



Aeropuertos **Argentina 2000**

REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD
2018




Aeropuertos **Argentina 2000**

REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD
2018

Bienvenido
Welcome
Bem-vindo
Willkommen
Bienvenue
Benvenuto
欢迎

 Aeropuertos **Argentina 2000**

NUESTRA MIRADA DE LA SUSTENTABILIDAD

A person is seen from behind, their hands raised to form a heart shape against a bright, golden sunset sky. In the distance, an airplane is visible in flight. The overall mood is warm and hopeful.

En Aeropuertos Argentina 2000 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 comprometidos con el desarrollo sostenible.

INDICADORES DE IMPACTO

	2017 ⁽¹⁾	2018
CAPITAL FINANCIERO		
INVERSIÓN	\$5.908.435.787	\$6.492.605.431 ↑
EBITDA	\$ 8.500.387.977	\$10.272.114.501 ↑
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$3.467.098.400	\$ 1.023.716.997 ↓
CAPITAL INDUSTRIAL E INTELECTUAL		
CANTIDAD DE PASAJEROS	35.935.768	38.350.466 ↑
MOVIMIENTO DE CARGA (TN)	230.276	238.902 ↑
MOVIMIENTO DE AERONAVES	404.181	429.466 ↑
LÍNEAS AÉREAS ACTIVAS	61	65 ↑
AEROPUERTOS	35	35
PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO	18,22	18,72 ↑

(1) Datos reexpresados a diciembre de 2018.

INDICADORES DE IMPACTO

CAPITAL HUMANO

CANTIDAD DE EMPLEADOS

2017⁽¹⁾

2018

2.279

2.448 ↑

PERSONAS DE GRUPOS VULNERABLES
INCLUIDAS

6

6

PORCENTAJE DE PUESTOS CUBIERTOS
POR EMPLEADOS

68%

68%

PAGO EN SUELDOS Y CARGAS SOCIALES

\$2.023.869.059

\$2.634.710.442 ↑

CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL

PROVEEDORES LOCALES

92,7%

86,1%

INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA

\$15.615.650

\$19.020.872 ↑

CAPITAL NATURAL

INVERSIONES Y OTROS GASTOS AMBIENTALES
EN PESOS

\$ 151.550.542

\$ 234.228.338 ↑

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA EN GJ1 ⁽²⁾

440,20

403,94 ↓

EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO
EN tCO2e

⁽³⁾

12.684

(1) Datos reexpresados a diciembre de 2018.

(2) Alcance: todos los aeropuertos de AA2000.

(3) Dato no disponible para 2017.



MARTÍN EURNEKIAN

Presidente de Aeropuertos Argentina 2000

Ingeniero en Tecnología de la Información de la Universidad de Belgrano. Es CEO de Corporación América Airports (CAAP). Cuenta con más de 17 años de experiencia internacional en gestión de diferentes negocios en 7 países, principalmente, en América Latina y Europa. Lidera aeropuertos en Uruguay, Perú, Ecuador, Brasil e Italia. Desde 2017 se desempeña como Presidente de Aeropuertos Argentina 2000 y en 2018 fue elegido como Presidente del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI). Anteriormente se desempeñó como Presidente del Consejo internacional de Aeropuertos para Latinoamérica y el Caribe (ACI-LAC) y como Presidente del Comité de Aviación, Viajes y Turismo del World Economic Forum (WEF).

Tengo el orgullo de presentar nuestro Reporte de Sustentabilidad 2018, en donde reflejamos las acciones más relevantes que hemos realizado en el marco de nuestra estrategia de sustentabilidad.

Aeropuertos Argentina 2000 tiene como propósito **facilitar la conexión de personas, bienes y culturas para contribuir a un mundo mejor**. Un mundo mejor es un mundo conectado, donde el intercambio turístico o comercial permite compartir intereses entre las diferentes culturas y conocerse en profundidad. Esto nos invita a ser más comprensivos, disminuyendo el odio, evitando futuros conflictos, manteniendo la armonía en el mundo.

Hacer fáciles esas conexiones, es nuestra razón de ser.

Somos un equipo de más de 2.400 personas que trabaja todos los días en pos de lo que llamamos nuestra ambición: **ser líderes y referentes de la industria, queridos por nuestros clientes, empleados y stakeholders, para ser sustentables a largo plazo**.

Incluimos a la sustentabilidad en nuestro objetivo estratégico más importante porque sabemos que en el mundo de hoy las empresas tienen una responsabilidad mayor que únicamente crear valor económico para sus accionistas. Debemos, además, crear valor para la sociedad y contribuir con la preservación del medio ambiente.

Este objetivo solo se logra, articulando y trabajando en conjunto con otros: gobiernos, pares de la industria, ONGs. En este reporte veremos ejemplos de estas colaboraciones.

Me emociona ver lo que logramos, y por eso desafío a mi equipo a apuntar más alto, trabajar en conjunto con los distintos grupos de interés para lograr más impacto y crear valor compartido y servir de esa manera a las comunidades donde operamos.

Muchas gracias por acompañarnos en nuestra ambición.



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.

Tengo el agrado de compartir con ustedes, por séptimo año consecutivo, nuestro Reporte de Sustentabilidad 2018.

Este documento lo realizamos conforme a los Estándares de la Guía de Reporte Global (GRI), opción Esencial, y en él a su vez, presentamos nuestra Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018, dando cuentas del compromiso y cumplimiento de los principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Cabe destacar que, para nuestra gestión de Sustentabilidad, también tomamos como guías otros lineamientos internacionales, como por ejemplo, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, la Certificación LEED (Leadership in Energy & Environmental Design, sistema de certificación de edificios sostenibles) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El año 2018 fue muy significativo a pesar del contexto macro económico desafiante. Nuestro nivel de ingresos se incrementó un 16,4% interanual, alcanzando un monto de \$24.097.584.102. El resultado neto del ejercicio finalizó con una utilidad de \$ 1.023.716.997 y el patrimonio neto a dicha fecha alcanzó \$ 22.732.528.411.

Más allá de esos resultados económicos, y con la ambición de ser mejores cada día, trabajamos intensamente en la redefinición de nuestra identidad corporativa.

Además, nos apoyamos en la fuerte inversión en infraestructura, en las nuevas tecnologías e innovaciones, y en la generación de alianzas para articular programas y procesos dentro del ecosistema aeroportuario, buscando constantemente brindarle a las personas que transitan por nuestros aeropuertos un servicio diferenciador.

Uno de los hitos del año fue la inauguración de El Palomar, el primer aeropuerto low cost de la Argentina, que generó más de 500 puestos de trabajo directo e indirecto y permitió a más de 130.000 personas viajar en avión por primera vez.

Los invito a recorrer este Reporte de Sustentabilidad para interiorizarse sobre estos y muchos otros temas que reflejan el trabajo de todas las personas que hacemos posible, día a día, que Aeropuertos Argentina 2000 sea una empresa comprometida con el presente y con la construcción de un futuro mejor para todos.

INTRODUCCIÓN

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

Las hermanas Julia, María y Sofía se reencuentran en AEP a las 17hs. para viajar a CRD por una reunión familiar.

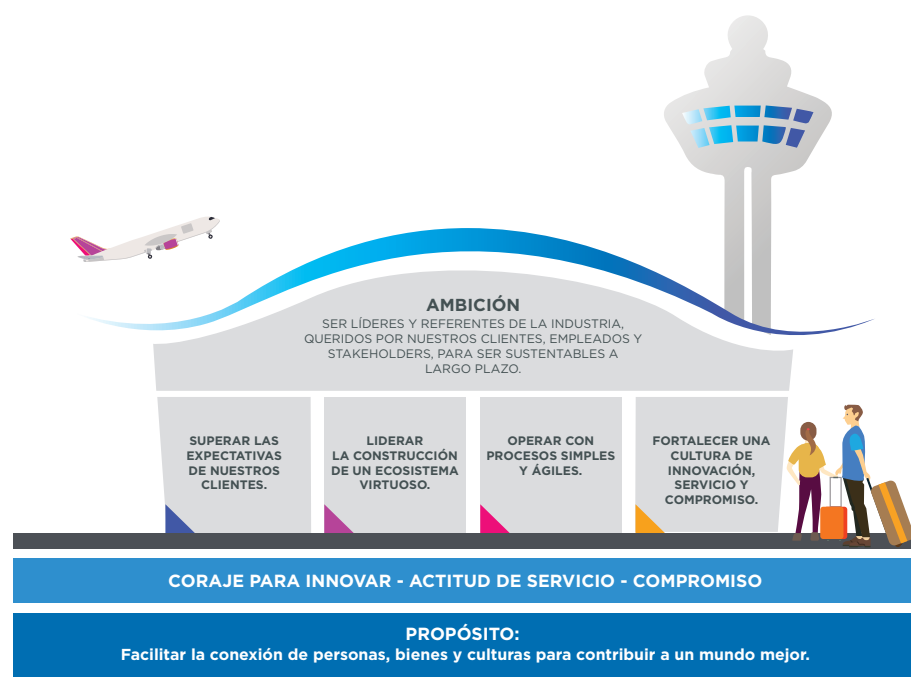
NUESTRA EMPRESA

Nuestro propósito es “Facilitar la conexión de personas, bienes y culturas para contribuir a un mundo mejor”.

