6)</sup>

DIRECCIÓN	NOMBRE Y APELLIDO	GRUPO ETARIO	ANTI-GÜEDAD
PRESIDENTE	RAFAEL BIELSA	+ 50	3
CEO	MATÍAS PATANIAN	30-50	8
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	RAÚL GUILLERMO FRANCOS	+ 50	14
ASUNTOS JURÍDICOS	GUSTAVO PABLO LUPETTI	+ 50	19
ATENCIÓN AL CLIENTE	LORENA FURLAN	30-50	1
COMERCIAL	MARTÍN ESTEBAN LEAL	30-50	6
COMUNICACIÓN Y PRENSA DEL PRESIDENTE	RAFAEL BIELSA	+ 50	3
COMPRAS Y CONTRATACIONES	GUILLERMO E. PEDACE	30-50	7
INFRAESTRUCTURA	MARCELO JORGE MINOLITI	+ 50	18
OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	MARIANO ANDRÉS MOBILIA	30-50	1
RELACIONES INSTITUCIONALES	JORGE ALBERTO LUKOWSKI	30-50	16
RECURSOS HUMANOS	CAMILO ALUJAS	+ 50	3
SISTEMAS	JAVIER ESTANISLAO ALEMAN	30-50	4
SEGURIDAD	CARLOS TOUCEDA	+ 50	19
TERMINAL DE CARGAS	JOSÉ LUIS CAROPRESE	+ 50	3

(6) Todos los miembros del Comité de Dirección son argentinos. Los datos son al 31 de diciembre de 2016.



## REUNIONES

El Directorio se reúne mensualmente con el CEO y el Director de Administración y Finanzas a fin de realizar el control presupuestario y recibir los informes sobre la marcha de la empresa por parte de cada una de las Direcciones de Áreas, incluyendo el análisis de la gestión de sustentabilidad. De forma trimestral, analiza y aprueba los estados contables de la sociedad.

## EVALUACIÓN DEL DIRECTORIO

La Asamblea de Accionistas evalúa anualmente el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por el Directorio, a partir de la Memoria que forma parte de los Estados Contables. Por su parte, los Directores de Área son evaluados por el Directorio, el Presidente y el CEO a través de presentaciones mensuales de los reportes y avances sobre su desempeño. Además, la compañía presenta periódicamente información ante los organismos de contralor (Órgano Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos - ORSNA, Comisión Nacional de Valores, Bolsa de Comercio de Buenos Aires y Mercado Abierto Electrónico).

## EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

El Comité de Dirección evalúa el desempeño de la compañía a partir de los informes y documentos presentados por las gerencias sobre los procesos de acción, resultados y cumplimiento de los objetivos estratégicos.

## NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIÓN

La política de selección y remuneración de los Directores de Área es aprobada por la gerencia general de la sociedad. Por su parte, el CEO es designado por la Asamblea de Accionistas de la empresa, quienes también participan del nombramiento de los integrantes del Directorio y de la Comisión fiscalizadora. La política de asignación de responsabilidades a los Directores de Área la define la gerencia general de AA2000, y su sucesión es supervisada conjuntamente por el CEO y la Dirección de Recursos Humanos.

## CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS

Los Directores son profesionales con experiencia, capacitados para ejercer sus cargos, que participan de encuentros del sector, foros internacionales y reuniones con pares y cámaras empresarias. También ocupan cargos en organismos internacionales vinculados con la industria como la ACI (Airport Council International), donde el Comité de Dirección asiste permanentemente a cursos, seminarios y conferencias. Además, en 2016 mantuvimos vigente el convenio con The MITRE Corporation, que incluye capacitación para los Directores. Para la capacitación del Comité de Dirección y colaboradores de AA2000, creamos el Instituto de Capacitación Aeronáutica Internacional (ICAI), el cual tiene en su comisión directiva a los miembros del Directorio y Directores de Área.

## COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Los Directores de Área mantienen un contacto directo con los diferentes actores clave de la compañía a través de diversos canales de comunicación y diálogo. Elaboran informes que presentan en el Directorio sobre los impactos generados, y expectativas y alcance que tienen las acciones de los grupos de interés dentro de la gestión.

# PARTICIPACIONES

DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN EN SEMINARIOS,  
CURSOS, CONGRESOS Y PROGRAMAS NACIONALES  
E INTERNACIONALES

## MARZO

→ Curso sobre Paritarias 2016, organizado por Mitrani, Caballero, Ojam y Ruiz Moreno.<sup>[7]</sup>

## ABRIL

→ VII Encuentro «Arquitectura y movilidad sustentable» organizado por Hunter Douglas y la Sociedad central de Arquitectos.<sup>[8]</sup>

## MAYO

→ VI Conferencia Gestión de Salud Ocupacional 2016 organizada por FORUM.<sup>[9]</sup>

→ Mesa Redonda sobre "Innovación en la ingeniería sustentable" - Consejo Profesional de Ingeniería Civil (CPIC).<sup>[8]</sup>

## JUNIO

→ 14º Foro de Liderazgo en Infraestructura organizado por CG/LA Infrastructure, Inc y programa de Finanzas Corporativas.<sup>[8]</sup>

→ Congreso Argentino de Mantenimiento y gestión de activos, organizado por la UTN.<sup>[10]</sup>

→ Curso Entendimiento del Anexo 14, organizado por ACI World, en Panamá.<sup>[10]</sup>

[7] Participación de la Gerencia de Recursos Humanos.

[8] Participación de la Gerencia de Infraestructura.

[9] Participación del Departamento Médico.



## JULIO

→ Management Program for Lawyers, Yale School of Management, Nueva York.<sup>[11]</sup>

## JULIO OCTUBRE

→ Diplomado en Gestión Aeroportuaria, organizado por ACI-LAC.<sup>[8]</sup>

→ Diplomado en Gestión Aeroportuaria organizado por IT Aérea a través de ACI.<sup>[10]</sup>

[10]. Participación de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento.

## SEPTIEMBRE

→ Encuentro Anual de Relaciones Laborales y Negociación Colectiva, organizado por Criterio Capacitación Corporativa.<sup>[7]</sup>

## OCTUBRE

→ Comité de RRHH de AmCham (Cámara de Comercio de los Estados Unidos).<sup>[7]</sup>

[11] Participación de la Gerencia de Legales.

## NOVIEMBRE

→ Curso sobre Liderazgo de Equipos Sindicalizados, organizado por IDEA.<sup>[7, 10]</sup>

→ Comité de RRHH de ACILAC en Brasilia.<sup>[7]</sup>

## ENERO DICIEMBRE

→ Programa Coaching para el Liderazgo.<sup>[12]</sup>

[12] Participación de la Gerencia de Sistemas.



# TRANSPARENCIA EN NUESTRA GESTIÓN

En AA2000 contamos con diferentes herramientas y canales de diálogo que nos permiten garantizar la transparencia, claridad y seriedad de nuestros procesos.

**Manual de Normas y Procedimientos de Ética y Conflictos:** establece pautas y procesos para evitar aquellas situaciones que presenten o puedan presentar un conflicto, real o aparente, entre los intereses personales y el interés de la empresa. Directores, gerentes y jefes son responsables de la puesta en práctica y el cumplimiento del Manual dentro de sus áreas específicas. Esto incluye la distribución y comunicación permanente por diferentes canales, y actualización de la declaración jurada sobre su conocimiento.

**Código de Conducta:** guía a los colaboradores en el manejo y resolución de los diferentes tipos de conflictos que pudieran surgir en la relación con clientes, proveedores, el Estado y terceros en general. El 100% de las personas que trabajan en AA2000 firman y conocen los contenidos del Código.

**Proceso de denuncias ante el Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA):** a través de una página web y una línea telefónica gratuita el ente regulador recibe y gestiona las denuncias.

**Proceso de denuncias:** contamos con un espacio en nuestra página web corporativa ([www.aa2000.com.ar](http://www.aa2000.com.ar)) y una dirección de correo electrónico ([denunciasc.de.etica@aa2000.com.ar](mailto:denunciasc.de.etica@aa2000.com.ar)) para que todos los empleados puedan comunicar cualquier incumplimiento con el Código de Ética y Conducta, de forma anónima. Todas las denuncias son consideradas y evaluadas con el máximo nivel de confidencialidad por la Dirección de Recursos Humanos, el CEO, el Comité de Auditoría o el Directorio dependiendo del caso.

**Confidencialidad en el manejo de datos:** contamos con normas y procesos que establecen la prohibición de utilizar para beneficio personal ni dar a conocer la información relacionada con cualquier aspecto de la actividad comercial de AA2000, excepto cuando lo requiera el desempeño de las funciones. Asimismo, todo empleado debe observar el uso confidencial de la información obtenida de terceros.



Estamos adheridos desde 2005 al Pacto Global de Naciones Unidas, manifestando año tras año nuestro compromiso con el principio 10 relacionado con la lucha contra la corrupción.



# GESTIÓN DE RIESGOS

Los principales riesgos asociados a nuestra actividad son de índole comercial, laboral y operativa. Si bien no contamos con políticas de gestión integrales de riesgo, tenemos procedimientos de gestión de riesgos para diferentes áreas, basados en el marco conceptual del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). En 2016 comenzamos a definir un responsable para coordinar esta tarea y elaboramos un mapa de riesgos transversal a la compañía. En este contexto, el Gerente de Riesgos Operativos hizo una presentación al Comité de Auditoría sobre la matriz de riesgos, presentación de casos, riesgos gestionados, y sistema de medición y control.

Los riesgos comerciales y laborales están cubiertos por garantías aportadas por los clientes y contratistas, y seguros contratados. Existen, a su vez, procedimientos establecidos en normas como la ISO 9001 para controlar el cumplimiento por parte de los contratistas de las obligaciones laborales y previsionales. Asimismo, el ORSNA revisa anualmente las proyecciones financieras en relación con, entre otros ítems, ingresos aeronáuticos y comerciales, costos de operación y obligaciones de inversión, y puede realizar ajustes a la afectación específica de ingresos y/o a las tasas de servicios aeronáuticos y/o a las obligaciones de inversión de la sociedad a fin de preservar el equilibrio económico-financiero del Contrato de Concesión.

En cuanto a los riesgos operativos relacionados con la seguridad de las personas y de los bienes, la Dirección de Seguridad Corporativa está dedicada exclusivamente a estos temas y responde a normas de seguridad operativa de la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) y la ANAC (Administración Nacional de Aviación Civil). En un trabajo conjunto con la Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA), desarrollamos acciones para contribuir a minimizar riesgos, optimizar recursos, capacitar a actores clave, corregir debilidades y afianzar niveles de seguridad bajo una gestión ajustada a estándares de calidad de primer nivel. Asimismo, realizamos un seguimiento constante sobre la eficiencia en los servicios aeroportuarios, estando en permanente contacto con los actores involucrados en este ámbito.

En materia ambiental y social, sistematizamos indicadores que nos permiten medir el impacto de nuestra gestión y acciones, y presentamos en informes al Directorio de la compañía. Así, a través de resultados evaluamos las oportunidades y riesgos del negocio desde la perspectiva de la sustentabilidad.





● Josefina y Mario esperan  
para embarcar al vuelo  
que los lleve a Frankfurt.  
Visitarán 7 ciudades.  
En total recorrerán  
19.631 km



Aeropuerto Internacional Ezeiza  
9.30 AM, Buenos Aires, Argentina

# SUS TEN TA BLE

CAPÍTULO 2



# PROGRAMA DE AEROPUERTOS SUSTENTABLES



Un aeropuerto sustentable es aquel que desarrolla sus operaciones con una mirada en el impacto social y ambiental que genera su negocio. Así, en AA2000 trabajamos para que desde nuestra gestión cumplamos con nuestro rol social, siendo responsables por las necesidades particulares y colectivas de los públicos con los cuales nos relacionamos, con foco en la Agenda mundial al año 2030 para el desarrollo sostenible.

En AA2000 contamos con un Programa integral de sustentabilidad que tiene como objetivo que cada aeropuerto participe, apoye y fomente acciones de valor social y ambiental, en alianza con organizaciones locales, organismos públicos y grupos de interés, con la mirada puesta en las características y demandas locales. De esta forma, buscamos generar un efecto multiplicador con iniciativas de gran impacto en el desarrollo sostenible que empoderen los destinos elegidos.

## HITOS DE NUESTRA GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

2005	2011	2013	2014	2016
Adhesión a la Red local del Pacto Global de Naciones Unidas	Elaboración del primer Reporte de sustentabilidad de AA2000	Creación del área de RSE, dentro de la Dirección de Relaciones Institucionales	Primer diálogo con grupos de interés externos para definir los temas relevantes para la gestión de sustentabilidad de AA2000	Análisis de la contribución de AA2000 a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

# NUESTRO APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En septiembre de 2015 los 193 Estados miembro de la Organización de Naciones Unidas aprobaron la nueva Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (ODS). A partir de este hito a nivel mundial, en el cual los países se comprometieron a cumplir con metas económicas, sociales y ambientales; desde AA2000 decidimos responder el llamado de Naciones Unidas a las empresas y acompañar a las naciones en estos desafíos que incluyen temas relacionados con la lucha contra la pobreza y la desigualdad, los derechos humanos, la generación de trabajo y economías sostenibles, entre otros.

En este marco, con el aval del Comité de Dirección, en 2016 seleccionamos los ODS y las metas en las cuales generamos una mayor contribución dado el sector en el cual operamos, las acciones que realizamos y los públicos con los cuales nos relacionamos. Además, realizamos un mapeo de nuestros programas y acciones para diagnosticar nuestra gestión con relación a los ODS y metas identificadas, el cual presentamos a lo largo de este Reporte.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE SIGNIFICATIVOS PARA AA2000





# DEFINICIÓN DE TEMAS CLAVE PARA NUESTRA GESTIÓN SUSTENTABLE

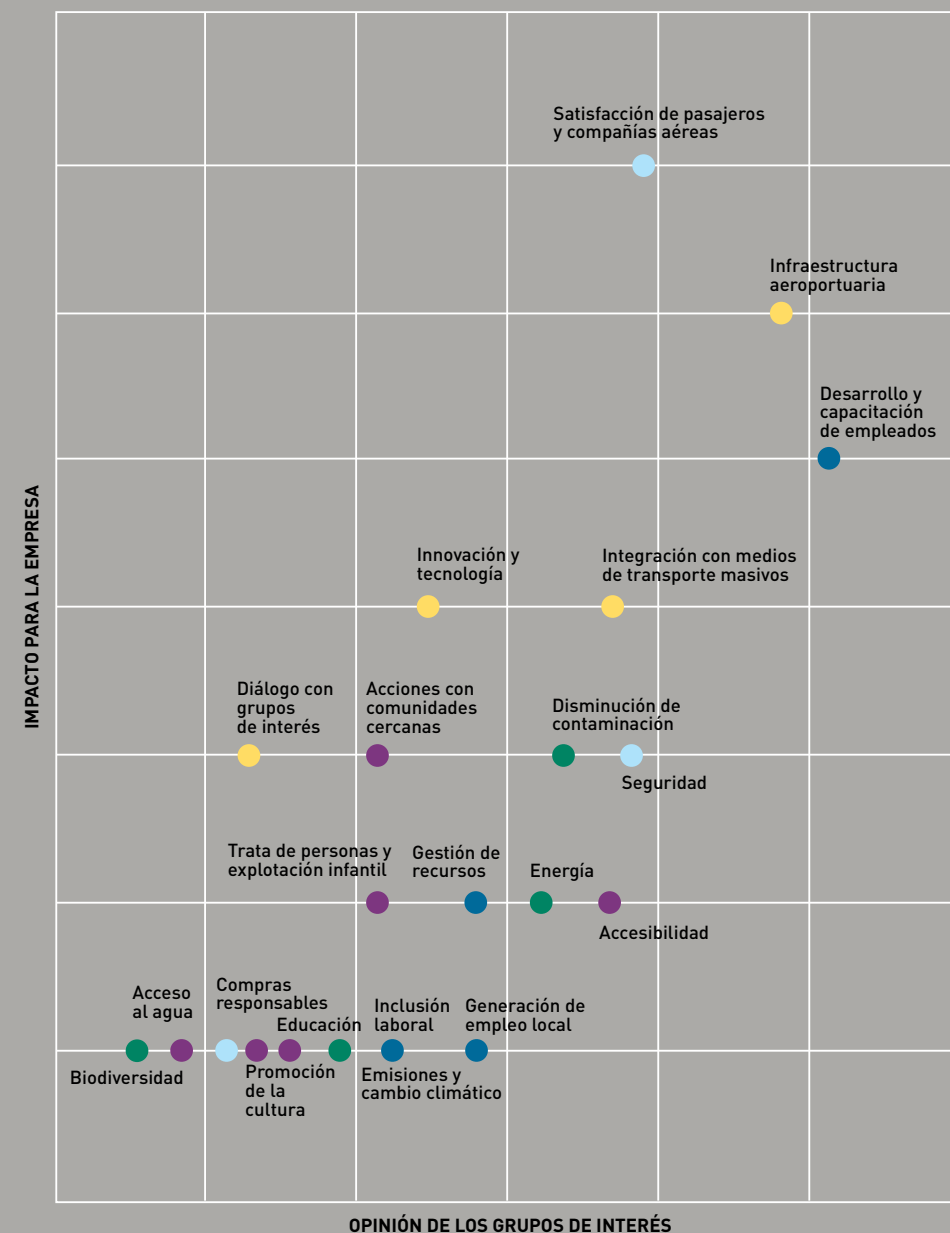
Con el fin de definir los temas que son significativos para nuestra gestión y aquellos en los cuales podemos realizar un mayor aporte al desarrollo sostenible, desde 2014 realizamos el Análisis de Materialidad involucrando la participación activa del Comité de Dirección de la compañía y nuestros grupos de interés. Este ejercicio sigue los lineamientos de la Guía G4 de GRI (Iniciativa de Reporte Global<sup>[13]</sup>) y el estándar AA1000SES<sup>[14]</sup> de *AccountAbility*.

Este año, enfocados en nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas<sup>[15]</sup>, revisamos el listado de temas a analizar, donde sumamos siete nuevos asuntos y redefinimos otros cuatro para alinearnos con la nueva Agenda mundial 2030.

Así, en base a los 22 temas identificados realizamos una consulta a 7 directores de AA2000 y a 197 grupos de interés externos (68 empleados, 13 administradores, 19 organizaciones e instituciones sociales y académicas, 5 líneas aéreas, 4 de medios de comunicación, 7 organismos de Estado, 44 pasajeros, 9 permisionarios, 27 proveedores, 1 otros).

