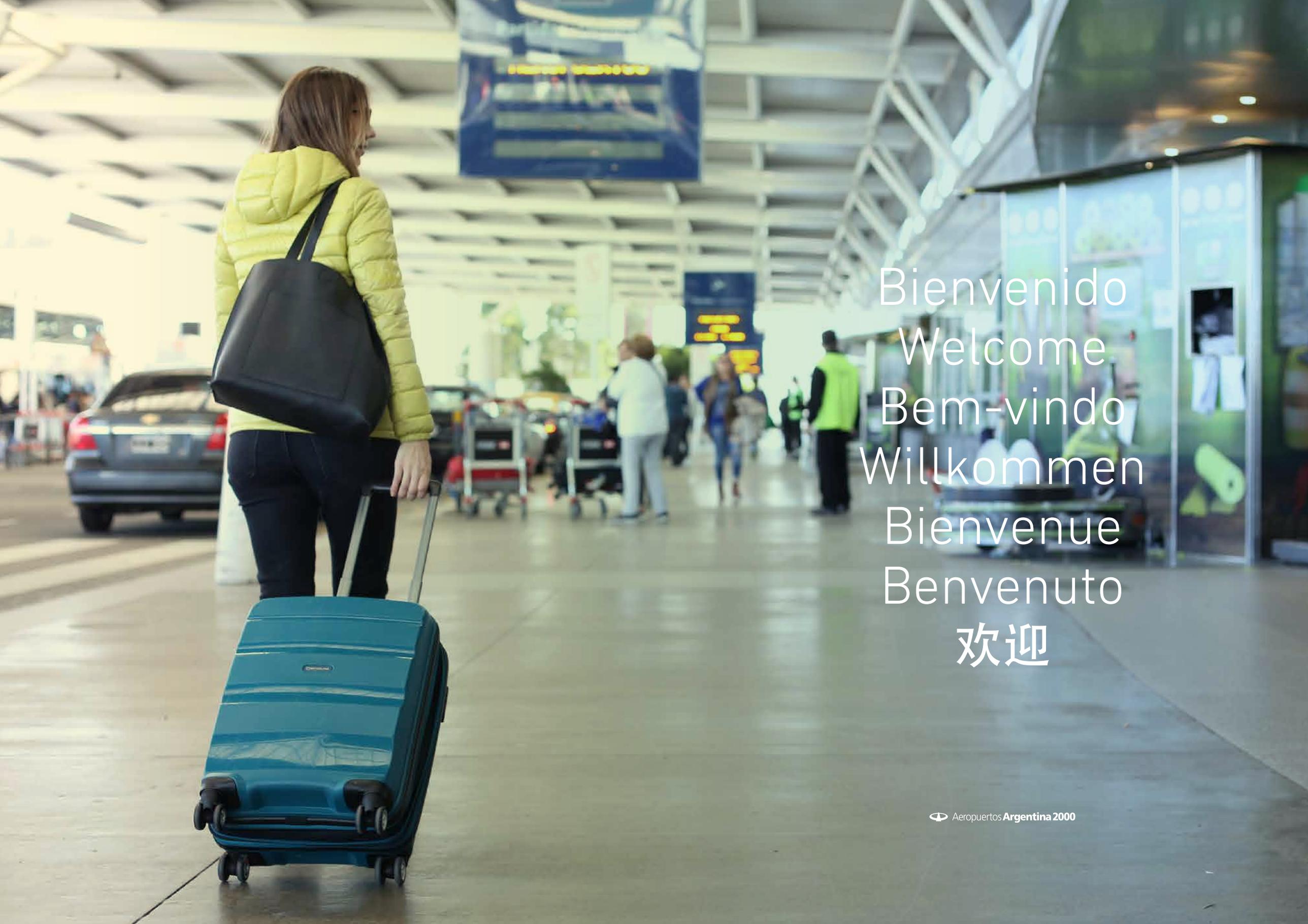




Aeropuertos **Argentina 2000**

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD **2017**

A woman with long brown hair, wearing a bright yellow puffer jacket and black pants, is walking away from the camera through an airport terminal. She is pulling a blue rolling suitcase and carrying a black shoulder bag. The terminal is brightly lit with a high ceiling and various signs. Other people and luggage carts are visible in the background.

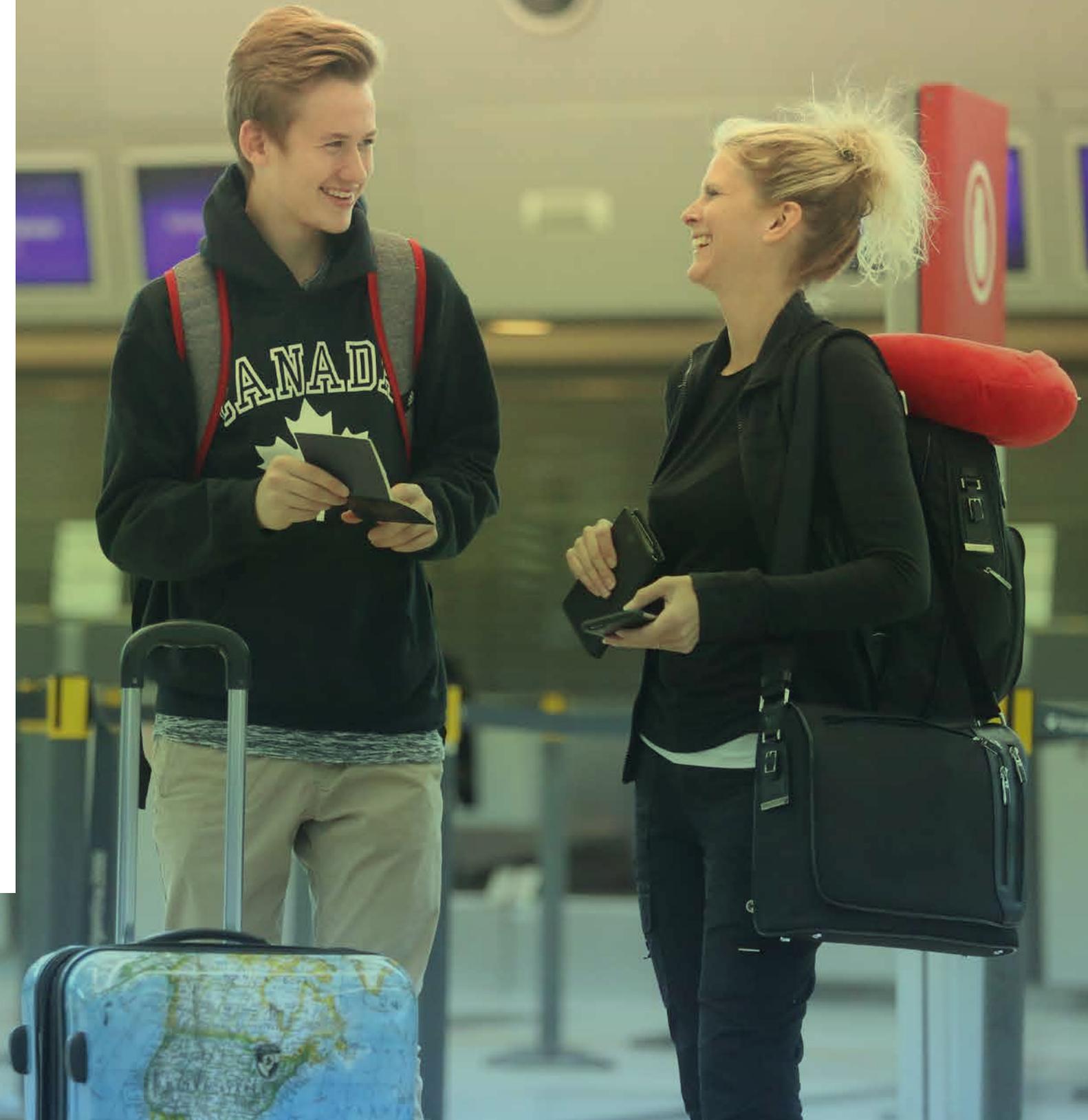
Bienvenido
Welcome
Bem-vindo
Willkommen
Bienvenue
Benvenuto
欢迎

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 reducción de la huella de carbono y la gestión responsable de recursos naturales.

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



INDICADORES DE IMPACTO

	2016	2017
CAPITAL FINANCIERO		
INVERSIÓN	\$2.275.414.384	\$3.845.217.553 ↑
EBITDA	\$4.322.875.429	\$5.199.792.720 ↑
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$2.009.091.581	\$2.684.484.995 ↑
CAPITAL INDUSTRIAL		
CANTIDAD DE PASAJEROS	31.466.929	35.935.768 ↑
MOVIMIENTO DE CARGA (TN)	209.195	230.276 ↑
MOVIMIENTO DE AERONAVES	374.978	404.181 ↑
LÍNEAS AÉREAS ACTIVAS	57	61 ↑
AEROPUERTOS	33	33
CAPITAL INTELECTUAL		
AEROPUERTOS AUDITADOS POR EL ORSNA EN EL PROCESO DE SIMULACROS DE EVACUACIÓN	18	16 ↓
PAGO EN SUELDOS Y CARGAS SOCIALES	\$1.526.199.981	\$2.023.869.059 ↑
HORAS DE CAPACITACIÓN	29.291	41.528 ↑
PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO	13,22	18,22 ↑
RECLAMOS RECIBIDOS	726	610 ↓

INDICADORES DE IMPACTO

CAPITAL HUMANO

	2016	2017
CANTIDAD DE EMPLEADOS	2.267	2.279 ↑
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES	3.532	3.322 ↓
DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD	18.048	17.052 ↓
PERSONAS DE GRUPOS VULNERABLES INCLUIDAS	2	6 ↑
PORCENTAJE DE PUESTOS CUBIERTOS POR EMPLEADOS	68%	68%
PROVEEDORES LOCALES	98,9%	92,7% ↓

CAPITAL SOCIAL Y REPUTACIONAL

INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	\$17.610.075	\$15.615.650 ↓
BENEFICIARIOS DEL CENTRO PESCAR-AA2000	23	24 ↑
CANTIDAD DE ESTUDIANTES BENEFICIADOS CON BECAS	25	186 ↑
FAMILIAS CON ACCESO AL AGUA	32	28 ↓
PRESENTACIONES DE LAS ORQUESTAS AEROPORTUARIAS	2	23 ↑

CAPITAL NATURAL

INVERSIONES Y OTROS GASTOS AMBIENTALES EN PESOS	\$40.998.474	\$56.498.324 ↑
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN MWH	121.909	122.700 ↑
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA EN GJ	438,8	440,20 ↑
CONSUMO DE AGUA EN METROS CÚBICOS	828.102	832.055 ↓
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU) EN KG	5.538.502	5.220.301 ↓
PAPEL, PLÁSTICO Y VIDRIO RECICLADOS O VALORIZADOS EN KG	23.217	16.094 ↓
EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO EN TCO2E	374.276	371.606 ↓



MARTÍN EURNEKIAN

Presidente de Aeropuertos Argentina 2000

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. 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.

Este año cerramos un nuevo ejercicio de crecimiento y avances en nuestra gestión, poniendo nuestro foco en el desarrollo de infraestructura aeroportuaria y en la experiencia del pasajero.

En 2017 registramos cifras récord de ingresos, alcanzando los \$12.652.219.252 que implicaron un incremento del 25,5% interanual; de inversiones por \$ 3.845.217.553, un 69% más que en 2016; y de pasajeros que transitaron por nuestras terminales que aumentaron un 14,2% respecto del año pasado, totalizando las 35.935.768 personas.

Acompañamos y fomentamos este crecimiento con la inauguración, construcción, ampliación y renovación de edificios, pistas, rodajes, estacionamientos y plataformas para mejorar nuestras operaciones y servicios. Destacamos la incorporación de criterios de sustentabilidad en la arquitectura, teniendo en cuenta impactos ambientales; particularmente la gestión de los residuos, la medición de la huella de carbono y la promoción de la calificación LEED en las terminales (sistema de certificación de edificios sostenibles); y el diálogo con las comunidades locales y actores clave para nuestro negocio.

Con relación a este último punto, apalancados en la innovación digital y el uso de nuevas tecnologías, este año lanzamos nuevos canales de comunicación y seguimos mejorando los existentes para lograr relaciones más cercanas y transparentes con pasajeros, acompañantes y la sociedad en general. Actualizamos la web corporativa, agregamos funcionalidades a la App Mobile que ya cuenta con más de 90 mil sesiones mensuales, pusimos a disposición de los pasajeros una de las redes de WiFi más grandes del mundo que brinda internet gratuito en todos los aeropuertos y llegamos a las 1.200 pantallas interconectadas, conformando la infraestructura de cartelera digital más grande de Latinoamérica.

A partir de estas acciones y otras que informamos en este Reporte de Sustentabilidad, trabajamos para brindar a los pasajeros servicios de calidad mundial, con los más altos estándares de seguridad; buscando que cada acción sea ejecutada de forma ética y respetando a las personas y el ambiente, con el objetivo de contribuir de forma responsable con el desarrollo sostenible.



MATÍAS PATANIAN

CEO de Aeropuertos Argentina 2000

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 (2013-2017).

Con orgullo presento nuestro sexto Reporte de Sustentabilidad 2017 a partir del cual informamos a nuestros grupos de interés sobre las acciones con valor económico, social y ambiental; nuestros resultados, logros y desafíos. Este documento fue realizado siguiendo los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative - GRI) cumpliendo con el criterio de conformidad opción "Esencial", los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.

Este año, por primera vez publicamos la Memoria de Aeropuertos Argentina 2000 bajo el Marco elaborado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC), incorporando a la información económica y financiera nuestro desempeño en materia de sustentabilidad. Así, este Reporte complementa dicha publicación, destacando los principales programas e iniciativas realizadas junto a cada grupo de interés con el foco puesto en el valor social y ambiental que genera cada uno de ellos.

Entre las acciones que publicamos, destacamos los programas de impacto social basados en la inclusión laboral, como es el centro Pescar para estudiantes de bajos recursos del último año de escuelas del partido de Ezeiza; el Programa Empleo con Apoyo (EcA) con Fundación DISCAR para personas con discapacidad; el proyecto "Otra Historia" de la Asociación Civil Amaltea, 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; y las Orquestas Aeroportuarias, un proyecto propio donde los jóvenes acceden a través de la música a experiencias profesionales y de formación de alta calidad, con posibilidades laborales.

Por otra parte, trabajamos en temas de derechos humanos donde generamos alto impacto. En alianza público-privada realizamos campañas para la lucha contra la explotación sexual infantil, y para visibilizar las características propias de la trata de personas y ayudar a identificar los principales indicadores para la detección temprana del delito. Además, acompañamos iniciativas de acceso al agua potable en todo el país, con más de 2.100 personas beneficiadas desde 2014.

Estas acciones y otras que publicamos en este Reporte dan cuenta de la importancia que tiene el desarrollo sostenible dentro de la gestión de nuestro negocio, y el rol que cumple actualmente el sector privado como protagonista del cambio para el crecimiento de nuestro país y la mejora del bienestar de los argentinos.

INTRO

CAPÍTULO 1



NUESTRA EMPRESA

Los aeropuertos conectan a las personas con las principales ciudades de nuestro país y el mundo, donde el flujo de pasajeros aumenta año a año. En 2017 se registró un total de 35,9 millones de pasajeros, y a este número se suman los acompañantes y personas que trabajan en cada aeropuerto, lo que da evidencia del impacto de nuestro negocio en la sociedad.

Es por eso que, desde Aeropuertos Argentina 2000, desarrollamos nuestras acciones con una mirada en la responsabilidad y sustentabilidad, buscando que nuestras operaciones sean seguras, robustas, transparentes, y que respeten a las personas y el ambiente.

Esta gestión se logra en alianza con organismos regulatorios y estatales, clientes y permisionarios, proveedores y la sociedad en su conjunto; colaborando entre todos para lograr una experiencia del cliente diferenciadora y 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.



PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICO FINANCIEROS

	2016	2017
VENTAS	\$10.079.429.928 ⁽¹⁾	\$12.652.219.252 ↑
EBITDA	\$ 4.322.875.429	\$ 5.199.792.720 ↑
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 2.009.091.581	\$ 2.684.484.995 ↑
GANANCIA OPERATIVA DEL EJERCICIO	\$ 3.982.241.530	\$ 4.663.931.215 ↑
CAPITALIZACIÓN TOTAL		
PATRIMONIO NETO	\$ 4.925.482.211	\$ 6.429.967.206 ↑
PRÉSTAMOS NO CORRIENTES	\$ 2.270.971.327	\$ 7.401.161.525 ↑
PRÉSTAMOS CORRIENTES	\$ 844.283.144	\$ 149.976.119 ↑
GANANCIAS POR ACCIÓN BÁSICAS ATRIBUIBLES A ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA (\$ POR ACCIÓN)	\$ 7,7248	\$10,3364 ↑

(1). Se reclasificaron ciertas cifras de los estados financieros correspondientes al ejercicio finalizado el 21/12/16 a los efectos de su presentación comparativa.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

	2016	2017
ACCIONISTAS. PAGO DE DIVIDENDOS ⁽¹⁾	\$ 12.096.359	\$12.338.288 ↑
COSTOS FINANCIEROS	\$ 1.077.224.982	\$ 1.747.210.384 ↑
PAGO A PROVEEDORES	\$ 4.150.704.044	\$ 7.835.882.660,20
EMPLEADOS. SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES	\$ 1.526.199.981	\$ 2.023.869.059 ↑
CLIENTES. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	\$ 10.079.429.928 ⁽²⁾	\$ 12.652.219.252 ↑
COMUNIDAD. INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	\$17.610.075	\$ 15.615.650
COMUNIDAD. INVERSIÓN	\$ 2.275.414.384	\$ 3.845.217.553 ↑
MEDIO AMBIENTE. GASTOS TOTALES	\$ 40.998.474	\$ 56.498.324 ↑
GOBIERNO. TASAS E IMPUESTOS	\$ 1.899.566.491	\$ 1.978.757.131 ↑

(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.

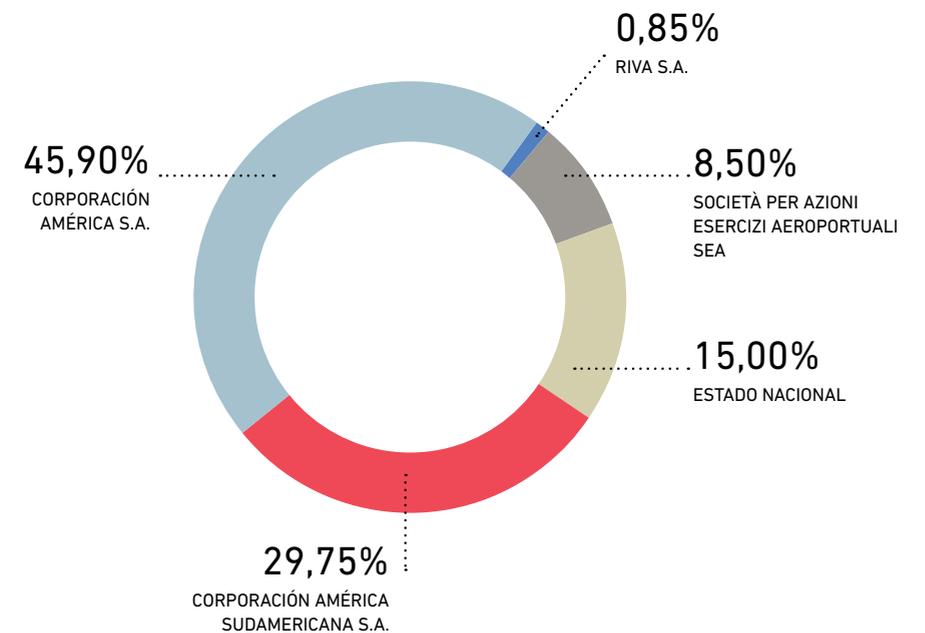
(2). Se reclasificaron ciertas cifras de los estados financieros correspondientes al ejercicio finalizado el 21/12/16 a los efectos de su presentación comparativa.