Esta es la razón de ser de Aeropuertos Argentina 2000 S.A. Para esto existimos. Creemos que el mundo libre y cada vez más conectado es la mejor y única forma de generar progreso, y desarrollo social y económico para la humanidad.

Aspiramos a ser líderes y referentes de la industria, ser queridos por nuestros clientes, empleados y grupos de interés. En este marco, durante 2018 impulsamos una estrategia de negocio en la cual definimos nuestro propósito, ambición y valores: coraje para innovar, actitud de servicio y compromiso. Para esto nos propusimos cumplir con cuatro objetivos:

- Superar las expectativas de nuestros clientes.
- Liderar la construcción de un ecosistema virtuoso.
- Operar con procesos simples y ágiles.
- Fortalecer una cultura de innovación, servicio y compromiso.



LANZAMIENTO DE “MI AEROPUERTO”



Martín Eurnekian
Presidente AA2000.



Encuentro de líderes
Noviembre 2018

“Mi aeropuerto”, es un programa de transformación cultural para facilitar el logro de nuestra ambición: ser líderes y referentes de la industria, queridos por nuestros clientes, empleados y grupos de interés, para ser sustentables a largo plazo.

Así fue como lanzamos nuestra nueva identidad, definida con foco en la experiencia de los pasajeros. Este es el resultado del trabajo en equipo de los líderes de la organización que, a través del proceso de planeamiento estratégico, definieron el propósito, la ambición, los ejes estratégicos y los valores de la compañía.

Con el objetivo de que todos nuestros colaboradores conozcan y se involucren en esta transformación cultural, trabajamos en el año en varios procesos de comunicación con el equipo directivo y para líderes, organizamos un evento de lanzamiento, realizamos más de 40 reuniones con una cobertura de 75% del personal y tenemos un cronograma de trabajo con el fin de comunicar esta nueva identidad personalmente a nuestros colaboradores de todo el país.

A la vez, lanzamos un proceso de capacitación intensiva para líderes, llamado “Anfitriones” para potenciar sus capacidades con el fin de que puedan inspirar y comprometer a los integrantes de sus equipos de manera que “Mi Aeropuerto” se viva en el día a día y tenga un impacto positivo no solo hacia adentro, sino también en el núcleo de nuestro negocio: la operación y la satisfacción de los clientes.

ESTRUCTURA ACCIONARIA Y SOCIEDADES CONTROLADAS

El 91,5% del capital de la sociedad es de origen nacional. El Grupo Corporación América 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.

Al momento de la publicación de este reporte, la compañía controlante de AA2000, Corporación América Airports está listada en la bolsa de New York, operando bajo el ticket CAAP. Corporación América Airports opera 52 aeropuertos en 7 países, convirtiéndose en el mayor operador aeroportuario privado del mundo en cantidad de aeropuertos.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

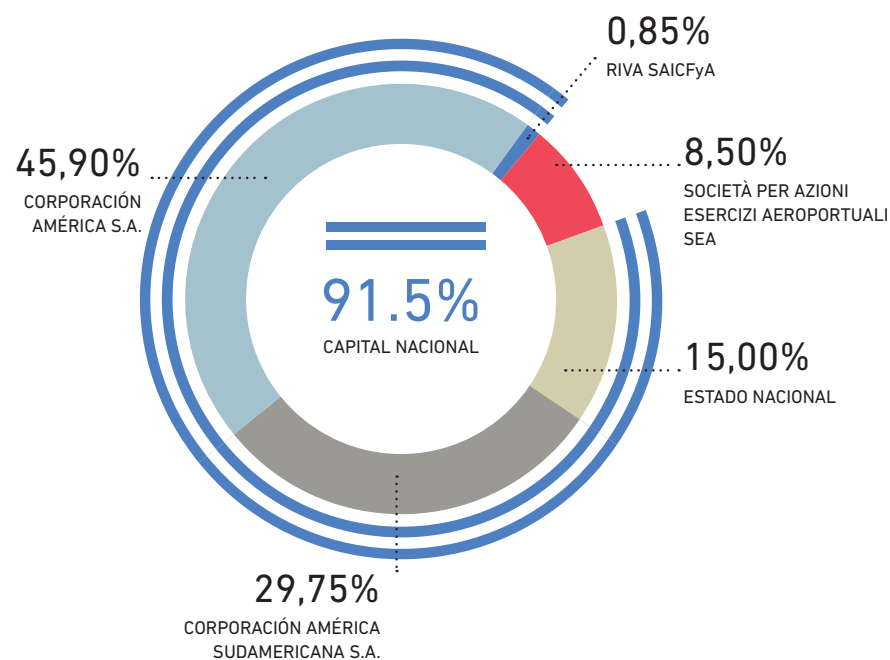
El resultado neto arrojó una utilidad de \$1.023.716.997 y los ingresos de \$24.097.584.102 implicaron un incremento del 16,4% respecto del período anterior.

Por otro lado, acompañando la cantidad de pasajeros que transitaron/ por nuestras terminales que aumentó un 6,7 % con relación al año pasado, marcamos otro hito en las inversiones realizadas, \$6.492.605.431.



Desde 2008 contamos con la concesión de los 34 aeropuertos que conforman el Grupo A del Sistema Nacional Aeroportuario de la República Argentina.

ESTRUCTURA ACCIONARIA



PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICO FINANCIEROS

	2017 ⁽¹⁾	2018
VENTAS	\$20.694.374.688	\$24.097.584.102
EBITDA	\$8.500.387.977	\$ 10.272.114.501
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 3.467.098.400	\$ 1.023.716.997
GANANCIA OPERATIVA DEL EJERCICIO	\$ 6.249.879.344	\$ 7.464.400.959
CAPITALIZACIÓN TOTAL		
PATRIMONIO NETO	\$ 21.629.002.903	\$ 22.732.528.411
PRÉSTAMOS NO CORRIENTES	\$ 10.927.488.606	\$ 13.603.356.026
PRÉSTAMOS CORRIENTES	\$ 221.433.127	\$ 1.683.497.126
GANANCIAS POR ACCIÓN BÁSICAS ATRIBUIBLES A ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA (\$ POR ACCIÓN)	\$13,35	\$3,91

(1). Datos reexpresados a diciembre de 2018.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

	2017 ⁽¹⁾	2018
COSTOS FINANCIEROS	\$ 770.141.970	\$ 5.239.114.483 ↑
PAGO A PROVEEDORES	\$ 7.835.882.660	\$ 11.670.617.599 ↑
INVERSIÓN	\$ 5.908.435.787	\$ 6.492.605.431 ↑
EMPLEADOS SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES	\$ 3.303.818.892	\$ 3.659.427.608 ↑
CLIENTES INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	\$ 20.694.374.688	\$ 24.097.584.102 ↑
COMUNIDAD INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	\$ 15.615.650	\$ 19.020.872 ↑
COMUNIDAD - INVERSIÓN	\$ 5.908.435.787	\$ 6.492.605.431
MEDIO AMBIENTE - GASTOS TOTALES	\$ 56.498.324	\$ 64.131.191 ↑
GOBIERNO - TASAS E IMPUESTOS	\$ 3.222.629.571	\$ 1.833.599.146 ↑

(1). Datos de 2017 reexpresados a diciembre de 2018.

EQUIPO DE DIRECCIÓN

La Asamblea de Accionistas representa nuestro máximo órgano de gobierno y 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.

Contamos además con un Comité de Dirección integrado por directores de área que son seleccionados por el Presidente y el CEO. Las 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 sobre su desempeño.

DIRECTORIO ⁽²⁾

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	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

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

(2). Todos los miembros del Directorio son argentinos.

COMITÉ DE DIRECCIÓN⁽³⁾

DIRECCIÓN	NOMBRE Y APELLIDO	GRUPO ETARIO
PRESIDENTE	MARTÍN FRANCISCO ANTRANIK EURNEKIAN	30-50
CEO	ANTONIO MATÍAS PATANIAN	30-50
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GONZALO RICCI	30-50
ASUNTOS JURÍDICOS	GUSTAVO PABLO LUPETTI	> 50
OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	MARIANO ANDRÉS MOBILIA	30-50
EXPERIENCIA DEL CLIENTE	MANUEL JOSÉ AUBONE	30-50
INFRAESTRUCTURA	MARCELO JORGE MINOLITI	> 50
RECURSOS HUMANOS	VERÓNICA RODRÍGUEZ BARGIELA	30-50
COMPLIANCE Y CONTROL INTERNO	GUSTAVO NIGOHOSIAN	30-50

GERENCIAS GENERALES DE LAS UNIDADES DE NEGOCIOS

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

CAMBIOS EN EL GOBIERNO DE TCA

A fines de 2018, Alexander Boot fue nombrado Gerente General de TCA y presentó un nuevo esquema de gobierno. Este nuevo esquema incluyó la creación de la Gerencia de Operaciones y la incorporación de la ex Gerencia de Legales como jefatura dentro de la Gerencia de Administración y Finanzas.

(3). Todos los miembros del Comité de Dirección son argentinos. Los datos son al 31 de diciembre de 2018.

GESTIÓN DEL GOBIERNO CORPORATIVO DE AA2000

REUNIONES

El directorio se reúne todos los meses para 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 áreas. De estas reuniones participan el CEO y el Director 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. Trimestralmente, el Directorio analiza y aprueba los estados contables de la sociedad, que se presentan luego 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).

NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIÓN

La Asamblea de Accionistas de la empresa designa al CEO y participa del nombramiento de los integrantes del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora. Por su parte, el CEO es el responsable de aprobar la Política de selección y remuneración de los directores de área, y la Política de asignación de sus responsabilidades. Además, contamos con procesos de selección establecidos para asegurar la captación de los mejores talentos y la adecuación de los perfiles a los puestos correspondientes. La Dirección de Recursos Humanos los aplica para la contratación del personal y la Gerencia de Talent Acquisition sigue los lineamientos específicos previstos para cada posición.

CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS

Los directores son profesionales con experiencia, capacitados para sus cargos y actualizados, que participan de encuentros del sector, de foros internacionales y de reuniones con pares y cámaras empresarias.

Para mantener un diálogo fluido, una conversación abierta y transparente, en 2018 todos los líderes de AA2000 se reunieron en Buenos Aires, en mayo y en noviembre, en dos encuentros que atravesaron distintas temáticas desde la transformación cultural, el nuevo proceso de gestión del desempeño, los resultados de la Encuesta de Clima, como otros temas de negocio. También, para enriquecer la mirada de los líderes, se invitaron a oradores externos para exponer sobre distintas temáticas.

Por su parte, para la capacitación del Comité de Dirección y los colaboradores de AA2000 en general, disponemos del Instituto de Capacitación Aeronáutica Internacional (ICAI). Su objetivo es formar a todos los colaboradores en las competencias necesarias para trabajar en las diferentes áreas aeroportuarias, con una visión sistemática. Además, los directores participan también de seminarios nacionales e internacionales.

Este año nos concentramos en el lanzamiento de un plan de formación en ética e integridad en formato presencial y virtual. Así, desarrollamos la primera etapa del Programa de Integridad, Código de Conducta y Políticas Relacionadas, dirigido a los miembros del directorio, gerentes y administradores de aeropuertos en cinco jornadas de intercambios enriquecedores, que incluyeron casos prácticos, debates y conclusiones. Durante 2019, ampliaremos estos encuentros para las jefaturas.

COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Contamos con distintos canales de comunicación y herramientas para que los directores de área mantengan un contacto directo con los grupos de interés clave de la compañía. Estos elaboran reportes, que se presentan al Directorio, sobre los impactos generados y el alcance que tienen las acciones de los grupos de interés dentro de la gestión.

Además, disponemos de un sitio web a través del cual brindamos información de interés –por ejemplo, de los vuelos– y recibimos consultas y comentarios de los usuarios. También nos suscribimos al programa de encuestas ASQ (Airport Service Quality) de ACI para conocer las experiencias de los pasajeros y detectar oportunidades de mejora.



TRANSPARENCIA EN NUESTRA GESTIÓN



Nos importa poder garantizar la transparencia, la claridad y la seriedad de nuestros procesos. Por eso, durante 2017 creamos la Dirección de Compliance y Control Interno, que reporta al Comité de Auditoría de la Controlante y al CEO. De ella dependen el Departamento de Integridad y sus respectivos responsables a cargo del desarrollo, la implementación y el monitoreo del Programa de Integridad de AA2000, que consta de las siguientes herramientas:

Un renovado Código de conducta, que contempla aspectos de transparencia, anticorrupción, confidencialidad de la información, ambiente laboral, desarrollo e igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión para todos los integrantes de AA2000: directores, síndicos, integrantes de los comités, empleados y demás grupos de interés.

Políticas de Integridad: Prevención de Conflicto de Intereses, Lineamientos sobre Regalos, Atenciones y debidas diligencias, Prevención del Uso Indebido de la

Información Privilegiada y Transacciones con Partes Relacionadas.

- **Nuevo Canal de Denuncias y su Política corporativa.** Siendo sus pilares la confidencialidad, opción de anonimato, no represalias, recursos y un protocolo definido para la investigación según la naturaleza de lo reportado.

- **Programa de Capacitación** en compliance e integridad para todo el personal con clases presenciales y virtuales a miembros del directorio, directores ejecutivos, gerentes, personal clave y administradores de todos los aeropuertos del país.

- **Plan de comunicaciones** para informar sobre las políticas, lineamientos e iniciativas de Integridad en forma clara, directa y transparente.

- **Evaluación de Riesgos y Monitoreo.** El programa se construyó sobre la base de una evaluación de los riesgos, y sus principales puntos de desempeño son testeados por el auditor externo anualmente.

COLABORACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

Para AA2000 es muy importante compartir la experiencia y expandir sus prácticas de Compliance con otros actores del mercado. Por eso, durante 2018 estuvimos:

- **Representando** al país en la comisión de Integridad y Compliance del B20 en París donde se discutieron los lineamientos de transparencia propuestos al G20.
- **Colaborando** con la Oficina Anticorrupción, con aportes a los lineamientos de la nueva ley de responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- **Capacitando** en la Certificación Internacional de Compliance dictada en la universidad del CEMA.
- **Compartiendo** nuestras prácticas como oradores en el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de Capital Federal y en FORUM.

CONTROLES INTERNOS

Durante 2018, el Directorio, a través de la Dirección de Compliance y Control Interno efectuaron una profunda revisión de los procesos que sustentan su información financiera.

Este proceso, aplicable a compañías que cotizan en la bolsa de Nueva York, consistió en mapear los procesos en alcance, evaluar el diseño, remediar desvíos y monitorear la efectividad operativa de los controles de los procesos críticos del año en curso.

Para ello, se identificaron formalmente también a los dueños de procesos responsables de la remediación de deficiencias y ejecución de los controles. El trabajo, que robustece el nivel de control interno sobre información financiera de la Empresa, fue auditado por nuestros auditores internos y externos, verificándose que el 100% de los controles que mitigan riesgos significativos fueron efectivos. Este hito, logrado en 1 año, nos permite incrementar nuestra confiabilidad como empresa tanto en los mercados externos en donde opera nuestro grupo como en la Argentina.

1.813

Empleados
adhirieron al Código
de conducta

+600

Horas de capacitación presencial.
Participaron de las jornadas el Presidente de AA2000 Martín Eurnekian y miembros del directorio, CEO Matías Patanian y direcciones ejecutivas, gerencias y todos los administradores de los aeropuertos del país.



Nuestra reputación es uno de nuestros principales valores. Por eso, durante 2018 trabajamos mucho en la transparencia de la gestión. Creamos la Dirección de Compliance y Control Interno, redefinimos el Código de conducta, pusimos en marcha las Políticas de Integridad y un plan de capacitación continua

GESTIÓN DE RIESGOS

Continuamos avanzando en el desarrollo y consolidación de la gestión integral de riesgos. La Gerencia de Gestión de Riesgos, Normas y Procedimientos, que forma parte de la Dirección de Compliance y Control Interno tiene comunicación directa con el Comité de Auditoría.

Durante 2018 lanzamos la Política Corporativa de Gestión de Riesgos, que vela por la continuidad del negocio, el cuidado de los intereses de nuestros accionistas, la creación de valor, la preservación patrimonial y nuestra reputación. Para esto, compromete al gobierno corporativo a:

- conservar la actividad dentro del nivel de riesgo aceptable;
- realizar una gestión sistémica de riesgos;
- dar prioridad a la gestión preventiva;
- brindar los recursos necesarios para lograr estos cometidos; y
- capacitar al staff para que actúe con compromiso en la materia.

A raíz de dicha política mejoramos la gestión corporativa de riesgos con nuevas propuestas y procesos. Entre otras acciones:

- definimos un responsable corporativo de Gestión de Riesgos con su equipo de trabajo;
- confeccionamos un mapa de riesgos y relevamos todas las tareas que ejecutan las diferentes áreas de la empresa;
- determinamos 72 riesgos gestionables de alto nivel;
- confeccionamos un mapa de riesgos normativo; e
- incorporamos un software para la gestión de los riesgos asociados a los procesos de la sociedad, que son periódicamente controlados por el Comité de Auditoría.

En cuanto a la revisión de Normas y Procedimientos, realizamos un análisis exhaustivo que permitió incorporar mejoras en más de 60 normas vigentes en los distintos ámbitos del funcionamiento corporativo y de las unidades de negocios.



Martín Eurnekian abriendo las sesiones de Compliance y Control Interno.



Equipo Directivo, en una de las 5 sesiones de 2018.

TERMINAL DE CARGAS ARGENTINA (TCA)

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

Las obras relacionadas con los servicios para carga refrigerada en nuestro depósito fiscal de Ezeiza han contribuido a una mejora sustancial en el servicio de almacenamiento y control de temperatura de la carga recibida. Construimos una cámara para el área de importaciones de 750 m² y 920 posiciones, más una ampliación de la cámara de exportaciones a 600 m² y 940 posiciones de estiba. Además, configuramos este último sector con un sistema de transporte de pallets aeronáuticos semimecanizado. Todo esto nos permite cumplir con los estándares internacionales, aumentar la cantidad de pallets operados y mejorar el manejo de estos, llevando la operación de exportación a los más altos niveles operacionales internacionales. Asimismo, el nuevo layout y sistema de refrigeración garantizan la conservación de la carga antes de ser exportada.