Como resultado, obtuvimos una nueva Matriz de Materialidad que nos da el marco para nuestra gestión sustentable y para los contenidos de este Reporte de Sustentabilidad 2016. Además, a partir de esta Matriz seleccionamos los aspectos del Índice de Contenidos GRI-G4 que publicamos al final del documento.

## MATRIZ DE MATERIALIDAD



[13] [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

[14] <http://accountability.org/aa1000ses>

[15] Para más información ver páginas 46 de este Reporte.

TEMAS MATERIALES	ASUNTOS GRI RELACIONADOS <sup>(16)</sup>	ODS	IMPACTO
Desarrollo y capacitación de empleados	LA Salud y seguridad en el trabajo LA Capacitación y educación	4.3, 4.4, 4.7, 4.b, 8.5, 8.8, 13.3	Interno
Accesibilidad, movilidad y tránsito para todas las personas, sin impedimento alguno	AO Prestación de servicios o instalaciones para personas con necesidades especiales	9.1, 11.2	Externo
Desarrollo de la infraestructura aeroportuaria	EC Consecuencias económicas indirectas SO Lucha contra la corrupción SO Política pública	9.1	Interno y externo
Integración con otros medios de transporte masivos	EC Consecuencias económicas indirectas AO Intermodalidad	9.1, 11.2, 17.17	Externo
Diálogo y comunicación con grupos de interés	SO Mecanismos de reclamación por impacto social HR Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos LA Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales EN Mecanismos de reclamación en materia ambiental	3.3, 13.3, 17.17	Interno y externo
Gestión de impactos sociales y ambientales en comunidades cercanas	SO Comunidades locales	3.5, 4.3, 4.4, 4.7, 4.b, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 6.b, 11.4, 13.3, 13.b, 17.17	Externo
Gestión eficiente de la Energía	EN Energía	7.3, 7.b, 12.2	Interno y externo
Reducción de las emisiones y lucha contra el cambio climático	EN Emisiones EN General	7.3, 7.b, 11.6, 12.2, 13.2, 13.3	Interno y externo
Gestión responsable de los recursos	EN Materiales EN Agua EN Energía	6.3, 6.4, 7.3, 12.2, 12.5	Interno y externo
Consumo responsable del Agua	EN Agua	6.3, 6.4, 12.2	Interno y externo
Disminución de contaminación en todas sus formas: residuos, acústico, aérea y visual	EN Efluentes y residuos AO Ruidos	6.3, 11.6, 12.2, 12.4, 12.5	Interna y externa
Gestión de la biodiversidad	EN Biodiversidad	6.6, 11.4	Externo

(16) Especificación de las siglas utilizadas: EC- Economía, EN- Medio Ambiente, SO- Sociedad, LA- Prácticas laborales y trabajo digno, PR- Responsabilidad sobre productos, HR- Derechos Humanos, AO- Suplemento aeroportuos.

TEMAS MATERIALES	ASUNTOS GRI RELACIONADOS	ODS	IMPACTO
Satisfacción de pasajeros y compañías aéreas	PR Etiquetado de productos y servicios HR No discriminación	16.10, 17.17	Externo
Seguridad física y operacional	PR Salud y seguridad del cliente PR Cumplimiento regulatorio AO Continuación de negocios y preparación para emergencias AO Calidad del servicio	8.8	Interno y externo
Innovación y tecnología para la mejora del negocio	EC Consecuencias económicas indirectas	8.2, 8.3	Interno y externo
Compras responsables	EC Prácticas de adquisición HR Evaluación de proveedores sobre derechos humanos LA Evaluación de proveedores sobre prácticas laborales EN Evaluación ambiental de proveedores SO Evaluación de la repercusión social de los proveedores	8.3, 12.7, 12.b	Interno y externo
Generación de empleo local	LA Empleo LA Salud y seguridad en el trabajo LA Igualdad de retribución entre mujeres y hombres LA Diversidad e igualdad de oportunidades HR Libertad de asociación y convenios colectivos	8.3, 8.5, 8.6, 8.8, 8.9, 12.b	Interno y externo
Promoción del acceso al agua en localidades de nuestro país	SO Comunidades locales	3.8, 6.1, 12.b, 17.17	Externo
Promoción de la cultura local y el desarrollo cultural de las comunidades	SO Comunidades locales	4.7, 4.b, 11.4, 17.17	Externo
Inclusión laboral	LA Empleo LA Igualdad de retribución entre mujeres y hombres LA Diversidad e igualdad de oportunidades	5.5, 8.5, 8.8	Interno y externo
Programas de Educación	SO Comunidades locales	4.3, 4.4, 4.7, 4.b, 17.17	Externo
Concientización sobre la trata de personas y la explotación infantil	HR Evaluación HR Inversión HR Explotación infantil HR Trabajo forzoso	5.2, 8.7, 16.2	Interno y externo

Andrea trabaja en Operaciones  
en el Aeropuerto Internacional  
de Córdoba.

● .....

# PÚBLICO INTERNO

CAPÍTULO 3



# GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS

Nuestro equipo de trabajo se caracteriza por la diversidad de perfiles, desde ingenieros y técnicos hasta arquitectos, licenciados en turismo u hotelería o desarrolladores de sistemas. Para todos ellos, trabajamos en procesos y prácticas que se centran en los siguientes valores: Compromiso, Lealtad, Eficiencia, Ética, Honestidad, Iniciativa y Adaptación al cambio; y tienen como objetivo el desarrollo profesional, la comunicación fluida y la construcción de un entorno seguro y saludable dentro de un marco de libertad y respeto.

## EMPLEADOS

### CANTIDAD TOTAL 2015

2.212

1.752

460

### CANTIDAD TOTAL 2016

2.267

1.787

480

### PAGO EN SUELDOS Y CARGAS SOCIALES

2015

\$1.045.620.980

2016

\$1.526.199.981

## POR REGIÓN

CABA Y GBA	2015	2016	INTERIOR DEL PAÍS	2015	2016
	1.738	1.743		474	524
	1.361	1.378		391	409
	377	365		83	115

## POR CATEGORÍA

			TOTAL 2016
DIRECTOR	16	1	17 <sup>(17)</sup>
GERENTE	68	11	79
JEFE	236	32	268
PROFESIONAL	63	20	83
SUPERVISOR	138	13	151
ASISTENTE	1.266	403	1.669

## POR EDAD

			TOTAL 2016
MENOS DE 30 AÑOS. CABA Y GBA	234	116	350
MENOS DE 30 AÑOS. INTERIOR DEL PAÍS	51	43	94
ENTRE 30 Y 50 AÑOS. CABA Y GBA	826	216	1.042
ENTRE 30 Y 50 AÑOS. INTERIOR DEL PAÍS	280	67	347
MÁS DE 50 AÑOS. CABA Y GBA	318	33	351
MÁS DE 50 AÑOS. INTERIOR DEL PAÍS	78	5	83

## POR TIPO DE CONTRATO

			TOTAL 2016
PERMANENTE	1.763	477	2.240
TIEMPO DETERMINADO <sup>(18)</sup>	24	3	27

## DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2016

	MÁS DE 50 AÑOS	DE 30 A 50 AÑOS	MENOS DE 30 AÑOS
DIRECTOR	10	7	0
GERENTE	46	33	0
JEFE	95	165	8
PROFESIONAL	11	64	8
SUPERVISOR	35	108	8
ASISTENTE	237	1.012	420

## EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD: 2 HOMBRES

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

# GESTIÓN DEL TALENTO INTERNO

En AA2000, favorecemos el desarrollo profesional de nuestra gente, ofreciéndoles los medios, programas y herramientas para potenciar sus habilidades y competencia; teniendo en cuenta las necesidades puntuales de cada área y los objetivos generales de la empresa.

**Instituto de Capacitación Aeronáutica.** Creado en 2003, cuenta con instructores internos y expertos invitados quienes dictan cursos técnicos presenciales, en base a los planes de formación que cada dirección define en conjunto con la Dirección de Recursos Humanos, según objetivos de la compañía y prioridades. Los cursos dictados en 2016 fueron: Liderazgo para equipos sindicalizados y mandos medios, Herramientas de comunicación, Manejo de situaciones conflictivas, Primeros auxilios y Capacitación técnica para las áreas operativas del aeropuerto.

**Programa de Cross Training** para la Dirección de Operaciones y Mantenimiento de los Aeropuertos de Posadas, Salta, Córdoba y Bariloche, en las que dictamos 1.318 horas de capacitación con la participación de 68 colaboradores.

**Programa de Liderazgo para mandos medios** de la Dirección de Operaciones y Mantenimiento, en el que participaron 68 colaboradores entre jefes, supervisores y responsables con un total de 1.644 horas de formación.

**Talleres grupales de coaching para el liderazgo** de 124 horas de capacitación para 14 colaboradores de la Dirección de Sistemas.

**Capacitación a la Gerencia de Calidad y Medio ambiente de TCA** sobre tareas de formación relacionadas con: Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas, Técnicas para el planeamiento de Objetivos y Metas, Técnicas de Resolución de Problemas y Técnicas de Auditorías Internas.

**Formación para gerentes y directores.** Gerentes y directores participaron de seminarios, cursos, congresos, MBA, Posgrados, y programas nacionales e internacionales<sup>(19)</sup>.

(19) Para conocer el detalle de los cursos y seminarios donde participaron las direcciones, ver 35, 36 y 37.



Organizamos charlas de valor para nuestros colaboradores: **Liderazgo y trabajo en equipo en momentos de riesgo** compartiendo la experiencia de un veterano de Malvinas. **Tabaquismo, vida saludable, Primeros auxilios y RCP** con invitación de expertos en la materia.

**Plataforma de e-learning** creció 33% en cantidad de participantes, valor que se suma al 67% de crecimiento del año anterior. Durante 2016 a la oferta de cursos en nuestra plataforma de capacitación (Control Aviario y Fauna, Sistemas de Gestión de la Seguridad Operacional Aeroportuaria, Prevención de Incidentes y Accidentes, SAP Facturación Aeronáutico, entre otros), le sumamos el curso “Conducción Segura en el Área de Movimiento”. A su vez, nuestros empleados también participaron de capacitaciones en modalidad e-learning desarrolladas por proveedores externos, como por ejemplo, Clases de inglés para personal de Atención al cliente y Sala VIP, el Diplomado en Gestión Aeroportuaria, Inteligencia Emocional, Herramientas económicas para la toma de decisiones, Seguridad e Higiene en el Trabajo, entre otros.

**Cursos sobre Derechos Humanos** en el marco del programa “Se trata de vos: Herramientas para la detección temprana de situaciones de Trata de personas para la Comunidad Aeroportuaria”. Durante 2016, en alianza con el Ministerio de Seguridad de la Nación y otros organismos, se formaron 43 colaboradores de AA2000 de los aeropuertos de Tucumán, Córdoba, Iguazú y Ezeiza, sumando 265 horas de capacitación.

**Nuevos cursos de informática**, con foco en las herramientas de colaboración más utilizadas en la empresa: Outlook, Link, Webex y telefonía. Estos se llevaron adelante en la nueva sala de capacitación de la Dirección de sistemas, equipada con todos los adelantos tecnológicos implementados a nivel corporativo y fueron dictados por instructores internos de la misma dirección. Estas herramientas nos facilitan la capacitación en los aeropuertos del interior, evitando el traslado de personas y ampliando el alcance de los cursos. Participaron durante 2016, 70 colaboradores, completando un total de 96 horas.



31.050 horas  
total de  
capacitación



265 horas de  
capacitación  
en DD.HH.

CRECIMIENTO DE NUESTRO PERSONAL

1998	1999	2005	2010	2016
325	634	1.221	2.066	2.267

CAPACITACIONES PRESENCIALES	2015	2016
CURSOS	406	393
PARTICIPANTES	1.288	1.132
HORAS DE CAPACITACIÓN	32.379	28.081

PLATAFORMA E-LEARNING	2015	2016
PARTICIPANTES	164	218
HORAS DE CAPACITACIÓN	408	2.969

TOTALES	2015	2016
CURSOS	570	611
HORAS DE CAPACITACIÓN	32.787	31.050

HORAS DE CAPACITACIÓN 2016	PRESENCIALES	E-LEARNING
POR GÉNERO		
HOMBRES	20.622	2.225
MUJERES	7.459	744
POR CATEGORÍA		
DIRECTOR	77	
GERENTE	8.867	359
JEFE	4.550	278
AUXILIAR	7.237	1.142
ADMINISTRADOR DE AEROPUERTOS	332	250
ANALISTA	2.460	152
PROFESIONAL	746	8
SUPERVISOR	2.408	119
ASISTENTE	797	3
OTROS	8.588	658

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

A través de nuestro Sistema de Evaluación de Desempeño (EDD), los colaboradores tienen una herramienta que les permite proyectar su desarrollo dentro de AA2000 y además conocer su contribución al desarrollo de la compañía. La EDD es anual y evalúa competencias y rendimiento en el puesto, objetivos para el próximo año y el plan de acción para un individuo, su sector y de toda la empresa.

% DE COLABORADORES EVALUADOS <sup>(20)</sup>	2015	2016
% DE COLABORADORES EVALUADOS	85%	85%
POR GÉNERO		
HOMBRES	82%	80%
MUJERES	18%	20%
POR CATEGORÍA PROFESIONAL		
DIRECTOR	-	-
GERENTE	1,31%	1,16%
JEFE	8,27%	8,75%
PROFESIONAL	1,91%	1,21%
SUPERVISOR	6,41%	8,70%
ASISTENTE	5,04%	2,74%
RESTO DE LAS POSICIONES	77,06%	77,44%

(20) El cálculo está realizado sobre la base de empleados en condiciones de ser evaluados (6 meses o más de antigüedad) al 24/06/2015.



# PROCESO DE SELECCIÓN DE COLABORADORES



## ETAPA 1

→ Pedido del área por reemplazo, promoción/recategorización interna o generación de un nuevo puesto de trabajo.

## ETAPA 2

→ Analizamos si la búsqueda es interna o externa.

### ETAPA 2.1

→ Cuando es interna, realizamos una publicación en nuestra intranet y en las carteleras.

### ETAPA 2.2

→ Cuando es externa, la publicamos en Internet, diarios, universidades, portales de búsquedas de personal y otros medios.

## ETAPA 3

→ Analizamos los CVs recibidos y hacemos entrevistas individuales o grupales.

## ETAPA 4

→ Los candidatos son presentados a sus futuros jefes directos, gerentes y directivos.

## ETAPA 5

→ Realizamos evaluación grafológica del candidato y/o psicotécnico, examen médico preocupacional, chequeo de los antecedentes laborales, evaluación ambiental, reincidencia y evaluación técnica, entre otros.

## ETAPA 6

→ La Dirección solicitante decide el candidato elegido.

## ETAPA 7

→ Realizamos la oferta laboral al candidato y se pautan los trámites de ingreso.



## BÚSQUEDAS LABORALES



Durante 2016 tuvimos **461** búsquedas, de las cuales **154** fueron ingresos y el resto pases o promociones. La mayor cantidad de los puestos requeridos fueron para las áreas operativas de los aeropuertos como Operaciones, Atención al Cliente y Salas VIP, y Parking. Estos números evidencian nuestro interés por cubrir posiciones con colaboradores de la compañía para que nuestro personal crezca y se desarrolle.



Actualmente contamos con más de **45.000** CVs que nos llegan desde los canales que gestionamos para recibir postulaciones: nuestra propia plataforma desde la página de internet corporativa, Bumeran, Computrabajo, LinkedIn, universidades y ferias de empleo, entre otros.



Como todos los años, realizamos durante dos semanas un programa de pasantías no rentadas para alumnos del Colegio Mekhitarista. En 2016 participaron **12** alumnos que tuvieron la oportunidad de realizar una experiencia de trabajo en diferentes áreas de la compañía: Administración, Contaduría, Atención al Cliente, Infraestructura, Mantenimiento, Operaciones, RRHH y Servicio Médico.



## PROGRAMA DE BENEFICIOS Y ACTIVIDADES MOTIVACIONALES

Atentos a la mejora del bienestar de nuestra gente y teniendo en cuenta las diferentes etapas de la vida de cada persona, llevamos adelante prácticas para la conciliación entre la vida personal y laboral.

Entre los beneficios ofrecidos destacamos este año:

- Regalos para fechas especiales: Día del Niño, Día de la Secretaria, Día de la Primavera, Pascuas, Navidad para hijos de empleados, casamientos, nacimientos, entre otros.
- Celebración de la Fiesta de la Familia, Día de la Madre, evento especial de fin de año en el que invitamos a la familia de cada empleado a visitar la empresa.
- Máquinas de snacks y gaseosas, y entrega de viandas para personal del Aeropuerto Internacional de Ezeiza y Aeroparque Jorge Newbery.
- Horarios flexibles en cuanto a la elección del inicio de la jornada laboral para el personal del Corporate.
- Clases de inglés a los colaboradores en contacto con pasajeros y personal del Corporate y modalidad online para personal del interior del país.
- Tarjeta para que los colaboradores compren en librerías los útiles escolares que necesitan para sus hijos.
- Sorteos de entradas para diferentes eventos.
- Abono de guardería, para los niños desde los 45 días hasta los 4 años de edad a todo el personal de la compañía.
- Teléfono celular.
- Seguros de vida.
- Descuentos en gastronomía, belleza, salud, deporte, automotores, hogar, indumentaria, turismo, supermercado; y 20% en Free Shop y Shop Gallery con descuentos adicionales por promociones mensuales.
- Acuerdo con el Banco Ciudad para acceder a préstamos personales con retención de haberes a tasas preferenciales y competitivos para el mercado.



- Servicios de transporte desde y hacia la empresa.
- Servicio médico en consultorio con atención permanente.
- Convenios con la Universidad Siglo 21, UADE, UCES, Museo Social y San Andrés, nuestros colaboradores pueden cursar carreras de grado y postgrado.

## TELETRABAJO

A partir de la propuesta de los colaboradores en los encuentros “Desayuno con Presidencia”, implementamos la modalidad de teletrabajo en la cual nuestros colaboradores realizan sus tareas laborales desde un domicilio ajeno a la empresa. Para ello, trabajamos con las Direcciones de Sistemas y Recursos Humanos para brindar herramientas tecnológicas de soporte, información y comunicación a las personas que participan. En esta primera etapa de “Prueba Piloto” participaron 8 colaboradores de la Dirección de Administración y Finanzas, y Sistemas con resultados muy positivos: aumento de la productividad, la motivación y el compromiso con la tarea. Para 2017 evaluaremos la ampliación de la prueba piloto a otros sectores.