ESTRUCTURA ACCIONARIA Y SOCIEDADES CONTROLADAS

El 91,5% del capital de la sociedad es de origen nacional. El grupo Corporación es titular del 85% del capital ordinario y votos de la sociedad, mientras que 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. A diciembre de 2017, la compañía no había ingresado aún al régimen de oferta pública de acciones.*

ESTRUCTURA ACCIONARIA



* Al momento de la publicación de este Reporte, AA200 se encuentra operando en la Bolsa de Nueva York como Corporación América Airports, holding que agrupa a los 52 aeropuertos del Grupo.

TERMINAL DE CARGAS ARGENTINA (TCA)

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

Además, dentro de esta empresa de AA2000, brindamos a los 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.

Durante 2017 la Terminal de Cargas tuvo un movimiento de carga (importación y exportación) de 225.936 toneladas, representando esta cifra un incremento con respecto al año anterior del 13,50% sobre las importaciones y del 5,20% sobre las exportaciones. La estadía anual promedio de la carga disminuyó un 19,88% en relación con el año anterior.

Asimismo, llevamos a cabo obras en Tucumán que permitieron una importante mejora en la operación de exportación de arándanos, acelerando los procesos y disminuyendo los costos logísticos. Siguiendo con la premisa de mejorar los estándares de operatividad y seguridad de nuestros depósitos, se efectuó una importante renovación de equipos propios y de terceros, destacándose la renovación del 30% de la flota de autoelevadores, el nuevo sistema de CCTV con cámaras IP 360° analíticas con calidad HD y el sistema de monitoreo de temperatura de cámaras frigoríficas.

18.641

CLIENTES

225.936 TN

DE MOVIMIENTO DE CARGA ANUAL

24 HORAS

DE OPERACIONES X 365 DÍAS

538

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 ⁽¹⁾ y firma del Código de Ética.
PASAJEROS	Comunicación a través de la web corporativa, App Mobile, redes sociales, Centros de Atención, teléfono, Libro de "Reclamos y Sugerencias", Encuestas de Satisfacción; información en los aeropuertos y campañas de concientización.
CLIENTES	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, cartas reversales *, 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 ⁽²⁾	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, capacitaciones, encuentros presenciales y elaboración de informes sobre las actividades y resultados de la compañía.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS NACIONALES⁽³⁾



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

(3). Para conocer las fundaciones, asociaciones y organismos públicos con las cuales nos relacionamos, ver capítulo de "Sociedad" y "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

Organizamos y participamos activamente en encuentros nacionales e internacionales con actores de la industria aeroportuaria, aeronáutica y el sector empresarial. Así, compartimos experiencias, concientizamos sobre temas de gestión sustentable y nos informamos sobre las últimas tendencias de nuestra industria. Entre ellos:

- > Organización de la Reunión del Consejo Regional de ACI-LAC.
- > Organización de la Asamblea General de ACI-LAC.
- > Participación en los eventos del AS-COA (Estados Unidos y Latinoamérica).
- > Participación en la Semana de las Américas (Nueva York, Estados Unidos).
- > Participación de la Reunión del Clinton Global Initiative (Nueva York, Estados Unidos).
- > Charlas y seminarios en Universidades.

En alianza con la Unidad Técnica G-20 de la Secretaría General de Presidencia de la Nación Argentina, durante 2017 brindamos colaboración en la organización de las recepciones y partidas para todas las personas que viajaron para participar en las reuniones desarrolladas en el marco del G20. Además, ofrecimos asistencia en cartelería, facilitación en las actividades organizativas, articulación con otros organismos dentro de los aeropuertos –Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA), Dirección Nacional de Migraciones (DNM), Dirección General de Aduanas (DGA)–, entre otros servicios que pusimos a disposición de la Unidad Técnica G-20.

EQUIPO DE DIRECCIÓN

La Asamblea de Accionistas representa el máximo órgano de gobierno de AA2000, y es la que designa a los miembros del Directorio. Este se conforma de ocho directores, de los cuales cuatro revisten el carácter de “independientes” en los términos de las normas de la Comisión Nacional de Valores.

Además, AA2000 cuenta con un Comité de Dirección integrado por Directores de Área, quienes 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	MARTÍN FRANCISCO ANTRANIK EURNEKIAN	30-50	EJECUTIVO	26/04/2017
VICEPRESIDENTE	ANTONIO MATÍAS PATANIAN	30-50	EJECUTIVO	21/04/2014
DIRECTOR TITULAR	MÁXIMO LUIS BOMCHIL	+50	NO INDEPENDIENTE ⁽⁵⁾	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	+50	EJECUTIVO	29/05/2008

Todos los miembros del Directorio son argentinos.

La Comisión fiscalizadora está conformada por Síndicos titulares: Patricio Alberto Martín, Tomás Miguel Araya y Orlando Francisco Pelaya. Síndicos suplentes: Francisco Martín Gutiérrez, Alejandro Esteban Messineo y María Rosa Eckard.

COMITÉ DE DIRECCIÓN⁽¹⁾

DIRECCIÓN	NOMBRE Y APELLIDO	GRUPO ETARIO	ANTI-GÜEDAD
PRESIDENTE	MARTÍN FRANCISCO ANTRANIK EURNEKIAN	30-50	1
CEO	ANTONIO MATÍAS PATANIAN	30-50	9
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	RAÚL GUILLERMO FRANCOS	> 50	15
ASUNTOS JURÍDICOS	GUSTAVO PABLO LUPETTI	> 50	20
UNIDAD DE NEGOCIOS EZEIZA Y TCA	DANIEL MARCOS KETCHIBACHIAN	30-50	1
OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	MARIANO ANDRÉS MOBILIA	30-50	2
EXPERIENCIA DEL CLIENTE	MANUEL JOSÉ AUBONE	30-50	1
INFRAESTRUCTURA	MARCELO JORGE MINOLITI	> 50	19
RECURSOS HUMANOS	VERÓNICA RODRÍGUEZ BARGIELA	30-50	1
SISTEMAS	JAVIER ESTANISLAO ALEMAN	> 50	5
ESTRATEGIA Y CALIDAD	ALEXANDER NICOLÁS BOOT	30-50	1
COMPLIANCE OFFICER	GUSTAVO NIGOHOSIAN	30-50	1

(1). Todos los miembros del Comité de Dirección son argentinos. Los datos son al 31 de diciembre de 2017.



REUNIONES

El Directorio se reúne mensualmente a fin de realizar el control presupuestario y recibir los informes sobre los avances de la gestión del negocio por parte de cada una de las Direcciones de área, incluyendo el análisis de la gestión de sustentabilidad. En estas reuniones participan el Gerente General y el Gerente de Administración y Finanzas de AA2000, quienes informan al Directorio sobre el cumplimiento de los objetivos fijados y las cuestiones relevantes que hacen a las operaciones diarias y a los objetivos estratégicos generales. De forma trimestral, el Directorio analiza y aprueba los estados contables de la sociedad, los que son presentados ante los organismos de contralor (ORSNA, Comisión Nacional de Valores, Bolsa de Comercio de Buenos Aires y Mercado Abierto Electrónico) y ante la Bolsa de Comercio de Luxemburgo.

EVALUACIÓN DEL DIRECTORIO

Con periodicidad anual el órgano de administración elabora su memoria, la cual forma parte de los estados contables que son sometidos a consideración de los señores accionistas. En dicha memoria, el Directorio realiza una exposición sobre el contexto general, el resultado financiero, la gestión de la sociedad, la ejecución del plan anual de obras, el cumplimiento de sus obligaciones y las perspectivas para los próximos ejercicios. Mediante este documento, los accionistas pueden evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por el órgano de administración.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

El desempeño de la compañía en materia económica, social y ambiental es evaluado por el Comité de Dirección 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 Asamblea de Accionistas de la empresa designa al CEO, y también

participa del nombramiento de los integrantes del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora. A su vez, la Gerencia General de la sociedad es la responsable de aprobar la política de selección y remuneración de los Directores de Área, y la política de asignación de responsabilidades de los mismos.

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. Algunos de ellos 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. Durante 2017, se llevó a cabo el “Programa de Desarrollo para Altos Potenciales y Personal Clave” realizado en la Universidad Torcuato Di Tella con el objetivo de formar talentos que el día de mañana puedan ocupar posiciones de mayor responsabilidad y hacer frente al nuevo contexto dinámico del negocio. Los temas abarcaron: Gestión del Cambio, Project Management, Liderazgo y Toma de decisiones, Negociación y resolución de conflictos, Construcción de Equipos de alto rendimiento, Innovación y Creatividad, Presentaciones Orales, Finanzas Corporativas y Marketing y Comunicación, entre otros. Además, los mandos gerenciales y directivos asistieron a diversos seminarios Internacionales como ser Airport Carbon Accreditation (ACI-LAC), Maximizing Airport Revenues 2017. 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 gerencias de primera línea.

COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

AA2000 tiene distintos canales de comunicación y herramientas para que los Directores de Área mantengan un contacto directo con los diferentes grupos de interés clave de la compañía. Estos elaboran reportes que se presentan al Directorio sobre los impactos generados, y expectativas y alcance que tienen las acciones de los grupos de interés dentro de la gestión.

TRANSPARENCIA EN NUESTRA GESTIÓN

A través de distintas herramientas y canales de diálogo, garantizamos la transparencia y la claridad en nuestros procesos y acciones.

Código de Ética: en 2017 actualizamos este Código que tiene como finalidad establecer las pautas que rigen el comportamiento ético de administradores, directivos y todo el personal de AA2000 en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantienen con todos sus grupos de interés: empleados, clientes, proveedores y colaboradores externos, accionistas, instituciones públicas y privadas y la sociedad en general. Incluye temas sobre relaciones laborales; derechos humanos; tratamiento profesional, honesto y equitativo; conflicto de intereses; excelencia en el servicio; desarrollo e igualdad de oportunidades; cuidado del ambiente; respeto a la comunidad, entre otros.

Proceso de denuncias: contamos con un espacio en la página web corporativa (www.aa2000.com.ar) y una dirección de correo electrónico (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. Además, estamos trabajando en el desarrollo de un nuevo canal de denuncias con un tercero independiente.

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.

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



Dsde 2005 estamos adheridos 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 diversa índole, y entre ellos se destacan los de carácter comercial, laboral y operativo. Por recomendación del Comité de Auditoría, en 2017 se designó un gerente de control de riesgos corporativos, quien actualmente está desarrollando el nuevo marco para la gestión integral de todos estos riesgos. Entre otras acciones ya cubiertas, se relevaron todas las tareas que ejecutan las distintas áreas de la empresa y se confeccionó un mapa de riesgos asociados a nuestra actividad.

En el contexto operativo, la Gerencia de Seguridad Operacional –que cuenta con un equipo técnico dedicado exclusivamente a mantener controlada esta problemática, sobre cada uno de nuestros aeropuertos concesionados– continúa aplicando todas las medidas de seguridad y procedimientos contemplados en los manuales de Seguridad Operacional, los que cumplen a cabalidad con la normativa de la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) y las recomendaciones de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en la materia.

Por su parte, la Gerencia de Seguridad Corporativa permanece realizando todos los esfuerzos necesarios para afrontar las nuevas amenazas que presenta la industria aérea en materia de seguridad y actos de interferencia ilícita, también atendiendo a todas las reglamentaciones aplicables. Juntamente con la Policía de Seguridad Aeroportuaria, encargada de velar por la seguridad pública en las jurisdicciones aeroportuarias, instrumentamos acciones para contribuir con las autoridades competentes en la minimización de estos riesgos, la optimización de recursos, la capacitación de los actores claves, la corrección temprana de aquellas debilidades que pueden presentarse y el afianzamiento de los niveles de seguridad que, bajo una gestión ajustada además a estándares de calidad de primer nivel, se constituye en un valor agregado fundamental por excelencia. Asimismo, realizamos un seguimiento constante sobre la eficiencia de los servicios aeroportuarios, estando en permanente contacto con todos los actores involucrados en este ámbito.



Los riesgos comerciales y laborales están cubiertos por distintas medidas para mantenerlos controlados, entre ellos las garantías y las coberturas de seguros aportadas por los permisionarios y contratistas. Existen además procedimientos vigentes establecidos dentro del contexto de las normas ISO 9001 para controlar el cumplimiento por parte de los contratistas de las obligaciones laborales y previsionales. También, el ORSNA revisa anualmente las proyecciones financieras con relación a –entre otros ítems– los ingresos aeronáuticos y comerciales, los costos de operación y las obligaciones de inversión.

En cuanto a los riesgos ambientales y sociales, monitoreamos indicadores claves de desempeño que nos posibilitan medir el impacto de nuestra gestión en el ambiente y la sociedad. Estos resultados son presentados al Directorio a través de informes que permiten evaluar las oportunidades y riesgos del negocio desde la perspectiva de la sustentabilidad.

SUS TEN TA BLE

CAPÍTULO 2



HITOS DE NUESTRA GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

2005	2011	2013	2014	2016	2017
Adhesión a la Red local del Pacto Mundial 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 (ODS)	Presentación de cuatro casos en la plataforma ODS-CEADS con acciones de AA2000 para cumplimiento de los ODS

PROGRAMA DE AEROPUERTOS SUSTENTABLES



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 el desarrollo sostenible, 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.

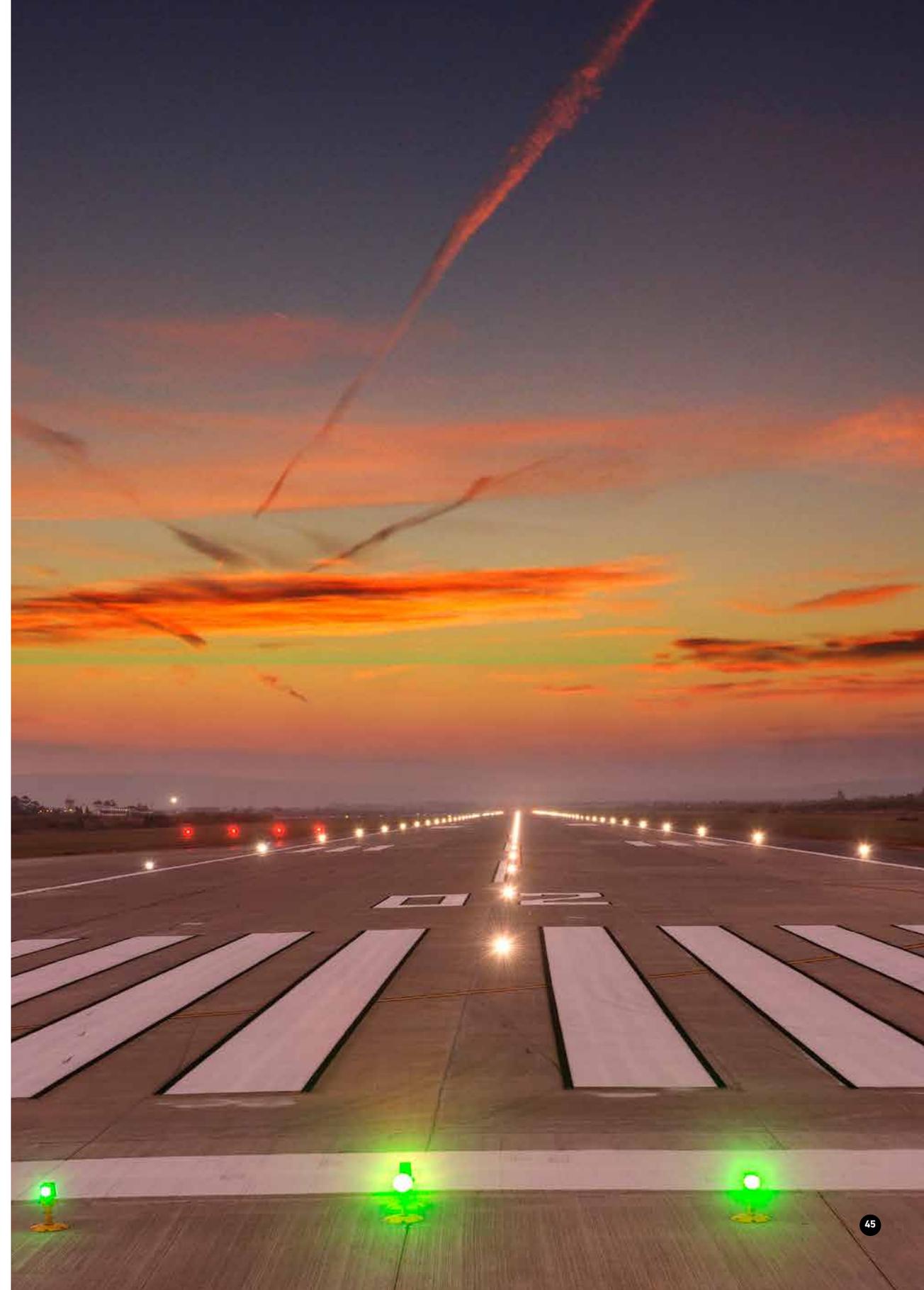
En este marco, contamos con un Programa integral de sustentabilidad que tiene como objetivo que cada aeropuerto participe, apoye y fomente acciones de valor social y ambiental, en alianza con organizaciones locales, organismos públicos y grupos de interés, con la mirada puesta en las características 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.

NUESTRO APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Desde la firma de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas en septiembre de 2015, en AA2000 nos propusimos analizar la Agenda 2030 y sus metas para evaluar el impacto de nuestro negocio en estos grandes desafíos que la Argentina y 193 países del mundo adhirieron a cumplir.