16.719

CLIENTES

236.623 TN

DE MOVIMIENTO DE CARGA ANUAL

24 HORAS

DE OPERACIONES X 365 DÍAS

+4,72%

INTERANUAL DE MOVIMIENTO DE CARGA

573

COLABORADORES

SUSTENTABILIDAD

Con el objetivo de cumplir con nuestro propósito de “facilitar la conexión de personas, bienes y culturas para contribuir a un mundo mejor”, en Aeropuertos Argentina 2000 llevamos adelante una gestión sustentable como parte fundamental del negocio. Tenemos la mirada puesta en las personas y el ambiente donde vivimos. Impulsamos la generación de alianzas con actores claves para responder de manera integral las demandas de nuestros grupos de interés, asumiendo de modo responsable nuestro aporte en el desarrollo sostenible de nuestro país y del mundo.

HITOS DE NUESTRA GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

2005 Adhesión a la Red local del Pacto Mundial de Naciones Unidas	2011 Elaboración del primer Reporte de Sustentabilidad de AA2000	2013 Creación del área de RSE, dentro de la Dirección de Relaciones Institucionales	2014 Primer diálogo con grupos de interés externos para definir los temas relevantes para la gestión de sustentabilidad de AA2000	2016 Análisis de la contribución de AA2000 a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	2017 Presentación de cuatro casos en la plataforma ODS-CEADS con acciones de AA2000 para cumplimiento de los ODS	Participación en el proyecto Cuidando el Clima, iniciativa de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas	2018 Cálculo de emisiones bajo la acreditación del Airport Carbon Accreditation (ACA)	Planes de relevamiento en materia de accesibilidad, implementación de mejoras y formación a colaboradores
---	--	---	---	---	--	--	---	---

COMPROMISO POR LA SUSTENTABILIDAD

Con el fin de contribuir desde nuestro negocio con el desarrollo sostenible, y posicionar a la empresa como una marca con propósito y sustentable, durante 2018 comenzamos a definir una nueva Estrategia de Sustentabilidad para ser lanzada en 2019 que, apoyada en la innovación y la transparencia, pueda mejorar la experiencia del cliente, y generar un ecosistema aeroportuario con alto valor social y ambiental. Así, y con el foco puesto, en particular, en la Agenda Mundial del año 2030, es como queremos conectar a la Argentina con los demás países.

RECONOCIMIENTOS EN SUSTENTABILIDAD

- Premio al Emprendedor Solidario por el Programa de Orquesta Aeropuertos Argentina 2000, del Foro Ecuménico Social.
- Premio al Mejor Reporte Social de Empresas de la Argentina 2017 por el Reporte de sustentabilidad 2017, del Foro Ecuménico Social.
- Distinción otorgada por el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) durante la presentación del informe 2018 "Conectando a las empresas con los ODS", por nuestra contribución al ODS#8 de la Agenda 2030 de Naciones Unidas: "Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos".

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, nos propusimos analizar la Agenda 2030 y sus metas para evaluar el impacto de nuestro negocio en estos grandes desafíos a los que la Argentina y 193 países del mundo se adhirieron para cumplir.

Con este fin, 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, realizamos un permanente diagnóstico de la situación y trabajamos en indicadores de desempeño para medir nuestros avances.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE SIGNIFICATIVOS PARA AA2000





RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Con el fin de comunicarnos con nuestros grupos de interés⁽⁴⁾ de manera clara, transparente y ágil; identificamos sus perfiles y trabajamos en canales adaptados a la medida de cada uno. De esta forma, utilizamos diferentes medios de comunicación y diálogo que vamos actualizando para la mejora continua.

GRUPO DE INTERÉS	MEDIOS DE RELACIONAMIENTO
COLABORADORES	Comunicaciones Internas en mail, cartelería, informes; intranet, plataforma de evaluación de desempeño, capacitaciones y reuniones presenciales; encuesta clima.
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 y firma del Código de Conducta.
PASAJEROS	Comunicación a través de la web corporativa, App Mobile, redes sociales, Centros de Atención, teléfono, Libro de "Reclamos y Sugerencias", Encuestas de Satisfacción; publicidad; información en los aeropuertos y campañas de concientización.
CLIENTES	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, cartas reversales ⁽⁵⁾ , 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, publicidad, 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⁽⁶⁾	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, capacitaciones, encuentros presenciales y elaboración de informes sobre las actividades y resultados de la compañía.

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

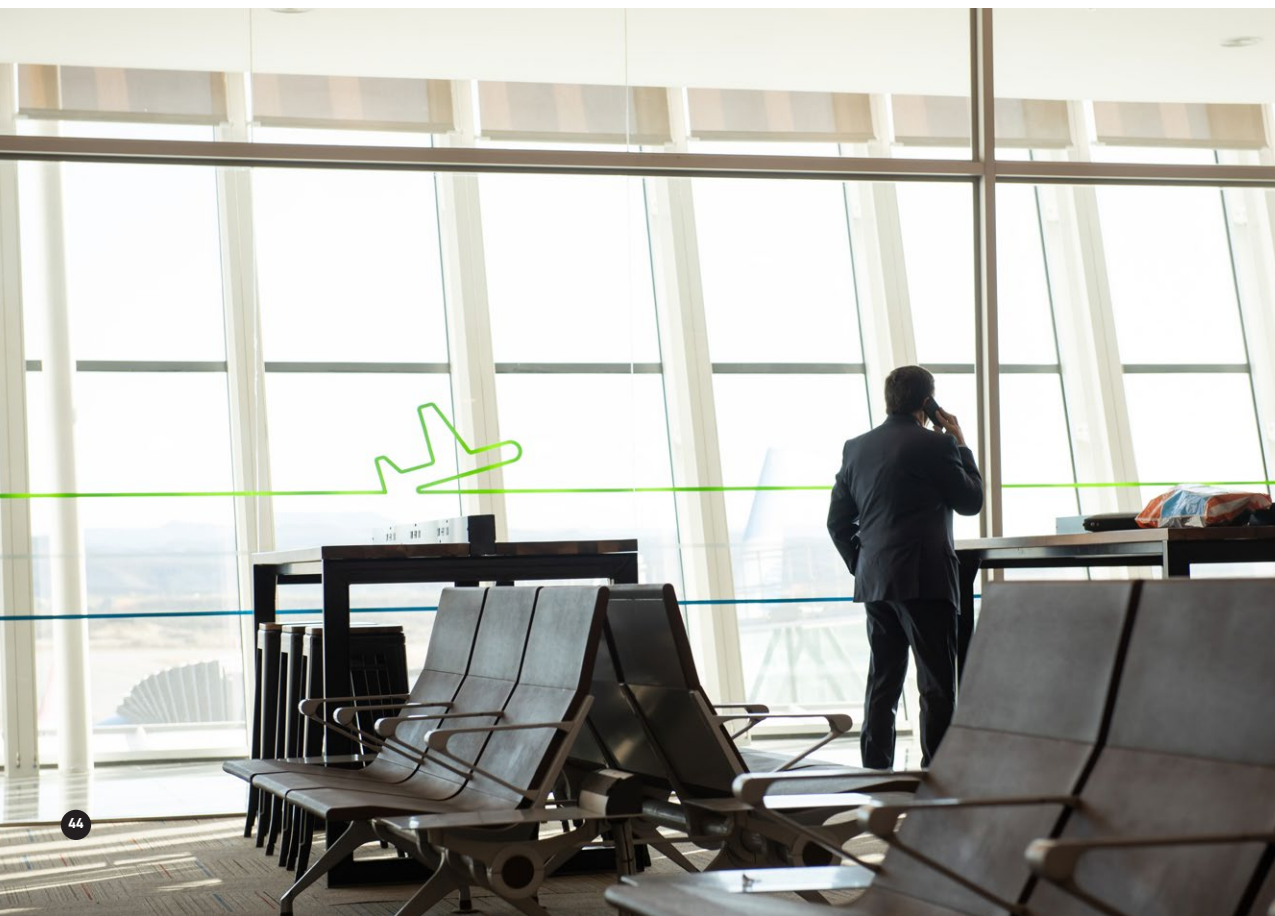
(5) Utilizadas en el proceso de contratación para entendimiento por ambas partes.

(6) Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA), Ministerio de Transporte, Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA), Dirección Nacional de Migraciones (DNM), Dirección General de Aduanas (DGA), Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), EANA, otros.

DEFINICIÓN DE TEMAS CLAVE PARA NUESTRA GESTIÓN SUSTENTABLE

A partir del relanzamiento de nuestro propósito como compañía y del trabajo de la actualización de la Estrategia de Sustentabilidad –cuya definición cerraremos este año–, revisamos los temas relevantes a nuestro negocio que contribuyen con el desarrollo sostenible, en un proceso de análisis de materialidad que siguió los principios del Estándar “GRI 101: Foundation 2016” (materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad), del estándar AA1000SES de Accountability, de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, de los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

De esta forma, llevamos adelante un proceso sistematizado en el cual trabajamos en las siguientes etapas:



1 IDENTIFICACIÓN

Revisamos el listado de temas materiales de AA2000 a partir de fuentes internas (análisis de materialidad anteriores, el lanzamiento de “Mi Aeropuerto” con objetivos de negocio renovados, nuevos procesos y políticas, nuevo Código de Conducta, encuesta de clima, entre otros informes) y externas (los lineamientos internacionales aplicados, buenas prácticas del sector y casos referentes en materia de sustentabilidad). De esta forma, elaboramos, avalados por el Comité de Dirección, una lista con los 18 temas materiales identificados.