## PROGRAMA DE BECAS

En 2016 otorgamos 22 becas nuevas, que se suman a las 11 que siguen en curso del año anterior.





# COMUNICACIÓN INTERNA

Contamos con diversos canales de comunicación interna para generar integración entre nuestros colaboradores y para que todos puedan estar informados sobre el negocio y novedades de la compañía.

**“Conociéndonos: Desayunos con Presidencia”**, un programa que abre un canal de comunicación directa entre los líderes y los empleados. En cada desayuno, ocho colaboradores de distintos puntos del país compartieron un encuentro con Presidencia y Directivos para intercambiar experiencias de trabajo y propuestas de mejora. En 2016 organizamos cuatro desayunos en Buenos Aires de los que participaron un total de 32 colaboradores de distintos aeropuertos. Entre los temas tratados destacamos: indumentaria y uniformes, modalidad de teletrabajo, administración flota de vehículos, revisión de circuitos de pagos, comunicación con el personal, entre otros, que luego resultan en acciones y políticas concretas implementadas en la empresa o se registran para dar una respuesta.

**Revista Conexiones**, una publicación hecha por y para los colaboradores con secciones como Conociéndonos, donde reflejamos el día a día de nuestra gente en los distintos aeropuertos del país y otras como: Formación, Promociones, Anécdotas, Ping pong, Columna, Recetas, Vidriera, entre otras. Durante 2016 lanzamos tres números con editoriales escritas por el Presidente, CEO, Director y Gerente de Recursos Humanos comunicando el contexto de la compañía.

18/05/2016	29/06/2016	10/08/2016	28/09/2016 →
<b>Desayuno 1</b> Colaboradores de los aeropuertos de: CÓRDOBA MAR DEL PLATA SAN RAFAEL SAN FERNANDO	<b>Desayuno 2</b> Colaboradores de los aeropuertos de: CATAMARCA PARANÁ RESISTENCIA SAN JUAN	<b>Desayuno 3</b> Colaboradores de los aeropuertos de: ESQUEL RECONQUISTA SGO. DEL ESTERO SGO-RHD	<b>Desayuno 4</b> Colaboradores de los aeropuertos de: RÍO CUARTO VILLA MERCEDES SANTA ROSA SALTA

**Intranet y correo electrónico** para todo el personal: medios por los cuales pueden intercambiar ideas y opiniones sobre la gestión del negocio y de las acciones con los empleados.

**Sistema de telefonía de vanguardia** que agiliza las comunicaciones entre las oficinas corporativas, TCA y los principales aeropuertos del país. Esta plataforma incluye servicios, como el correo de voz, call center, videollamadas, videoconferencia y un único directorio que permite buscar el número de internos de cualquier empleado del país.

**Medios audiovisuales** en el edificio central de TCA con información relevante para los colaboradores.

**Programa Cockpit**, una herramienta informática para reportar indicadores de gestión para la Dirección de la compañía sobre variables relevantes en materia de recursos humanos que permite mejorar y homogeneizar la comunicación de los altos mandos sobre el desarrollo del negocio.

## COMPENSACIONES

Trabajamos anualmente con encuestas de mercado de consultoras externas, a partir de los cuales se comparan los sueldos del personal fuera de convenio. Además, analizamos individualmente las remuneraciones de las categorías profesionales, Gerentes o Directivos. Por su parte, los sueldos del personal dentro de Convenio están estipulados por categorías, y actualizados por las paritarias anuales.

# RELACIÓN CON SINDICATOS

En diciembre de 2015 y ante el Ministerio de Trabajo firmamos el primer convenio colectivo de AA2000 que regula las relaciones laborales del personal bajo convenio. Uno de los pilares fundamentales del mismo fue la definición de sectores donde los trabajadores puedan crecer y desarrollarse dentro de la propia organización, dando posibilidades diversas en promociones, con el objeto de seleccionar a los mejores, generando así expectativas de crecimiento permanentemente. En este sentido, durante 2016, los procesos de negociación fueron sectoriales.

Como todos los años, seguimos respetando la libertad sindical, manteniendo un diálogo cercano y permanente con los sindicatos (UPCN y APA) y delegados. De las conversaciones participaron los Gerentes paritarios y el personal especializado de Recursos Humanos, proveyéndose información relativa a la dotación, categorías, fondo de capacitación y aportes sindicales, y se estudiaron programas para favorecer a los trabajadores, por ejemplo, en su retiro por jubilación.

También, los sindicatos tienen su local sindical provisto por nuestra compañía, y los afiliados se acercan a esos espacios para interactuar con los delegados.

Con respecto a las Coberturas de Salud, cabe aclarar que las contribuciones patronales para la Obra Social son recibidas directamente por las coberturas médicas de los sindicatos a través del pago de las cargas sociales. Estas son de un 8% de la remuneración mensual de cada trabajador.

Para el personal fuera de convenio, ofrecemos planes médicos de Medicinas Prepagas de muy buena reputación nacional que otorgan una determinada cobertura y plan médico.

Durante 2016 no se realizaron interrupciones del servicio público debido a conflictos gremiales.

## CONVENIO DE TRABAJO COLECTIVO 2016

1.546

PERSONAL DENTRO DEL CONVENIO

721

PERSONAL FUERA DEL CONVENIO

# SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO<sup>(22)</sup>







## TERMINAL DE CARGAS TCA

En TCA finalizamos la actualización de todos los Manuales de Seguridad y Salud Ocupacional. A través del Comité de Seguridad realizamos el traslado de vestuarios que se encontraban en Zona Restringida, implementando Medidas Preventivas de Seguridad; intensificamos la comunicación con empresas de seguridad externas que prestan servicios a líneas aéreas, cuyos colaboradores transitan en TCA; capacitamos a los monitoristas que prestan servicio en CCTV y a los operarios que manejan vehículos; colocamos topes de velocidad para conducir autoelevadores y vehículos; renovamos la cartelería de emergencia; entre otras acciones.

En materia de salud, organizamos cursos voluntarios a los empleados de RCP, efectuamos las mediciones de contaminantes (ruidos, material articulado, opacidad) y el análisis bacteriológico y fisicoquímico del agua, ofrecimos la vacuna antigripal y los exámenes médicos periódicos.





# CADENA DE VALOR

CAPÍTULO 4





## NUESTRA CADENA DE VALOR Y LA GENERACIÓN DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Nuestra cadena de valor involucra una amplia gama de actores, organismos de control, Estado y empresas con las cuales trabajamos en conjunto para brindar un servicio seguro y de calidad, con foco en el pasajero y el usuario de los aeropuertos.

### HITOS EN LA GESTIÓN DE NUESTRA CADENA DE VALOR

2009	2013	2014	2016	2016
100% aeropuertos certificados con ISO9001	Comienzo de la instalación de Wifi gratuito en los aeropuertos	Lanzamiento del Código de ética y conducta para proveedores	31,5 millones de pasajeros al año – récord	Implementación de WiFi libre, gratuito e ilimitado en el 100% de los aeropuertos



# RESULTADOS DE NUESTRO CONSTANTE Y CRECIENTE MOVIMIENTO



MOVIMIENTO  
DE PASAJEROS

NACIONAL  
INTERNACIONAL  
TRÁNSITO  
**TOTAL**

2015	2016
17.754.221	18.160.836
11.315.169	12.182.469
281.646	1.123.624
<b>29.351.036</b>	<b>31.466.929</b>



MOVIMIENTO  
DE CARGA (TN)

NACIONAL  
INTERNACIONAL  
CORREO  
**TOTAL**

2015	2016
8.956	7.474
188.223	193.002
3.737	8.719
<b>200.916</b>	<b>209.195</b>



MOVIMIENTO  
DE AERONAVES

AERONAVES DE PASAJEROS  
AERONAVES DE CARGA  
OTROS  
**TOTAL**

2015	2016
267.130	272.081
3.711	4.437
105.649	98.460
<b>376.490</b>	<b>374.978</b>

# DISEÑANDO AEROPUERTOS CON RESPONSABILIDAD

Es nuestra Visión en AA2000 buscar modernizar, transformar y expandir la infraestructura aeroportuaria y, así, comunicar al mayor número de poblaciones a través de una red eficiente y segura. Para ello, desarrollamos proyectos y obras que comprenden la construcción, ampliación y renovación de edificios, estacionamientos, pistas, rodajes y plataformas, para aumentar la capacidad e incorporar nuevas operaciones.

En este sentido, durante 2016 invertimos 2.047 millones de pesos, 192% más que el año anterior, cumpliendo con todos los requisitos acordados, y expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés. Además de las obras e inauguraciones, desarrollamos y presentamos nuevos Planes Maestros según el cronograma acordado con el ORSNA.

## Obra ambientalmente responsable

En el Aeropuerto de Comodoro Rivadavia utilizamos la tierra retirada de la terminal para el relleno del parking, de modo que al reciclarla no hubo desecho ni necesidad de abastecer la obra con tierra nueva. Esta será la primera terminal de AA2000 construida bajo las normas de certificación LEED.

Obras finalizadas este año con los más altos estándares mundiales de seguridad operacional, tecnológicos y de confort para el pasajero:



**CÓRDOBA**  
**Aeropuerto Internacional Ing. Ambrosio Taravella:** durante 2015 se realizaron obras de ampliación y modernización de la terminal, nueva torre de control y medios de rampa.



**MENDOZA**  
**Aeropuerto Internacional El Plumerillo:** rehabilitación de la pista de vuelo y reconstrucción parcial de calles de rodaje que permite operar aeronaves de tipo Airbus A340, B747, B777; y renovación total de las plazas de estacionamiento y modernización de la terminal de pasajeros.



**TUCUMÁN**  
**Aeropuerto de Tucumán:** ampliación de la plataforma comercial para aumentar la capacidad de sus operaciones que hasta esta obra solamente operaba en horarios nocturnos.



**BUENOS AIRES**  
**Aeropuerto Internacional de Ezeiza:** primera etapa de repavimentación de la pista 17/35 y finalización de la nueva sala de Atención al Pasajero Terminal A.



**CHUBUT**  
**Aeropuerto de Comodoro Rivadavia:** ejecutando la nueva terminal de pasajeros de 7.560 m2.



**SANTA CRUZ**  
**Aeropuerto de Río Gallegos:** nuevo puente conector, núcleo, manga y obras complementarias.



**RÍO NEGRO**  
**Aeropuerto de Bariloche:** readecuación del sector de chek in Etapa 2, y avance en los proyectos para la nueva planta de tratamiento cloacal y nuevo núcleo sanitario.

# SEGURIDAD AEROPORTUARIA

## TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA SEGURIDAD

En alianza y trabajo colaborativo con autoridades policiales y organismos de control, desde AA2000 ponemos a disposición todos nuestros recursos para garantizar la seguridad en los aeropuertos y brindar servicios de calidad a partir de procesos planificados en base a los estándares más exigentes en esta materia. En este contexto, atendemos responsablemente los lineamientos dados por las normas nacionales e internacionales aplicables: IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación), OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), NFPA (National Fire Protection Association), y lo establecido en la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Nuestros Centros Operativos de Control (COC) de Ezeiza y Aeroparque colaboran las 24 horas los 365 días del año con la Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA) en la detección de posibles hechos, tanto delictivos como todos aquellos que afecten el normal funcionamiento de las actividades aeroportuarias; llevando adelante una tarea de acción preventiva, disuasiva y activa, además de las ya asignadas en resguardo de la integridad de pasajeros, acompañantes, permisionarios y bienes en general. Por otro lado, contamos con sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV) en los Aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque y San Fernando, y desde 2016 en Mendoza, ya que en el marco de su inauguración instalamos 123 cámaras y 44 puertas controladas electrónicamente.

Con el fin de mantener en correcto funcionamiento los CCTV, realizamos tareas de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo. Durante 2016 se efectuaron 4.426 controles en Ezeiza, 1.084 en Aeroparque y 445 en San Fernando.

4.426

CONTROLES EFECTUADOS  
EN EZEIZA

1.084

CONTROLES EFECTUADOS  
EN AEROPARQUE

445

CONTROLES EFECTUADOS  
EN SAN FERNANDO

Además, en los Aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque, Córdoba, Mendoza y Santiago del Estero se encuentra operativo un Sistema de Control de Acceso, Mifare, con tecnología de vanguardia para el control electrónico de las puertas.

En materia de protección contra incendios para los edificios aeroportuarios, contamos con sistemas de detección de alarma y notificación automática y manual de incendios, sistemas hídricos con bombas de incendio, bocas de incendio, rociadores automáticos bajo cielorrasos y entretechos, postes hidráulicos distribuidos en la plataforma de estacionamiento de aeronaves para abastecimiento de los vehículos del Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios, y ubicados estratégicamente también en la parte pública para alimentación de las unidades de bomberos de las comunidades vecinas, sistemas de notificación masiva para el interior de las terminales como en el exterior, cortinas de diluvio para enfriamiento en caso de incendio de las fachadas vidriadas, señalización e iluminación de emergencia, entre otras herramientas. Varios de estos sistemas, son complementarios y redundantes para asegurar la continuidad de las actividades superada la emergencia. Todas estas tecnologías fueron consideradas en sujeción a las Normas y Métodos Recomendados por la OACI, NFPA e IRAM, que son superadores de la legislación nacional vigente.





#### CRECIMIENTO ACUMULADO DE PROYECTOS PRESENTADOS AL ORSNA

2009	2012	2014	2015	2016
3	24	42	60	94

## PRESENTACIÓN DE PROYECTOS ANTE EL ORSNA

Desde 2009 a 2016 presentamos 94 informes ante el ORSNA, cumpliendo con nuestro ente regulador con relación al trabajo y requerimientos en materia de seguridad electrónica.

## CONTROLES DE CALIDAD EN SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN (AVSEC)

En 2016 AVSEC AA2000 realizó Controles de Calidad en los Aeropuertos de Mendoza, Malargüe, Jujuy, Catamarca, Tucumán, Salta, La Rioja, Formosa, Comodoro Rivadavia, Río Gallegos, Río Cuarto, Viedma y Bahía Blanca. Estos alcanzan a los Aeropuertos de la Concesión. Se confeccionaron los correspondientes Procedimientos Locales de Seguridad (PLS) en concordancia con los Programas de Seguridad de Estación Aérea (PSEA) emitidos desde PSA. Se brindó permanente asesoramiento en materia de Seguridad de la Aviación a los Administradores de los Aeropuertos en ocasión de Inspecciones de PSA y respuesta a los requerimientos mediante la confección de los Planes de Medidas Correctivas (PMC) elevados a la PSA.



## PLAN DE NEUTRALIZACIÓN DE EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN

Cada Terminal cuenta con un Plan de Evacuación, que es contribuyente al Plan de Emergencias del Aeropuerto de exclusiva competencia de la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) y es aprobado por el ORSNA. Estos brindan pautas claras y básicas para poder, en caso de ser necesario, realizar una evacuación total o parcial con seguridad, preservando la integridad física de toda persona que se encuentre en el aeropuerto. Además, el Plan provee la información necesaria que el personal de seguridad y los miembros del *staff* en general deben conocer sobre situaciones críticas dentro de los aeropuertos: mal funcionamiento de aeronaves en vuelo; incendios estructurales; sabotaje, comprendidas las amenazas de bomba; apoderamiento ilícito de aeronaves e incidentes en el Aeropuerto, abarcando consideraciones de “Durante la Emergencia” y “Después de la Emergencia”.



172 capacitaciones realizadas con un total de 1.448 asistentes de todos los aeropuertos, orientadas a la protección contra incendios y seguridad humana.



## SIMULACROS DE EVACUACIÓN

Los simulacros permiten poner a prueba la eficacia de los Planes de Prevención, Neutralización de Emergencias y Evacuación, y capacitar 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. Luego, se analizan los tiempos de reacción y respuesta de todos los actores implicados para lograr una buena integración multidisciplinaria que permita una intervención eficaz en caso de una emergencia. Estos resultados son incluidos en un informe con las fortalezas y las debilidades observadas.

Durante 2016 realizamos los siguientes simulacros auditados por el ORSNA: 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, Termas Río Hondo, Tucumán, Villa Reynolds.



**18 aeropuertos auditados por el ORSNA en el proceso de simulacros de evacuación.**

## SEGURIDAD EN TCA

La seguridad e integridad de las cargas que nos son confiadas son un aspecto clave en la gestión de calidad de las operaciones. En este sentido, contamos con una Gerencia de seguridad con su respectivo organigrama y 115 puestos fijos de seguridad que operan 24 horas todo el año.

Tanto los miembros de esta gerencia, como el personal de la empresa de seguridad privada terciarizada, reciben capacitación permanente para gestionar los sistemas de control. En 2016, la totalidad de monitoristas que presta servicio en CCTV fueron capacitados y certificados por la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) como responsables en el monitoreo preventivo.

Además, avanzamos en la renovación de los equipos extintores que habían cumplido su vida útil y en la remodelación de la sala CCTV, para incluir monitores de mayor tamaño y definición. Además, se incluyó el monitoreo de autoelevadores, se procedió al recambio de 20 cámaras de seguridad con última tecnología y se intensificaron los procedimientos para evitar el faltante de los gabinetes de elementos contra incendios, boquillas y llaves unión con una eficacia del 100%.

Por otra parte, a lo largo de este año se desarrolló una iniciativa de Control de Salida a Plaza. Así, se implementaron nuevos controles al pie de vehículo, llevados a cabo por un controlador de TCA y un Guardia de Seguridad Controlador, a fin de ser cada día más efectivos, minimizando prácticamente a cero los errores.

# LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN NUESTROS SERVICIOS

Nuestra Política interna de Calidad nos orienta a brindar un servicio de excelencia con foco en el pasajero y en las personas que transitan por nuestros aeropuertos. Trabajamos junto a actores clave con los que desarrollamos nuestro negocio –Estado, organizaciones internacionales, prestadores, líneas aéreas y sindicatos– en la mejora continua de nuestros procesos de calidad y desarrollo de las actividades del negocio.