De esta forma, realizamos un ejercicio de identificación de los ODS materiales a nuestra compañía con relación a las acciones presentes y futuras con las cuales generamos un mayor impacto en el desarrollo sostenible. Además, elaboramos un permanente diagnóstico de la situación y trabajamos en indicadores de desempeño para medir nuestros avances.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE SIGNIFICATIVOS PARA AA2000

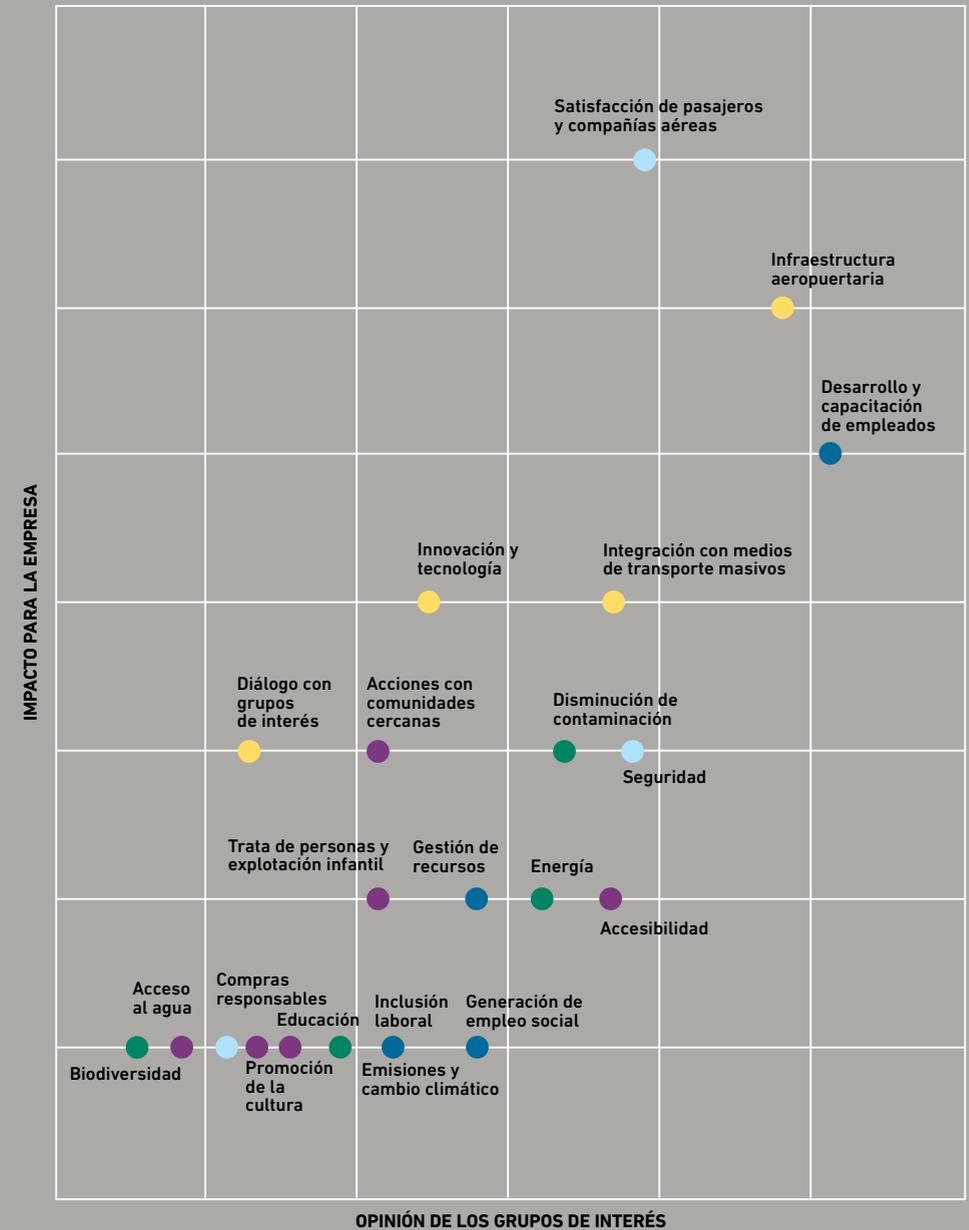


DEFINICIÓN DE TEMAS CLAVE PARA NUESTRA GESTIÓN SUSTENTABLE

Para el proceso de elaboración del Reporte 2017 tomamos el ejercicio de materialidad realizado el año anterior, el cual tuvo una consulta externa de gran alcance. Una vez identificados los 22 temas materiales, consultamos a nuestro Comité de Dirección, y a 197 grupos de interés externos (68 empleados, 13 administradores, 1 competencia, 19 organizaciones e instituciones sociales y académicas, 5 líneas aéreas, 4 medios de comunicación, 7 organismos de Estado, 44 pasajeros, 9 permisionarios y 27 proveedores). La metodología del diálogo fue a través de una encuesta online, siguiendo los lineamientos de la Iniciativa de Reporte Global⁽¹⁾ y el estándar AA1000SES⁽²⁾ de AccountAbility.

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 2017. Además, a partir de esta Matriz seleccionamos los estándares incluidos en el Índice de Contenidos GRI que publicamos al final del documento.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



● Estrategia y Gestión del Negocio ● Comunidad ● Empleados ● Cadena de valor ● Medio ambiente

(1). www.globalreporting.org
 (2). <http://accountability.org/aa1000ses>

TEMAS MATERIALES	ASUNTOS GRI RELACIONADOS ⁽¹⁶⁾	ODS	IMPACTO
Desarrollo y capacitación de empleados	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo GRI 404: Formación y enseñanza	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	Prestación de servicios o instalaciones para personas con necesidades especiales	9.1, 11.2	Externo
Desarrollo de la infraestructura aeroportuaria	GRI 203: Impactos económicos indirectos GRI 205: Anticorrupción GRI 415: Política pública	9.1	Interno y externo
Integración con otros medios de transporte masivos	GRI 203: Impactos económicos indirectos Intermodalidad	9.1, 11.2, 17.17	Externo
Diálogo y comunicación con grupos de interés	Diálogo y comunicación con grupos de interés	3.3, 13.3, 17.17	Interno y externo
Gestión de impactos sociales y ambientales en comunidades cercanas	GRI 413: 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	GRI 302: Energía	7.3, 7.b, 12.2	Interno y externo
Reducción de las emisiones y lucha contra el cambio climático	GRI 305: Emisiones	7.3, 7.b, 11.6, 12.2, 13.2, 13.3	Interno y externo
Gestión responsable de los recursos	GRI 301: Materiales GRI 303: Agua GRI 302: Energía	6.3, 6.4, 7.3, 12.2, 12.5	Interno y externo
Consumo responsable del Agua	GRI 303: Agua	6.3, 6.4, 12.2	Interno y externo
Disminución de contaminación en todas sus formas: residuos, acústica, aérea y visual	GRI 306: Efluentes y residuos Ruidos	6.3, 11.6, 12.2, 12.4, 12.5	Interna y externa
Gestión de la biodiversidad	GRI 304: Biodiversidad	6.6, 11.4	Externo
Satisfacción de pasajeros y compañías aéreas	GRI 417: Marketing y etiquetado GRI 406: No discriminación	16.10, 17.17	Externo
Seguridad física y operacional	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes GRI 419: Cumplimiento socioeconómico Continuación de negocios y preparación para emergencias Calidad del servicio	8.8	Interno y externo

TEMAS MATERIALES	ASUNTOS GRI RELACIONADOS ⁽¹⁶⁾	ODS	IMPACTO
Innovación y tecnología para la mejora del negocio	GRI 203: Impactos económicos indirectos	8.2, 8.3	Interno y externo
Compras responsables	GRI 204: Prácticas de adquisición GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores GRI 414: Evaluación social de los proveedores	8.3, 12.7, 12.b	Interno y externo
Generación de empleo local	GRI 401: Empleo GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	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	GRI 413: Comunidades Locales	3.8, 6.1, 12.b, 17.17	Externo
Promoción de la cultura local y el desarrollo cultural de las comunidades	GRI 413: Comunidades Locales	4.7, 4.b, 11.4, 17.17	Externo
Inclusión laboral	GRI 401: Empleo GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades	5.5, 8.5, 8.8	Interno y externo
Programas de Educación	GRI 413: Comunidades Locales	4.3, 4.4, 4.7, 4.b, 17.17	Externo
Concientización sobre la trata de personas y la explotación infantil	GRI 408: Trabajo infantil GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio GRI 412: Evaluación de derechos humanos	5.2, 8.7, 16.2	Interno y externo



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 2016

2.267

 1.787  480

CANTIDAD TOTAL 2017

2.279

 1.802  477

PAGO EN SUELDOS Y CARGAS SOCIALES

2016

\$1.526.199.981



2017

\$2.023.869.059



POR REGIÓN

CABA Y GBA	2016	2017	INTERIOR DEL PAÍS	2016	2017
	1.743	1.731		524	548
	1.378	1.378		409	424
	365	353		115	124

POR CATEGORÍA

			TOTAL 2017
DIRECTOR	9	1	10 ⁽¹⁷⁾
GERENTE	78	13	91
JEFE	255	38	293
PROFESIONAL	69	19	88
SUPERVISOR	150	9	159
ASISTENTE	1.241	397	1.638

POR EDAD

			TOTAL 2017
MENOS DE 30 AÑOS. CABA Y GBA	180	94	274
MENOS DE 30 AÑOS. INTERIOR DEL PAÍS	48	35	83
ENTRE 30 Y 50 AÑOS. CABA Y GBA	872	223	1.095
ENTRE 30 Y 50 AÑOS. INTERIOR DEL PAÍS	279	84	363
MÁS DE 50 AÑOS. CABA Y GBA	326	36	362
MÁS DE 50 AÑOS. INTERIOR DEL PAÍS	97	5	102

POR TIPO DE CONTRATO

			TOTAL 2017
PERMANENTE	1775	464	2.239
TIEMPO DETERMINADO ⁽¹⁸⁾	27	13	40

			TOTAL 2017
EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	5	1	6

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2017

	MÁS DE 50 AÑOS	DE 30 A 50 AÑOS	MENOS DE 30 AÑOS
DIRECTOR	4	7	0
GERENTE	47	44	0
JEFE	106	182	5
PROFESIONAL	11	71	6
SUPERVISOR	33	120	6
ASISTENTE	263	1.035	340
TOTAL	464	1458	357

(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

Continuando con la política de formación y perfeccionamiento permanente de nuestra gente, en 2017 ofrecimos diversos medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias.



+ 41.500 horas
totales de
capacitación



+470 cursos



40% de
incremento en
la cantidad de
horas dictadas

Programa de Desarrollo para Altos Potenciales y Personal Clave realizado en la Universidad Torcuato Di Tella con la finalidad principal de formar talentos que el día de mañana puedan ocupar posiciones de mayor responsabilidad y hacer frente al nuevo contexto dinámico del negocio. Los candidatos fueron elegidos especialmente por un Comité de Desarrollo, y luego evaluados en su potencial por una reconocida consultora. Los temas tratados incluyeron: Gestión del Cambio, Project Management, Liderazgo y Toma de decisiones, Negociación y resolución de conflictos, Construcción de Equipos de alto rendimiento, Innovación y Creatividad, Presentaciones Orales, Finanzas Corporativas y Marketing y Comunicación, entre otros.

Cursos con foco en la operación técnica que incluyeron Cross Trainings en Tucumán, Iguazú, Mendoza y Bariloche, Operador de área de movimiento, Prevención del riesgo por fauna en el aeródromo, Balizamiento, y Gestión de la Seguridad Operacional.

Formación en seguridad e higiene, tratando temas como protección auditiva y movimiento manual de cargas.

Programa de Liderazgo para mandos medios de la Dirección de Operaciones y Mantenimiento. El programa continuó durante 2017, con la participación de 57 colaboradores de todo el país.

Coaching para el liderazgo

Durante 2017 el área de sistemas continuó con sus talleres de coaching para gerentes y jefes, y además sumaron algunas jornadas para el resto del personal con la finalidad de evaluar el impacto que los primeros mencionados tuvieron. Estas actividades contaron con la participación de 46 colaboradores de AA2000, a las que se sumaron también empleados de otras empresas del grupo.

Curso de Derechos Humanos

Continuamos participando de los cursos sobre trata de personas que organiza el Ministerio de Seguridad de la Nación.

Foco en la experiencia del cliente

Este año se realizaron capacitaciones para colaboradores e integrantes de la comunidad aeroportuaria en distintos aspectos que impactan en el servicio al cliente interno y externo. Además, se desarrollaron cursos de RCP, de lenguaje de señas, de idiomas y talleres con información básica de los aeropuertos.

Programa de becas

Otorgamos 12 becas de estudio para empleados y continuamos con el Programa de Pasantías para 12 alumnos del Colegio Mekhitarista. Además, se llevó a cabo el 8vo. año lectivo del Programa Pescar para la inserción laboral de 24 alumnos de escuelas del distrito de Ezeiza.

Cursos de informática con foco en las herramientas de colaboración más utilizadas en la empresa, como Outlook, Link, webex y telefonía, alcanzaron 228 participaciones en 2017.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (EDD)

INDICADORES DE CAPACITACIÓN INTERNA	2016	2017
CANTIDAD DE CURSOS DICTADOS	422	478
CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS	1.348	1.640
CANTIDAD DE HORAS DE CAPACITACIÓN	29.291	41.528
PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO	13,22	18,22

CAPACITACIONES PRESENCIALES	2016	2017
CURSOS	393	425
PARTICIPANTES	1.132	1.419
HORAS DE CAPACITACIÓN	28.081	35.391

PLATAFORMA E-LEARNING	2016	2017
PARTICIPANTES	218	221
HORAS DE CAPACITACIÓN	2.969	6.137

TOTALES	2015	2016
CURSOS	570	611
HORAS DE CAPACITACIÓN	32.787	31.050

HORAS DE CAPACITACIÓN 2017	PRESENCIALES	E-LEARNING
POR GÉNERO		
HOMBRES	26.045	2.567
MUJERES	9.346	3.570
POR CATEGORÍA		
DIRECTOR	235	0
GERENTE	1.732	12
JEFE	5.685	855
AUXILIAR	9.445	4.242
ADMINISTRADOR DE AEROPUERTOS	340	394
ANALISTA	2.104	13
PROFESIONAL	588	8
SUPERVISOR	2.512	7
ASISTENTE	892	76
OTROS	11.858	530

El Sistema de Evaluación de Desempeño les permite a nuestros colaboradores proyectar su desarrollo dentro de la compañía y conocer su contribución al desarrollo de la misma. Así, se evalúan anualmente las competencias y el rendimiento en el puesto, los objetivos para el próximo año y el plan de acción para un individuo, su sector y de toda la empresa. En 2017, fueron evaluados 1.657 empleados.

% DE COLABORADORES EVALUADOS ⁽²⁰⁾	2016	2017
% DE COLABORADORES EVALUADOS	85%	76%
POR GÉNERO		
HOMBRES	80%	82%
MUJERES	20%	18%
POR CATEGORÍA		
DIRECTOR	-	-
GERENTE	1,16%	0,54 %
JEFE	8,75%	8,44 %
PROFESIONAL	1,21%	0,54 %
SUPERVISOR	8,70%	6,6 %
ASISTENTE	2,74%	1,99 %
RESTO DE LAS POSICIONES	77,44%	81,89 %

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

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. Como política apuntamos a darle oportunidades de carrera a nuestra gente, por lo que siempre realizamos una búsqueda interna en primera instancia.

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

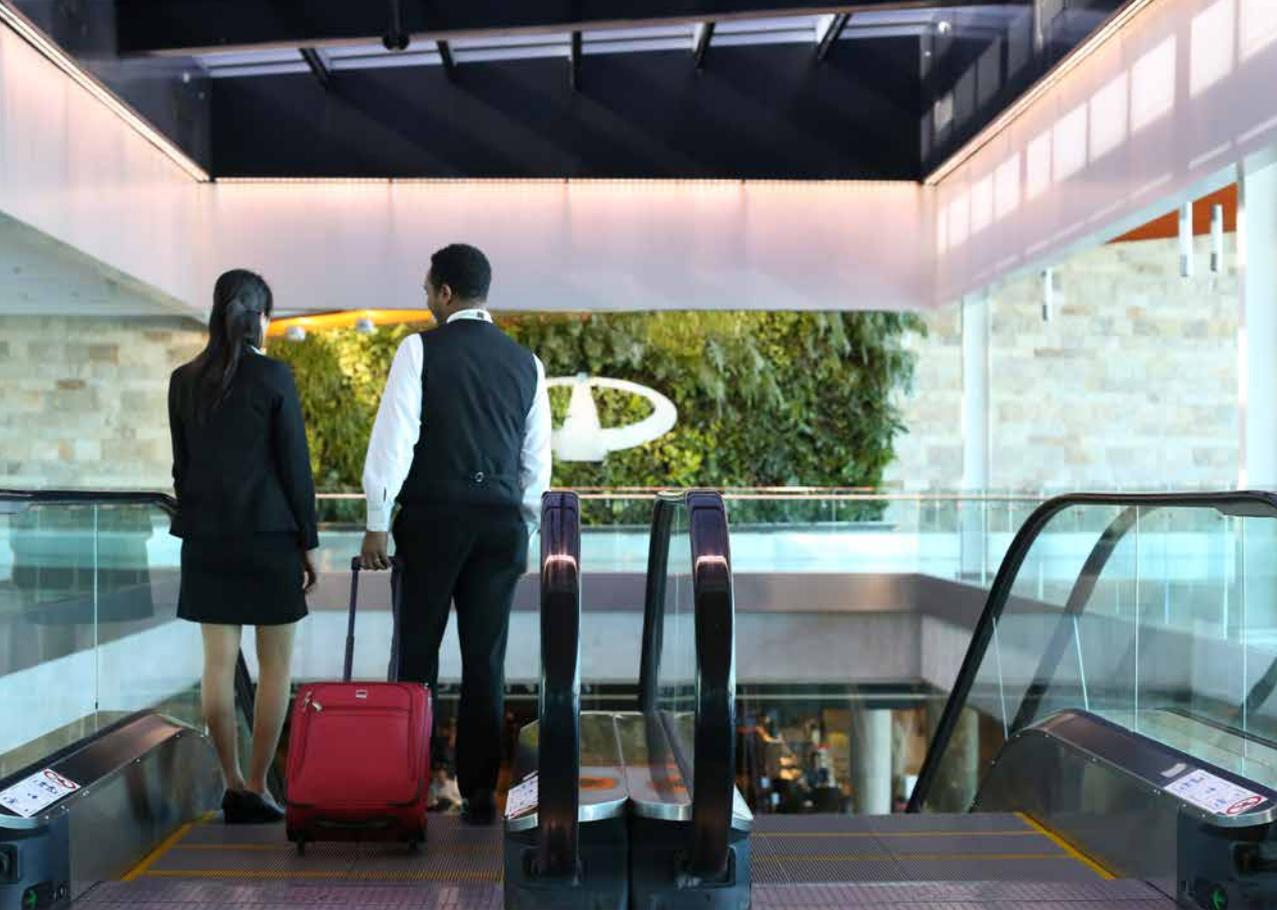
- La Dirección solicitante selecciona a uno de los postulantes



ETAPA 7

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





BÚSQUEDAS LABORALES



En relación con la generación de empleos, durante 2017 se totalizaron **151** ingresos, y más de **200** pases y promociones. La mayor cantidad de los puestos requeridos fueron para las áreas operativas de los aeropuertos, como Operaciones y Mantenimiento, Infraestructura y Atención al Cliente. 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 2017 participaron **8** alumnos que tuvieron la oportunidad de realizar una experiencia de trabajo en diferentes áreas de la compañía: Administración, Contaduría, Atención al Cliente y Operaciones.

A raíz de la implementación de un sistema para automatizar el Estacionamiento de Aeroparque y Ezeiza, la Empresa se encuentra en proceso de reubicación de personal. Al 31 de diciembre se promovieron 39 asistentes. Por el reemplazo del personal promovido se contrató personal de Agencia, hasta la puesta en funcionamiento del nuevo sistema.



PROGRAMA DE BENEFICIOS Y ACTIVIDADES MOTIVACIONALES

Desarrollamos acciones e iniciativas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestra gente, teniendo en cuenta las diferentes etapas de la vida de cada persona.