2 PRIORIZACIÓN

El Comité de Dirección, representado por 17 Directores, y 442 representantes de grupos de interés (304 colaboradores, 63 pasajeros, 7 líneas aéreas, 19 proveedores, 8 permisionarios, 10 cámaras empresarias, ONGs y academia, 7 organismos del estado y de control, 3 medios de comunicación y 9 referentes de sustentabilidad, y 12 personas de otros grupos de interés) seleccionaron individualmente los seis temas del listado que consideran más importantes. La metodología del diálogo fue a través de una encuesta online, según los lineamientos de la Iniciativa de Reporte Global⁽⁷⁾ y el estándar AA1000SES⁽⁸⁾ 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 2018. Así, seleccionamos también los estándares incluidos en el Índice de Contenidos GRI que publicamos al final del documento.

3 VALIDACIÓN

La Matriz de Materialidad fue validada durante el proceso de elaboración del Reporte de Sustentabilidad 2018.

4 REVISIÓN

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

(7). www.globalreporting.org
(8). <http://accountability.org/aa1000ses>

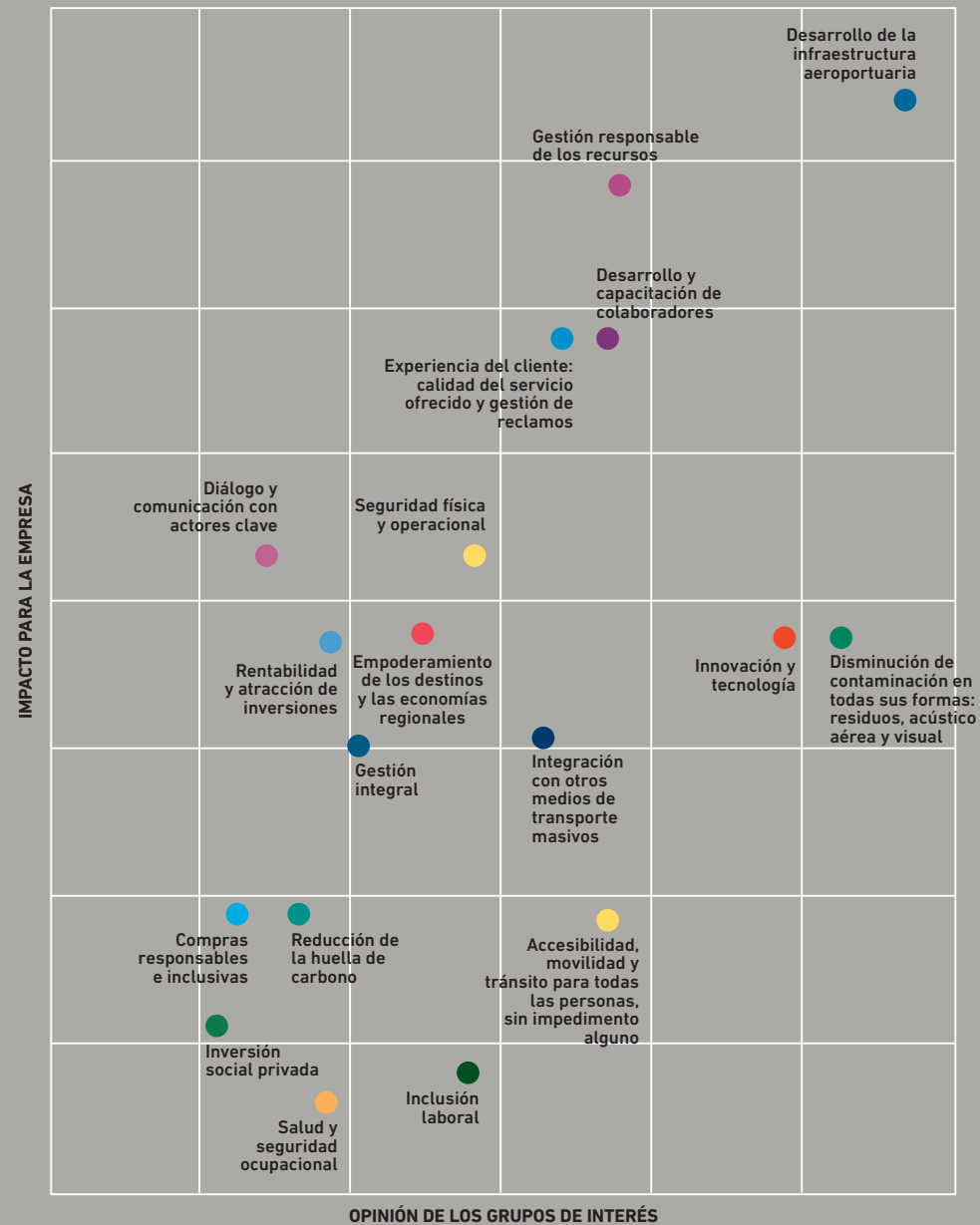


Ana y Agustín, compañeros de trabajo, viajan rumbo a Comodoro Rivadavia.



46 Marin, Juli y Ceci van a Salta al casamiento de Fati su amiga de la infancia.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



TEMAS MATERIALES	ASUNTOS GRI RELACIONADOS ⁽¹⁾	ODS	IMPACTO
Gestión integral del riesgo	Tema propio: Gestión integral de riesgos	-	Interno
Rentabilidad y atracción de inversiones	Tema propio: Rentabilidad y atracción de inversiones	8	Interno
Desarrollo de la infraestructura aeroportuaria	GRI 203: Impactos económicos indirectos GRI 205: Anticorrupción GRI 415: Política pública	3, 8, 9, 11	Interno y externo
Desarrollo y capacitación de colaboradores	GRI 404: Formación y enseñanza	4, 8	Interno
Inclusión laboral	GRI 401: Empleo GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 406: No discriminación	5, 8	Interno y externo
Salud y seguridad ocupacional	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo Tema propio: Continuación de negocios y preparación para emergencias	3, 8	Interno
Accesibilidad, movilidad y tránsito para todas las personas, sin impedimento alguno	Tema propio: Accesibilidad	9, 11	Externo

TEMAS MATERIALES	ASUNTOS GRI RELACIONADOS ⁽¹⁾	ODS	IMPACTO
Integración con otros medios de transporte masivos	GRI 203: Impactos económicos indirectos Intermodalidad	8, 9, 11, 17	Externo
Experiencia del cliente: calidad del servicio ofrecido y gestión de reclamos	GRI 417: Marketing y etiquetado Tema propio: Experiencia del cliente	16, 17	Externo
Innovación y tecnología	GRI 203: Impactos económicos indirectos	8	Interno y externo
Seguridad física y operacional	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes GRI 419: Cumplimiento socioeconómico Tema propio: Continuación de negocios y preparación para emergencias Tema propio: Experiencia del cliente	3, 8	Interno y externa
Compras responsables e inclusivas	GRI 204: Prácticas de adquisición GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores GRI 414: Evaluación social de los proveedores	5, 8, 12	Interno y externo
Empoderamiento de los destinos y las economías regionales	GRI 413: Comunidades Locales	4, 11, 17	Externo
Diálogo y comunicación con actores clave	Tema propio: Diálogo y comunicación con grupos de interés	17	Interno y externo
Gestión responsable de los recursos	GRI 301: Materiales GRI 303: Agua GRI 302: Energía	6, 7, 12, 13	Interno y externo
Reducción de la huella de carbono	GRI 305: Emisiones	7, 11, 12, 13	Interno y externo
Disminución de contaminación en todas sus formas: residuos, acústica aérea y visual	GRI 306: Efluentes y residuos Ruidos	6, 11, 12	Interno y externo
Inversión social privada	GRI 413: Comunidades Locales	4, 11, 17	Externo



REFERENCIAS



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

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Trabajamos la Experiencia del Cliente con la mirada puesta en nuestros pasajeros. Buscamos a través del “coraje para innovar”, “la actitud de servicio” y “el compromiso”; optimizar la forma en que respondemos a sus necesidades y así aumentar su nivel de satisfacción. Que su experiencia con nosotros sea positiva es lo que más nos importa. Por eso, constantemente diseñamos planes de mejora en la atención y en el contacto con los públicos clave.

RESULTADOS DE NUESTRO CONSTANTE Y CRECIENTE MOVIMIENTO

Durante 2018, el total de pasajeros fue de 38,3 millones, registrando un aumento de 6,7% respecto del año anterior. En el plano doméstico, el incremento fue de 11,7%, mientras que en el internacional hubo un leve descenso del 1,4%.

En relación con el volumen de pasajeros internacionales, Ezeiza registró un incremento de 4,6% (por el traslado de AEP). Los aeropuertos de Córdoba, Mendoza, Tucumán y Bariloche fueron los que registraron mayores aumentos. Además, en febrero de 2018 comenzó la operación local del Aeropuerto de El Palomar.

A partir de mayo de 2018, comenzó el proceso de desregionalización del Aeroparque Jorge Newbery. Esto implica que durante el año el 50% de los vuelos regionales de Aeroparque (excepto Uruguay) se trasladaron a Ezeiza. En mayo de 2019, finalizará el traspaso del 50% de vuelos restantes.