Durante 2016 realizamos las siguientes mejoras en nuestra gestión:

- Uso de dispositivos móviles en las recorridas del personal de Customer Service.
- Mejora de recursos informáticos de los puestos de informes.
- Capacitaciones a los empleados y trabajos de *team building* con los grupos del Interior.
- Optimización de procesos tendientes al ahorro de papel: digitalización de reclamos y quejas, reemplazo de tareas manuales por digitales, entre otros.

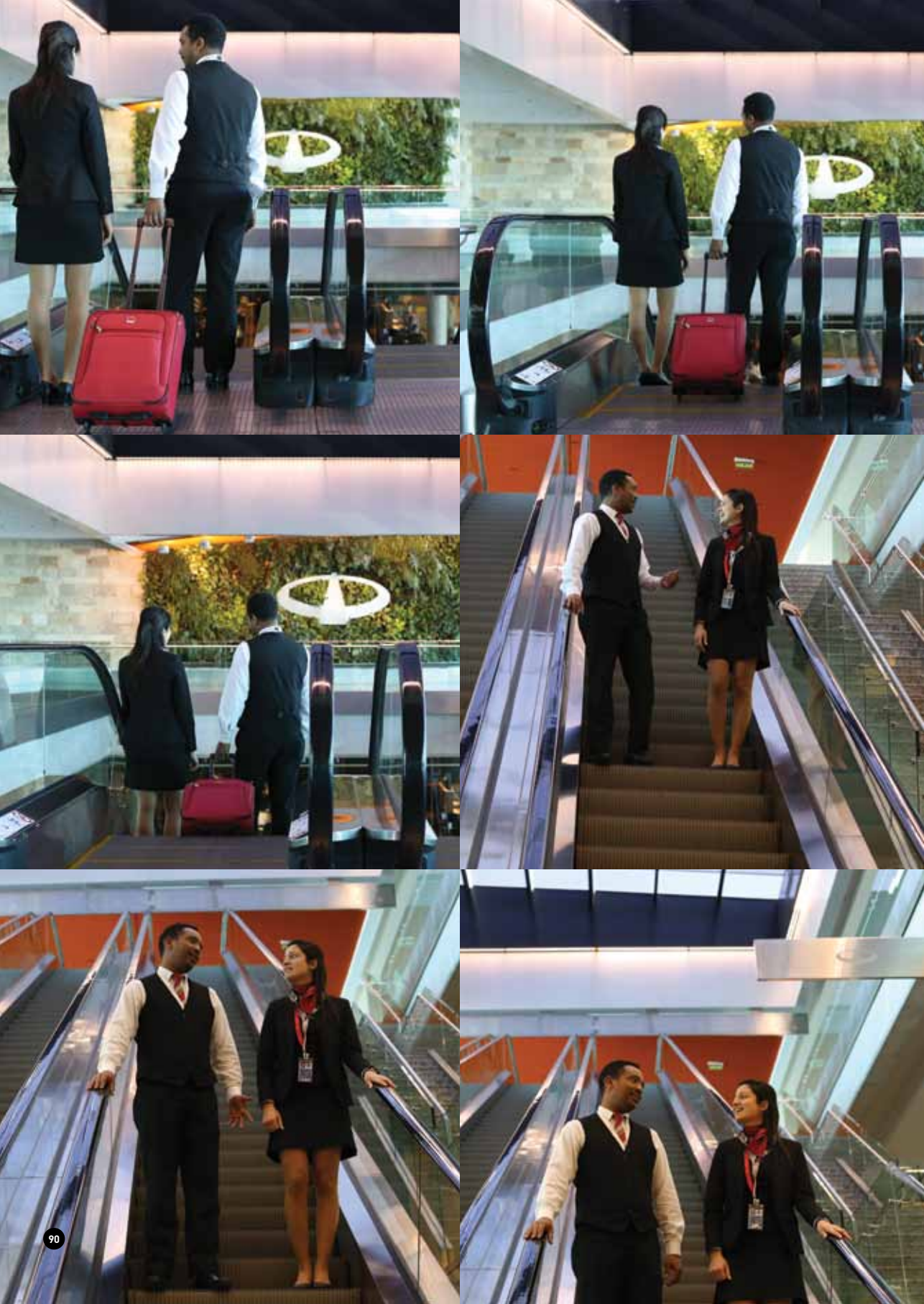
100% de nuestros procesos fueron certificados con ISO 9001 de Calidad e ISO 14001 de Medio ambiente.

# ANÁLISIS DEL FLUJO DE PASAJEROS

Con el objetivo de tener estadísticas que nos permitan determinar momentos de alto tráfico y congestión, y realizar proyecciones y simulaciones para anticiparnos a esos instantes y actuar proactivamente, estamos desarrollando un proyecto en el cual a partir de diferentes tecnologías de avanzada detectamos los flujos de pasajeros, ocupación de áreas, tiempos de permanencia, entre otras variables relevantes. Así, ponemos a disposición información necesaria para brindar una mejor experiencia al pasajero cuando transita por nuestros aeropuertos. En la actualidad el sistema cuenta con 40 sensores dispersos en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza y toma información de 22 puntos de acceso instalados en la misma área.







# DIÁLOGO CON PASAJEROS Y ACOMPAÑANTES

La escucha activa y el diálogo con nuestros pasajeros y acompañantes es un factor clave para mejorar la calidad del servicio, cumplir con sus necesidades y expectativas, y lograr que vivan una buena experiencia dentro de los aeropuertos. Para ello, contamos con diferentes canales de comunicación e intercambio adaptados a cada perfil y momento en el cual se encuentren.

**Nuevo call center para Ezeiza y Aeroparque.** Inauguramos un call center que concentra el flujo de llamadas de Ezeiza y Aeroparque. Esto permite al personal de informes de ambos aeropuertos, centrarse en la atención personalizada, y así disminuir la espera y las llamadas perdidas en hora pico. Además, los clientes pueden recibir asistencia desde los teléfonos de cortesía ubicados estratégicamente en distintos puntos de los aeropuertos. Durante 2016 recibimos 11.145 llamadas.

**Ampliación de atención horaria en el Puesto de Informes de Aeroparque.** Continuando con la búsqueda de la excelencia y valor agregado en la atención al pasajero, ampliamos a 24 horas el servicio de informes de Aeroparque que asiste a miles de usuarios. Un equipo de 14 asistentes especialmente capacitados recibe las consultas, orienta al interesado y brinda opciones para facilitar su paso por la aerostación.

**Encuesta de Satisfacción.** Implementamos una Encuesta de Satisfacción de Servicio presencial a pasajeros y acompañantes en todos nuestros aeropuertos para medir su experiencia de cliente y la calidad de nuestro negocio. En 2016 recibimos 16.000 opiniones de todos los aeropuertos.

**Puestos de informes.** En los aeropuertos de Aeroparque Jorge Newbery, Ezeiza, Bariloche, Córdoba, Mendoza e Iguazú contamos con puestos de informes atendidos por nuestros colaboradores para orientar a los pasajeros y acompañantes en lo que necesiten.





## CANALES DIGITALES PARA UNA MEJOR EXPERIENCIA

Con la mirada puesta en la experiencia del cliente y las herramientas de vanguardia en comunicación y diálogo, desarrollamos canales innovadores para mejorar nuestra comunicación con pasajeros, acompañantes y la sociedad en general.

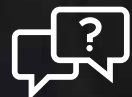
**Nueva App Mobile.** Nuestra aplicación Mobile, que actualmente está disponible para las plataformas iOS, Android y Windows, cuenta con más de 90 mil sesiones mensuales; y permite al pasajero o acompañante seguir todos los detalles de un vuelo, saber su estado, recibir notificaciones o consultar todo tipo de información de nuestros 33 aeropuertos administrados. Es una gran herramienta que resuelve de forma ágil y eficiente los inconvenientes que día a día tienen nuestros pasajeros.

**Chat Online en nuestro App Mobile.** Lanzamos el chat online como nuevo canal de consultas desde la App Mobile de nuestra compañía.

**Internet gratuito.** Logramos brindar servicio de internet gratuito exclusivo para pasajeros en todos los aeropuertos. Para la instalación de este proceso, reacondicionamos las salas técnicas, realizamos cableados estructurados y recambiamos la totalidad del equipamiento electrónico existente.

**Pantallas digitales.** En los lugares estratégicos de los aeropuertos instalamos pantallas digitales con información que se actualiza permanentemente.





**763** encuestas por chat y **4.529** por teléfono, realizadas sobre los servicios brindados por TCA.



## CALIDAD DEL SERVICIO EN TCA MEDIDO DESDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El Programa de Gestión de Calidad de TCA incluye todos los objetivos y las metas establecidas en pos de aumentar la satisfacción de los clientes. Así, avanzamos en la optimización de los servicios de atención, a partir de mejoras en la página web y la instalación de tótems de autogestión que agilizan los trámites que los clientes deben realizar para ingresar o retirar carga en nuestros depósitos. Además, desarrollamos un proyecto de mejora en el manejo de la Salida de Zona Primaria Aduanera, facilitando a nuestros clientes, mediante un servicio de autogestión, la incorporación de los datos necesarios para la tramitación del formulario de salida a plaza de la mercadería. Este proceso centraliza en una sola oficina el trámite, proporcionando una importante mejora en la atención y ahorro de recursos, y además en la calidad de la información registrada.

Contamos con una Audio Guía que brinda información a los 1.000 visitantes anuales de TCA, tales como empresas, alumnos y organismos oficiales que se acercan a conocer las instalaciones o a operar. Por su parte, nuestra App Mobile ofrece información sobre recorridos en diferentes idiomas, visualizaciones, mapas de ubicación y audios explicativos, de esta forma los visitantes pueden manejarse de forma clara y autónoma por toda la terminal. En este marco, otorgamos a los visitantes tablets mientras viven su experiencia por la terminal, las cuales son utilizadas en compañía de nuestro personal debidamente capacitado.

### Herramientas de diálogo y relacionamiento con clientes de TCA

- Reuniones y visitas semanales a nuestros clientes.
- Encuesta de satisfacción al cliente.
- Visitas de clientes a nuestras instalaciones para mostrar nuestros depósitos de acuerdo con la demanda de los mismos.
- Relanzamiento de la nueva página web, que incluye todas las aplicaciones de autogestión disponibles para nuestros clientes.
- Almuerzos de trabajo con Cámaras del Sector, DGA y distintos organismos del sector.



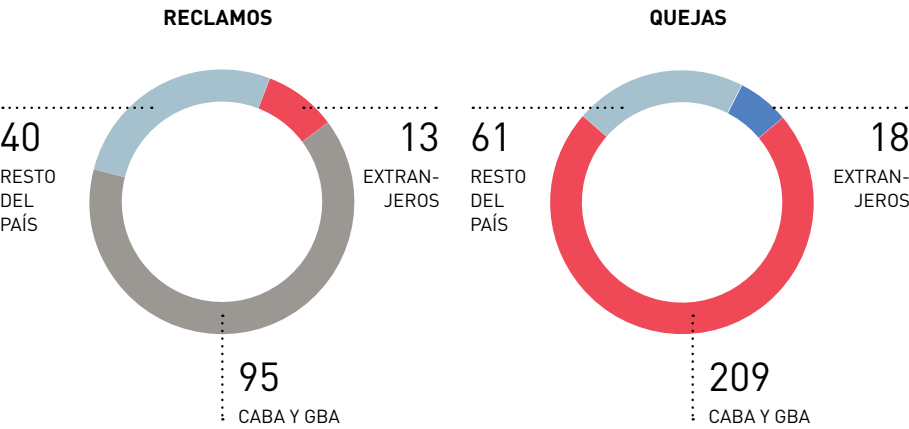
# GESTIÓN DE RECLAMOS

A través de distintas herramientas, damos la oportunidad a pasajeros y usuarios para que puedan realizar reclamos y consultas, y así 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. El resto de los aeropuertos cuentan con un libro en la oficina de operaciones. Durante 2016 recibimos 575 reclamos.

**Libro de quejas para prestadores y servicio de parking** donde se registraron 59 casos de pasajeros que dejaron reclamos y felicitaciones sobre los prestadores de servicio.

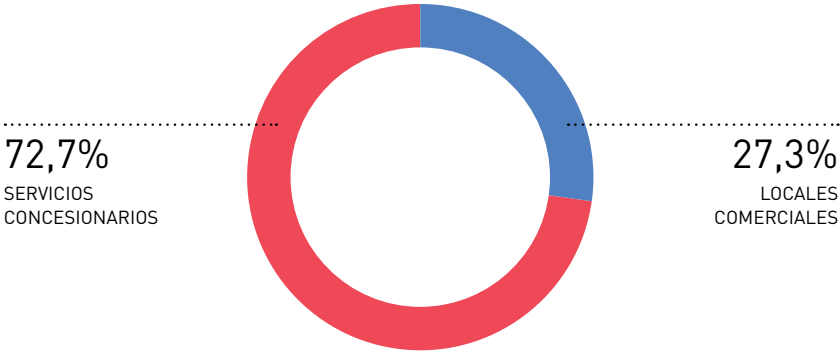
## RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN EZEIZA 2016



CATEGORIZACIÓN DE LOS RECLAMOS	2015	2016
PRESTADORES	16%	15%
ORGANISMOS	12%	8%
COMPAÑÍAS AÉREAS	22%	16%
CONCESIONARIOS	50%	61%

**Herramientas digitales como nuestra página web corporativa y las redes sociales.** Allí todos nuestros públicos clave pueden dejar sus opiniones, reclamos y sugerencias sobre nuestro servicio. Este año pusimos foco en desarrollar una estrategia sustentada en la presencia de marca en redes sociales. Además, realizamos un manual de crisis en redes sociales donde se estandarizaron los procedimientos ante un eventual problema en esta plataforma.

CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDOS DESDE LA WEB POR CATEGORÍA 2016<sup>(23)</sup>



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. Entre las principales mejoras destacamos:

- Seguimiento en tiempo real de la eficiencia en tiempos de atención.
- Evaluación de flujo de llamadas para detectar horas pico.
- Búsqueda avanzada para identificar llamados específicos.
- Solapa de comentarios para describir la llamada.
- Sistema de reporte detallado (cantidad de llamadas recibidas, perdidas, tiempos de atención, tiempos de espera, etcétera).

Respecto del servicio de TCA, en 2016 optimizamos el tiempo de respuesta y de resolución de casos. En total recibimos 92 reclamos, de los cuales 82 resultaron procedentes, los cuales tuvieron un tiempo de resolución de 24 horas.

(23) Este año modificamos la sistematización de este indicador ya que a partir de 2016 no contabilizamos los reclamos relacionados con externos a nuestros aeropuertos concesionados (compañías aéreas, organismos y servicios externos), y al recibirlos guiamos al usuario para realizar la presentación ante quien corresponda.

# GESTIÓN CON PROVEEDORES

## PROVEEDORES POR FACTURACIÓN 2016

MONTO POR PROVEEDOR	CANT. DE PROVEEDORES	% DE FACTURACIÓN
MÁS DE \$ 16.250.000	51	80%
ENTRE \$ 16.250.000 Y \$4.220.00	66	10%
HASTA \$ 4.220.000	1.456	10%

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 que se requiera respetar normas de calidad internacionales relacionadas con la actividad.

Realizamos a 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.

FORTALECIMIENTO DE NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO	2015	2016
CANTIDAD DE PROVEEDORES	1.437	1.573
% DE CRECIMIENTO DE CANTIDAD DE PROVEEDORES	17%	9,5%
% DE PROVEEDORES PYMES	88%	91%
% DEL GASTO A PROVEEDORES CORRESPONDIENTE A PROVEEDORES LOCALES	95%	98,9%

## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Todos nuestros proveedores, bajo declaración jurada, deben conocer y aceptar el Código en el momento de inscripción. Este 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 permiso para auditorías e inspecciones.



## SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Las inscripciones de nuestros proveedores están reguladas por normas de Evaluación de Potencial y Calidad que se realiza mediante una encuesta digital, como declaración jurada, dentro del sistema web de inscripción de proveedores. Los proveedores de obras y servicios están obligados a presentar: comprobantes de pagos impositivos, obligaciones previsionales, obra social, seguros de accidentes de trabajo, salarios, demás obligaciones legales respecto de su personal, y las constancias de habilitaciones y/o permisos para desarrollar su actividad.

Durante 2016, desarrollamos un nuevo Portal de Proveedores, cuyo objetivo esencial es optimizar la relación con nuestros proveedores en todo el país. Este sistema permite:

- Alta de los proveedores en forma automática.
- Carga previa de la factura por parte del proveedor, permitiéndole acceder a toda la información de su cuenta.
- El proveedor puede acceder a la información total de su cuenta corriente y realizar una carga previa de factura en forma.
- Creación digital de los comprobantes, permitiendo ser descargados en forma local.
- Acceso a información de manera inmediata y ágil, optimizando los tiempos de gestión y análisis al estar integrado con sistema de gestión SAP.
- Único canal de comunicación con el proveedor, incluyendo llamadas, reclamos y consultas.
- Acceso a tableros de control con análisis tanto para el área de Cuentas a pagar como para Compras.

En los casos de las adquisiciones de insumos críticos, nos aseguramos de que cumplan con los requisitos especificados en materia de calidad y medio ambiente; que alcanza desde la necesidad de adquirir un insumo, la selección de los proveedores, hasta la recepción de los materiales o servicios.



Evaluamos a los proveedores por potencial al inscribirse y por desempeño al realizar las tareas o suministros. A partir del Sistema Integral para Control de Proveedores y Contratistas (SICOP), analizamos su desempeño desde cuatro ejes: cumplimiento de las tareas, elementos de trabajo, elementos de seguridad personal, y compromiso y disposición a colaborar con la empresa. Este año incorporamos dos subejos nuevos de evaluación, orientados a los proveedores de servicios de asesoramiento: por un lado, la confidencialidad y salvaguardia de datos, y por el otro la utilización de tecnología actualizada y a la idoneidad del personal actuante.

Por su parte, TCA cuenta con un Sistema de gestión que define y establece el método de control de los proveedores de servicios y materiales desde su inclusión hasta su baja.