Entre los beneficios ofrecidos destacamos este año:

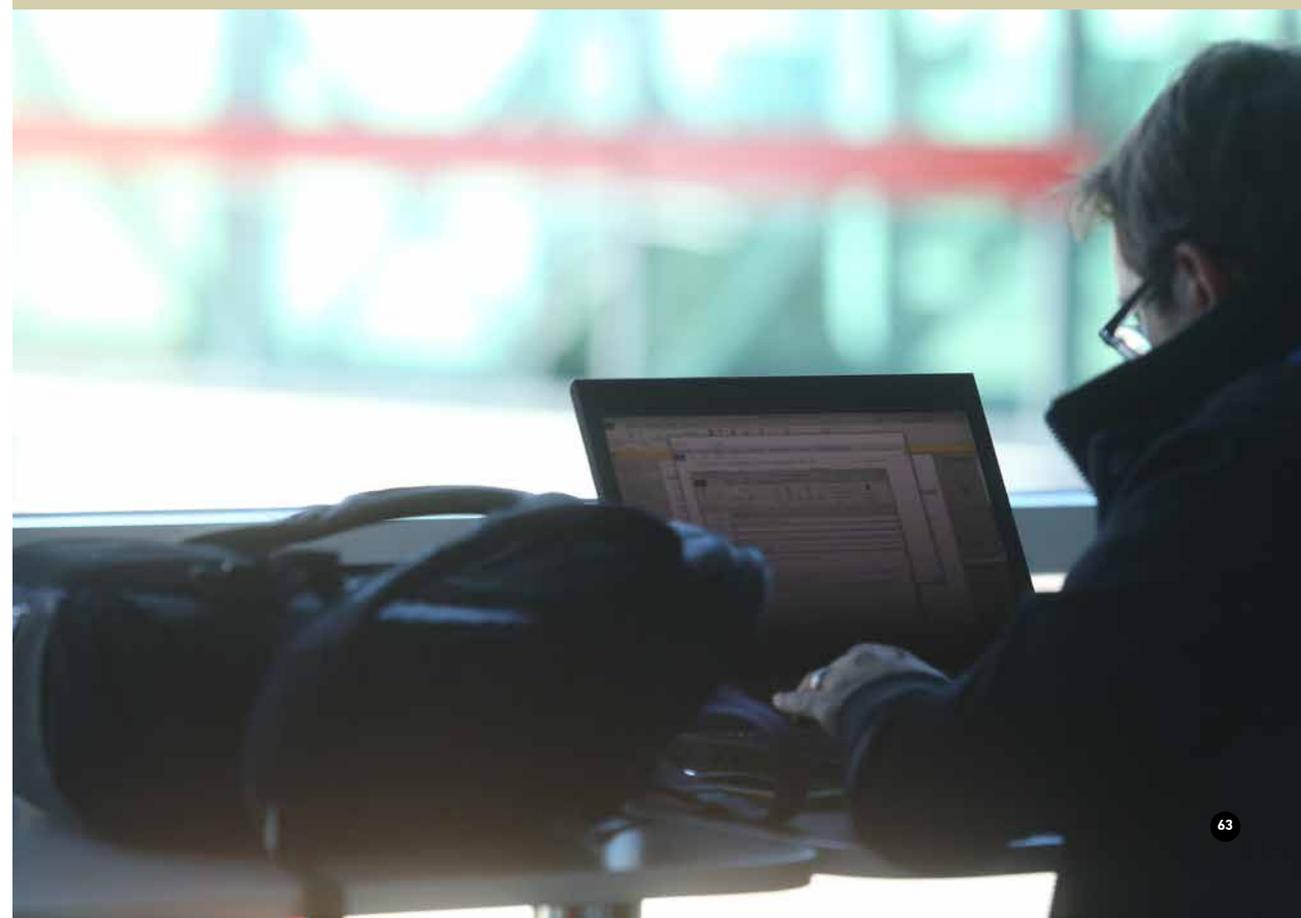
- Regalos para fechas especiales: Día del Niño, Día de la Secretaria, Pascuas, Navidad, para hijos de empleados, nacimientos, entre otros.
- Máquinas de snacks y gaseosas, y entrega de viandas para personal del Aeropuerto Internacional de Ezeiza y Aeroparque Jorge Newbery.
- Horarios flexibles en cuanto 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.
- 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.
- Servicios de transporte desde y hacia la empresa para personal de Ezeiza.
- Servicio médico en consultorio con atención permanente.
- Convenios con la Universidad Siglo 21, UADE, UCES, Museo Social y San Andrés, donde nuestros colaboradores pueden cursar carreras de grado y postgrado.



Durante 2017, 25 mujeres y 28 hombres tomaron sus licencias por maternidad o paternidad. El 100% se reincorporaron y el 98% continuaron en sus puestos de trabajo, solo una trabajadora decidió post licencia renunciar a la compañía.

TELETRABAJO

Durante 2017 seleccionamos una persona por cada jefatura de la Dirección IT, alcanzando a 10 colaboradores, para que trabajen bajo esta modalidad. El objetivo fue la evaluación, selección e implementación de herramientas que permitieran al empleado utilizar los mismos sistemas, aplicaciones y medios de comunicación que en la oficina de una manera cómoda, sencilla y rápida. Este ejercicio brindó la posibilidad de acceso al escritorio desde cualquier ubicación de manera segura. De los colaboradores que participaron, todos estuvieron satisfechos con la experiencia.



COMUNICACIÓN INTERNA

Para estar conectados y dialogar con nuestros empleados de forma ágil y eficiente, contamos con diversos canales de comunicación interna que actualizamos en función a las demandas y avances tecnológicos, buscando mejorar el ambiente laboral y nuestra gestión.

Entre los canales destacamos los siguientes:

Encuesta de clima: Este año realizamos la primera encuesta de clima laboral con la participación del 62% de los empleados de la empresa. El estudio se realizó con Great Place to Work, la empresa de investigación y consultoría dedicada al estudio del clima y la cultura organizacional que todos los años arma el ranking de “Los Mejores Lugares para Trabajar” en la Argentina y en el mundo. La encuesta se realiza en base al índice Trust Index, el cual incluye 58 preguntas que miden la confianza, el compañerismo y el orgullo en las organizaciones. Durante 2018 se continuará con el análisis de resultados, focus groups y Plan de Acción sobre los principales ejes de mejora.

Revista Conexiones: Realizamos una publicación hecha por y para los colaboradores con información de interés que muestra el día a día de nuestra gente en los distintos aeropuertos del país. Durante 2017 desarrollamos dos ejemplares con editoriales escritas por el presidente, CEO, director y gerente de Recursos Humanos comunicando el contexto de la compañía.

“Conociéndonos: Desayunos con Presidencia”: Seguimos ampliando el alcance de este programa en el cual nuestros líderes comparten un espacio de diálogo e intercambio con los empleados. Este año realizamos tres desayunos con la participación de 23 colaboradores de todo el país, con Presidencia y Directivos. Entre los principales temas tratados se encuentran: indumentaria y uniformes, modalidad de teletrabajo, administración flota de vehículos, revisión de circuitos de pagos, comunicación con el personal, entre otros. Estos temas son relevados como expectativas y sistematizados, y luego son analizados para la implementación de acciones y políticas concretas para mejorar el ambiente laboral.

Intranet y correo electrónico: Son los medios por los cuales todo el personal puede 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: Contamos con 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

Utilizamos anualmente encuestas de mercado de consultoras externas con el objetivo de comparar 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. No hay ninguna diferenciación, en relación con la remuneración de hombres y mujeres en pleno plano de igualdad de las condiciones laborales.

Nos encontramos elaborando un análisis integral sobre todas las funciones realizadas por el personal fuera de convenio. A fines de 2017 se hizo un mapeo de las principales responsabilidades de cada rol de algunos sectores. Se continuará realizando este proceso para el próximo año. También se prevé trabajar con consultoras para poder determinar, de acuerdo al mapeo de roles, categorías y niveles de sueldos.

RELACIÓN CON SINDICATOS

Respetamos 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. Brindamos información que requieren los sindicatos, respecto a nómina y cantidad de afiliados. No se registraron denuncias de parte de las entidades sindicales al derecho de la libertad sindical.

Asimismo, compartimos nuestras decisiones con el sindicato en cuestiones referidas a la reestructuración de sectores operativos, y tratamos de lograr los consensos para avanzar en los proyectos de modernización previstos.

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 otorgando una determinada cobertura y plan médico.

Durante 2017 no se realizaron interrupciones del servicio público debido a conflictos gremiales.



CONVENIO DE TRABAJO COLECTIVO 2017 PORCENTAJE DEL TOTAL DE EMPLEADOS

1.546 68%

PERSONAL DENTRO DEL CONVENIO

733 32%

PERSONAL FUERA DEL CONVENIO

INDICADORES DE EMPLEADOS SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO ⁽²²⁾

	2016		2017	
 TASA DE ENFERMEDAD				
CABA Y GBA	1,6	0,31	1,43	0,29
INTERIOR DEL PAÍS	0,32	0,09	0,24	0,12
TOTAL	1,92	0,41	1,67	0,41

	2016		2017	
 DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD				
CABA Y GBA	12.403	2.426	11.722	2.354
INTERIOR DEL PAÍS	2.486	733	1.971	1.005
TOTAL	14.889	3.159	13.693	3.359

	2016		2017	
 TASA DE ACCIDENTES				
CABA Y GBA	0,32	0,02	0,31	0,01
INTERIOR DEL PAÍS	0,11	0,01	0,07	0,01
TOTAL	0,05	0,03	0,38	0,02

	2016		2017	
 DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES				
CABA Y GBA	2.492	173	2.550	120
INTERIOR DEL PAÍS	823	44	534	118
TOTAL	3.315	217	3.084	238

NO HUBO VÍCTIMAS MORTALES EN OCASIÓN DEL TRABAJO.

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

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO ⁽²³⁾

Desarrollamos acciones para garantizar que nuestros colaboradores y todas las personas que realizan una actividad dentro de nuestras instalaciones lo hagan de manera segura y saludable.

En el marco de nuestra Política de Salud, que guía y da un marco de referencia a nuestra gestión, volvimos a realizar una campaña de vacunación antigripal en la época invernal para el personal en nuestros aeropuertos y el Corporate. Además, brindamos una capacitación para mandos medios sobre salud y seguridad ocupacional, y llevamos a cabo un programa de control de abuso de sustancias.

CAMPAÑA ANTIGRIPIAL

SEDE	DOTACIÓN	VACUNADOS	% DE VACUNADOS
AA2000 CORPORATE	311	180	58%
AA2000 EZEIZA	511	124	24%
AA2000 AEROPARQUE	327	132	40%
AA2000 SAN FERNANDO	26	13	56%
TCA - AEROPARQUE - EZEIZA	560	186	33%
AA2000 INTERIOR	520	240	46%
TOTAL	2.255	875	78%



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

TERMINAL DE CARGAS TCA

En TCA, a través del Comité de Seguridad, realizamos un pedido de compra de 3 lavaojos para distintos sectores de la empresa; se estableció la contratación de un servicio de dosimetría para el personal que opera cargas radioactivas y máquinas de RX. Se aprobó la confección de 4 canastos (Mantenimiento) con las mejoras solicitadas por la ART y se les entregaron a los respectivos jefes de Depósito para su utilización; se realizó un ejercicio de simulacro en el mes de junio; se hizo un relevamiento de los sectores más inseguros del estacionamiento; y se estableció el cambio de guantes moteados por un guante de látex moteado en su totalidad, dándole mejor agarre y más duración, para los sectores operativos. En cuanto a acciones para garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable, durante el año se llevaron a cabo las siguientes: cursos voluntarios a los empleados de RCP, mediciones de contaminantes, análisis bacteriológico y fisicoquímico del agua, vacuna antigripal, exámenes médicos periódicos, entre otros. Por último, realizamos las siguientes actividades de sensibilización y capacitación a empleados sobre temáticas de salud y seguridad:

- Taller de Prevención de adicciones. Participaron 26 empleados con una duración de 412 horas de capacitación.
- Capacitación en Manejo Seguro de Autoelevadores. Participaron 126 empleados con 249 horas de capacitación.
- Capacitación en Riesgo Eléctrico. Participaron 10 empleados con un total de 20 horas de capacitación.
- Capacitación en Trabajo en Altura. 52 empleados participaron con 104 horas en total.



Información · Information



Destino	Aerolínea	Clase	Salida	Arribo
Madrid	IB	Y	18:00	19:30
Barcelona	IB	Y	19:00	20:30
Valencia	IB	Y	20:00	21:30
Sevilla	IB	Y	21:00	22:30
Málaga	IB	Y	22:00	23:30
Bilbao	IB	Y	23:00	00:30
Asturias	IB	Y	00:00	01:30
País Vasco	IB	Y	01:00	02:30
Galicia	IB	Y	02:00	03:30
Canarias	IB	Y	03:00	04:30

¡Atención! Información

¿Necesita ayuda?

Recuerde que es obligatorio el uso de mascarilla en el momento del embarque.



CADENA DE VALOR

CAPÍTULO 4



RESULTADOS DE NUESTRO CONSTANTE Y CRECIENTE MOVIMIENTO

Durante 2017 se produjo un incremento respecto del año anterior del 14,2% en el total de pasajeros, alcanzando un total de 35,9 millones de pasajeros. En el plano doméstico, el incremento fue del 16,7% mientras que en el plano internacional el incremento fue del 11,7%.

Respecto del volumen de pasajeros internacionales, Ezeiza mantuvo un índice de pasajeros similar al de 2016. El crecimiento se dio principalmente en el aeroparque metropolitano, en Córdoba y en Mendoza. Se incorporaron aerolíneas, se crearon nuevas rutas y se aumentaron frecuencias de rutas existentes, ampliando la conectividad regional, especialmente con Chile, Brasil y Perú.

NUESTRA CADENA DE VALOR Y LA GENERACIÓN DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Centramos nuestros esfuerzos en el cliente, entendiendo por este no solo a los pasajeros o las líneas aéreas, sino a todas las personas que trabajan y transitan en nuestros aeropuertos. De esta forma, desarrollamos planes de mejora en la atención y contacto con los públicos clave para mejorar la toma de decisiones en los aeropuertos y acercar las respuestas a las necesidades de nuestros usuarios de forma más ágil y eficiente.



MOVIMIENTO DE PASAJEROS



NACIONAL
INTERNACIONAL
TRÁNSITO
TOTAL

2016	2017
17.754.221	21.197.296
11.315.169	13.604.508
281.646	1.133.964
29.351.036	35.935.768

MOVIMIENTO DE CARGA (TN)



NACIONAL
INTERNACIONAL
CORREO
TOTAL

7.474	7.852
193.002	212.592
8.719	9.832
209.195	230.276

MOVIMIENTO DE AERONAVES



AERONAVES DE PASAJEROS
AERONAVES DE CARGA
OTROS
TOTAL

272.081	298.704
4.437	4.419
98.460	101.058
374.978	404.181

CLIENTES REGISTRADOS EN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE ESPACIOS COMERCIALES



TOTAL

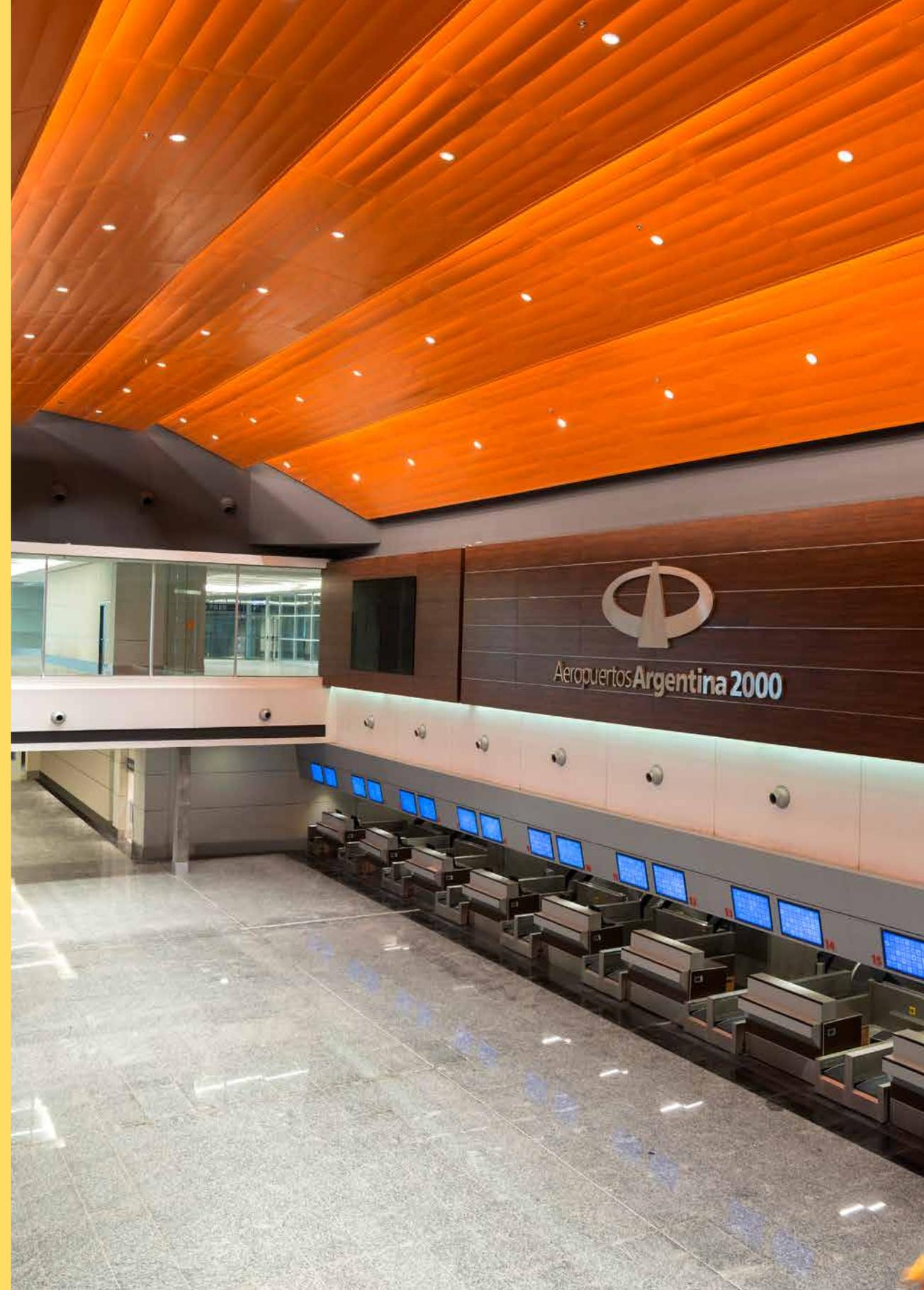
841

DISEÑANDO AEROPUERTOS CON RESPONSABILIDAD

Nuestra Visión es modernizar, transformar y expandir la infraestructura aeroportuaria y, así, conectar al mayor número de poblaciones a través de una red eficiente y segura. Con este horizonte, desarrollamos proyectos y construimos obras, cumpliendo metas, alcances y compromisos internos y externos.

Los proyectos y obras del año comprendieron la construcción, ampliación y renovación de edificios, estacionamientos, pistas, rodajes y plataformas y fueron desarrolladas para ampliar la capacidad, modernizar y/o rehabilitar instalaciones existentes, actualizar flujos, aumentar la seguridad e incorporar nuevas operaciones.

- Desde el inicio del desarrollo de cada proyecto, incorporamos criterios de sustentabilidad en su arquitectura, consultando con especialistas en cada campo.
- Integramos los lineamientos necesarios para que las construcciones sean consideradas sustentables, minimizando significativamente los impactos negativos ambientales y sociales, y aplicando medidas de mitigación fundamentales para evitar y disminuir los posibles impactos o alteraciones sobre el medio ambiente y la comunidad.
- Priorizamos e incorporamos elementos, decisiones y materiales para la implementación de la mayor cantidad posible de aspectos que cuiden y beneficien al ambiente y que promuevan la calificación LEED (sistema de certificación de edificios sostenibles).
- Realizamos auditorías ambientales, gestión de residuos, gestión de efluentes líquidos, estudios de impacto ambiental y social.



LOS PROYECTOS Y OBRAS MÁS RELEVANTES EN AEROPUERTOS FUERON:



BUENOS AIRES

Aeroparque Jorge Newbery: se puso en funcionamiento el nuevo edificio multinivel de estacionamiento vehicular. La obra aumentó la capacidad total del estacionamiento en un 37% e incorporó nuevos ascensores, nueva iluminación led, cámaras de seguridad y un moderno sistema de detección y extinción de incendios. Asimismo, finalizaron las obras de ampliación en el sector Arribos Nacional, nuevas cintas de arribos, nuevo equipamiento del Edificio IV, saneamiento, parquización y nuevo estacionamiento en Sector Sur y nueva torre de control.



TUCUMÁN

Aeropuerto de Tucumán: fue intervenido con una gran obra de infraestructura de lado aire que lo puso al nivel de los mejores del país en los estándares de seguridad operacional. Entre los trabajos realizados, se renovó la pista con la más moderna tecnología en materia de hormigones y de sistemas de balizamiento, y se construyeron nuevas plataformas y calles de rodaje.



RÍO NEGRO

Aeropuerto de Bariloche: finalizó la obra de readecuación del sector de check in Etapa 2 y está en ejecución la obra para la nueva planta de tratamiento cloacal.



MENDOZA

Aeropuerto de Mendoza: finalizó la obra del nuevo parking.



BUENOS AIRES

Aeropuerto Internacional de Ezeiza: se ejecutó la obra de la repavimentación de la pista 17/35 con su balizamiento, finalizaron las obras de iluminación de plataforma remota en sector 2, la refuncionalización de los módulos de mantenimiento, la ampliación de los caniles Senasa, la mudanza de las oficinas de la Fuerza Aérea Argentina y meteorología, y la nueva sala de sanidad, entre otras obras.