MOVIMIENTO DE PASAJEROS



NACIONAL
INTERNACIONAL
TRÁNSITO
TOTAL

2017	2018
21.197.296	23.680.104
13.604.508	13.414.260
1.133.964	1.256.102
35.935.768	38.350.466

MOVIMIENTO DE CARGA (TN)



NACIONAL
INTERNACIONAL
CORREO
TOTAL

7.852	7.335
212.592	222.626
9.832	8.941
230.276	238.902

MOVIMIENTO DE AERONAVES



AERONAVES DE PASAJEROS
AERONAVES DE CARGA
OTROS
TOTAL

298.704	327.314
4.419	4.257
101.058	97.895
404.181	429.466

CLIENTES REGISTRADOS EN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE ESPACIOS COMERCIALES



TOTAL

(1)

841



EXPERIENCIA DEL PASAJERO

Con el objetivo que nuestros pasajeros tengan la mejor experiencia dentro de los aeropuertos, ponemos los esfuerzos en conocer sus necesidades para poder brindar un servicio de excelencia a todas las personas que transitan por ellos.

Con este propósito y teniendo como premisa la importancia de medir para gestionar, iniciamos una serie de procesos de mejora donde la escucha activa de los clientes es la clave. Conocer su percepción y entender sus necesidades, nos permite crear experiencias personalizadas y significativas para cada uno de ellos y para realizar esta tarea fue necesario asumir el compromiso transversalmente desde todas las áreas de la compañía.

En 2018, comenzamos a medir nuestra gestión, y a escuchar a nuestros clientes de manera simple y directa a través de una serie de encuestas orientadas a entender sus necesidades. También pusimos en marcha el programa ASQ (Airport Service Quality) de ACI (Airports Council International). Esta metodología nos permite entender qué es lo que los clientes valoran y esperan de nosotros e identificar acciones de mejora. A su vez y alineado al mismo objetivo, implementamos el primer proyecto de capacitación a empleados en innovación buscando obtener nuevos resultados para mejorar la experiencia del cliente en el laboratorio de innovación "El HANGAR".

Estas y otras iniciativas tienen la misión de brindar información valiosa y necesaria para identificar oportunidades y líneas de trabajo para las diferentes Unidades de Negocio.

MEJORAS IMPLEMENTADAS EN LAS UN EN 2018

Contacto con nuestros pasajeros: incrementamos, y en algunos casos duplicamos, el staff de atención al cliente; ubicamos colaboradores en puntos estratégicos para dar respuesta inmediata e instauramos la figura de “anfitriona” quien entrega información antes de ingresar a preembarque. Para estar más conectados, habilitamos nuevos canales de consultas y respuesta desde el Contact Center: Facebook y Twitter.

En Ezeiza inauguramos un nuevo stand de informes en la Terminal C y creamos el Programa “Aeropuerto Brazilian Friendly” para mejorar la atención a pasajeros de esa nacionalidad. Porque buscamos que el paso por nuestras terminales también sean memorables y para que la espera sea más agradable para las familias con hijos, en Ezeiza también dispusimos el “Espacio Kids”, con un área de entretenimientos para los más chicos, pusimos a disposición coches de bebés y un espacio de juegos interactivos. Estas y otras actividades dan forma al programa Experiencia Ezeiza.



Servicios gastronómicos: ampliamos la oferta; lanzamos una propuesta gastronómica “low cost” con menús promocionales y máquinas expendedoras de alimentos. En Aeroparque incrementamos la propuesta sumando nuevos locales con distintas alternativas de comida. En Ezeiza, creamos la tarjeta Experience Card, mediante la cual ofrecemos descuentos y promociones adicionales.



Activaciones: con el objetivo de magnificar la experiencia del cliente, se realizaron diferentes tipos de activaciones en nuestros aeropuertos. La idea es generar una conexión emocional con nuestros clientes a través de programas y entretenimientos que logren maximizar la experiencia del viaje. Algunos ejemplos son: Día de los enamorados, Día de la mujer, Despedida de la Selección Nacional rumbo al mundial de fútbol Rusia 2018, Juegos Olímpicos de la Juventud, Navidad, entre otros.



Otros Servicios: en Ezeiza instalamos e-gates para atención automatizada de argentinos en Migraciones, lo que agiliza los trámites de ingreso al país.





Parking: en cuanto al tránsito dentro de las terminales y con el objetivo de brindar mayor comodidad a los usuarios, en el estacionamiento de Ezeiza ordenamos la zona de transporte autorizado y designamos un nuevo espacio para el retiro de los autos alquilados. Adicionalmente, instalamos espacios especiales para el retiro de carros portaequipajes. También incorporamos la tecnología Telepase en Aeroparque.



Espacio para fumadores: tanto en Ezeiza como en Aeroparque designamos espacios exclusivos para fumadores en las veredas de la terminal, para contribuir a mantener los accesos libres de humo.



Accesibilidad: con el objetivo de que todos nuestros pasajeros puedan circular libremente sin impedimento alguno y con una mirada inclusiva, capacitamos a nuestros colaboradores en Aeroparque, Ezeiza y Palomar, para facilitar las operaciones a pasajeros con movilidad reducida o discapacidad. El curso dictado por Fundación ALPI (PMR) y Fundación Señas en Acción (lengua de señas) dio herramientas para mejorar la experiencia de todos los pasajeros. En Aeroparque continuamos con un programa intensivo en esa lengua. Allí mismo, para potenciar este trabajo, también mejoramos la cartelera y señalética existentes con nuevas piezas comunicacionales para una mejor orientación.



Por otra parte, con este mismo criterio lanzamos a nivel nacional un **nuevo diseño de pantallas para información de vuelos**, mejorando su identificación por colores aptos para daltonismo y diferenciándolas en cada uno de los distintos procesos y puntos de información.



Spotter Day: pensando en los amantes de los aviones, varios de nuestros aeropuertos organizaron los "spotter day", un evento especial para que la comunidad pueda estar lo más cerca posible de los aviones, en pista, tomando fotografías. En Ezeiza, además, realizamos el primer Spotter Day para adolescentes, el Spotter Teens.



Plan de Contingencia: Con el objetivo de brindar contención a los pasajeros y/o usuarios en aquellas situaciones que afectan el normal funcionamiento del aeropuerto, sea responsabilidad del Concesionario, o dependa de otros (movilizaciones, meteorología, corte de ruta, otros) se desarrolló el Plan de Contingencia. Con el espíritu de colaboración, se involucra a todos los actores (organismos, compañías aéreas, prestadores, etc.), tomando acciones como por ejemplo:

- Acuerdos con locales gastronómicos para realizar descuentos, refuerzo de personal, extensión horaria y asegurar disponibilidad de productos.
- Con transportistas a fin de disponer de unidades vehiculares para corta, media y larga distancia.
- Entrega gratuita de productos invitación de AA2000.
- Identificar espacios de contención para familias con menores y/o personas con discapacidad.
- Aplicación de mensajes en pantallas de información.
- Pautas para descuento o eximición del pago de estacionamiento.
- Re funcionalización de espacios (áreas públicas y/o estériles)
- Relacionamiento con Cámaras y Oficinas Gubernamentales para apoyo a los usuarios dentro y fuera del aeropuerto.

En Bariloche, el plan fue ajustado a temporada invernal incorporando kit de entretenimiento infantil, degustación de productos típicos, disponibilidad de mantas e impermeabilizantes para pernocte eventual. Se realizó un simulacro en junio de 2018 con participación de autoridades locales, nacionales, líneas aéreas, prestadores y organismos públicos.



Servicios Salas VIP: comenzamos a ofrecer beneficios, descuentos y más facilidades de pago, y optimizamos los servicios de las salas VIP. Pusimos en marcha un nuevo sistema de acceso web que permite al usuario una mejor experiencia en carga de reservas, compras online, acceso a reportes y estado de cuenta y tiempos de respuesta.

- **Capacitación:** Aeroparque encaró varios espacios de capacitación de servicio VIP, enfocado en la participación y team building.
- **Oferta gastronómica:** se mejoró la oferta gastronómica en Ezeiza y Aeroparque contando con nuevas alternativas y mejor variedad que han tenido una alta aceptación por parte de los usuarios.
- **Nueva sala:** se sumó Comodoro Rivadavia al servicio de salas VIP.
- **Unidad de Negocios (UN) Oeste:** con la conformación de la UN Oeste, obtuvimos una mejor gestión operativa de sus salas en Mendoza, Salta, Tucumán, San Juan y San Luis, mejorando también el alcance del servicio gastronómico.

CAMPAÑA “DONDE TUS EMOCIONES TOMAN VUELO”

Lanzamos la campaña “Donde tus emociones toman vuelo”, en la cual se pusieron de manifiesto todas aquellas historias que suceden en nuestros aeropuertos. La idea principal fue capitalizar las emociones de reencuentros, despedidas, festejos, lágrimas, etc. situaciones reales. En AA2000 vemos esas historias, las vivimos como propias y las quisimos compartir. La campaña mostró 3 historias reales que tuvieron lugar en los aeropuertos de Ezeiza, Mendoza y Córdoba y además lanzamos dos concursos, uno externo y masivo y otro interno exclusivo de empleados, en los cuales se seleccionaron dos nuevas historias y los ganadores tuvieron la posibilidad de traer de regreso al país a un ser querido.



Una mejor experiencia para los clientes fue nuestra prioridad durante 2018. Por eso, duplicamos el staff y habilitamos más canales de atención, ampliamos la oferta gastronómica, ofrecemos beneficios, descuentos o más facilidades de pago, reorganizamos la señalética para una mejor orientación en los aeropuertos y optimizamos los servicios de las salas VIP, entre otras medidas orientadas a la satisfacción de nuestros pasajeros.