**ALCANCE DE PROVEEDORES DENTRO DEL SISTEMA INTEGRAL PARA CONTROL DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS (SICOP)**

2.506

CONTRATISTAS /  
PERMISIONARIOS

4.278

VEHÍCULOS /  
MAQUINARIAS MÓVILES

24.251

PERSONAL





# AM BIEN TE

CAPÍTULO 5

# INDICADORES DESTACADOS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL

	2016
INVERSIONES Y OTROS GASTOS AMBIENTALES	\$40.998.474
ENERGÍA ELÉCTRICA EN MWH <sup>(24)</sup>	121.909
GAS NATURAL EN M³	2.798.544
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA EN GJ	438,8 <sup>(25)</sup>
AGUA EN M³ <sup>(26)</sup>	828.102 <sup>(27)</sup>
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU) EN KG	5.538.502
RESIDUOS PELIGROSOS EN KG	6.598
RESIDUOS PELIGROSOS TRANSPORTADOS Y TRATADOS EN KG	745
EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO EN TCO2E	374.276

(24) Alcance: 31 aeropuertos reportados.  
(25) Alcance: todos los aeropuertos de AA2000.

(26) Para el cálculo se aplicó el consumo detallado en la factura del prestador de servicio y medición de caudal.  
(27) Alcance: todos los aeropuertos de AA2000.

# COMPROMISO POR EL AMBIENTE

La gestión ambiental eficiente de nuestros aeropuertos es indispensable para alcanzar nuestra visión y darles el mejor servicio a nuestros usuarios. Trabajamos para reducir, prevenir y compensar los impactos ambientales de nuestras operaciones.

INVERSIONES Y GASTOS AMBIENTALES	2015	2016
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU)	\$20.039.069	\$39.094.574
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	\$39.716	\$55.900
ANÁLISIS DE AGUA Y SUELOS	\$12.685	\$898.000
INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO	\$7.480.834	\$950.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$27.572.304</b>	<b>\$40.998.474</b>



La Política de Medio Ambiente de nuestra compañía guía nuestra gestión, orientando los procesos y operaciones de acuerdo con estándares internacionales.

## DESTACADOS DE NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

1998	2000	2003	2015	2016
Creación de la Gerencia de Ambiente	Elaboración de la Política Ambiental	Comienzo de las campañas de recolección de papel y plástico para donación a organizaciones sociales	Sistematización de la Huella de carbono	Creación del plan de gestión integral de residuos

# SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental basado en un conjunto de directivas administrativas, de organización y conocimientos operacionales. Este sistema nos permite monitorear indicadores en todos los aeropuertos concesionados, realizar diagnósticos de nuestra situación ambiental y reportar nuestro desempeño a las autoridades correspondientes.

Desde nuestro Sistema de Gestión Ambiental implementamos métodos de tratamiento de residuos y efluentes, reciclamos, usamos responsablemente la energía y el agua, y calculamos nuestra huella de carbono.

# EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

Ante cualquier obra de infraestructura, presentamos informes ambientales al ORSNA, describiendo el impacto de estos proyectos. El estudio o evaluación de Impacto Ambiental es un procedimiento técnico-administrativo utilizado para identificar, prevenir y minimizar los impactos ambientales que producirá un proyecto en su entorno en caso de ser ejecutado. Es considerado de suma importancia, ya que se refiere a la documentación pertinente y a la gestión de los condicionantes ambientales que determinan la viabilidad del desarrollo de cualquier proyecto con relación al ambiente.







# MÉTODOS DE TRATAMIENTOS DE RESIDUOS

- **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 tóners 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.

PESO DE RESIDUOS	DESTINO	2015	2016
		PESO EN KG	PESO EN KG
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU)	VERTEDEROS	5.077.850	5.538.502
RESIDUOS PELIGROSOS	ALMACENAMIENTOS IN SITU	112.161	6.598
RESIDUOS PELIGROSOS TRANSPORTADOS Y TRATADOS	DISPOSICIÓN FINAL	1.018	745



# RECICLAJE: VALORIZACIÓN DE NUESTROS RESIDUOS

Participamos del Programa de Gestión Integral de Residuos Internos (GIRI), que establece medidas de separación de residuos en origen en el edificio corporativo ubicado en el barrio de Palermo, CABA. Este programa permite también alinearse con las regulaciones ambientales de la Ciudad de Buenos Aires, "Ley de Basura Cero", y optimizar la recolección de nuestros residuos generando valor social para la comunidad.



## Fundación del Hospital de Pediatría Garrahan

- **12.490** kilos de papel y cartón.
- **147** kilos de tapitas plásticas - equivale a **58.800** tapitas.



## Cooperativa El Corre Camino

- **3.650** kilos de papel y cartón.
- **150** kilos de vasos plásticos.
- **75** kilos de vidrio - evitamos la emisión de **24** kg de CO<sub>2</sub>.
- **180** kilos de residuos eléctricos.



## Cooperativa El Ceibo

- **6.110** kilos de papel y cartón.
- **415** kilos de vasos plásticos.

En TCA donamos a la Fundación Garrahan 20.805 kilos de papel, 60 kilos de tapitas plásticas y, 246 kilos de latas de aluminio y vasos plásticos descartables. Este año, en el marco del 15º aniversario de esta alianza, organizamos una campaña de concientización sobre el reciclaje. Por su parte, como resultado de las tareas de manipulación de cargas en Importación y Exportación, enviamos durante 2016 un total de 108.067 kilos (un 9% menos que el año anterior) de residuos de nylon y madera a reciclado y disposición final.

La gestión de **residuos de vuelos internacionales** se realiza en el marco del Plan Nacional de Prevención de Ingreso y Transmisión de Plagas y Enfermedades, a través de Residuos regulados y son tratados de manera diferencial. En 2015 estos residuos fueron 3.259.004 kilos.

En TCA Ezeiza procesamos más de dos millones de kilos al año de **residuos propios** de la operación que consisten en madera, nylon, cartón de embalajes y residuos sólidos urbanos, mediante un proceso de desnaturalización a través de horno pirolítico.

Con relación a los **Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)**, realizamos el envío a reciclado y disposición final de los siguientes elementos rotos: 19 impresoras HP, 54 CPU, 48 teclados, 48 mouses, 5 teclados Xplore, 6 impresoras Zebra térmicas, 10 monitores led, 14 bandejas HP 4250/4015 HP y un scanner HP. Además, destinamos 60 pilas y 407 kilos de tóners a mantenimiento para su tratamiento adecuado de reciclado. Por otra parte, desde AA2000 donamos equipamiento tecnológico en desuso al Hospital Interzonal Ezeiza y a escuelas técnicas de la zona. En total, donamos 8 computadoras, 66 CPU, 66 impresoras, 31 monitores, 8 scanners, 18 teclados, 8 fuentes y 8 mouses, entre otros equipamientos.

En 2016, finalizamos el proyecto de saneamiento y reciclado de chatarra generada por prestadores aéreos realizado junto al ORSNA. Como resultado, el 100% del sitio fue saneado.



# GESTIÓN DE DERRAMES Y EFLUENTES

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.

En TCA incorporamos 9 kits Anti Derrames para los diferentes depósitos, los que sirven para una acción rápida en materia de prevención de mayores daños. Además, implementamos un nuevo circuito en la comunicación de la “Cadena de Comunicación Anti Derrames” para situaciones producidas en los diferentes sectores, adjuntando fotos a los informes y permitiendo un *feedback* permanente con los jefes de Depósitos.

GENERACIÓN DE EFLUENTES POR DESTINO (EN M³)  
2016<sup>[28]</sup>



[28] En 2016 mantuvimos los mismos niveles de 2015.  
[29] Alcance: 31 aeropuertos reportados.  
[30] Alcance: todos los aeropuertos de AA2000.  
[31] Para el cálculo se aplicó el consumo detallado en la factura del prestador de servicio y medición de caudal.

# AGUA

El consumo de agua dentro de los aeropuertos está principalmente vinculado a la higiene de nuestros empleados, pasajeros y la comunidad en general. Para cuidar el agua ponemos nuestro foco en la concientización.

Contamos con 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.

# ENERGÍA

Seguimos avanzando en el reemplazo de luminarias de oficinas y terminales por lámparas de bajo consumo. En las oficinas fomentamos que finalizada la jornada se apague la luz y computadoras. Estamos trabajando en la instalación de luminarias micro led que reducen el consumo e iluminan con mayor intensidad. Además, en TCA comenzamos a evaluar junto a empresas externas la iluminación con sistemas mixtos solares y a led.

INDICADORES DE CONSUMO DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	2016
ENERGÍA ELÉCTRICA <sup>[29]</sup>	MWH	121.909
GAS NATURAL	M3	2.798.544
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA	GJ	438,80 <sup>[30]</sup>
AGUA <sup>[31]</sup>	M3	828.102 <sup>[30]</sup>





# HUELLA DE CARBONO

## EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

### ALCANCE 1

#### EMISIONES DIRECTAS DE GEI

Se incluyen las emisiones de CO2 generadas por el funcionamiento de grupos electrógenos y las de la flota vehicular en todos los Aeropuertos Concesionados. Para su cálculo, utilizamos la tabla automática de la Unión Europea, Fondo Europeo de Desarrollo Regional. El informe de consolidación para las emisiones es el control operativo.

### ALCANCE 2

#### EMISIONES INDIRECTAS DE GEI

Se incluyen las emisiones de CO2 generadas por consumo de energía eléctrica y gas natural para el funcionamiento de las terminales aéreas y pista. Se utilizó para el caso de energía el factor de consumo anual en kWh por Factor de emisión (kg de CO2 eq/kWh). El informe de consolidación para las emisiones es el control operativo.

### ALCANCE 3

#### OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI

Se incluyen las emisiones de CO2 generadas por el movimiento de aeronaves anuales en todo el sistema nacional concesionado a AA2000. Para ello, nos hemos basado en la fase del ciclo denominado LTO, es decir, Rodaje en pista, despegue, aterrizaje y aproximación.

2015

2016

377.887 tCO2e

374.276 tCO2e

746 tCO2e

654 tCO2e

92.436 tCO2e

68.393 tCO2e

284.705 tCO2e

305.229 tCO2e<sup>[32]</sup>

[32] Aumento por incremento de la cantidad de vuelos.



# CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

Buscamos fortalecer la conciencia ambiental de la sociedad mediante acciones de capacitación, campañas de concientización en aeropuertos y en espacios público-privados.

**Campaña de concientización 360°.** División de residuos en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza y Aeroparque Jorge Newbery. Avanzamos en la diferenciación de cestos de residuos a través de cartelera y stickers con leyendas “Basura” y “Reciclados”. Además, difundimos mensajes relacionados a la importancia de reciclar en videos y tótems interactivos educativos en los aeropuertos.

**“Conferencia Economía Verde”.** Fuimos sponsors de este evento, realizado en Córdoba.

**Cursos de capacitación para colaboradores.** Llevamos a cabo tres cursos de capacitación sobre temas ambientales para personal de distintas provincias. Como resultado, 50 colaboradores de 18 aeropuertos distintos se formaron en los siguientes temas: residuos, reciclaje, energías alternativas, y verificación y mejoras de la gestión ambiental.

**Proyecto “Cuidando el Clima” del Pacto Global de Naciones Unidas.** Desarrollo del proyecto “Cuidando el Clima”, iniciativa de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas abordando el relacionamiento Público-Privado, para lograr una agenda climática integrada a nivel nacional que permita cumplir con las metas del Acuerdo de París y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

**Fundación El Corre Camino.** Somos padrinos de la fundación que tiene como fin transformar la basura desechable en un bien potencial a través de su división y reciclaje. Este año donamos cajas navideñas y uniformes. Además, junto con las empresas que acompañan a la fundación y el Ministerio de Desarrollo Social colaboramos en la búsqueda y desarrollo de un predio para que la fundación pueda operar la transformación de la basura.

**Basura Cero.** Realizamos en Ezeiza y Aeroparque una campaña de concientización sobre la recolección y reciclado de la basura.



# BIODIVERSIDAD

Nuestros aeropuertos se encuentran en diferentes escenarios naturales donde la vida silvestre convive con nuestras operaciones. Para ello, gestionamos Programas de Prevención y Peligro Aviario en cada locación con el objetivo de cuidar el ambiente, los animales y garantizar seguridad aeroportuaria.

Durante mediados de 2015 y en 2016, por cuestiones relacionadas al cambio climático, como por ejemplo el fenómeno meteorológico conocido como “El Niño”, la Argentina registró un exceso de lluvias que afectó principalmente el norte y el centro del país. En los últimos dos años, las lluvias variaron cerca del 30%. Las acumulaciones de agua generaron grandes desplazamientos de fauna. Entre ellos, de aves que se movieron en forma masiva hacia esos nuevos cuerpos de agua, o se alejaron en busca de terrenos altos y secos. Este incremento de movimientos de aves tuvo consecuencia directa en las estadísticas que aumentaron 38% en 2016 con relación al año anterior. En este marco, bajo los Programas de Prevención y Peligro Aviario, implementamos de forma ordenada y transparente las especificaciones y tareas para la prevención de aves y fauna en general en las zonas operativas y aledañas, y trabajamos así para mitigar el riesgo sin alterar el ecosistema.

# OPERATIVO NIEVE

Como todos los años, en época invernal, llevamos a cabo tareas específicas para afrontar las distintas situaciones climáticas que se presentan 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. 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, la vida acuática como tampoco a la flora terrestre.

FLUIDO DE DESHIELO Y ANTIHIELO	2015	2016 <sup>(33)</sup>
CONSUMO DE UREA (KG)	242.350	161.550
CONSUMO DE GLICOL (LITROS)	108.691	86.700



[33] La caída del consumo en 2016 se debió a que las temperaturas registradas fueron superiores a las del año anterior.



A photograph of an airport terminal with rows of metal seating and people waiting. A large, semi-transparent red overlay covers the right side of the image, creating a dramatic effect. The text is overlaid on this red area.

# DERECHOS HUMANOS

CAPÍTULO 6

**2016**

Inauguración  
del galpón Amaltea

**2015**

Alianza con Mundo Invisible,  
campana de búsqueda de personas

**2014**

Lanzamiento del proyecto  
de acceso al agua

**2013**

Comienzo de la alianza  
con la Fundación DISCAR

**2013**

Inicio de la campana para la prevención,  
detección y sensibilización del delito  
de trata de personas

**2012**

Comenzamos a celebrar el Día de las  
personas con discapacidad, junto a la  
CONADIS en nuestros aeropuertos

**2012**

Convenio con el Ministerio de Justicia y  
Derechos Humanos de la Nación para la  
lucha contra la explotación sexual infantil

## COMPROMISO POR LAS PERSONAS

Tenemos un fuerte compromiso por los derechos humanos, la dignidad de la persona y la diversidad. Desde nuestro lugar, trabajamos en esta temática a través de capacitación y sensibilización de empleados; y campañas de difusión de trata de personas, género, discriminación y el valor de la dignidad humana.



## CAMPAÑA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL

Desde 2012 contamos con un convenio con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, con el fin de ofrecer un espacio para la difusión del programa contra la explotación sexual infantil en 21 de nuestros aeropuertos. A través de esta campana informamos, sensibilizamos y concientizamos a la población general y a posibles victimarios, acerca de la gravedad de los hechos de abuso y explotación sexual infantil y sus consecuencias, utilizando material gráfico con un lenguaje directo, claro y contundente. Asimismo, capacitamos a los diversos actores del sector en cuanto a las consecuencias que esos hechos tienen para las niñas, niños y adolescentes, y la necesidad de denunciar tales situaciones.







## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

En AA2000 asumimos el compromiso, desde la selección del personal y durante su crecimiento dentro de la compañía, de no discriminar por género, color o religión. En este marco, desarrollamos políticas y procedimientos con el objetivo de posibilitar el desarrollo profesional, ofreciendo oportunidades igualitarias para todos nuestros colaboradores con foco en el desempeño y los méritos para cubrir una posición superior.

Valoramos la inclusión laboral de personas pertenecientes a grupos en desventaja, porque creemos que con estas acciones generamos un importante valor social a las comunidades y a nuestra compañía, fortaleciendo el trabajo en equipo, promoviendo la tolerancia y mejorando el clima laboral a partir del respeto y el buen trato.



Desarrollamos junto a la Fundación DISCAR, el **Programa Empleo con Apoyo (EcA)** que incluye a personas con discapacidad intelectual en el mercado laboral con seguimiento y apoyo a los empleados integrados, sus familias y la compañía. Durante 2016 dos personas trabajaron en Aeroparque y en TCA en el marco de este Programa.



Firmamos un acuerdo con la **Fundación Pescar** para desarrollar un centro educativo en Ezeiza con el fin de formar personal y profesionalmente a jóvenes de bajos recursos y luego, en lo posible, ofrecerles una salida laboral.<sup>[34]</sup>



Apoyamos desde sus inicios el proyecto **“Otra Historia”** de la **Asociación Civil Amalteá**, que tiene como objetivo la recuperación e inclusión social y laboral de jóvenes y adultos en condiciones de extrema pobreza que están relacionados con la problemática del consumo de drogas, especialmente de paco (pasta base de cocaína).<sup>[35]</sup>



Celebramos el **Día de las personas con discapacidad**, junto a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS), el ORSNA, PSA, la Dirección Nacional de Migraciones, Aerolíneas Argentinas, permisionarios y otros actores del ámbito aeroportuario; participamos en el Aeroparque Jorge Newbery de una jornada de capacitación para tomar conciencia sobre esta temática y mejorar el trato y calidad de atención a personas con discapacidad.

[34]. Para más información ver Capítulo de Sociedad, páginas 136-137.

[35]. Para más información ver Capítulo de Sociedad, páginas 146.



# LUCHA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS

La trata de personas es el principal delito transnacional del crimen organizado seguido por el tráfico de drogas y armas respectivamente con una ganancia de 42.000 millones de dólares. La Unión Europea estima que este delito es el tercer negocio ilícito con más beneficios, después del narcotráfico y tráfico de armas.

En este contexto, firmamos un Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Técnica en Materia de Prevención e Investigación del Delito de Trata de Personas con el Ministerio de Seguridad de la Nación, Ministerio de Transporte de la Nación, el ORSNA, la Dirección Nacional de Migraciones, Aerolíneas Argentinas y la Policía de Seguridad Aeroportuaria, para la realización de una Campaña nacional sobre la detección de situaciones de trata de personas en el ámbito aeroportuario.

El proyecto está orientado a concientizar sobre la temática de trata de personas y comprometer al personal de la comunidad aeroportuaria en la detección temprana de posibles víctimas y sus tratantes, proporcionando criterios y pautas de acción uniformes, buscando involucrar enfáticamente a quienes se encuentran trabajando en los lugares de tránsito. Apunta a fortalecer las capacidades de las personas que se encuentren en zonas neurálgicas donde se efectúa el traslado de personas, mejorando el trabajo multiagencial; y crear redes de intercambio entre quienes tienen la posibilidad de intervenir en su prevención y erradicación.