CHUBUT

Aeropuerto de Comodoro Rivadavia: se está ejecutando la Nueva Terminal de Pasajeros de 7.560 m2 y la obra para el nuevo parking.



LA PAMPA

Aeropuerto de Santa Rosa: se están ejecutando las obras de instalación de PAPIs, el cerco perimetral y se está desarrollando un proyecto de remodelación de la terminal.



SAN JUAN

Aeropuerto de San Juan: se inició la obra de remodelación de la terminal de pasajeros y se está ejecutando la obra del nuevo parking.



JUJUY

Aeropuerto de jujuy: se inició la obra de remodelación integral de la terminal de pasajeros y está próxima a finalizarse la obra del Nuevo Edificio Técnico.



SALTA

Aeropuerto de Salta: se está ejecutando la obra del núcleo de circulación vertical para los arribos nacionales e internacionales.



CÓRDOBA

Aeropuerto Internacional Ing. Ambrosio Taravella: se está ejecutando la obra de la estación de ingreso al aeropuerto, se está licitando la obra de ampliación del estacionamiento y finalizó la obra de readecuación por daños provocados por inundación.



MISIONES

Aeropuerto Internacional de Iguazú: comenzó la obra para la remodelación y ampliación de la terminal de pasajeros y se está ejecutando la obra del Nuevo Parking.



En este sentido, durante 2017 invertimos 3.519 millones de pesos, 74% 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.

SEGURIDAD AEROPORTUARIA

TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA SEGURIDAD

En alianza y trabajo colaborativo con autoridades policiales y organismos de control, ponemos a disposición 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.

Mantenemos en correcto funcionamiento los CCTV a través de tareas de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo. Durante 2017, se llevaron a cabo 5.204 controles en Ezeiza y 1.439 en Aeroparque.

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 superiores de la legislación nacional vigente.

CRECIMIENTO ACUMULADO DE PROYECTOS PRESENTADOS AL ORSNA

2009	2012	2014	2015	2016	2017
3	24	42	60	94	116

PRESENTACIÓN DE PROYECTOS ANTE EL ORSNA

Durante 2017, brindamos asesoramiento y se confeccionaron 22 proyectos de tecnología de seguridad en el ente regulador, representando un incremento porcentual del 23,40 % con relación al año anterior.

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".



A través de acciones de simulacros, ponemos a prueba la eficacia de los Planes de Prevención, Neutralización de Emergencias y Evacuación. A su vez, capacitamos 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 2017, el ORSNA aprobó 16 Planes de Evacuación y otros tantos fueron sometidos a prueba mediante la realización de simulacros, cuyos informes finales fueron evaluados por el Organismo Fiscalizador y varios de ellos auditados de modo presencial.

Por otra parte, en los Aeropuertos con obras iniciadas se efectuaron las evaluaciones de los sistemas a implementarse, con el fin de que los mismos cumplan sus objetivos de desempeño y aptitud operativa para el que fueron concebidos. Así, se evaluaron los sistemas de protección contra incendio y seguridad humana de Mendoza, Córdoba, Aeroparque, Ezeiza, San Juan, Comodoro Rivadavia e Iguazú.



163 capacitaciones realizadas con un total de 1.456 asistentes de todos los aeropuertos, orientadas a la protección contra incendios y seguridad humana.



SEGURIDAD EN TCA

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

En 2017, se instalaron 205 cámaras de seguridad de última generación con tecnología IP, en las operaciones de TCA del Aeropuerto de Ezeiza. De las mismas, 63 son las denominadas "Ojo de Pez" que cuentan con una visualización de 360°, 7 son domos, 35 microdomos y 100 cámaras fijas denominadas Bullet (25 de estas cámaras poseen analítica de video adaptativas). Esta incorporación de tecnología permitió conseguir una mejora significativa en la trazabilidad de la carga y la realización de una reestructuración del servicio de seguridad física. A su vez, se renovó el Sistema de Resguardo de Imágenes, cumpliendo con todas las resoluciones generales exigidas por AFIP. Asimismo, en el marco de la puesta en valor de las distintas sucursales, se realizó para TCA del Aeropuerto de Tucumán la instalación de 10 cámaras de seguridad de última generación de tecnología IP.

Otras de las acciones realizadas para mejorar la seguridad e integridad de las cargas fueron:

- En el marco del trabajo de cooperación con la autoridad de aplicación de la seguridad dentro del aeropuerto, desde la Gerencia de Seguridad se mantuvieron reuniones con directivos de la PSA de distintas áreas, como por ejemplo AVSEC (Seguridad de la Aviación), a efectos de orientar el proyecto de TCA como agente acreditado.

- Se avanzó en la confección y presentación de los programas de seguridad de las sucursales Córdoba y Mendoza.
- Se puso en funcionamiento un nuevo vehículo eléctrico de transporte de personas dentro del predio TCA-Importación. Esta unidad posee capacidad para ocho personas, balizas, matafuegos y cumple con las normativas de seguridad reglamentarias.
- Se implementaron tablets para el control del egreso de carga, eliminando así el soporte papel, el cual podía ser fácilmente adulterado.
- Perfeccionamiento en el control del egreso de carga a través de un sistema de triple control aleatorio en la zona de carga del camión, a los efectos de lograr una drástica reducción del error de entrega de carga de importación.
- Se instaló la nueva "oficina de credenciales" que permitió facilitar y acelerar la tramitación del Permiso Personal de Seguridad Aeroportuario (PPAS), tanto del personal de TCA como a toda persona que desarrolla tareas dentro de esta terminal de cargas.
- Personal de la Gerencia de Seguridad realizó el "curso de seguridad aeroportuaria en terminales de carga y correo" dictado en el Instituto Superior de Seguridad Aeroportuaria (ISSA) y cursos de capacitación sobre "mercancías peligrosas" en el Centro de Instrucción, Perfeccionamiento y Experimentación (CIPE).

LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN NUESTROS SERVICIOS

Que los pasajeros, acompañantes y clientes de AA2000 vivan una buena experiencia es el principal objetivo de nuestra gestión. La Política interna de Calidad de nuestra compañía nos orienta a brindar un servicio de excelencia con foco en el pasajero y en las personas que transitan por nuestros aeropuertos.

En este marco, el Aeropuerto Internacional de Ezeiza lanzó un programa llamado "Experiencia Ezeiza", conformado por una serie de acciones comerciales, tendientes a mejorar la experiencia de los pasajeros. Dentro de este programa, los puntos más destacables fueron:

- La "Gastronomía Low Cost", donde incorporamos a la oferta gastronómica menús promocionales, máquinas expendedoras de alimentos y hasta locales "low cost".
- Promoción en estacionamiento de estadías hasta 30 días por \$1.250.
- Aeropuerto "Brazilian friendly" potenciando la principal nacionalidad extranjera de los pasajeros del aeropuerto.
- En el sector público de la Terminal A se abrió un Hard Rock Café, como espacio gastronómico, en reemplazo de The Embers.

A su vez, realizamos un proyecto de investigación y análisis de la experiencia del usuario a través de encuestas, trabajamos en la experiencia sensorial en terminales (musicalización y aromatización) y activamos un canal de comunicación directo con clientes internos (comunidad aeroportuaria).

A su vez, en PSA se instaló nueva señalética con indicaciones de preparativos para pasar el control de seguridad de forma dinámica, se aumentó el personal de Migraciones distribuyendo pasajeros en las filas, y se facilitaron formularios de declaración de bienes en sector previo al control de Aduana.

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

ANÁLISIS DEL FLUJO DE PASAJEROS

Llevamos a cabo un proyecto para conocer estadísticas que nos permitan determinar momentos de alto tráfico y congestión, y realizar proyecciones y simulaciones para anticiparnos a esos instantes y actuar proactivamente. Así, a partir de diferentes tecnologías de avanzada, detectamos los flujos de pasajeros, ocupación de áreas, tiempos de permanencia, entre otras variables relevantes, que nos permiten mejorar la experiencia de clientes y pasajeros en nuestros aeropuertos.

Se seleccionó el Aeropuerto Internacional de Ezeiza para analizar tecnologías por la complejidad que presenta, no sólo en lo que respecta al flujo de pasajeros, sino también en el tamaño y forma de los espacios a medir. Con este objetivo, se instalaron 8 sensores térmicos en Partidas, 22 en Arribos de la Terminal A y 6 en Partidas de la Terminal C. La tecnología de los APs (WiFi - Cisco CMX) permite también conocer el flujo de pasajeros por medio de sus dispositivos. Actualmente se están realizando las configuraciones necesarias para incrementar aún más la precisión de los sistemas.





DIÁLOGO CON PASAJEROS Y ACOMPAÑANTES

Apalancados en la innovación y las nuevas tecnologías, se desarrollaron aplicaciones y programas para seguir mejorando los canales de atención, los servicios y las instalaciones de los aeropuertos con el objetivo de tener una experiencia del cliente diferenciadora.

Call center para Ezeiza y Aeroparque. Contamos con 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 2017 recibimos 549.820 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.

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.

Línea "COMU" para comunidad aeroportuaria. Contamos con una línea telefónica directa para líneas aéreas y permisionarios, donde se pueden canalizar cualquier tipo de reclamos y derivarlos al sector correspondiente para su resolución.



CANALES DIGITALES PARA UNA MEJOR EXPERIENCIA

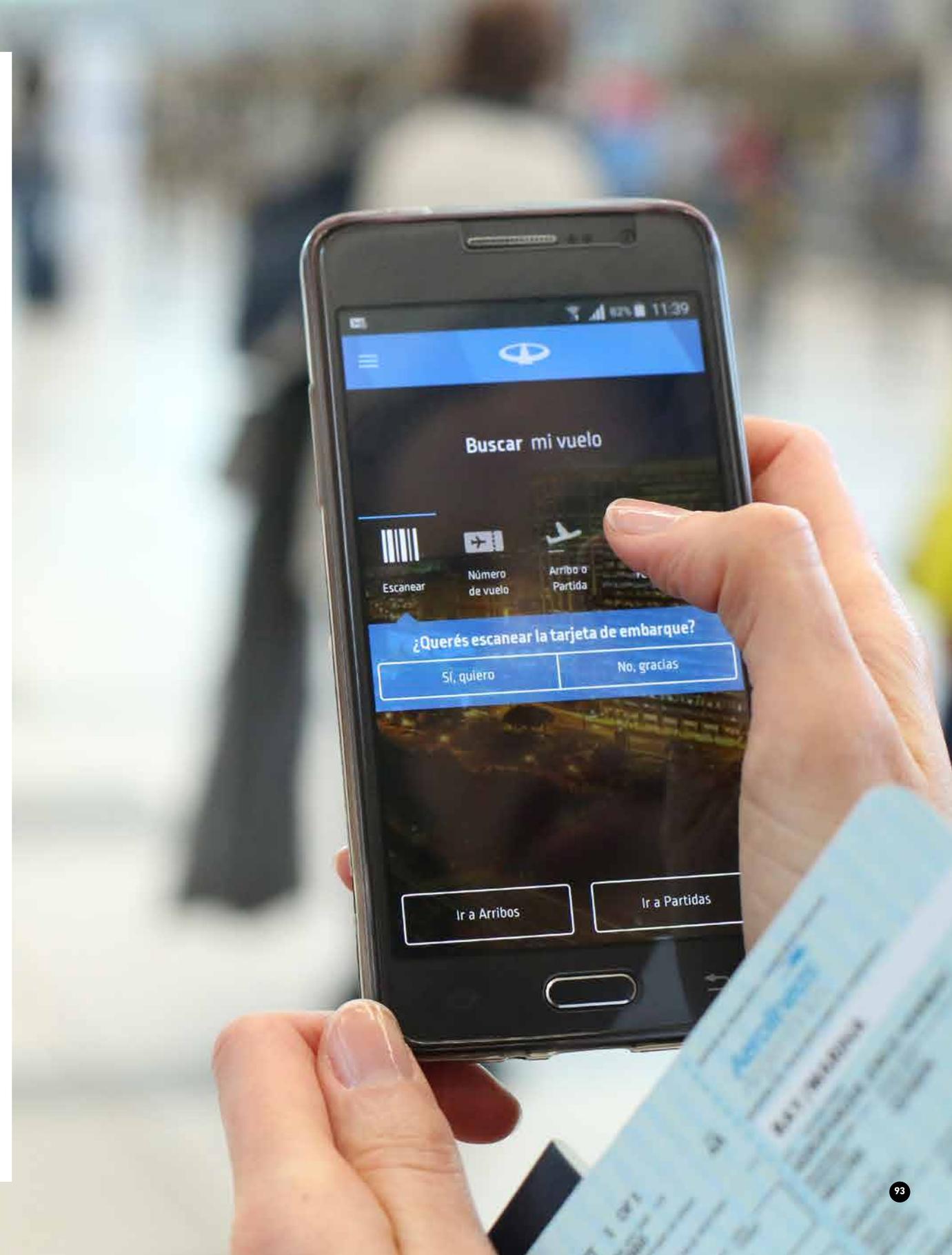
Con la mirada puesta en la experiencia del cliente y las herramientas de vanguardia en comunicación y diálogo, desarrollamos canales innovadores para mejorar nuestra comunicación con pasajeros, acompañantes y la sociedad en general.

Página web. Se actualizó la página web corporativa y los portales propios de cada aeropuerto, agregando más información y mejorando el diseño para una mejor experiencia para los usuarios. En 2017 se recibieron 14.502.537 visitas y se registraron 37,3% de nuevos usuarios.

App Mobile. Herramienta que resuelve los inconvenientes que día a día tienen nuestros pasajeros de forma ágil y eficiente. Con más de 90 mil sesiones mensuales, en 2017 sumó nuevas funcionalidades para facilitar 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. Por ejemplo, se actualizó el diseño de los Vuelos sugeridos que tiene por finalidad sugerir al usuario resultados de búsqueda relevantes, para asistirlo en la búsqueda de su vuelo; se mejoró el Asistente de arribos y partidas con más información para el pasajero sobre los 33 aeropuertos relativo al clima, medios de transporte y links, con mapas y páginas relacionadas al lugar de destino. Además, se comenzó a desarrollar una aplicación Mobile para el pago del estacionamiento de forma digital.

Internet gratuito. Todos los aeropuertos cuentan con una de las redes de WiFi más grande del mundo que brinda internet gratuito a los pasajeros, teniendo en la actualidad más de 453 antenas (APs) instaladas. Durante 2017 se realizaron tareas para mejorar la experiencia en la navegación del pasajero, permitiéndole estar en contacto con sus familiares y consultar información de su interés. Dado el tamaño y la complejidad de la red WiFi instalada, esta fue elegida como caso de éxito a nivel mundial por Cisco.

Pantallas digitales. Se continuó con la ampliación de pantallas que brindan información y servicios al pasajero, cubriendo la totalidad de los aeropuertos con vuelos comerciales y llegando a la actualidad a 1.200 pantallas interconectadas, conformando la infraestructura de cartelera digital más grande de Latinoamérica.



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, acompañados por 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 bianual. Se realizará en 2018.
- Visitas de clientes en nuestras instalaciones para mostrar nuestros depósitos de acuerdo con la demanda de los mismos.
- Página web que incluye todas las aplicaciones de autogestión disponibles para nuestros clientes.
- Almuerzos de trabajo con Cámaras del Sector (CERA, CAPSIA, AAACI, CDA, JURCA, Representantes de Comisionistas), DGA y distintos organismos del sector.
- Visitas de Universidades y Casas de Estudios ligadas al Comercio Internacional: Cámara Argentina de Comercio, UCA, Universidad de la Marina Mercante, Universidad Nacional de La Matanza, Escuela Argentina de Negocios, Instituto J. M. de Rosas (Formosa), Fundación ICBC, Universidad de Cuyo, Universidad Siglo XXI (Córdoba), Universidad de Tres de Febrero, Escuela Argentina de Negocios (EAN), Universidad Santo Tomas de Bogotá (Colombia), Universidad Militar Nueva Granada.
- Visitas: Conferencia en UADE, carrera de Comercio Internacional.
- Video animado institucional para presentar las obras de infraestructura nuevas, así como las mejoras en la operación.

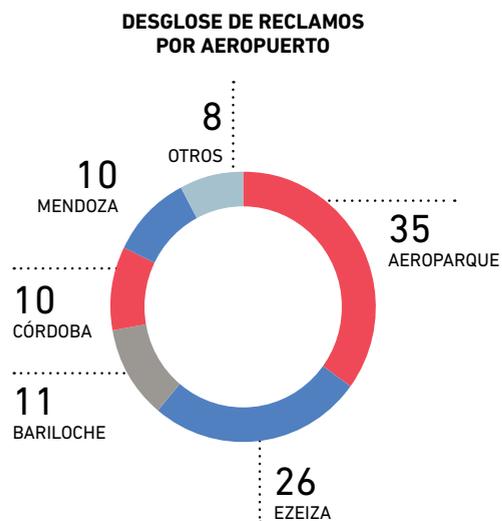
En agosto de 2017 superamos la Auditoría Externa del ente Certificador Internacional Bureau Veritas, la cual revisó y verificó el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 para una nueva certificación.

GESTIÓN DE RECLAMOS

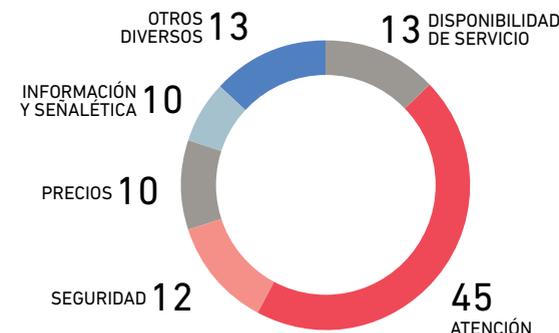
Contamos con herramientas que permiten a nuestros pasajeros y usuarios realizar reclamos y consultas, y así mejorar día a día nuestra calidad de gestión y servicios brindados en los aeropuertos.

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. En 2017, se recibieron 610 reclamos por libro de Aeropuertos.

Libro de quejas para prestadores y servicio de parking donde se registraron 683 casos de pasajeros que dejaron reclamos y felicitaciones sobre los prestadores de servicio. De las mencionadas quejas, el 44% se recibió en Ezeiza y el 30% en el aeropuerto metropolitano. Por su parte, el 40% de estos reclamos fueron por felicitaciones por los servicios.



DESGLOSE DE QUEJAS POR CATEGORIZACIÓN



CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDOS DESDE LA WEB POR CATEGORÍA

	2016	2017
LOCALES COMERCIALES	27,3%	30,43%
SERVICIOS CONCESIONARIOS	72,7%	69,5%

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. Además, tenemos a disposición herramientas digitales, como nuestra página web corporativa y las redes sociales, donde nuestros públicos clave pueden dejar sus opiniones, reclamos y sugerencias sobre nuestro servicio.



FACEBOOK
43.000
SEGUIDORES
AA2000 OFICIAL

9.300
SEGUIDORES
ESPACIO ARTE



TWITTER
16.600
SEGUIDORES



LINKEDIN
29.900
SEGUIDORES



INSTAGRAM
11.400
SEGUIDORES

GESTIÓN CON PROVEEDORES

PROVEEDORES POR FACTURACIÓN 2016

MONTO POR PROVEEDOR	CANT. DE PROVEEDORES	% DE FACTURACIÓN
MÁS DE \$ 33.000.000	33	80%
ENTRE \$ 6.009.000 Y \$33.000.000	60	10%
HASTA \$ 6.009.000	1.573	10%

Valoramos el desarrollo local por lo que compramos principalmente productos y servicios de origen nacional, con excepción de aquellos productos que deban respetar normas de calidad internacional relacionadas con la actividad. Además, firmamos contratos anuales a nuestros proveedores, 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	1.573	1.666
% DE CRECIMIENTO DE CANTIDAD DE PROVEEDORES	9,5%	5,9%
% DE PROVEEDORES PYMES	91%	91,5%
% DEL GASTO A PROVEEDORES CORRESPONDIENTE A PROVEEDORES LOCALES	98,9%	92,7%



SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Contamos con normas de Evaluación de Potencial y Calidad que regulan las inscripciones de nuestros proveedores a través de 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.