MEDIMOS LA SATISFACCIÓN DE LOS PASAJEROS



Con el objetivo de mejorar continuamente la experiencia de los pasajeros que transitan por nuestros aeropuertos, nos suscribimos a ASQ (Airport Service Quality), un programa global de encuestas de servicio que mide la satisfacción de los pasajeros cuando pasan por un aeropuerto, brindando información y herramientas para ayudar a entender su percepción y qué desean respecto de los productos y servicios que se ofrecen. A su vez, podemos observar cómo evoluciona la satisfacción de nuestros pasajeros y compararnos con otros aeropuertos de la región o del mundo.

Del programa participan alrededor de 375 aeropuertos de más de 85 países de todos los continentes.

Esta medición la realizamos mediante una encuesta al pasajero en la zona de preembarque, éste asigna un puntaje de 1 a 5 a los más de 30 ítems que componen su experiencia en el aeropuerto, evaluando accesos, check-in, seguridad, migraciones, infraestructura y servicios del aeropuerto, etc.

Durante 2018 comenzamos las mediciones en 7 aeropuertos, donde obtuvimos las siguientes calificaciones generales: Ezeiza (4,04/5), Aeroparque (3,88/5), Córdoba (3,93/5), Mendoza (3,89/5), Salta (3,69/5), Bariloche (3,95/5) y El Palomar (3,91/5) ⁽⁹⁾.

Durante 2019 se incorporarán otros 10 aeropuertos de la concesión al programa.

DE LOS RESULTADOS A LA ACCIÓN

En algunos casos, para comprender con mayor profundidad la puntuación y poder desarrollar planes de acción específicos en respuesta a los resultados - por ejemplo, en la categoría en relación precio/calidad de la gastronomía de Ezeiza - realizamos una encuesta focalizada sobre este tema, que arrojó algunas conclusiones que permitieron redefinir la propuesta gastronómica del aeropuerto.

Dentro de las principales conclusiones, observamos que los pasajeros que no consumieron tenían una peor percepción de la relación precio/calidad que aquellos que sí lo hacían, seguramente influenciados por el imaginario colectivo de que el aeropuerto es caro. Otro resultado relevante, fue el que surgió de pedir a los pasajeros que comparen los precios de la gastronomía del aeropuerto con los de su ciudad, aquellos que consumieron en locales de marcas blancas los perciben notoriamente más caros que aquellos que lo hacen en locales de marcas reconocidas.

Estos datos permitieron orientar la propuesta comercial hacia una de mayor presencia de marcas reconocidas por el público, con el objetivo de mostrar a 2019 una mejora en términos de los principales indicadores de los permisionarios gastronómicos, con incrementos en la cantidad de ticket y en la facturación. Además, durante 2019, mediremos si esto también trajo aparejado una mejora en la satisfacción de los pasajeros en este rubro mediante el indicador de ASQ.



Entender qué piensa y siente el pasajero cuando pasa por nuestros aeropuertos, nos permite llevar a cabo planes de acción más certeros, e impactar positivamente en su experiencia.

PRIMER LABORATORIO DE INNOVACIÓN INTERNO: EL HANGAR



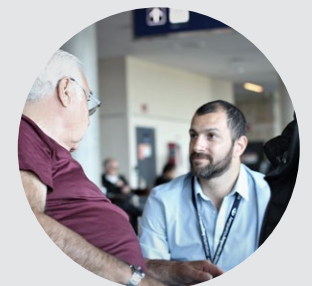
Martín Ciccarello, "Hangareño" 2018 (EZE)

El Hangar es el primer laboratorio de innovación de AA2000. En él se busca que los participantes aprendan "haciendo", incorporando metodologías de innovación, descubriendo necesidades insatisfechas y oportunidades de negocio, al tiempo que incrementan su potencial. El objetivo del programa es que los colaboradores aprendan a encarar problemas y desafíos creando, a lo largo de todo el proceso, ideas y soluciones de innovación para mejorar la experiencia de los usuarios en nuestros aeropuertos y además obtengan una vasta cantidad de recursos aplicables al día a día laboral.

En su primera edición, participaron 21 colaboradores de diferentes áreas y perfiles, que trabajaron con metodologías ágiles y de design thinking para resolver situaciones que mejorarán la experiencia del pasajero. Durante tres meses, nuestros colaboradores se reunieron semanalmente en distintos talleres y capacitaciones. Paralelamente, entrevistaron a los pasajeros en los aeropuertos y, a partir de las necesidades que relevaron en ellos y las herramientas teóricas adquiridas, diseñaron distintas propuestas.



En 2018, llevamos a cabo la iniciativa El Hangar, un "laboratorio de innovación" orientado a desarrollar en nuestros colaboradores una forma de pensar creativa que proponga nuevas ideas y servicios superadores, interpretando mejor las necesidades de los pasajeros.



CANALES DIGITALES PARA UNA MEJOR EXPERIENCIA

Apoyados en la innovación y las nuevas tecnologías, desarrollamos aplicaciones y programas para seguir mejorando los canales de atención y comunicación con los pasajeros, sus acompañantes y la sociedad en general. A la vez, optimizamos nuestros sistemas para brindar más seguridad y mejores servicios.

Redes sociales

Este año sumamos la red social Twitter a Atención al Cliente y brindamos por esa vía un servicio de respuesta al usuario las 24 horas todos los días.

Página web

Renovamos nuestra página, que registró 9.297.390 visitas durante 2018, con un 23 % de usuarios nuevos y agregamos la posibilidad de contratación del servicio longstay de parking en Ezeiza.

App Mobile

Mejoramos el diseño de la aplicación, agregamos la posibilidad de pago del parking, sumamos la posibilidad de búsqueda de vuelos por voz y añadimos herramientas de utilidad para el pasajero (como la posibilidad de armar check lists). Optimizamos también, el servicio de notificaciones que alcanzó un 90 % de efectividad. La app recibió 6.552.459 visitas, con una duración promedio de 07:49.

WiFi gratuito

Para brindar un servicio de Internet wifi gratuito de calidad en todas nuestros aeropuertos, contamos con infraestructura red de última generación y equipamiento de seguridad de primer nivel para asegurar a los usuarios del servicio. El esfuerzo que realizamos para el correcto funcionamiento del servicio es a través de la mejora continua midiendo la performance del servicio de manera mensual y en función de la demanda realizamos mejoras. En la actualidad contamos con más de 550 antenas, 36 vínculos de Internet y 40 Firewalls para brindar Internet a más de 129.000 usuarios simultáneos y más de 1.000.000 de conexiones mensuales en todos los aeropuertos de la concesión

Centros de Control Operativos

Pusimos en funcionamiento los Centros de Control Operativos en AEP y EZE, centralizando toda la información de los aeropuertos en un único sitio para mejorar el proceso de toma de decisiones.



FACEBOOK

55.000

SEGUIDORES
AA2000 OFICIAL



TWITTER

27.000

SEGUIDORES



LINKEDIN

54.600

SEGUIDORES



INSTAGRAM

32.600

SEGUIDORES

FIDS (Pantallas de información al pasajero)

Optimizamos el diseño en las 1.216 pantallas instaladas, alineándolo a la imagen institucional y diferenciando mejor los arribos de partidas. También sumamos la posibilidad de generar mensajes personalizados, para dar mayor precisión al pasajero y de mostrar videos.

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. Este año hicimos especial hincapié en la Terminal A-Partidas de Ezeiza y logramos la precisión buscada en cuanto a cantidad de personas, tiempo de permanencia y porcentaje de ocupación del área.

GESTIÓN DE RECLAMOS

Ofrecemos a nuestros pasajeros y usuarios diversas vías para realizar reclamos y acercarnos consultas.

Libro de Reclamos y Sugerencias

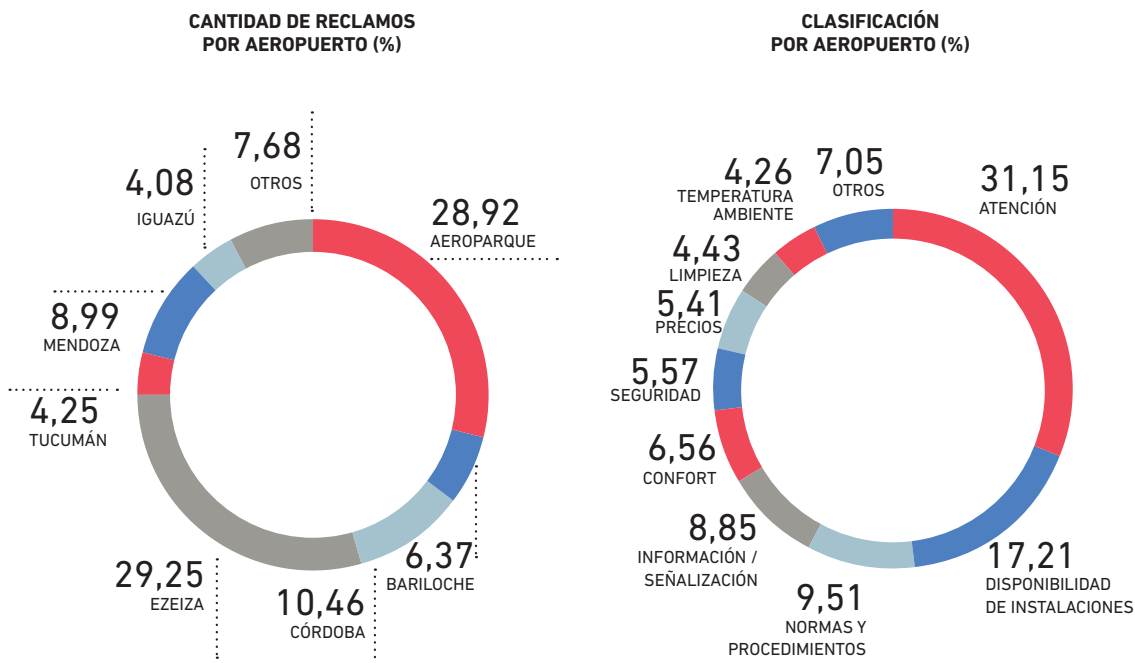
Se encuentra a disposición en cada stand de informes de los aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque, Córdoba, Mendoza, Iguazú y Bariloche. El resto de los aeropuertos cuentan con un libro en la oficina de operaciones

Libro de quejas para prestadores y servicio de parking

Para los 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, ofrecemos como vías digitales nuestra página web y las redes sociales.