La campaña de educación y sensibilización se realizó combinando instancias presenciales y un curso en modalidad virtual a través de la Plataforma del Ministerio de Seguridad de la Nación. Los cursos fueron obligatorios, evaluados y calificados por el Ministerio de Seguridad.



## ACOMPañAMIENTO TÉCNICO PARA COMBATIR LA TRATA

Desde la Dirección de Sistemas, a partir de un convenio firmado con PSA, la Dirección Nacional de Migraciones y el Ministerio de Seguridad de la Nación, otorgamos la infraestructura tecnológica necesaria para que los miembros de la PSA puedan publicar electrónicamente las solicitudes de búsqueda de paradero de personas a partir del cual se muestra en pantallas de gran tamaño la información. De esta forma, además del ahorro en insumos por evitar la impresión de los datos, logramos un mayor alcance ya que más usuarios del aeropuerto tienen acceso a las imágenes, incrementando así la posibilidad de reconocimiento. Hasta el momento, realizamos obras en 16 aeropuertos que ya cuentan con este servicio.

### CALENDARIO DE LA CAMPAÑA NACIONAL 2016 “MEDIDAS PREVENTIVAS PARA DETECTAR SITUACIONES DE TRATA DE PERSONAS EN EL ÁMBITO AEROPORTUARIO”

AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
<b>Alcance:</b> Misiones, Corrientes, Formosa <b>Lugar:</b> Iguazú <b>Participantes:</b> 300	<b>Alcance:</b> CABA y provincia de Buenos Aires Ezeiza, Metropolitana, San Fernando, Mar del Plata y Bahía Blanca <b>Lugar:</b> Ezeiza <b>Participantes:</b> 150	<b>Alcance:</b> Córdoba, Mendoza, San Luis, La Pampa, San Juan <b>Lugar:</b> Córdoba <b>Participantes:</b> 100	<b>Alcance:</b> Tucumán, Salta, Jujuy, Santiago del Estero, Catamarca, La Rioja <b>Lugar:</b> Tucumán <b>Participantes:</b> 60

## FAMILIAS BENEFICIADAS CON ACCESO AL AGUA



## PROMOCIÓN DEL DERECHO AL ACCESO AL AGUA

La escasez de agua, su mala calidad, y el saneamiento inadecuado son multiplicadores de pobreza en el mundo, influyendo negativamente en la seguridad alimentaria, la salud y las oportunidades de educación de las familias más vulnerables. En este marco, trabajamos desde 2014 con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, municipios locales y la Fundación Luciérnaga en un programa para proveer agua potable en áreas marginales a través de la perforación de tierra y desalinización de agua por osmosis inversa.

Este año comenzamos la segunda etapa del proyecto en las comunidades La Zanja y El Rodeo de la quebrada de Escoipe, departamento Chicoana, en Salta. Para ello, realizamos la construcción de un troncal de canalización de agua desde la cisterna existente hasta las arterias principales de la comunidad, beneficiando a 32 familias en zona rural, pequeños productores de arveja, maíz, zapallo, poroto, durazno, pera, manzana y nueces entre otros, y también con actividad ganadera a baja escala. Además, estamos trabajando en el almacenamiento y derivación de agua para 25 familias de la localidad de Los Baldes, Salta, a quienes se les construyeron sus casas sin acceso a este recurso.



## DERECHO A LA VIVIENDA

Entendemos que el acceso a una vivienda digna es un derecho humano inalienable, ya que un techo inadecuado atenta de forma directa contra la salud física, mental y social de sus residentes. La accesibilidad física, la inclusión de servicios básicos (como el agua potable, el gas y la electricidad), el respeto por las tradiciones culturales y la seguridad también deben formar parte del derecho de la vivienda.

En este marco, en colaboración con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, la Secretaría de Coordinación y Monitoreo Institucional, la Subsecretaría de Responsabilidad Social y la Unión Obrera de la Construcción Argentina (UOCRA) y la Fundación UOCRA, realizamos una inversión de \$600.000 para financiar 12 casos que presentaban mayor dificultad habitacional, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de pacientes con Internación Domiciliaria de la Obra Social Construir Salud.



# \$600.000

DE INVERSIÓN





Cecilia aprovechará las 8 horas de viaje para leer el libro que compró durante sus vacaciones. ¡Ama las novelas policiales!

Fabrizio recorrió 5 ciudades argentinas. Ahora regresa a su Roma natal para seguir con su carrera de geólogo.

# SO CIE DAD

CAPÍTULO 7



# COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Trabajamos en acciones sociales para empoderar a las comunidades cercanas a nuestros aeropuertos con programas propios y proyectos de organizaciones de la sociedad civil con alto valor social que acompañamos a través de alianzas estratégicas. Así, promovemos y potenciamos valores propios de la compañía como la solidaridad, el compromiso, el trabajo en equipo, y la importancia de la educación, la salud y la cultura para el desarrollo de nuestro país.

## PROGRAMAS CON IMPACTO SOCIAL

2003	2010	2010	2011	2015	2016
Programa Espacio Arte.	Programa con Fundación Pescar.	Orquestas Juveniles e Infantiles.	Sueñitos.	Amaltea "Otra Historia".	Orquestas aeroportuarias.



# INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA

	APOORTE	%	CANT. DE ACCIONES	%
CULTURAL	\$1.399.720	7,9	19	19,2
DEPORTE	\$120.000	0,7	4	4,0
EDUCACIÓN	\$1.461.053	8,3	12	12,1
GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES	\$6.774.440	38,5	24	24,2
OTROS <sup>(36)</sup>	\$915.530	5,2	10	10,1
SALUD	\$6.939.332	39,4	30	30,3
TOTAL	\$17.610.075	100	99	100

(36) 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

Junto a Fundación Pescar generamos un espacio de formación personal y profesional sobre conocimientos básicos en servicios aeroportuarios para jóvenes de bajos recursos del último año de escuelas públicas (Secundaria N° 204, Media N° 201, Media N° 203 y Secundaria N° 202) del partido de Ezeiza, en la provincia de Buenos Aires.

El objetivo es capacitarlos en diferentes disciplinas clave para insertarse en el complejo mercado laboral de hoy. De esta forma, desde nuestro centro educativo en el Instituto de Capacitación Aeronáutica Internacional (ICAI) promovemos la inclusión laboral dentro de nuestro sector.

Los cursos tienen una duración de seis meses y son organizados luego de la jornada escolar. Como complemento a los cursos y prácticas técnicas, los participantes realizan actividades extra curriculares para fomentar el desarrollo de competencias personales y laborales. Entre ellas: visitas guiadas al Teatro Colón y a la Casa Rosada, recorridos por diferentes sectores de AA2000 para conocer su funcionamiento, charlas informativas en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación y paseo por el nuevo Planetario de la Ciudad de Buenos Aires "Galileo Galilei".

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2016

MAYO	JUNIO	JULIO	SEPTIEMBRE
Presentación del programa en los colegios y entrevistas a potenciales participantes.	Selección de los alumnos. Reunión de padres. Comienzo de clases.	Visita al edificio corporativo para recibir sus uniformes y hacer un recorrido por las oficinas.	Visita al Planetario.



Desde sus inicios en 2010, el Programa alcanzó a 167 jóvenes que participaron de los cursos, de los cuales el 90% finalizaron la formación. De ellos, 65% de los beneficiarios trabajan, y 40% trabajan y estudian simultáneamente.

Durante 2016, participaron 23 jóvenes y 52 voluntarios de AA2000 trabajaron en este Programa, dando su tiempo y conocimiento a este proyecto. Además, actualmente trabajan 14 chicos egresados del programa en las siguientes áreas del Aeropuerto Internacional de Ezeiza: Atención al Cliente, Estacionamiento, Sala VIP y prestadores; y en el área de Mantenimiento de Aeroparque Jorge Newbery.

OCTUBRE	NOVIEMBRE
Visita a la Casa Rosada. Finalización de clases.	Colación de los 23 egresados de la séptima edición del Programa AA 2000-Pescar junto a sus familiares, colaboradores, voluntarios e instituciones intervinientes.





## EJEMPLOS DE JÓVENES TRABAJANDO



**LUZ  
BARREÑA  
CAMADA 2014**

Estudia la Tecnicatura en Hotelería e Industria de la Hospitalidad en la Universidad provincial de Ezeiza. Trabaja en una estación de servicios de Cañuelas, con perspectiva de asumir la posición de encargada.



**ANGIE VICTORIA  
GONZÁLEZ  
CAMADA 2014**

Estudia la Licenciatura en Trabajo Social en la Universidad Nacional de Lanús. Está en 3er. año de la carrera. Tiene un promedio de 8,33. Trabaja en un local de indumentaria femenina.



**DAVID  
CHAPARRO  
CAMADA 2014**

Estudia la Licenciatura en Turismo. Trabaja como operario en una empresa de Cañuelas.

### CENTRO PESCAR-AA2000

PROMOCIÓN	BENEFICIARIOS	TERMINALIDAD ESCOLAR (%)	ESTUDIOS POST SECUNDARIO (%)			ESTUDIA Y	
			TOTAL	TERCIARIO	UNIVERSITARIO	TRABAJA	TRABAJA
2011	23	78%	57%	69%	31%	57%	30%
2012	23	83%	74%	65%	35%	57%	39%
2013	22	100%	59%	77%	23%	68%	45%
2014	24	100%	71%	59%	41%	70%	42%
2015	24	100%	45%	41%	13%	71%	45%
2016	23	71%	38%	13%	25%	63%	50%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>89%</b>	<b>57%</b>	<b>54%</b>	<b>28%</b>	<b>65%</b>	<b>40%</b>

## PROGRAMA DE BECAS

Con una inversión de \$102.653, acompañamos en 2016 a 25 estudiantes con becas en diferentes instituciones y universidades del país. Entre ellas:

- Curso Universitario de Competencias en Derecho de Infancia y Adolescencia, organizado por la Cátedra Internacional de Infancia y Adolescencia James Grant (Universidad de Rosario), que depende del Instituto de Cooperación Latinoamericana (ICLA).
- Universidad del Museo Social Argentino (UMSA), Maestría de Negociaciones Colectivas del Trabajo.
- Universidad Provincial de Ezeiza.
- Universidad de El Salvador.





# CULTURA

## ORQUESTAS INFANTILES Y JUVENILES

Acompañamos desde 2010 las “Orquestas infantiles y juveniles” que tienen como objetivo formar en la música a chicos de entre 8 y 17 años de bajos recursos que se encuentran en etapa escolar, logrando achicar las brechas sociales desde la calidad en el acceso a la educación y a la cultura.

Este proyecto, iniciado en 1996 por el Maestro Néstor Tedesco, músico del Teatro Colón y principal promotor del programa, ya tiene como beneficiarios a más de 1.800 chicos de los barrios de Lugano y Retiro, que asistieron a las clases de música para estudiar violín, viola, violonchelo y contrabajo, entre otros; y que conforman actualmente 17 orquestas.

Contempla dos aspectos básicos: la experiencia formativa inicial que apunta a lo social y la enseñanza musical. Además, es un proyecto comunitario que involucra y beneficia al niño, a la familia y al contexto social en el que se desarrollan. 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 2010 acompañamos este proyecto invirtiendo en su formación con la compra de instrumentos musicales y la promoción de las orquestas a través de la organización de conciertos. Entre sus espectáculos, durante 2016 participaron en el lanzamiento del Reporte de sustentabilidad 2016; y realizaron conciertos Navideños en los Aeropuertos de Ezeiza y Aeroparque, y en el Hospital Zonal General de Agudos de Ezeiza “Dr. Alberto Antranik Eurnekian”.







## ORQUESTAS AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

En alianza con el Maestro Néstor Tedesco, en 2016 lanzamos “Orquestas Aeroportuarias”, un programa de becas orientado a motivar el desarrollo intelectual y artístico de jóvenes y adolescentes de elevada vulnerabilidad social que hayan demostrado a lo largo de los años, a través de la participación en las Orquestas infantiles y juveniles, su interés por la música.

Este proyecto cumple un papel de contención ante la fragilidad social de los beneficiarios y genera lazos de integración, potenciando conductas como la voluntad, la imaginación, la disciplina y el fortalecimiento de la autoestima. De esta forma, los jóvenes acceden a experiencias profesionales y formación de alta calidad que les brindan posibilidades laborales.

La Orquesta está formada por un “Orgánico Completo”, que incluye instrumentos de cuerdas, maderas, metales y percusión para enfrentar obligaciones de alto nivel artístico, tales como una sinfonía de Mozart o Gershwin. Actualmente, se conforma por 41 jóvenes que fueron cuidadosamente seleccionados por su Director en base a sus estándares de excelencia artística y compromiso. Así, esta iniciativa busca dar un reconocimiento a músicos que se destacaron por su talento en proyectos similares, como el Programa “Orquestas Infantiles y Juveniles” que AA2000 apoya desde el año 2010.

El equipo Académico está compuesto por un grupo selecto de profesionales en la materia, cuyas herramientas y conocimientos aportan un modelo y método de trabajo, con “Logro Artístico” y como consecuencia la posibilidad de Movilidad Social.

Los chicos cuentan con una “beca-viático” para poder trasladarse a los ensayos. Además, otorgamos una beca especial para un asistente que tiene la función de llevar adelante la coordinación general y logística: partituras, atriles, repuestos, horarios, etc.; siendo este un cargo rotativo. Este año les abrimos a los músicos de la Orquesta una caja de ahorro para el pago de las becas.

Durante 2016 la Orquesta fue invitada a tocar en el Congreso de RSC “Fundación Sociedades Complejas” en la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA. Además, el 4 de agosto los chicos brindaron un concierto en el Aeroparque Jorge Newbery, con motivo de la inauguración de la muestra de Alejandra Mettler “Vamos”. Esta obra es una fracción de la bandera argentina tejida de 130 metros de largo que requirió más de 70.000 horas de trabajo voluntario por parte de comunidades de pueblos originarios, escuelas y otras instituciones donde niños, hombres y mujeres realizaron cada uno un paño celeste o blanco de 30 por 30 centímetros que luego fueron cosidos.





## APOYO A ENCUENTROS CULTURALES

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

- En el marco de la producción de la escultura “Voy Volando” de Antonio Seguí, emplazada en febrero de 2017 en el Aeropuerto Internacional de Córdoba, instalamos en 2016 una muestra de los bocetos originales de las esculturas emblemáticas del artista de la “Familia Urbana” que pertenecen al Museo Genaro Pérez de la Ciudad de Córdoba. Esta acción fue realizada en alianza con la Secretaría de Cultura de Córdoba y dicho Museo.
- Continuando con lo iniciado en el año 2010, cual eslabón de nuestra historia, Nora Iniesta inicia en mayo de ese año a 200 años del 25 de Mayo de 1810 una obra, “Bandera Argentina”, la que se emplaza en esa fecha en el Aeropuerto de Ezeiza y desde entonces día a día sigue despidiendo a los pasajeros que pisan esta tierra.

Este nuevo hito, “En homenaje a nuestro Bicentenario”, marca otra fecha trascendental: nuestra Independencia; y lo hace recreando la histórica Casa de Tucumán en el lugar donde sucedieron los hechos. Testimoniar y documentar alegóricamente a través del arte es parte del propósito de AA2000.

- Apoyamos conciertos, espectáculos, festivales de cine nacionales e internacionales, y muestras de arte, como la Orquesta Filarmónica de Mendoza, los espectáculos Shen Yun en el Teatro Ópera, el musical Lord, el Festival Internacional de Rock Lolla Palooza además de festivales y encuentros organizados por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires: BAFICI, Festival de Tango Ciudades emergentes, Festival de Jazz, entre otros. En el interior apoyamos el mercado de arte realizado por la Secretaría de Cultura de Córdoba.



## CONTRIBUCIÓN AL PATRIMONIO CULTURAL DEL PAÍS: ESPACIO ARTE



Desarrollamos desde 2003 el programa Espacio Arte, una propuesta en la que donamos sin costo espacios dentro de los aeropuertos para que artistas locales, emergentes y reconocidos, expongan sus obras a toda la sociedad, logrando así achicar las brechas sociales a través del acceso público al arte, la cultura y la identidad de cada destino. Así, empoderamos a los expositores, el patrimonio cultural de nuestro país y los destinos elegidos por nuestros pasajeros en pos de una sociedad desarrollada y sostenible.

Durante 2016 los Espacio Arte estuvieron presentes en: Jujuy, Salta, Tucumán, Iguazú, Resistencia, Córdoba, Aeroparque Jorge Newbery, Ezeiza, General Pico, Mar del Plata, Viedma, Mendoza, Neuquén y Bariloche.

## DEPORTE

Apoyamos la vida activa y el deporte a través de la organización y auspicios de encuentros y torneos de fútbol, vóley, básquet, rugby, esquí y maratones. De esta forma, alentamos el valor del trabajo en equipo, la vida sana, la perseverancia, el entrenamiento y la sustentabilidad.

## SALUD

### CAMPAÑA DE PREVENCIÓN CONTRA EL DENGUE, ZIKA Y CHIKUNGUNYA



En alianza con la Fundación Centro de Estudios Infectológicos (FUNCEI) organizamos en los aeropuertos campañas de comunicación informando sobre la circulación de Dengue, Zika y Chikungunya en el territorio nacional e internacional, en base de las guías del Ministerio de Salud de la Nación, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y Centros para Control y Prevención de enfermedades de Estados Unidos (CDC).



## PROYECTO AMALTEA

“Otra Historia” es una iniciativa que acompañamos desde sus inicios en 2014. Su fundamento es la recuperación e inclusión social y laboral de jóvenes y adultos cuyas vidas se desarrollan en condiciones de extrema pobreza y están relacionadas con la problemática del consumo de drogas, especialmente de paco (pasta base de cocaína); a partir de las diferentes estrategias de contención, integración y generación de empleo.

Para lograr este objetivo, en 2015 realizamos la compra de una propiedad en Ciudad Oculta y en 2016 comenzamos la construcción de un espacio adecuado y seguro a fin de realizar un abordaje interdisciplinario e integral de la problemática, interviniendo directamente en el barrio donde viven los beneficiarios y sus familias, para situar la acción directamente en el lugar de pertenencia de este grupo vulnerable. El diseño arquitectónico fue completamente pensado en pos del éxito del proyecto, donde los participantes puedan sentirse contenidos, no pierdan la conexión con el contexto urbano y puedan aprovechar al máximo los talleres y la asistencia psicológica.