El Portal de Proveedores, lanzado en 2016, optimiza la relación entre las empresas y 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.

A su vez, exigimos el cumplimiento de requisitos especificados en materia de calidad y medio ambiente en los casos de las adquisiciones de insumos críticos. Esto alcanza desde la necesidad de adquirir un insumo, la selección de los proveedores, hasta la recepción de los materiales o servicios.

EVALUACIÓN

Evaluamos a los proveedores por potencial al inscribirse, y por desempeño al realizar las tareas o suministros. Progresivamente y a partir de la implementación del Sistema Integral para Control de Proveedores y Contratistas (SICOP) desde 2015, podemos analizar su desempeño desde los siguientes ejes:

- Cumplimiento de las tareas.
- Elementos de trabajo, elementos de seguridad personal, cumplimiento de deberes fiscales y previsionales, esquema de protección de riesgos de responsabilidad civil, y de las herramientas y maquinarias de trabajo.
- Compromiso y disposición a colaborar con la empresa.

ALCANCE DE PROVEEDORES DENTRO DEL SISTEMA INTEGRAL PARA CONTROL DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS (SICOP) EN 2017:

2.883

CONTRATISTAS /
PERMISIONARIOS

5.051

VEHÍCULOS /
MAQUINARIAS MÓVILES

29.243

PERSONAS

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

En 2014 redactamos el Código de Ética y Conducta de AA2000 para fomentar el cumplimiento de nuestros proveedores de altos estándares de ética, condiciones de trabajo digno, seguridad laboral, y que respeten los derechos humanos y el ambiente. El Código incluye normas reconocidas internacionalmente en materia de sustentabilidad, como son las ideas y recomendaciones del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), oficina local del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Los proveedores deben, bajo declaración jurada, conocer y aceptar el Código al momento de su inscripción.

AM BIEN TE

CAPÍTULO 5



INDICADORES DESTACADOS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL

	2016	2017
INVERSIONES Y OTROS GASTOS AMBIENTALES	\$40.998.474	\$56.498.324
ENERGÍA ELÉCTRICA EN MWH ⁽²⁴⁾	121.909	122.700
GAS NATURAL EN M ³	2.798.544	2.798.544
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA EN GJ ⁽²⁵⁾	438,8	440,2
AGUA EN M ³ ⁽²⁶⁾	828.102	832.055
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU) EN KG	5.538.502	5.220.301
PAPEL, PLÁSTICO Y VIDRIO RECICLADOS O VALORIZADOS EN KG	23.217	16.094

(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 CON EL AMBIENTE

Trabajamos para reducir, prevenir y compensar los impactos ambientales de nuestras operaciones, con el objetivo de alcanzar nuestra visión y darles el mejor servicio a nuestros usuarios. Desde nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA) implementamos métodos de tratamiento de residuos y efluentes, reciclamos y usamos responsablemente la energía y el agua.

INVERSIONES Y GASTOS AMBIENTALES (EN PESOS)	2016	2017
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU)	\$39.094.574	\$42.110.000
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	\$55.900	\$289.913
ANÁLISIS DE AGUA Y SUELOS	\$898.000	\$942.244
INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO	\$950.000	\$13.156.167
TOTAL	\$40.998.474	\$56.498.324



La nueva Política Ambiental de nuestra compañía, aprobada en 2017, guía nuestra gestión, orientando los procesos y operaciones de acuerdo con estándares internacionales.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental se basa 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.



Comenzamos a trabajar en una plataforma ambiental para sistematizar la gestión diaria de la compañía y el impacto del negocio en el ambiente.

EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

Antes de comenzar las obras 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 medio ambiente.





MÉTODOS DE TRATAMIENTO 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.

Durante 2017, comenzamos a trabajar en la elaboración de planes de gestión integral de residuos para todos los aeropuertos concesionados.

PESO DE RESIDUOS	DESTINO	2016	2017
		PESO EN KG	PESO EN KG
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU)	VERTEDEROS	5.538.502	5.220.301
RESIDUOS PELIGROSOS	ALMACENAMIENTOS IN SITU	6.598	3.191
RESIDUOS PELIGROSOS TRANSPORTADOS Y TRATADOS	DISPOSICIÓN FINAL	745	2.100



RECICLAJE: VALORIZACIÓN DE NUESTROS RESIDUOS

Formamos parte 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

- > **10.122** kilos de papel y cartón.
- > **77** kilos de tapitas plásticas



Cooperativa El Corre Camino

- > **1.160** kilos de papel y cartón.
- > **40** kilos de vasos plásticos.
- > **75** kilos de vidrio.



Cooperativa El Ceibo

- > **4.620** kilos de papel y cartón.

En TCA donamos a la Fundación Garrahan 20.898 kilos de papel –lo cual evitó la tala de 355 árboles medianos– y 14 kilos de tapitas plásticas (aproximadamente 5.600 tapitas de plástico).

En TCA Ezeiza procesamos 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. En 2017, procesamos 98.882 kilos por mes de madera y nylon y 67.214 kilos por mes de residuos sólidos urbanos.

Con relación a los RAEE (**Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos**), realizamos el envío a reciclado y disposición final de los siguientes elementos rotos: 19 impresoras HP, 54 CPU, 48 Teclados, 48 Mouse, 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.

TCA envió 1.120 kilos de RAEE a reciclado y disposición final, los que fueron disgregados por tipo de material para su reutilización por empresas autorizadas.



GESTIÓN DE DERRAMES Y EFLUENTES

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

En TCA se gestionó una mejora para la cámara separadora de Hidrocarburos de Exportación a partir de una sugerencia de la Auditoría Externa ISO y se compraron kits antiderrame para las sucursales del interior de TCA. Además, se elaboró un circuito más amplio para la comunicación y contención de los derrames en TCA, logrando neutralizar 195 derrames en el año 2017 contra 119 neutralizados en 2016.

GENERACIÓN DE EFLUENTES POR DESTINO (EN M³) 2016⁽²⁸⁾



Nos encontramos trabajando junto a prestadores aéreos y de combustibles, y el ORSNA, en la actualización de los planes de contingencias de derrames.

(28). En 2017 mantuvimos los mismos niveles de 2015.



En TCA redujimos un 4% el consumo general de energía eléctrica durante 2017 respecto al año anterior.

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 énfasis 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

Durante 2017 continuamos con el plan de 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 incorporamos y cambiamos a luz led, artefactos de iluminación con tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo, reduciendo el consumo y aumentando la eficacia y vida útil de los mismos.

INDICADORES DE CONSUMO DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	2016	2017
ENERGÍA ELÉCTRICA ⁽²⁹⁾	MWH	121.909	122.700
GAS NATURAL	M3	2.798.544	2.801.300
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA	GJ	438,80 ⁽³⁰⁾	440,20
AGUA ⁽³¹⁾	M3	828.102 ⁽³⁰⁾	832.055



(1) Alcance: 31 aeropuertos reportados.
 (2) Alcance: todos los aeropuertos de AA2000.
 (3) Alcance: todos los aeropuertos de AA2000.

EMISIONES

Nuestro Programa de Monitoreo Ambiental tiene el objetivo de evaluar y sistematizar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) derivadas de los consumos energéticos de la entidad. Así, damos seguimiento a los impactos derivados de nuestra actividad y verificamos la eficiencia de las acciones de reducción desarrolladas.

En este marco, estamos llevando a cabo un proyecto para medir, reducir, optimizar y mitigar la huella de carbono, comenzando en Ezeiza y Aeroparque en alianza con el Consejo Internacional de Aeropuertos EUROPA (ACI-Europe). Esta iniciativa, lanzada en 2009, fue diseñada como una herramienta de apoyo para que los aeropuertos reduzcan sus emisiones de CO₂, con el objetivo final de que se conviertan en carbono neutral.

Por su parte, en TCA, con el fin de reducir emanaciones de gases y dando inicio a un plan de renovación, incorporamos 50 autoelevadores nuevos a combustión interna de última generación y 5 autoelevadores eléctricos con la baja de 19 equipos de combustión interna.



CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

Llevamos a cabo acciones de capacitación, campañas de concientización en aeropuertos y en espacios público-privados, para concientizar a la sociedad sobre el cuidado 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).

Cooperativa El CorreCaminos

Somos padrinos de la fundación que tiene como fin transformar la basura desechable en un bien potencial a través de su división y reciclaje. En 2017 donamos cajas navideñas. 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

Continuamos con la campaña de concientización sobre la recolección y reciclado de la basura, llevándola a distintos puntos del país.

BIODIVERSIDAD

Cuidamos los diferentes escenarios naturales donde se encuentran nuestros aeropuertos, para no afectar la vida silvestre que 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 la seguridad aeroportuaria.

En los últimos años, por cuestiones relacionadas al cambio climático, la Argentina registró un exceso de lluvias que afectó principalmente el norte y el centro del país. 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.

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

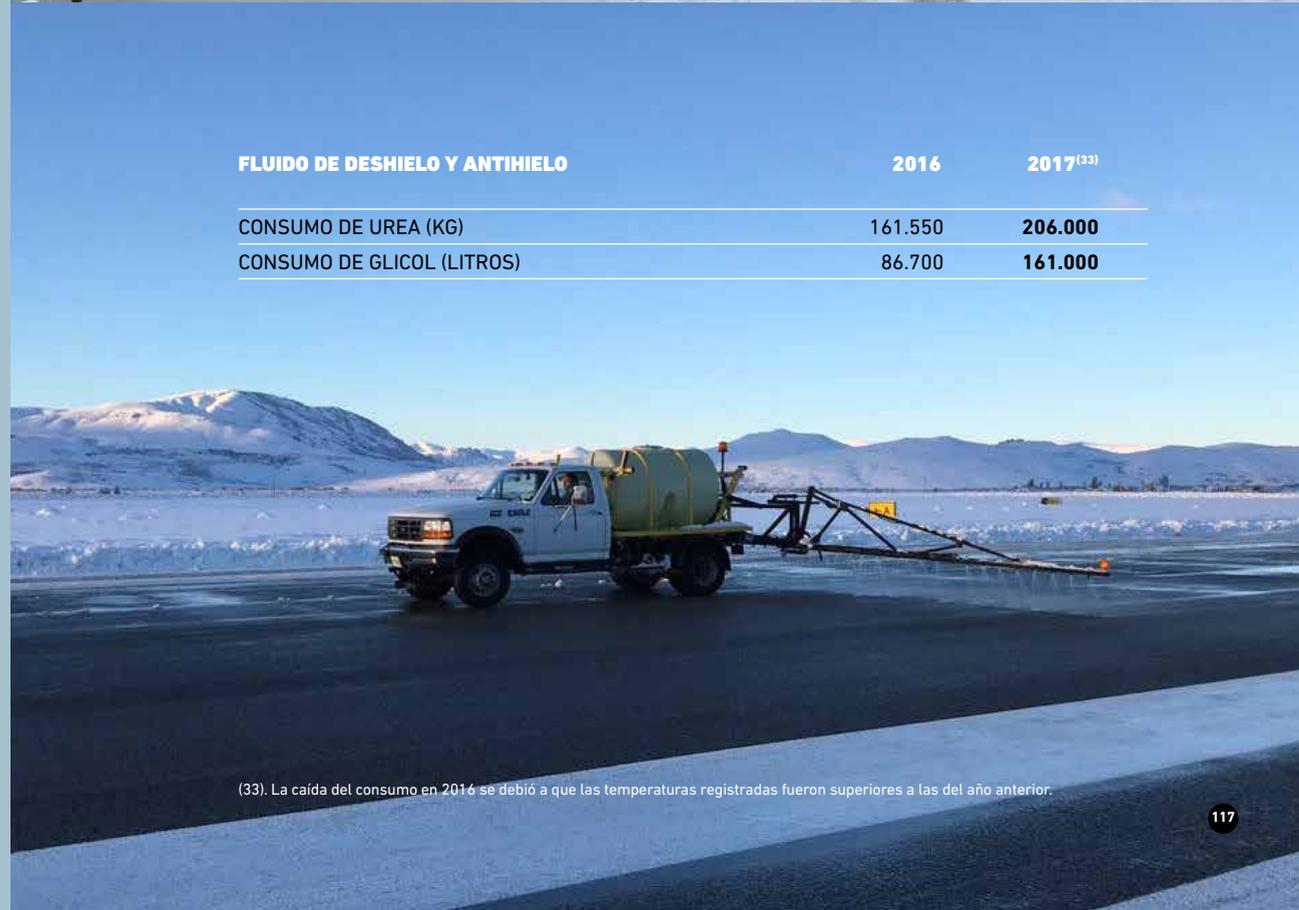
Llevamos a cabo tareas específicas en época invernal para afrontar las distintas situaciones climáticas que se presentan en los aeropuertos de Bariloche, Esquel, Malargüe, San Rafael, Comodoro Rivadavia, Río Gallegos y Río Grande. Utilizamos urea y glicol como anticongelantes en los siete aeropuertos 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 la flora terrestre.

La temporada invernal 2017 fue particularmente severa, sobre todo en los aeropuertos de Bariloche y Esquel, donde se registraron temperaturas bajo cero y nevadas récord, las cuales pusieron a prueba la capacidad de remoción de nieve y hielo, con el fin de mantener la continuidad operativa de forma segura.



FLUIDO DE DESHIELO Y ANTIHIELO

	2016	2017 ⁽³³⁾
CONSUMO DE UREA (KG)	161.550	206.000
CONSUMO DE GLICOL (LITROS)	86.700	161.000



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



DERECHOS HUMANOS

CAPÍTULO 6



COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Tenemos un fuerte compromiso con las personas, su dignidad y derechos; y por ello trabajamos en alianza con organismos públicos y organizaciones de la sociedad civil en esta temática desde nuestro lugar de mayor injerencia que es la concientización, brindando espacios dentro de los aeropuertos.



CAMPAÑA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL

Continuamos con las campañas para la lucha contra la explotación sexual infantil con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, a través de las cuales 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

Desde la selección del personal y durante su crecimiento en la compañía, asumimos un compromiso de no discriminación. Así, contamos con políticas y procedimientos que permiten el crecimiento profesional de los empleados, teniendo en cuenta su desempeño y los méritos para cubrir una posición superior.

A su vez, fomentamos un ambiente laboral inclusivo, dando posibilidades laborales a personas pertenecientes a grupos en desventaja. 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 2017, incluimos a seis personas con discapacidad, una mujer y cinco hombres.



Desde 2010 trabajamos junto a la **Fundación Pescar** en un programa de inclusión laboral para jóvenes de bajos recursos del último año de escuelas del partido de Ezeiza, en la provincia de Buenos Aires.



Apoyamos al proyecto **“Otra Historia”**, de la **Asociación Civil Amaltea**, 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) ⁽²²⁾.

(22). Para más información ver Capítulo de Sociedad.

LUCHA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS

Trabajamos para visibilizar las características propias de la trata de personas y ayudar al público a identificar los principales indicadores para la detección temprana del delito. La Unión Europea estima que este delito es el tercer negocio ilícito con más beneficios, después del narcotráfico y tráfico de armas. Además, la trata 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.

En este sentido, 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, el 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.

Así, en 2017 se realizaron las inversiones necesarias en equipamiento e infraestructura para proveer a la PSA de un sistema de pantallas que permitan mostrar las búsquedas de paradero, evitando de esta forma la impresión en papel y permitiendo una mejor visualización de la información. En la actualidad 16 aeropuertos cuentan con este equipamiento.

También se realizaron acciones de concientización sobre esta problemática y para comprometer al personal de la comunidad en la detección temprana de posibles víctimas y sus tratantes, proporcionando criterios y pautas de acción uniformes, buscando involucrar más enfáticamente a quienes se encuentren trabajando de manera permanente en estos lugares de tránsito.



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"

MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Lugar: EZEIZA	Lugar: PARANÁ	Lugar: LA RIOJA	Lugar: TUCUMÁN	Lugar: La Pampa
Participantes: 250	Participantes: 100	Participantes: 250	Participantes: 270	Participantes: 200

PROMOCIÓN DEL DERECHO AL ACCESO AL AGUA

La carencia de este recurso es el principal multiplicador de la pobreza en el mundo y limita otros derechos como la salud, la educación y el trabajo. En este contexto, desde 2014 desarrollamos en alianza con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, municipios locales y la Fundación Luciérnaga un programa para proveer de agua potable a familias de comunidades marginales de todo el país, a través de la perforación de tierra y desalinización de agua por osmosis inversa. El proyecto obtuvo resultados formidables, ya que su impacto sobre la sociedad y sobre el medio ambiente fue directo, y logró una mejora sustancial en la calidad de vida de los habitantes de las localidades alcanzadas.

Desde los inicios del programa, 350 familias de la localidad de Centenario, Neuquén; 28 familias de la comunidad Pozo del Toro, Rivadavia, Salta; 32 familias de las comunidades El Rodeo y La Zanja, Chicoana, en Salta; y 15 familias más 40 estudiantes de la escuela de Pelicano Quemado, El Tributo, Salta, fueron beneficiadas con accesibilidad a agua potable, lo que tiene un impacto directo en el desarrollo de su calidad de vida, salud y bienestar. Además, tiene un valor para el desarrollo económico y laboral de las zonas, ya que estas son, en su mayoría, de producción agropecuaria y ganadera.

En 2017 el proyecto se trasladó a El Tributo, Salta, en donde se instalaron en la escuela de Pelicano Quemado módulos para asegurar agua libre de arsénico en esa localidad. Estas comunidades rurales y establecimientos escolares dependen de pozos con concentraciones de arsénico que exceden hasta en 74 veces el valor máximo recomendado por la OMS.

En este marco, para revertir esta situación, participamos en alianza junto a diferentes actores sociales que articularon sus conocimientos técnicos, recursos y experiencia –Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, Ministerio de Ambiente y Producción Sustentable de la provincia de Salta, Secretaría de Recursos Hídricos de Salta, Fondo Integrado para el Desarrollo (FIDE), Fundación



En 2017 recibimos el premio al Emprendedor Solidario por el Programa de Acceso al Agua del Foro Ecuménico Social.



+2.100 personas beneficiadas con accesibilidad a agua potable desde 2014

Luciérnaga, Instituto de Investigaciones en Industrias Químicas (Iniqui) de la Universidad Nacional de Salta y el Conicet, el Instituto de las Naciones Unidas para Formación Profesional e Investigaciones (UNITAR) – para la perforación de un nuevo pozo y la construcción de un tanque de almacenamiento en la escuela de Pelicano Quemado; aportando materiales y acompañando activamente la logística del programa.

Además, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental, se completó el proyecto con la instalación de los módulos de filtrado que funcionan con energía solar.

SO CIE DAD

CAPÍTULO 7

13

Puerta · Gate

12

Puerta · Gate

14



INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA

Desde el Programa Aeropuertos Sustentables, trabajamos en iniciativas propias y en alianza con instituciones académicas, organismos multilaterales, empresas, organizaciones de la sociedad civil y el sector público, en acciones con valor social. Nuestro objetivo está centrado en las comunidades locales con el fin de generar acciones de alto impacto en pos del desarrollo sostenible de los destinos elegidos por nuestros pasajeros.

En este marco, contribuimos además con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y la Agenda global 2030.



En 2017 nuestra inversión social privada fue de \$15.615.650.



EDUCACIÓN

CAPACITANDO JÓVENES CON FUNDACIÓN PESCAR

Desde 2010, desarrollamos junto a la Fundación Pescar el programa de inclusión laboral a partir del cual brindamos, en el Instituto de Capacitación Aeronáutica Internacional (ICAI), un espacio de formación personal y profesional sobre conocimientos básicos en servicios aeroportuarios para jóvenes de bajos recursos del último año de escuelas públicas (N° 15 de Ezeiza, N° 204 de Derqui, N° 203 de Tristán Suárez y N° 202 de Spegazini) en la provincia de Buenos Aires.