El edificio contará con una superficie cubierta aproximada de 680 m<sup>2</sup> y una superficie descubierta de 220 m<sup>2</sup>. Para su construcción se emplean a las mismas personas que participarán de los talleres con el objetivo de ya incluirlos en el proyecto, darles trabajo, y reinsertarlos social y laboralmente. Una vez terminado, el galpón –sitio en donde durante el año se realizan las actividades– quedará para la implementación de talleres de oficios: allí se trabajará en el armado de muebles de madera, carpintería, muebles con pallets donados por Terminal de Cargas Argentina (TCA), servicio de fletes, venta de productos orgánicos gracias a un acuerdo con un campo en Sierra de los Padres, entre otras actividades de generación de empleo genuino. Además, se realizan talleres de arte, teatro, danzas, fotografía, y actividades culturales y sociales.

Este proyecto implicó una inversión de \$1,7 millones para la compra de la casa, \$14.700.000 para la construcción del edificio y \$143.400 mensuales para el mantenimiento del centro asistencial. Para fines de 2016, “Otra Historia” contó con 25 personas en situación de consumo beneficiadas, de las cuales 10 (8 varones y 2 chicas) de entre 16 a 45 años, están específicamente en tratamiento y permanecen toda la jornada en el galpón realizando las actividades pautadas. El resto asiste a desayunar, almorzar, ducharse o a solicitar algún otro tipo de asistencia puntual.

El proyecto “Otra Historia” recibió el Premio al Emprendedor Solidario del Foro Ecuménico Social en la Categoría “Integración con la comunidad”.







## SUEÑITOS

**Sueñitos** es un jardín maternal que funciona en la villa 15 de Ciudad Oculta. Alberga a 40 niños menores de entre 45 días y dos años cuyas madres, en su mayoría adolescentes, recurren en búsqueda de contención. Colaboramos con esta iniciativa desde hace cuatro años, y en 2016 realizamos importantes reformas de la casa que implicaron el tendido de nueva instalación eléctrica completa con provisión de artefactos, tomas, llaves de encendido, térmicas y protectores; mejoras en los baños, pintura completa; cambio de aberturas; entre otros. Además, entregamos cajas navideñas a maestras, directoras y madres del jardín.

## SUEÑOS Y ESPERANZAS

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 desde entonces para que mujeres de bajos recursos puedan identificar el alcance del problema de la violencia familiar y la subordinación social. El objetivo de este espacio es promover una mejor calidad de vida para las mujeres y sus familias, aumentando su autoestima, su fe y su creatividad. La institución brinda información, programas de capacitación, talleres arte y música, talleres de costura y equipos de profesionales preparados para contener a las víctimas y ayudarlas a salir adelante. Diariamente atiende a 70 chicos, 33 adolescentes, 70 abuelos, 120 mujeres y 10 hombres, que concurren al centro.

Desde AA2000 colaboramos con la creación de una escuela primaria y secundaria para adultos, y ampliamos y mejoramos la infraestructura para que puedan realizar mejor las tareas y ampliar el alcance de los beneficiarios.

Para este proyecto, durante 2016, realizamos una campaña de recolección de donaciones a través de la instalación de alcancías en el aeropuerto de Ezeiza y Aeroparque. El total recaudado en el año fue \$134.000.





## OTRAS ACCIONES



### COLECTA PARA INUNDADOS

Realizamos junto a Fundación Sí una colecta de donaciones para los inundados del litoral.



### CAMPAÑA DE RECOLECCIÓN DE JUGUETES

Colaboramos con la JIAAC, ORSNA y PSA en la campaña de recolección de juguetes para la celebración de Reyes Magos, en el Aeropuerto de Ezeiza y en Aeroparque Jorge Newbery.



### FUNDACIÓN NATALÍ DAFNE FLEXER

Colaboramos con la Fundación cuya misión es mejorar la calidad de vida del niño enfermo de cáncer, promoviendo el acceso al tratamiento adecuado, en tiempo y forma, y brindando al niño y su familia las mejores condiciones de soporte y cuidado. Todos los años acompañamos el evento del Día del Niño colaborando con aportes variados a la organización.

### BONIFICACIÓN DE COSTOS CON IMPACTO SOCIAL

En TCA realizamos bonificaciones totales o parciales en los cargos de almacenaje por única vez a distintas Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro, priorizando fundamentalmente la ayuda humanitaria y social que estas entidades realizan con la comunidad. También bonificamos total o parcialmente los cargos de almacenaje a diferentes Asociaciones de Bomberos Voluntarios de diferentes sectores del país.

## PADRINAZGOS Y DONACIONES

### Durante 2016 colaboramos en campañas y programas:

- Polo de Desarrollo Educativo Renovador (Po.D.E.R.).
- Primer Encuentro Regional sobre Ciudadanía y Alfabetización Digital "Tecnología para un Mundo Mejor" en Necrópolis, Buenos Aires, organizado por la Asociación Chicos.net, Savethe Children y RedNatic.
- Campaña solidaria de recolección de productos, organizada por la Fundación Sí, para los damnificados por las inundaciones en la provincia de Buenos Aires.
- V Gran Kermesse del Cottolengo de Don Orión en Claypole, provincia de Buenos Aires.
- 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).
- Programas de preservación y valoración del patrimonio artístico y edilicio del Teatro San Martín, impulsados por la Fundación Amigos del Teatro San Martín.
- 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.
- Campaña de sensibilización por las inundaciones en la provincia de Buenos Aires.
- Asociación Argentina de Ayuda a la Infancia
- Asociación Civil Abuelas
- Asociación Civil Armenia de Beneficencia para la América del Sur H.O.M.
- Asociación Civil de Estudios Superiores
- Asociación Civil La Poderosa
- Asociación Civil Mater Dei
- Asociación Concienca
- Asociación Cooperadora Pilares de Esperanza
- Asociación Cultural Armenia
- Asociación Fomento Cultura
- Asociación Manos en Acción
- Asociación Mutual Israelita Argentina
- Asociación Síndrome de Down de la República Argentina
- Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento
- Centro de Integración Libre y Solidario de Argentina (CILSA)
- CESNI
- CONJUNTO PROMÚSICA DE ROSARIO
- Cooperadora de Acción Social
- Cooperadora del Hospital Francisco J. Muñoz - Asociación civil
- Cooperadora Hospital Gutiérrez
- Deportivo Armenio Asociación
- Diagonal Asociación Civil
- Editorial Perfil S.A.
- EPROS S.A.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF
- Fundación Acción País
- Fundación Amigos de Daia
- Fundación Amigos del Teatro San Martín de Buenos Aires
- Fundación Asistencia Social del Hospital de Clínicas "José de San Martín"
- Fundación asistencial materno infantil de ayuda a niños carenciados y discapacitados
- Fundación Banco de la Provincia de Buenos Aires
- Fundación del orden social
- Fundación Dr. Carlos María Biedma
- Fundación Dr. Juan Antonio Fernández
- Fundación Educando
- Fundación Educativa San Lázaro
- Fundación Encuentros Internacionales de música contemporánea
- Fundación Helios Salud

### Realizamos donaciones a las siguientes organizaciones:

- A.C.I.A.R.
- AÍDA PERUGINO
- ALPI
- Amaltea
- Asociación Amigos del Museo Nacional de Bellas Artes

- Fundación Huésped en acción contra el Sida
- Fundación Ineco para la Investigación en Neurociencias Cognitivas
- Fundación Llegando a Vos
- Fundación Luciérnaga
- Fundación Make a Wish - Pide un Deseo
- Fundación Metropolitana
- Fundación Panamericana
- Fundación para la Igualdad de Oportunidades Educativas
- Fundación Pescar Argentina Educando para el Trabajo
- Fundación Policía Federal Argentina
- Fundación Pupi
- Fundación River Plate
- Fundación Stamboulain
- Fundación Sueños y Esperanzas
- Fundación Suma
- Fundación UOCRA para la Educación de los Trabajadores Constructores
- Fundación Zaldivar
- Fundaleu
- Fundejus
- Haciendo Camino Asociación Civil
- Hospital María Ferrer
- Leandro Viotto Romano
- Mundo invisible
- NEW DOCTA-NUEVA DOCTA
- Polo desarrollo educativo renovador poder
- Red Pediátrica Prevención en Salud
- SUNDERLAND CLUB
- Tasin Jorge
- Un Techo Para Argentina A.C.
- Unión General Armenia de Beneficencia
- Unión General Armenia de Cultura Física
- Universidad Nacional de Rosario
- Yatch Club Argentino

### Participamos de las siguientes membresías:

- Asociación Amigos del Museo Nacional de Bellas Artes
- Buenos Aires Buró de convenciones & visitantes A.C.
- Bureau de convenciones y congresos Salta
- Cámara de Comercio de los Estados Unidos
- Consejo Empresarial Argentino para el Desarrollo Sostenible
- DESTINO ARGENTINA CEIDPT

# RELACIÓN CON GOBIERNO

CAPÍTULO 8



## CONVENIOS Y ACUERDOS CON EL SECTOR PÚBLICO

### 2016

Convenio de colaboración entre el Ministerio de Seguridad de la Nación, PSA y AA2000.

### 2015

Convenio de colaboración entre el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y AA2000.

Convenio de colaboración entre el Ministerio de Cultura de la Nación y AA2000.

Convenio de colaboración entre el Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y AA2000.

### 2014

Convenio de cooperación y asistencia técnica entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Aerolíneas Argentinas, AA2000 y la Federación Argentina del Personal Aeronáutico.

Convenio de colaboración entre el Ministerio de Turismo de la Nación, Aerolíneas Argentinas, Catedral Alta Patagonia y AA2000.

### 2012

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

Convenio de colaboración entre AA2000, Aerolíneas Argentinas y el ORSNA.

### 2007

Acta Acuerdo para la Adecuación del Contrato de Concesión e incorporación del Aeropuerto de Jujuy entre AA2000, el Estado Nacional Argentino y el gobierno de dicha provincia.

### 2005

Convenio de colaboración entre la Dirección Nacional de Migraciones, PSA y AA2000.

### 1998

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

# EL VALOR DE LAS ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS

Participamos activamente en el desarrollo de políticas públicas en temas relevantes para garantizar la seguridad de las personas, y el transporte aéreo fluido y de calidad. Para ello, mantenemos un diálogo abierto y cercano con organismos de gobierno y entes reguladores, con el objetivo de generar alianzas estratégicas para que en conjunto generemos propuestas de valor e impacto para el desarrollo sostenible de nuestro país.

MINISTERIO Y ORGANIZACIONES ALIADAS	ACCIÓN REALIZADA EN 2016	PÁGINA
Ministerio de Seguridad de la Nación, la Dirección Nacional de Migraciones, Aerolíneas Argentinas y la Policía de Seguridad Aeroportuaria	Programa de capacitación interna: "Se trata de vos: Herramientas para la detección temprana de situaciones de Trata de personas para la Comunidad Aeroportuaria".	57
	Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Técnica en Materia de Prevención e Investigación del Delito de Trata de Personas.	126-127
Ministerio de Desarrollo Social de la Nación	Colaboración con la Fundación El Corre Camino.	117
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación	Difusión del programa contra la explotación sexual infantil.	123
Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, municipios locales y la Fundación Luciérnaga	Implementación del programa para proveer agua potable a familias de Neuquén y Salta.	128
Ministerio de Salud de la Nación y el Órgano Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA)	Campañas de comunicación informando sobre la circulación de Dengue, Zika y Chikungunya.	145
Ministerio de Seguridad de la Nación, Policía de Seguridad Aeroportuaria y la Dirección Nacional de Migraciones	Convenio para la instalación de monitores en todos los aeropuertos para la búsqueda de personas.	127



# PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO Y ORGANISMOS REGULADORES DENTRO DEL AEROPUERTO

Desde que el pasajero llega al aeropuerto hasta que el avión despegue se relaciona con diferentes organismos oficiales, sector público, proveedores, contratistas, líneas aéreas y empleados de nuestra compañía. Ellos ejercen sus responsabilidades y obligaciones en diferentes zonas y etapas de la experiencia del pasajero.

En la zona pública, donde todos los actores sociales pueden transitar libremente, nuestra compañía tiene responsabilidad sobre las operaciones y los impactos que genera. En la zona estéril no se permite a acompañantes y público en general, y el acceso está limitado. Comprende desde el momento en que comienzan los puestos de control hasta la aeronave. La responsabilidad de estas zonas está a cargo de los siguientes organismos públicos y privados:

- ANAC (Administración Nacional de Aviación Civil) – Ministerio de Planificación Federal e Ingresos Públicos – Secretaría de Transporte.
- 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.

## ACCESIBILIDAD DE AEROPUERTOS

Nuestro objetivo es que todas las personas, sin impedimento alguno, puedan llegar y transitar por nuestros aeropuertos. Para ello, trabajamos en conjunto con el sector público y organismos reguladores para brindar acceso a las terminales desde diferentes puntos de las ciudades. Esto incluye la disposición de paradas de colectivos públicos en todos los aeropuertos con veredas especiales para el ascenso y descenso, y paradas semi cubiertas para resguardo. Además, incluimos en los Planes Maestros de Ezeiza y Aeroparque la conectividad con sistemas ferroviarios.

Con relación al tránsito dentro de los aeropuertos, estamos trabajando para que estos cuenten con la infraestructura necesaria que garantice el acceso y la movilidad de todas las personas que lo deseen. Entre los proyectos, se encuentran la instalación de rampas, baños especiales, puertas para facilitar el acceso de personas con movilidad reducida, indicaciones en braille e información en audio clara. Además, concientizamos a nuestros colaboradores y otros empleados del aeropuerto para facilitar el acceso y mejorar la atención, y contamos con alianzas con organizaciones afines para implementar campañas de concientización interna sobre las diferentes temáticas.

## MENTES TRANSFORMADORAS

Durante 2016 participamos del Proyecto Mentes Transformadoras que tiene como fin premiar a las organizaciones que se destaquen en presentar proyectos innovadores, que hagan referencia a la solución de problemáticas sociales y de agenda pública. En 2016 el ganador del concurso fue SEA (Señas en Acción), fundación que trabaja con la discapacidad asociada a la disminución o nulidad auditiva.





# ÍNDICE GRI

CAPÍTULO 9

# TABLA DE CONTENIDOS GRI

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

	PÁGINA Y/O RESPUESTA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
<b>G4-1:</b> Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	10-15	
<b>G4-2:</b> Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	6-15, 38-40, 176-179	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>G4-3:</b> Nombre de la organización.	18	
<b>G4-4:</b> Principales marcas, productos y servicios.	8-9, 25-27, 78-79 <a href="http://www.aa2000.com.ar/Institucional">http://www.aa2000.com.ar/Institucional</a>	
<b>G4-5:</b> Localización de la sede principal de la organización.	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.	
<b>G4-6:</b> Número de países en los que opera la organización.	18	
<b>G4-7:</b> Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	25	
<b>G4-8:</b> Mercados servidos.	18 <a href="http://www.aa2000.com.ar/Institucional">http://www.aa2000.com.ar/Institucional</a>	
<b>G4-9:</b> Dimensiones de la organización.	8-9, 20-23, 54-55, 78-79 <a href="http://www.aa2000.com.ar/Institucional">http://www.aa2000.com.ar/Institucional</a>	
<b>G4-10:</b> Desglose de empleados de la organización.	54-55 El 100% de nuestros empleados trabajan en jornadas completas.	Principio 6
<b>G4-11:</b> Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	69	Principio 3
<b>G4-12:</b> Descripción de la cadena de suministros de la organización.	76, 78-79, 98-99	
<b>G4-13:</b> Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministros de la organización.	No hubo cambios significativos durante este periodo en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministros de nuestra compañía.	
<b>G4-14:</b> Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	40, 48-49, 82-87, 106-107	
<b>G4-15:</b> Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	110-111, 117, 128-129, 132-150	
<b>G4-16:</b> Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	29-31, 110, 125, 128-129, 136-151, 155	

	PÁGINA Y/O RESPUESTA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		
<b>G4-17:</b> Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización.	Tanto en la memoria y estados contables, como en el Reporte de Sustentabilidad, se informa el desempeño de Aeropuertos Argentinas 2000 S.A.	
<b>G4-18:</b> Proceso de definición del contenido y cobertura del Reporte.	48-49	
<b>G4-19:</b> Listado de aspectos materiales.	49-51	
<b>G4-20:</b> Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	50-51	
<b>G4-21:</b> Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	50-51	
<b>G4-22:</b> Efecto de la reexpresión de información de reportes anteriores.	No se produjeron cambios que puedan afectar la comparabilidad de información reportada.	
<b>G4-23:</b> Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance y cobertura del Reporte.	No se produjeron cambios significativos relativos en el alcance y cobertura en relación a reportes anteriores.	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
<b>G4-24:</b> Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	28	
<b>G4-25:</b> Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	28	
<b>G4-26:</b> Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	28, 35, 48-49, 66-68, 91-92, 95-97	
<b>G4-27:</b> Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	48-49, 66	
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
<b>G4-28:</b> Período cubierto por la información contenida en el Reporte.	Enero a diciembre de 2016	
<b>G4-29:</b> Fecha del Reporte anterior más reciente.	Reporte de Sustentabilidad 2015	
<b>G4-30:</b> Ciclo de presentación de reportes.	Anual	
<b>G4-31:</b> Punto de contacto para cuestiones relativas al Reporte o su contenido.	<a href="mailto:relacionesinstitucionales@aa2000.com.ar">relacionesinstitucionales@aa2000.com.ar</a>	
<b>G4-32:</b> Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del Reporte.	160-175 El Informe de Sustentabilidad 2016 de AA2000 alcanzó la opción esencial "de conformidad" con la Guía G4 de GRI. No cuenta con una verificación externa.	