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.

Algunos jóvenes de la camada 2016 se encuentran actualmente trabajando en empresas multinacionales. De la camada 2017, el 70% de los jóvenes se inscribió en la facultad; sin embargo, el 95% de ellos manifestó que continuarán estudiando carreras tales como turismo, relaciones laborales, enfermería, profesorado de educación física, entre otras.

CENTRO PESCAR-AA2000

PROMOCIÓN	BENEFICIARIOS	TERMINALIDAD ESCOLAR (%)	TRABAJA	TRABAJA Y ESTUDIA
2011	23	78%	57%	30%
2012	23	83%	57%	39%
2013	22	100%	68%	45%
2014	24	100%	54%	42%
2015	24	100%	50%	45%
2016	23	71%	78%	87%
2017	24	61%	5% (1)	78%
TOTAL	163	85%	53%	52%



PROGRAMA DE BECAS

Junto a Cimientos, otorgamos becas para que jóvenes de bajos recursos puedan finalizar los estudios secundarios. En 2017, 100 jóvenes de escuelas en San Luis, Mendoza y Comodoro Rivadavia fueron beneficiados por el programa. Además, se acompaña a través de voluntarios en dos eventos del Programa Red de Egresados de Cimientos en donde se realizan talleres para compartir sus vivencias de formación profesional y experiencia laboral. La Red cuenta con 1.651 jóvenes de 79 localidades en 20 provincias del país.



CULTURA

ORQUESTA AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

En 2016 creamos la Orquesta Juvenil Aeropuertos Argentina 2000 con el objetivo de generar a través de la música, un espacio de contención para jóvenes de bajos recursos, fortaleciendo además la voluntad, la imaginación, la disciplina y la autoestima de los músicos. De esta forma los jóvenes acceden a experiencias profesionales y de formación de alta calidad, lo que a su vez brinda posibilidades laborales.

Actualmente la orquesta se conforma de 41 jóvenes, que provienen del Programa "Orquestas Infantiles y Juveniles" del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires; quienes fueron seleccionados por su director en base a su proyección artística y compromiso. Acompañamos este programa desde 2010, cuyo objetivo es 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. Las "Orquestas Infantiles y Juveniles" nacieron en 1996, y fueron creadas por el Maestro Néstor Tedesco, músico del Teatro Colón y principal promotor del programa, que ya tiene más de 1.800 chicos de los barrios de Lugano y Retiro beneficiarios. Ellos asisten a las clases de música para estudiar violín, viola, violonchelo y contrabajo, entre otros; y conforman actualmente 17 orquestas.

En 2017 la Orquesta Aeropuertos Argentina 2000 brindó diferentes conciertos y participó en importantes eventos. Entre ellos, destacamos su presentación especial en el Salón Dorado del Teatro Colón en un evento organizado por la Fundación "Nobleza Obliga"; el acompañamiento a la Harvard-Radcliffe Orchestra (HRO) en su gira por la Argentina, primero en la Sala Sinfónica del Centro Cultural Kirchner bajo la dirección del maestro italiano Federico Córdese, y luego en Rosario, en Tucumán y en Córdoba; interpretó el Himno Nacional Argentino y el Himno a la Bandera Argentina junto al reconocido tenor argentino Darío Volonté; se presentó junto a Sandra Mihanovich en la Cena



Anual de la organización Manos en Acción, en la Cena Anual de COAS; en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza con la Camerata Bariloche; entre otros.

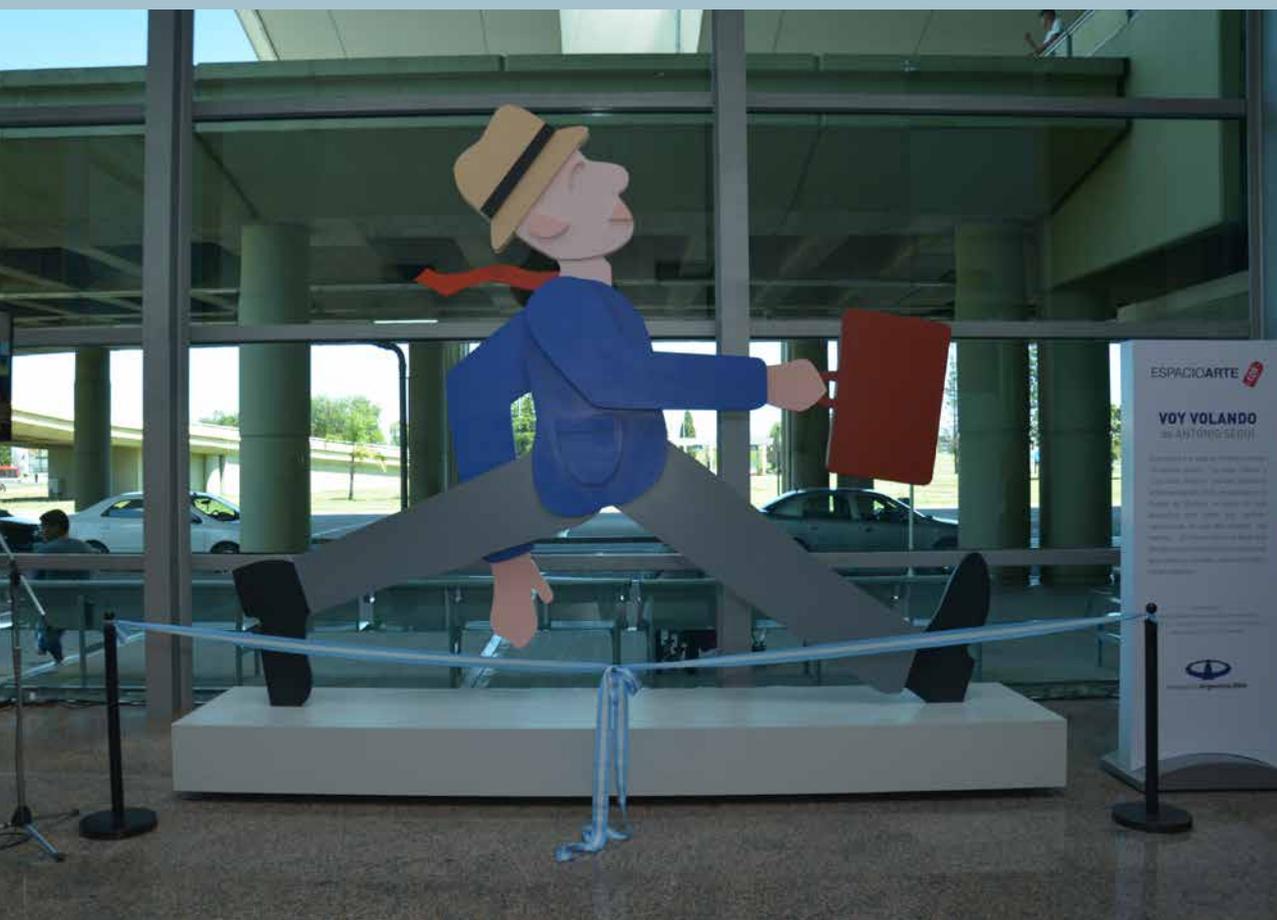
Otro hito dentro del proyecto fue la firma de un convenio con la Universidad nacional de las Artes (UNA) mediante el cual, por el hecho de integrar la orquesta, se les otorga a los jóvenes equivalencias en materias de los primeros años de Licenciatura en Música, permitiéndoles terminar la carrera en poco tiempo.



APOYO A ENCUENTROS CULTURALES

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

Apoyamos conciertos, espectáculos, festivales de cine nacionales e internacionales, y muestras de arte, como la Orquesta Filarmónica de Mendoza, los espectáculos Shen Yun, el Festival Internacional de Rock Lolla Palooza además de festivales y encuentros organizados por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.



CONTRIBUCIÓN AL PATRIMONIO CULTURAL DEL PAÍS: ESPACIO ARTE

Desde 2003 desarrollamos el programa Espacio Arte con el objetivo de fomentar el intercambio cultural a través de la disposición para la sociedad de muestras temporarias de artistas emergentes y reconocidos en nuestros aeropuertos. Como parte de esta iniciativa, en 2016 impulsamos y participamos activamente en la producción de la obra "Voy Volando" de Antonio Seguí, y en 2017 realizamos el emplazamiento de la obra en el Aeropuerto de Córdoba para que pasajeros, acompañantes, empleados y el público en general tengan la posibilidad de conocer y disfrutar de un artista cordobés de reconocimiento internacional; generando gran valor económico, social y cultural.



DEPORTE

Promovemos hábitos de vida saludable a través del apoyo a actividades deportivas. Así, llevamos a cabo la organización y auspicios de encuentros y torneos de fútbol, vóley, básquet, rugby, esquí y maratones. A su vez, esto fomenta valores que queremos transmitir a nuestra comunidad: el valor del trabajo en equipo, la vida sana, la perseverancia, el entrenamiento y la sustentabilidad.

SALUD

HOSPITAL INTERZONAL DE EZEIZA DR. ALBERTO ANTRANIK EURNEKIAN

Con el objetivo contribuir con la mejora en los servicios de salud de la población de Ezeiza, desde AA2000 colaboramos con el Hospital Interzonal de Ezeiza Dr. Alberto Antranik Eurnekian a partir de los comienzos de la construcción del edificio en 2006. Así, en articulación público-privada con el gobierno de la provincia de Buenos Aires, aportamos con financiamiento para el mantenimiento de las instalaciones y desarrollo de proyectos, y con recursos propios para la gestión de diferentes tareas dentro del Hospital.

Este Centro de salud ubicado en la localidad de La Unión, centro geográfico del distrito de Ezeiza, demandó una inversión en infraestructura de 15 millones de dólares, y es considerado una de las obras más importantes en materia hospitalaria del país. Inaugurado en 2009, con casi 15.000 m² de superficie cubierta, el Hospital Eurnekian cuenta con 180 camas para internación entre maternidad, cuidados generales, intermedios, intensivos y coronarios, 3 quirófanos, 2 salas de partos, 8 consultorios pediátricos, 32 consultorios para adultos, tomógrafos, resonador, seriógrafos, yesería, rehabilitación, entre otra aparatología, y un helipuerto. Actualmente alcanza a los 600.000 habitantes de la zona.

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

Durante 2017 realizamos mejoras en el servicio de atención para turnos, pues anteriormente las personas llegaban al Hospital a las 4 de la mañana para solicitarlos. Así, con nuestra donación de computadoras, impresoras y turneros, junto con el apoyo de Recursos Humanos, eliminamos las largas filas y esperas. A partir de este nuevo proceso, los pacientes llegan a las 7 de la mañana y sacan su turno de manera más ágil y efectiva, y con las mejoras implementadas el tiempo estimado en la emisión de los turnos se redujo a



5 minutos en promedio. Además, creamos el stand de informes, donde las personas pueden obtener el número para ser atendidas en la oficina de turnos, y se las orienta con datos útiles y de interés. El centro de informes, donde trabajan dos empleados, atiende entre 500 y 600 personas, y se entregan entre 300 y 350 turnos diariamente que son gestionados por tres o cuatro personas.

Por otra parte, participamos en el censo que se realiza todos los días por habitación para obtener los datos de los pacientes y en la realización de los informes mensuales para entregar al Ministerio. También gestionamos el procedimiento de las compras hospitalarias, y brindamos soporte técnico a todos los sectores y respecto de las comunicaciones relacionadas a los sistemas instalados.



PROYECTO AMALTEA

“Otra Historia” es una iniciativa que acompañamos desde sus inicios. Su objetivo es la rehabilitación y reinserción social y laboral de jóvenes y adultos cuyas vidas se desarrollan en condiciones de extrema pobreza y están relacionados con la problemática del consumo de drogas, especialmente de paco (pasta base de cocaína). En el marco de este programa, junto con la Asociación Civil Amaltea trabajamos en la construcción de un espacio territorial en la Villa 15, Ciudad Oculta en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de realizar un abordaje interdisciplinario e integral de la problemática, interviniendo directamente en el lugar específico —familia, barrio— donde ésta acontece y se desarrolla.

Este proyecto implicó una inversión de \$1,7 millones para la compra de la casa, \$14,7 millones para la construcción del edificio y \$143.400 mensuales para el mantenimiento del centro asistencial.

Durante 2017 el proyecto contó con 25 personas en situación de consumo beneficiadas, de las cuales 10 (ocho varones y dos mujeres) 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. Este programa fue premiado en 2016 por el Foro Ecuménico Social.

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. En AA2000 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. En 2017 la enseñanza de adultos creció significativamente con una asistencia de 50 personas y el plantel docente para adultos contó con tres maestros. Además, se entregaron cajas navideñas a maestras, directoras y madres del jardín.



SUEÑOS Y ESPERANZAS PARA LOS MÁS CHICOS

El objetivo de la Asociación Sueños y Esperanzas, Centro de Promoción de la Mujer y la Familia, es promover una mejor calidad de vida para las mujeres y sus familias, aumentando su autoestima, su fe y su creatividad. Esta asociación, 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. La institución brinda información, programas de capacitación, talleres de arte y música, talleres de costura y equipos de profesionales preparados para contener a las víctimas y ayudarlas a salir adelante. Diariamente atiende a 70 chicos, 33 adolescentes, 70 abuelos, 120 mujeres y 10 hombres 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. Las principales actividades apoyadas durante el año fueron: festejos de días conmemorativos, salida al teatro con los niños y obsequios de cajas navideñas.

Logramos un 28% de incremento en las donaciones recolectadas a través de la instalación de alcancías en el aeropuerto de Ezeiza y Aeroparque. El total recaudado en el año fue \$171.682.



OTRAS ACCIONES

COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN NATALÍ DAFNE FLEXER

La misión de la Fundación 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. Como todos los años, a través de distintos aportes, acompañamos el evento del Día del niño.

MENTES TRANSFORMADORAS

Desde 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.

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 diversos sectores del país. Asimismo, seguimos con el proceso de bonificación de los Medicamentos de Uso Compasivo (MUCOM) que tienen un tratamiento especial.

COTTOLENGO DON ORIONE

Acompañamos como todos los años al Cottolengo Don Orione apoyando con premios para la Kermesse que realizan en Claypole, provincia de Buenos Aires.

PADRINAZGOS Y DONACIONES

Además de los programas propios y en alianza con organizaciones, de cuyo desarrollo participamos activamente, colaboramos con diferentes proyectos de gran valor social. Estos son seleccionados por colaboradores de AA2000 capacitados para recibir y estudiar los pedidos de auspicios, donaciones o apoyo institucional que realizan los actores sociales, a través de un formulario en nuestra página web institucional.

Realizamos donaciones a las siguientes organizaciones:

- Asociación Amigos del Museo Nacional de Bellas Artes
- Asociación Argentina de Ayuda a la Infancia
- Asociación Civil Abuelas
- Asociación Civil de Estudios Superiores
- Asociación Civil La Poderosa
- Asociación Civil Mater Dei
- Asociación Conciencia
- Asociación Cooperadora Pilares de Esperanza
- Asociación en Defensa del Infante Neurológico
- 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)
- Centro de Música de Camerata Bariloche
- CESNI
- Conjunto Promúsica de Rosario
- Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales
- Consejo Interamericano de Comercio y Producción
- Cooperadora de Acción Social
- Cooperadora del Hospital Francisco J. Muñoz - Asociación civil
- Diagonal Asociación Civil
- DISFAM ARG Asociación Civil
- Editorial Perfil S.A.
- Fondo de las Naciones Unidas Para la Infancia Unicef
- FUNCEI
- Fundación Amigos de Daia
- Fundación Amigos del teatro San Martín de Buenos Aires

- Fundación Argentina Por Más
- 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 Discar
- Fundación Dr. Carlos María Biedma
- Fundación Dr. Juan Antonio Fernández
- Fundación Ecomanía
- Fundación Educando
- Fundación Educativa San Lázaro
- Fundación Embajada Abierta
- Fundación Encuentros Internacionales de Música Contemporánea
- Fundación Helios Salud
- Fundación Huésped en Acción contra el Sida
- Fundación Ineco para la Investigación en Neurociencias Cognitivas
- Fundación Luciérnaga
- Fundación Make a Wish - Pide un Deseo
- Fundación Octubre Trabajadores de Edificios
- Fundación Panamericana
- Fundación para la Igualdad de Oportunidades Educativas
- Fundación Pastoral Universitaria San Lucas
- Fundación Pescar Argentina Educando para el Trabajo
- Fundación Policía Federal Argentina
- Fundación River Plate
- Fundación Sueños y Esperanzas
- Fundación Suma
- Fundación Universidad de San Andrés
- Fundación Zaldivar
- Fundaleu

- Haciendo Camino Asociación Civil
- Asociación civil Juventus Lyrica Asociación de ópera y ópera de cámara.
- Leandro Viotto Romano
- Movimiento Productivo Argentino
- Mundo Invisible
- Nuevas Olimpiadas Especiales Argentinas Asociación Civil
- Polo desarrollo Educativo Renovador Poder
- Proyecto Educar 2050 Asociación Civil
- Red Pediátrica Prevención en Salud
- Un Techo Para Argentina A.C.
- Unión General Armenia de Cultura Física
- Universidad Nacional de Rosario

Participamos de las siguientes membresías:

- Buenos Aires Buró de convenciones & visitantes A.C.
- Bureau de convenciones y congresos Salta
- Cámara Argentina de Comercio
- Cámara Argentina de Turismo
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- DESTINO ARGENTINA CEIDPT
- Foro de Líderes Ambientales Asociación Civil
- Melchiori Leonardo J.

RELACIÓN CON GOBIERNO

CAPÍTULO 8

Declaración de efectos transportados
como equipaje (Form. 121/A)
Declaration of baggage - carried contents (Form 121/A)

Devolución del IVA
a turistas extranjeros
VAT return to tourists

Devolución del IVA
a turistas extranjeros
VAT return to foreign tourists

Declaración de efectos
transportados como
equipaje (Form. 121/A)
Declaration of baggage - carried
contents (Form 121/A)

AEROPUERTO

Aeropuerto Argentina 2000

Aeropuerto Argentina 2000

PARA RECLAMAR
TENE
EQUIP
DEBES
EN L
COM
AER

ADICIONA
A SER LLAMADO

EL
JE
DO

ANIA

EL VALOR DE LAS ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS

Nuestro rol en las políticas públicas es clave ya que somos la puerta de entrada a nuestro país, y como tal debemos garantizar la seguridad de las personas y del flujo aéreo. Es por eso que tenemos una relación cercana, abierta y permanente con organismos de gobierno y entes reguladores, con el objetivo de generar alianzas estratégicas para que en conjunto desarrollemos propuestas de valor e impacto para el desarrollo sostenible de la Argentina.

ALIANZA CON MINISTERIOS Y ORGANIZACIONES	ACCIÓN REALIZADA EN 2017
Ministerio de Seguridad de la Nación, la Dirección Nacional de Migraciones, Aerolíneas Argentinas y la Policía de Seguridad Aeroportuaria	Programa de capacitación interna para la Comunidad Aeroportuaria sobre detección temprana de situaciones de Trata de Personas. Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Técnica en Materia de Prevención e Investigación del Delito de Trata de Personas.
Ministerio de Desarrollo Social de la Nación	Colaboración con la Cooperativa El CorreCaminos. Difusión del programa contra la explotación sexual infantil.
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación	Implementación del programa para proveer agua potable a familias de Neuquén y Salta.
Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, municipios locales y la Fundación Luciérnaga	Convenio para la instalación de monitores en todos los aeropuertos para la búsqueda de personas.
Ministerio de Seguridad de la Nación, Policía de Seguridad Aeroportuaria y la Dirección Nacional de Migraciones Autoridad Regulatoria Nuclear (ARN), Presidencia de la Nación	Firma de un convenio con el fin de asignar un espacio físico de 400 m2 en el Aeropuerto Internacional de Salta para la instalación de una estación de monitoreo de radionucleidos, que integrará el Sistema Internacional de Vigilancia (SIV).