	PÁGINA Y/O RESPUESTA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
<b>G4-33:</b> Política y práctica sobre verificación externa.	El Reporte de Sustentabilidad 2016 de AA2000 no cuenta con verificación externa.	
<b>GOBIERNO</b>		
<b>G4-34:</b> Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	32-33	
<b>G4-35:</b> Proceso de delegación de autoridad en temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno hacia los altos ejecutivos y otros empleados.	32-35	
<b>G4-36:</b> 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.	32-33 La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de la coordinación de las acciones relacionadas con la gestión de sustentabilidad de AA2000.	
<b>G4-37:</b> Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	35	
<b>G4-38:</b> Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	32-33	
<b>G4-39:</b> Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	El presidente del Directorio ocupa cargos ejecutivos en la organización.	
<b>G4-40:</b> Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del primero.	35 El currículum vitae resumido de los miembros del órgano de administración y de los gerentes de la primera línea se encuentran en los prospectos de emisión de las obligaciones negociables emitidas por la sociedad y en la página web de la emisora. Los prospectos se encuentran en el sitio de la sociedad de la Autopista de la Información Financiera, de libre consulta por el público en general. La duración de los mandatos de los directores se encuentra informada en la página de la Autopista de la Información Financiera de la CNV y en la página web de la sociedad.	
<b>G4-41:</b> Procedimientos para evitar y gestionar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	34-35, 38, 40	
<b>G4-42:</b> Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	34-35 A través de los directores de áreas y en particular la Dirección de RRH, el Directorio se mantiene informado y aprueba proyectos y estrategia en materia de sustentabilidad.	
<b>G4-43:</b> Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los temas económicos, ambientales y sociales.	35-37	

	PÁGINA Y/O RESPUESTA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
<b>G4-44:</b> Procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	34	
<b>G4-48:</b> 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.	Martín Eurnekian, Presidente de Aeropuertos Argentina 2000	
<b>G4-51:</b> Políticas remunerativas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	35	
<b>G4-52:</b> Proceso para determinar la remuneración.	35, 67	
<b>G4-53:</b> Indicar cómo son consideradas y tenidas en cuenta las opiniones de los grupos de interés en relación a la remuneración.	No existe vinculación o consultas realizadas a los grupos de interés con relación a la remuneración.	
<b>G4-54:</b> Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.	Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de AA2000, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.	
<b>G4-55:</b> Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.	Ídem G4-54	
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
<b>G4-56:</b> Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta.	6 <a href="http://www.aa2000.com.ar/Institucional">http://www.aa2000.com.ar/Institucional</a>	Principio 10
<b>G4-57:</b> Mecanismos internos y externos para el asesoramiento sobre comportamiento ético y legal, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	38, 40, 99	Principio 10
<b>G4-58:</b> Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, y asuntos relacionados con la integridad organizacional.	38, 40	Principio 10

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA Y/O RESPUESTA	OMISIONES	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
Consecuencias económicas indirectas	Enfoque de gestión	6, 10-11, 45-46, 48-49, 80-81, 132		
	G4-EC7: Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	8-11, 22-23, 80-83, 98, 128, 134-135		
	G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	8-11, 22-23, 80-83, 98, 128, 134-135		
Prácticas de adquisición	Enfoque de gestión	6, 10-11, 45-46, 48-49, 98-99		
	G4-EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	98-99		
DESEMPEÑO AMBIENTAL				
Materiales	Enfoque de gestión	6, 12-13, 45-46, 48-49, 106-107		
	G4-EN1: Materiales por peso o volumen.	109-111		Principio 7, 8
Energía	Enfoque de gestión	6, 12-13, 45-46, 48-49, 106-107, 113		
	G4-EN3: Consumo energético interno	113		Principio 7, 8
Agua	Enfoque de gestión	6, 12-13, 45-46, 48-49, 106-107, 113		
	G4-EN8: Captación total de agua según la fuente.	113		Principio 7, 8
	G4-EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	AA2000 no cuenta con antecedentes de tomas de agua afectadas.		Principio 8
Biodiversidad	Enfoque de gestión	6, 12-13, 45-46, 48-49, 106-107, 118		
	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.	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.		Principio 8
	G4-EN14: Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	118 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.		Principio 8
Emisiones	Enfoque de gestión	6, 12-13, 45-46, 48-49, 106-107		
	G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero [Alcance 1]	114-115		Principio 7, 8
	G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía [Alcance 2]	114-115		Principio 7, 8
	G4-EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero [Alcance 3].	114-115		Principio 7, 8, 9
	G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	114-115		Principio 8, 9
Efluentes y residuos	Enfoque de gestión	6, 12-13, 45-46, 48-49, 106-107, 109, 112		
	G4-EN22: Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	112		Principio 8
	G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	109-111		Principio 8

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA Y/O RESPUESTA	OMISIONES	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
Efluentes y residuos (cont.)	<b>G4-EN24:</b> Número y volumen total de los derrames significativos.	112		
	<b>G4-EN25:</b> 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.	109-111 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.	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.	Principio 8
	<b>G4-EN26:</b> 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.	Los ambientes hídricos sobre los cuales AA2000 realiza vertido de efluentes no presentan signos de daño ambiental en el periodo de reporte.		Principio 8
	<b>G4-A06:</b> Fluido de deshielo y antihielo de aviones y el pavimento utilizado y tratado por m3 y/o en toneladas métricas.	118		
General	Enfoque de gestión	6, 12-13, 45-46, 48-49, 106-107		
	<b>G4-EN31:</b> Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	106		
Evaluación ambiental de los proveedores	Enfoque de gestión	6, 12-13, 45-46, 48-49, 98-99, 106-107		
	<b>G4-EN32:</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	99, 179	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.	Principio 8
Mecanismos de reclamación ambiental	Enfoque de gestión	6, 12-13, 45-46, 48-49, 106-107		
	<b>G4-EN34:</b> Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado, y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se registraron reclamaciones ambientales mediante mecanismos formales de reclamación.		Principio 8
Intermodalidad	Enfoque de gestión	6, 10-11, 18, 45-46, 48-49, 78-79		
Ruidos	Enfoque de gestión	6, 12-13, 45-46, 48-49		
	<b>G4-A07:</b> Número de las personas que residen en las zonas afectadas por el ruido.	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.		
<b>DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>				
Empleo	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 54, 64		
	<b>G4-LA2:</b> Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	64-65		



ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA Y/O RESPUESTA	OMISIONES	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
Empleo (cont.)	<b>G4-LA3:</b> Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Durante 2016 18 mujeres y 29 hombres tomaron sus licencias por maternidad o paternidad. El 100% se reincorporaron y 97% continuaron en sus puestos de trabajo pasados los doce meses, siendo que un hombre dejó su trabajo luego de ese período.		
Salud y Seguridad en el trabajo	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 68, 70-71		
	<b>G4-LA6:</b> Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	70 No hay antecedentes en 19 años en Aeropuertos de casos de accidentes seguidos de muerte.		
	<b>G4 – LA8:</b> Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	68		
Capacitación y educación	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 54, 56-59		
	<b>G4-LA9:</b> Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	58		Principio 6
	<b>G4-LA10:</b> 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.	56-57		
	<b>G4-LA11:</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	59		Principio 6
Diversidad e igualdad de oportunidades	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 54, 123-125		
	<b>G4-LA12:</b> 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.	32-33, 54-55		Principio 6
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 67		
	<b>G4-LA13:</b> Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	67 No hay diferencias en relación a la remuneración de hombres y mujeres a igualdad de condiciones laborales.		
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 98-99		
	<b>G4-LA14:</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	99, 179	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.	
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	Enfoque de gestión	6, 28, 38, 45-46, 48-49, 54		
	<b>G4-LA16:</b> Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se registraron reclamaciones sobre prácticas laborales mediante mecanismos formales de reclamación.		
<b>DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS</b>				
Inversión	Enfoque de gestión	6, 14-15, 45-46, 48-49		
	<b>G4-HR1:</b> Porcentaje y número total de acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyan cláusulas incorporando preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	134-135 La inversión social realizada por AA2000 tiene directa relación con los Derechos Humanos.		

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA Y/O RESPUESTA	OMISIONES	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
Inversión (cont.)	<b>G4-HR2:</b> 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.	57 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.		Principio 1
No discriminación	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 123, 124		
	<b>G4-HR3:</b> Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se registraron incidentes de discriminación durante el periodo abarcado por el presente Reporte.		Principio 6
Libertad de asociación y negociación colectiva	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 68, 123		
	<b>G4-HR4:</b> 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.	68 No se registraron violaciones al derecho de libertad de asociación dentro de la empresa y en la cadena de valor.		Principio 3
Trabajo infantil	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 123		
	<b>G4-HR5:</b> 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.	123 No se registraron incidentes de discriminación durante el periodo abarcado por el presente Reporte.		Principio 5
Trabajo forzoso	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 123, 126-127		
	<b>G4-HR6:</b> 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.	126-127 No se registraron incidentes relacionados con episodios de trabajo forzado o no consentido dentro de la empresa y en la cadena de valor.		Principio 4
Evaluación	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 123		
	<b>G4-HR9:</b> Número y porcentaje de centros que han sido objetos de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	123-129		Principio 1
Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 98-99, 123		
	<b>G4-HR10:</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	99, 179		Principio 2
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	Enfoque de gestión	6, 28, 38, 45-46, 48-49, 38, 123		
	<b>G4-HR12:</b> Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se registraron reclamaciones sobre derechos humanos mediante mecanismos formales de reclamación.		Principio 1
<b>DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD</b>				
Comunidades locales	Enfoque de gestión	6, 14-15, 45-46, 48-49, 132		

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA Y/O RESPUESTA	OMISIONES	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
Comunidades locales (cont.)	<b>G4-S01:</b> Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	132-151 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.		Principio 1
	<b>G4-S02:</b> Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	106-107 Realizamos monitoreos a nuestro personal sobre la exposición de ruido por medio de dosimetrías para la cual el mismo es evaluado de manera constante.		Principio 1
	<b>G4-A08:</b> 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.	No se han realizado desplazamientos de población.		
Lucha contra la corrupción	Enfoque de gestión	6, 38, 40, 45-46, 48-49		
	<b>G4-S03:</b> Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	38, 40		Principio 10
	<b>G4-S04:</b> Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	38, 40 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.		Principio 10
	<b>G4-S05:</b> Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No se registraron casos vinculados a hechos de corrupción en ninguna de las operaciones de AA2000.		
Política pública	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 155		
	<b>G4-S06:</b> Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	AA2000 no realizó Aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas en el periodo cubierto por el Reporte.		Principio 10
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 98-99, 132		
	<b>G4-S09:</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	99, 179	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.	
Mecanismos de reclamación por impacto social	Enfoque de gestión	6, 14-15, 28, 38, 45-46, 48-49, 132		
	<b>G4-S011:</b> Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se registraron reclamaciones sobre impactos sociales a través de mecanismos formales de reclamación.		



ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA Y/O RESPUESTA	OMISIONES	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
<b>DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>				
Salud y Seguridad de los clientes	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 82-87		
	G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	82-89		
	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.	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.		
Etiquetado de los productos y servicios	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 92		
	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.	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.		
	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.	Durante el periodo cubierto por el Reporte no se registraron incidentes ni acciones legales por violaciones de leyes, regulaciones y códigos voluntarios.		
Cumplimiento regulatorio	Enfoque de gestión	6, 38, 40, 45-46, 48-49		
	G4-PR9: Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	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.		
Continuación de negocios y preparación para emergencias	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 82-89		
Calidad del servicio	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 88-89, 95		
Prestación de servicios o instalaciones para personas con necesidades especiales	Enfoque de gestión	6, 45-46, 48-49, 157		

# DESTACADOS Y DESAFÍOS

## OBJETIVOS 2016

## AVANCES REALIZADOS

### PÚBLICO INTERNO

Continuar con la actualización de los organigramas, descripción de puestos y asignación de categorías genéricas.	Mantuvimos actualizados los organigramas, y realizamos las descripciones de puestos de las áreas de sistemas, Salas Vip, Seguridad Corporativa; diseñando los conceptos de las categorías genéricas.
Continuar con el diseño de 3 ejemplares de la Revista Conexiones y ampliar la participación del personal. Se realizará un relevamiento de las computadoras instaladas, para incentivar su mayor utilización como herramienta de comunicación.	Lanzamos tres ediciones de la Revista. Las editoriales fueron escritas por el CEO y el Director de RRHH.
Continuar con los programas de formación en gestión de habilidades gerenciales, tanto para supervisores, jefes y gerentes. Adicionalmente se ofrecerá formación en Liderazgo para equipos sindicalizados.	Continuamos desarrollando el programa con una participación de 68 colaboradores y un total de 1.644 horas de capacitación. Participaron en su mayoría jefes, supervisores y responsables.
Continuar con la búsqueda de consensos para definir incumbencias, premio eficiencia, diagramas horarios de Ezeiza y Aeroparque.	Los consensos serán acordados en 2017.
Implementar el proceso de trabajo de notificación de las licencias anuales y demás licencias.	Quedó definida para 2017 la compra de un sistema de liquidación de haberes y bases de datos que nos permitirá avanzar en procesos.

### AMBIENTE

Implementar prácticas de reciclaje de residuos sólidos urbanos generados en aeropuertos.	Realizamos acciones de reciclaje en alianza con organismos de control, proveedores y organizaciones sociales.
Realizar campañas de concientización ambiental.	Organizamos acciones de capacitación, campañas de concientización en aeropuertos y en espacios público-privados, para públicos internos y externos.

## OBJETIVOS 2016

## AVANCES REALIZADOS

### COMUNIDAD

Iniciar el desarrollo e implementación del Taller para capacitación en oficios y generación de empleo dentro del proyecto Otra Historia de Amaltea.	Comenzaron a funcionar los talleres de oficios en el galpón. Entre ellos para armado de muebles de madera, carpintería, muebles con pallets donados por TCA, entre otras actividades de generación de empleo genuino.
Lanzar el Programa de Orquestas juveniles de Aeropuertos.	Lanzamos "Orquestas Aeroportuarias", un programa de becas orientado a motivar el desarrollo intelectual y artístico de jóvenes que ya participan en el Programa de Orquestas infantiles y juveniles.
Lanzar el Programa de BASURA CERO en el Aeroparque Jorge Newbery, Ezeiza y San Fernando.	Realizamos en Ezeiza y Aeroparque una campaña de concientización sobre la recolección y reciclado de la basura.

### CADENA DE VALOR

Implementar indicadores de gestión respecto del comportamiento de los principales proveedores con relación al compromiso y cumplimiento en los aspectos de responsabilidad social y sustentabilidad ambiental.	Utilizamos el Sistema Integral para Control de Proveedores y Contratistas desde el cual hacemos seguimiento estricto y sistematizado sobre cumplimiento legal y la obligatoriedad de presentar toda la documentación relevante relacionada a su negocio.
Realizar un programa sistémico de auditorías e inspecciones para verificar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta y los compromisos con la sustentabilidad.	Nos aseguramos que todos los proveedores habilitados deben conocer y aceptar el Código de Ética y Conducta para Proveedores. Hasta el momento no hemos sistematizado la verificación de su cumplimiento.
Fomentar la participación de proveedores de todas las regiones del país, en los contratos de obras, servicios y materiales, con el objeto de mejorar las economías regionales.	Mejoramos el sistema de incorporación de nuevos proveedores de todo el país, a partir del desarrollo del nuevo Portal de Proveedores que comenzará a funcionar en 2017.

# LA MIRADA PUESTA EN EL FUTURO: DESAFÍOS 2017

## PÚBLICO INTERNO

- Diseñar y ejecutar planes de capacitación por unidad de negocio.
- Diseñar y ejecutar un Plan de Desarrollo de altos potenciales y Plan de Carrera.
- Implementar un nuevo software para mejorar la gestión de RRHH.

## AMBIENTE

- Continuar colaborando en el Plan de Acción de la República Argentina para la reducción de emisiones de CO2 en las actividades de la aviación civil.
- Realizar jornadas ambientales con prestadores, permisionarios y Autoridades de Aplicación.
- Desarrollar aspectos técnicos y operativos de proceso de reciclaje en distintos aeropuertos del país.
- Realizar saneamientos en sitios en los cuales se detecte contaminación.

## COMUNIDAD

- Desarrollar un proyecto, junto a empresas aliadas, al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y al Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Buenos Aires, para lograr la eliminación de arsénico a 100 pozos de agua en la provincia de Buenos Aires.
- Comenzar con el desarrollo del Plan de Accesibilidad para todos nuestros aeropuertos.

## PROVEEDORES

- Incorporar indicadores de gestión sobre posibles impactos negativos en la cadena de valor sobre: prácticas laborales, impactos ambientales y en la sociedad.
- Desarrollar alianzas con empresas, organizaciones y sector público para trabajar buenas prácticas en la cadena de valor.
- Lanzar el nuevo sistema de proveedores online para todo el país.

## PASAJEROS Y CLIENTES

- Implementar el Proyecto Experiencia al Pasajero.
- Lanzar la nueva página web corporativa de AA2000.
- Comenzar a implementar la nueva herramienta de medición de la calidad de servicio.

## SEGURIDAD

- Desarrollar una aplicación que permita medir los indicadores de gestión de todas las especialidades en materia de seguridad.
- Incrementar las capacitaciones destinadas a la formación de brigadas de incendio compuestas por nuestros colaboradores en los distintos aeropuertos.





INTRODUCCIÓN A LA EMPRESA	6
ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD	42
DESARROLLO DEL PÚBLICO INTERNO	52
GESTIÓN DE CADENA DE VALOR	74
CUIDADO DEL AMBIENTE	102
COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS	120
ACCIONES CON IMPACTO SOCIAL	130
RELACIONES CON GOBIERNO	152
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	158
DESTACADOS Y DESAFÍOS	176





Buen viaje  
Have a nice trip  
Boa viagem  
Gute fahrt  
Bon voyage  
Buon viaggio  
一路順風



Agradecemos especialmente  
a nuestro grupo operativo:

**Dirección de Recursos Humanos:**

Marina Sommer

Miguel Kozono

**Dirección de Comercial:**

Matías Souza

**Dirección de Infraestructura:**

María Julia Poratelli

**Dirección de Sistemas:**

Federico Buzzoni

**Dirección de Atención al Cliente:**

Verónica Terzi

Adriana Andreu

**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

Martín Guadix

**Dirección de Asuntos Jurídicos:**

Diego González

**Terminal de Carga:**

Laura Crespo

**Dirección de Seguridad:**

Néstor Pettinati

**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](http://www.reportesocial.com)

ZkySky

[www.zkysky.com.ar](http://www.zkysky.com.ar)

AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

HONDURAS 5663 (C1414BNE), CABA, ARGENTINA

+54 11 4852 6900 [www.aa2000.com.ar](http://www.aa2000.com.ar)

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



[www.aa2000.com.ar/sustentabilidad](http://www.aa2000.com.ar/sustentabilidad)