CONVENIOS Y ACUERDOS CON EL SECTOR PÚBLICO

Los últimos años firmamos y acordamos contratos y convenios de gran relevancia. Entre ellos, destacamos los siguientes:

2017

Convenio con la Autoridad Regulatoria Nuclear (ARN) de Presidencia de la Nación para la asignación de espacio físico en el Aeropuerto Internacional de Salta para la instalación de una estación de monitoreo de radionucleidos.

2016

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

PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO Y ORGANISMOS REGULADORES DENTRO DEL AEROPUERTO

Diversos actores, como organismos oficiales, sector público, proveedores, contratistas, líneas aéreas y empleados de nuestra compañía se relacionan con el pasajero, desde su llegada al aeropuerto hasta que el avión despegue. 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 el ingreso 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

Trabajamos en conjunto con el sector público y organismos reguladores para lograr que todas las personas, sin impedimento alguno, puedan llegar y transitar por nuestros aeropuertos. Este compromiso incluye la conectividad del aeropuerto con sistemas de transporte público y la accesibilidad para garantizar el acceso y la movilidad de todas las personas dentro del aeropuerto.

Así, se dispone 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.

Por otra parte, estamos trabajando para que todos los aeropuertos cuenten con la infraestructura necesaria que garantice el acceso y la movilidad de todas las personas que lo deseen. Esto incluye 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 al pasajero, y hemos hecho alianzas con organizaciones afines para implementar campañas de concientización interna sobre las diferentes temáticas.

Durante 2017, junto a ORSNA y CONADIS, realizamos relevamientos en Aeroparque y el Aeropuerto de Bariloche vinculados con accesibilidad. El objetivo fue detectar necesidades en materia de infraestructura para personas con movilidad reducida. Se analizaron: áreas de estacionamiento vehicular, sanitarios, ascensores, ingresos de preembarque y embarque, puntos de inspección y registro de pasajeros, cartelerías de señalización, sectores de plataforma, entre otros.





ÍNDICE GRI

CAPÍTULO 9

Este Reporte de Sustentabilidad fue realizado siguiendo los requisitos de la opción Esencial “de conformidad” con los Estándares de GRI. A partir de la información publicada en este documento, elaboramos el siguiente índice de contenidos utilizando los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI).

A través de esta publicación, AA2000 presenta la Comunicación sobre el Progreso 2017, dando cumplimiento a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

TABLA DE CONTENIDOS GRI

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	
				UNIDAS	ODS
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016					
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	18			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	18, 26, 74, 76-77 http://www.aa2000.com.ar/Institucional			
	102-3 Ubicación de la sede	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.			
	102-4 Ubicación de las operaciones	18			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	25			
	102-6 Mercados servidos	18 http://www.aa2000.com.ar/Institucional			
	102-7 Tamaño de la organización	8-11 http://www.aa2000.com.ar/Institucional			
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	52-53 El 100% de nuestros empleados trabajan en jornadas completas.		Principio 6	8.5
	102-9 Cadena de suministro	75, 98-99			
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	78, 80-81 No hubo cambios significativos durante este periodo en la estructura, propiedad y cadena de suministros de nuestra compañía.			
	102-11 Principio o enfoque de precaución	38-39, 43, 46-47, 82-85, 106-107			
	102-12 Iniciativas externas	29, 31, 44, 46, 110-111, 115-116, 121-127, 132-135, 140-142			
	102-13 Afiliación a asociaciones	29-30			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	12-13			
	102-15 Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	12-15, 32, 34, 38-39, 43-44, 46, 168-171			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	6, 43 http://www.aa2000.com.ar/Institucional		Principio 10	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	36		Principio 10	
	102-18 Estructura de gobernanza	32-33			
	102-19 Delegación de autoridad	32, 34			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	32, 34 La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de la coordinación de las acciones relacionadas con la gestión de sustentabilidad de AA2000.			
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	35			
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	32-33 El curriculum vitae resumido de los miembros del órgano de administración y de los gerentes de la primera línea se encuentran en los prospectos de emisión de las obligaciones negociables emitidas por la sociedad y en la página web de la emisora.			5,5
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente del Directorio ocupa cargos ejecutivos en la organización.			

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	
				UNIDAS	ODS
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	34-35 El curriculum 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.			5.5
	102-25 Conflictos de intereses	36, 38-39			
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	32, 34 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.			
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	35			4.7
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	34			
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Martin Eurnekian, Presidente de Aeropuertos Argentina 2000			
	102-35 Políticas de remuneración	34-35			
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	34-35, 65			
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	No existe vinculación o consultas realizadas a los grupos de interés con relación a la remuneración			
	102-38 Ratio de compensación total anual	Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de AA2000, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.			
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Idem 102-38			
	102-40 Lista de grupos de interés	28			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	67		Principio 3	8.8
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	28			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	28, 35, 46, 64-65, 91-92, 94-97			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	46-47, 64, 96-97			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Tanto en la memoria y estados contables, como en el Reporte de Sustentabilidad, se informa el desempeño de Aeropuertos Argentinas 2000 S.A.			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	46-49			
	102-47 Lista de temas materiales	48-49			

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 102: Contenidos Generales 2016					
	102-48 Reexpresión de la información	No se produjeron cambios que puedan afectar la comparabilidad de información reportada.			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No se produjeron cambios significativos relativos en el alcance y cobertura en relación a reportes anteriores.			
	102-50 Periodo objeto del informe	Enero a diciembre de 2017			
	102-51 Fecha del último informe	Reporte de Sustentabilidad 2016			
	102-52 Ciclo de presentación de memoria	Anual			
	102-53 Punto de contacto para preguntas acerca del reporte	relacionesinstitucionales@aa2000.com.ar			
	102-54 Declaración de reportar acorde a los Estándares del GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.			8.8
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	152			
	102-56 Verificación Externa	El Reporte de Sustentabilidad 2017 de AA2000 no cuenta con verificación externa.			
TEMAS MATERIALES					
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	12-15, 43-44, 78, 126-127, 130, 138-139			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-23, 43, 46-47, 130			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	22-23, 43, 46-47, 78, 138-139			9.1, 11.2, 7.B
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	22-23, 43, 46-47, 130			3.8, 8.2, 8.3, 8.5
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN					
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	98			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	98-99			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	99			8.3
ANTI-CORRUPCIÓN					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	36-39, 101			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36-39, 101			
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	36-39, 101		Principio 10	
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	36-39, 101 En el marco de la rma del Código de Ética y Conducta corporativa, todos los colaboradores son capacitados en políticas y procedimientos organizacionales anticorrupción.		Principio 10	
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	No se registraron casos vinculados a hechos de corrupción en ninguna de las operaciones de AA2000.		Principio 10	

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
MATERIALES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44, 106-107, 109-111, 115			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	106-107, 109-111			
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	110-111, 116-117		Principio 7 y 8	12.2
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Este contenido en su totalidad no aplica a las operaciones de Aeropuertos Argentina 2000.	Principio 8	12.2, 12.5
ENERGÍA					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47		Principio 7 y 8 Principio 8 y 9	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44, 106-107, 113, 115			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	106-107, 113			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	113		Principio 7 y 8	13.1, 7.3, 12.2
	302-4 Reducción del consumo energético	113		Principio 8	13.1, 7.3, 12.2
AGUA					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44, 106-107, 113, 115			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	106-107, 113			
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	113		Principio 7 y 8	6.4
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	AA2000 no cuenta con antecedentes de tomas de agua afectadas.		Principio 8	6.4
BIODIVERSIDAD					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44, 106-107, 115-116			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	106-107, 116			
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		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	6.6
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	116 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 eliminarlas.		Principio 8	6.6
EMISIONES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44, 106-107, 114-115			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	106-107, 114			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Estamos desarrollando un proyecto para medir, reducir, optimizar y mitigar la huella de carbono, comenzando en Ezeiza y Aeroparque en alianza con el Consejo Internacional de Aeropuertos EUROPA (ACI-Europe).	Principio 7 y 8	12.4, 13.1

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	
				UNIDAS	ODS
EFLUENTES Y RESIDUOS					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44, 106-07, 109-112, 115			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	106-07, 109-112			
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	112		Principio 8	6.3, 6.4, 6.6, 12.4
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	109-111		Principio 8	6.3, 12.5, 12.4
	306-3 Derrames significativos	112		Principio 8	6.3, 6.6, 12.4
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	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	12.4
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Los ambientes hídricos sobre los cuales AA2000 realiza vertido de efluentes no presentan signos de daño ambiental en el periodo de reporte.		Principio 8	6.6
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	98, 100-101			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	98, 100-101			
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	100-101	A futuro, en el marco del Código de Conducta de proveedores, se comenzará a evaluar a los proveedores en estas temáticas. Esto será informado en los próximos reportes.	Principio 8	
EMPLEO					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	58-59, 61-63, 44			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58-59, 61-63			
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	62-63			8.5
	401-3 Permiso parental	63		Principio 6	8.5
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44, 66, 68-70			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66, 68-70			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	68			3.3, 8.8
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	66			8.8

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	
				UNIDAS	ODS
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44, 54-55, 57			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54-57			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	56		Principio 6	4.3, 4.4, 8.2, 8.5
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	54-55			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	57		Principio 6	8.2, 8.5, 8.5
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44, 58-59, 61, 101, 122-123			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52-53, 58-59, 61, 101			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	32-33, 52-53		Principio 6	5.5, 8.5
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	No hay diferencias en relación a la remuneración de hombres y mujeres a igualdad de condiciones laborales.		Principio 6	8.5
NO DISCRIMINACIÓN					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	36, 44, 101, 121-123			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 101, 121-123			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se registraron incidentes de discriminación durante el periodo abarcado por el presente Reporte.		Principio 6	8.8
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	36, 44, 66, 101			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 66-67, 101			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No se registraron violaciones al derecho de libertad de asociación dentro de la empresa y en la cadena de valor		Principio 3	8.8
TRABAJO INFANTIL					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	36, 44, 101, 121			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 101			
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se registraron incidentes relacionados con episodios de trabajo infantil dentro de la empresa y en la cadena de valor.		Principio 5	8.7, 16.2

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	36, 44, 101, 121, 124-125			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 101			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se registraron incidentes relacionados con episodios de trabajo forzado o no consentido dentro de la empresa y en la cadena de valor.		Principio 4	8.7
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	36, 44, 101, 121-127			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 101, 121-127			
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	121-127		Principio 1	
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	55 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	
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	130 La inversión social realizada por AA2000 tiene directa relación con los Derechos Humanos.		Principio 2	
COMUNIDADES LOCALES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44, 106-107, 130			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	106-107, 130, 132			
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	132-142 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	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en 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	
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	98, 100-101			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	98, 100-101			

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES					
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	100-101	A futuro, en el marco del Código de Conducta de proveedores, se comenzará a evaluar a los proveedores en estas temáticas. Esto será informado en los próximos reportes.	Principio 2	5.2, 8.8
POLÍTICA PÚBLICA					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	146-147			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	146-147			
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	AA2000 no realizó aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas en 2017.		Principio 10	
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	82-87			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84			
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	82-87			
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2017 no se registraron incumplimientos relacionados con los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.			
MARKETING Y ETIQUETADO					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	91-92			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	91-92			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Toda la información respecto de órdenes de publicidad, contratos y acuerdos se encuentra bajo cumplimiento de las normativas legales y son uniformes para todos los clientes.			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2017, no se registraron incidentes ni acciones legales por violaciones de leyes, regulaciones y códigos voluntarios.			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2017, no se registraron incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing.			
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	36, 38-39			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 38-39			
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En 2017 no se registraron incidentes por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.			

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
PRESTACIÓN DE SERVICIOS O INSTALACIONES PARA PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44, 149			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	149			
INTERMODALIDAD					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18, 22-23, 30-31, 44, 74-78			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	74-78			
DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	28, 35, 46, 64-65, 91-92, 94-97			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46-47, 64, 96-97			
CONTINUACIÓN DE NEGOCIOS Y PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	82-87			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	82-87			
CALIDAD DEL SERVICIO					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43, 46-47			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	88-89, 91-92, 94-95			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	96-97			



DESTACADOS Y DESAFÍOS

OBJETIVOS 2017

AVANCES REALIZADOS

PÚBLICO INTERNO

Diseñar y ejecutar planes de capacitación por unidad de negocio.	Ofrecimos diversos medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias. Logramos en 2017 un 40% de incremento en la cantidad de horas dictadas de capacitación.
Diseñar y ejecutar un Plan de Desarrollo de altos potenciales y Plan de Carrera.	Se completó en un 100%, habiéndose formado 39 colaboradores de la compañía.
Implementar un nuevo software para mejorar la gestión de RRHH.	Proyecto aún en etapa de evaluación.

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.	Colaboramos 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.	Llevamos a cabo jornadas ambientales con prestadores, permisionarios y Autoridades de Aplicación.
Desarrollar aspectos técnicos y operativos de proceso de reciclaje en distintos aeropuertos del país.	Avanzaremos en el desarrollo de aspectos técnicos y operativos de proceso de reciclaje en la mitad de los aeropuertos del país.
Realizar saneamientos en sitios en los cuales se detecte contaminación.	Continuaremos realizando estudios en distintos aeropuertos del interior.

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 en 100 pozos de agua de la provincia de Buenos Aires.	Durante 2017, 15 familias más 40 estudiantes de la Escuela de Pelicano Quemado, El Tributo, Salta; fueron beneficiadas con accesibilidad a agua potable, lo que tiene un impacto directo en el desarrollo de su calidad de vida, salud y bienestar. El proyecto en Buenos Aires se encuentra en su etapa de evaluación para la implementación.
Comenzar con el desarrollo del Plan de Accesibilidad para todos nuestros aeropuertos.	Junto a ORSNA y CONADIS, realizamos relevamientos en Aeroparque y el Aeropuerto de Bariloche vinculados con accesibilidad.

OBJETIVOS 2017

AVANCES REALIZADOS

CADENA DE VALOR

Incorporar indicadores de gestión sobre posibles impactos negativos en la cadena de valor sobre: prácticas laborales, impactos ambientales y en la sociedad.	Desafío que continúa en 2017.
Desarrollar alianzas con empresas, organizaciones y sector público para trabajar buenas prácticas en la cadena de valor.	Desafío que continúa en 2017.
Lanzar el nuevo sistema de proveedores online para todo el país.	Cumplido el 100%. Se lanzó el sistema online de proveedores en todo el país.
Implementar el Proyecto Experiencia al Pasajero.	Lanzamos el programa "Experiencia Ezeiza" conformado por una serie de acciones comerciales, tendientes a mejorar la experiencia de los pasajeros. Además, llevamos a cabo un proyecto de investigación y análisis de la experiencia del usuario a través de encuestas.
Lanzar la nueva página web corporativa de AA2000.	Actualizamos la página web corporativa y los portales propios de cada aeropuerto. Se incluyó más información y se mejoró el diseño para una mejor experiencia para los usuarios.
Comenzar a implementar la nueva herramienta de medición de la calidad de servicio.	Implementamos un proceso de medición de la satisfacción de calidad de servicios mediante encuestas realizadas desde tablets colocadas en Terminal A y Terminal C en el aeropuerto de Ezeiza durante 3 meses.

SEGURIDAD

Desarrollar una aplicación que permita medir los indicadores de gestión de todas las especialidades en materia de seguridad.	Esta herramienta se está revaluando en 2017 debido al cambio estructural de la Dirección de Seguridad.
Incrementar las capacitaciones destinadas a la formación de brigadas de incendio compuestas por nuestros colaboradores en los distintos aeropuertos.	Formalizamos capacitaciones teóricas y prácticas, tendientes a mejorar el desempeño de las Brigadas de Incendio ante la eventualidad de ocurrencia de un siniestro. Así, se alcanzó la aprobación del ORSNA para 25 Brigadas propias en igual cantidad de aeropuertos, en tanto que, en el resto de los aeropuertos, se contrata personal ya sea de la Superintendencia Federal de Bomberos, Cuerpos de Bomberos provinciales, o empresas privadas. Se provee a los integrantes de estas Brigadas del material necesario para su protección personal e intervención ante una emergencia: trajes estructurales, cascos con protección facial, botas, linternas, guantes, barretas hooligans, aparatos respiratorios y mochilas forestales.

LA MIRADA PUESTA EN EL FUTURO: DESAFÍOS 2018

PÚBLICO INTERNO

- Crear procesos de trabajo de las nuevas Unidades de Negocios y del Corporate: confección de flujogramas, nuevas instrucciones de trabajo, normas ISO.
- Difundir el nuevo Código de Ética y firma del código de las declaraciones juradas.
- Reestructurar el área de Operaciones Córdoba y Mendoza.
- Reconocer la carga horaria de Ezeiza y Aeroparque en 180 horas mensuales.

AMBIENTE

- Medición de huella de carbono.
- Gestión de residuos en todo el país.
- Ampliar el programa de reciclaje de residuos sólidos urbanos en todo el Sistema Nacional Aeroportuario.
- Continuar con la actualización de estudios ambientales para todos los aeropuertos del país.
- Generar una herramienta informativa vinculada a la gestión ambiental diaria de los aeropuertos.

COMUNIDAD

- Afianzar nuestras relaciones con la comunidad de El Palomar con foco en la inserción laboral.
- Implementar acciones para favorecer la accesibilidad.

CADENA DE VALOR

- Incorporar el sistema AMS (Airport Management System) y CCO (Centro de Coordinación de Operaciones) en Aeroparque y Ezeiza.
- Crear el tablero de comando online.
- Implementar la normativa de asignación de recursos.
- Incorporar indicadores de gestión sobre posibles impactos negativos en la cadena de valor sobre: prácticas laborales, impactos ambientales y en la sociedad.
- Agilizar los puntos de control de pasajeros.
- Formar a integrantes de la comunidad aeroportuaria en contacto con pasajeros.

INFRAESTRUCTURA

- Cumplir los compromisos de obras y proyectos acordados con el Estado Nacional en los aeropuertos concesionados, que cubren diferentes escalas y alcances, desde modernización de interiores, equipamientos e ingenierías hasta amplias repavimentaciones de pista y nuevas terminales de pasajeros.
- Lograr un equilibrio nacional en cuanto a los desarrollos en los aeropuertos distribuidos por el territorio a efectos de que sean modernizadas las instalaciones más relegadas.
- Fortalecer lazos con medios académicos, colegios de profesionales, instituciones, organismos, etc. en vistas a enriquecer la enseñanza y la aplicación de la temática aeroportuaria y su vanguardia en el país y en el mundo.

INTRODUCCIÓN A LA EMPRESA	16
ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD	40
DESARROLLO DEL PÚBLICO INTERNO	50
GESTIÓN DE CADENA DE VALOR	72
CUIDADO DEL AMBIENTE	102
COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS	118
ACCIONES CON IMPACTO SOCIAL	128
RELACIONES CON GOBIERNO	144
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	150
DESTACADOS Y DESAFÍOS	162

BUEN VIAJE

Agradecemos especialmente a nuestro grupo operativo:

Recursos Humanos:

Marina Sommer

Miguel Kozono

Experiencia al Cliente:

Lorena Furlan

Verónica Terzi

Miguel Véliz

Infraestructura:

María Julia Poratelli

Operaciones:

Fernando Graña

Pablo Duran

Martín Guadix

Sistemas:

Federico Buzzoni

Administración y Finanzas:

Georgina Pennacino

Compras y Contrataciones:

Carlos Araneo

Asuntos Jurídicos:

Leticia Faulin

Terminal de Cargas Argentina:

Laura Crespo

Seguridad:

Néstor Pettinati

Roque Pascal

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

**DIRECCIÓN DE EXPERIENCIA AL CLIENTE DE AA2000
GERENCIA DE SUSTENTABILIDAD / RSE**

Carolina Dal Bó

Marina Ray

relacionesinstitucionales@aa2000.com.ar

GERENCIA DE COMUNICACIÓN

Gabriela Salem

FACILITADORES EXTERNOS

SUSTENIA

www.sustenia.com.ar

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

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



www.aa2000.com.ar/sustentabilidad