La cantidad de reclamos que recibimos en Aeroparque disminuyó 18%. Según la resolución ORSNA 155/2002, el plazo de respuesta al pasajero no excede los 10 días.

En 2018 se recibieron 612 reclamos por libro en los aeropuertos.



CALIDAD DEL SERVICIO EN TCA PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El Programa de Gestión de Calidad de TCA tiene como objetivo mejorar la satisfacción de los clientes. Para ello contamos con diferentes canales de comunicación para tener un diálogo abierto, fluido y cercano. Entre los que destacamos las reuniones presenciales y los desayunos de trabajo con compañías aéreas, agentes cargueros, importadores, exportadores, despachantes de aduana, cámaras sectoriales y multisectoriales; y nuestra página web, que incluye todas las aplicaciones de autogestión disponibles para nuestros clientes.

Este año creamos, dentro de la gerencia comercial, los roles de SPOC (Single Point Of Contact) para brindar un mejor servicio de atención a importadores y exportadores, líneas aéreas, despachantes y agentes de carga. Además, organizamos reuniones con líneas aéreas bajo la metodología ACDM (Airport Collaborative Decision Making) a partir de la cual se buscan soluciones en conjunto con un cliente, y lanzamos nuevos servicios para las necesidades de las diferentes industrias.

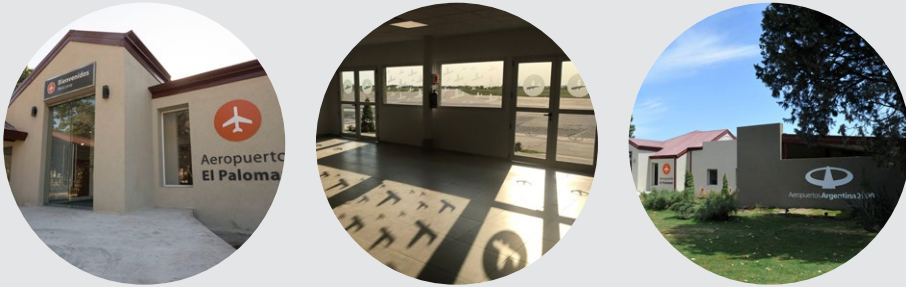
Por su parte, como hacemos cada dos años, en 2018 realizamos la encuesta de satisfacción bajo la modalidad presencial y telefónica a un total de 60 clientes.

También recibimos visitas de clientes en nuestras instalaciones para mostrar nuestros depósitos de acuerdo con sus demandas. En estos casos, contamos con Audio Guía y nuestra App Mobile que brinda información a los 1.000 visitantes anuales de TCA; que no son solo empresas sino también alumnos y organismos oficiales que se acercan a conocer las instalaciones.

INFRAESTRUCTURA

Con el objetivo de alcanzar nuestra ambición, trabajamos para modernizar, transformar y expandir la infraestructura aeroportuaria buscando ser líderes y referentes de la industria facilitando la conexión de personas, bienes y culturas a través de una red eficiente y segura. Pero nuestra visión no se detiene ahí: nos comprometemos, además a construir las obras de forma sustentable.

EL PALOMAR CUMPLE SU PRIMER AÑO DE OPERACIONES



En tan solo un año, el primer aeropuerto low cost de la Argentina se transformó en el décimo aeropuerto con más movimiento del país. Desde el inicio de sus operaciones, ya volaron en total 764.000 personas, de las cuales 130.000 lo hicieron por primera vez.

El Palomar conecta con 15 destinos ⁽¹⁾. Desde diciembre de 2018, es un aeropuerto internacional, con destinos como Punta del Este, Uruguay; Santiago de Chile; y Asunción del Paraguay. Su apertura tuvo un impacto en la creación de 500 empleos nuevos directos e indirectos. Se espera que en 2019 supere el millón y medio de pasajeros.



+500
PUESTOS NUEVOS DIRECTOS
E INDIRECTOS DE TRABAJO GENERADOS



Primer vuelo comercial del Aeropuerto Internacional de El Palomar



DISEÑANDO AEROPUERTOS CON RESPONSABILIDAD

Durante 2018 la Dirección de Infraestructura desarrolló proyectos y construyó obras, cumpliendo metas, alcances y compromisos internos y externos. Desde el inicio de cada proyecto, incorporamos criterios de sustentabilidad a partir de la consulta con especialistas de cada campo.

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, y otras acciones tendientes a una mejora continua en la infraestructura aeroportuaria.

Las obras se llevan a cabo en etapas para no afectar la actividad aeroportuaria y se tuvieron en cuenta los más altos estándares mundiales de seguridad operacional, tecnológicos y de confort para el pasajero. Asimismo, previo a su ejecución todas las obras son aprobadas por el ORSNA.

En todos los aspectos funcionales AA2000 ha identificado e incorporado las mejores prácticas de los más calificados operadores del mundo, adaptándolos a los usos y costumbres de la cultura argentina en una constante carrera de superación y perfeccionamiento, tendiente al progreso de la actividad.

Realizamos auditorías ambientales, gestión de residuos, gestión de efluentes líquidos, estudios de impacto ambiental y social. Todas las obras requieren un estudio ambiental que es entregado al Órgano Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) en cada etapa de desarrollo en donde rendimos cuenta del cumplimiento y respeto por los aspectos mencionados, y por nuestra contribución al desarrollo sostenible y bienestar social.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Comprometidos firmemente con la sustentabilidad, trabajamos para modernizar, transformar y expandir la infraestructura aeroportuaria. En este concepto, invertimos durante 2018 \$4.973 millones.



LOS PROYECTOS Y OBRAS MÁS RELEVANTES EN NUESTROS AEROPUERTOS



AEROPUERTO INTERNACIONAL DE EZEIZA

TERMINADOS

- Ampliación del hall de retiro de equipajes de la Terminal A (arribos internacionales).
- Construcción de una nueva subestación de media tensión Chivatos.
- Rehabilitación de cabecera 29, rodaje a cabecera 35 etapa 1 (cruce), que incluye balizamiento, plataforma puesto zulú e iluminación.

EN CURSO

- Nueva torre de control.
- Anillo de balizamiento y subestación eléctrica principal.
- Iluminación en acceso a Área de Residuos.
- Nueva terminal de Partidas - Hall B.
- Estructura metálica, vidrios y BHS. correspondiente a las instalaciones internas al edificio de partidas (Zeppelin).
- Remodelación Terminal A.
- Parking multinivel.

1.208

EMPLEOS NUEVOS GENERADOS APLICADOS EN LAS OBRAS DE INFRAESTRUCTURA

24.363

PERSONAS TRABAJAN EN EZEIZA



AEROPARQUE JORGE NEWBERY

TERMINADOS

- Ampliación del hall de check in en el Edificio IV, nuevo núcleo de circulación vertical.
- Readecuación de las oficinas ARSA.
- Instalación de una pasarela telescópica en puente fijo.

EN CURSO

- Demolición de la Terminal C - construcción de nuevas subestaciones de balizamiento y sistemas de control, y la plataforma Sur Etapa 1.
- Ampliación de la plataforma industrial.
- Mejora de las veredas.
- Parquización.
- Relleno costero.



AEROPUERTO DE CÓRDOBA

TERMINADO

- Rehabilitación de la pista 18-36.
- Renovación de la estación de ingreso al aeropuerto.



AEROPUERTO DE IGUAZÚ

EN CURSO

- Remodelación y ampliación de la terminal de pasajeros.
- Construcción de un nuevo estacionamiento.
- Balizamiento y repavimentación de la pista.
- Rehabilitación de rodajes.
- Ampliación de la plataforma comercial.



AEROPUERTO DE COMODORO RIVADAVIA

EN CURSO⁽¹⁾

- Construcción de la nueva terminal de pasajeros y el nuevo estacionamiento que se desarrolló siguiendo los lineamientos LEED (Leadership in Energy & Environmental Design, el sistema de certificación de edificios sostenibles).



AEROPUERTO DE EL PALOMAR

TERMINADO

- Reacondicionamiento integral de la Terminal y del edificio del Servicio de Extinción de Incendio.
- Reacondicionamiento de la superficie y demarcación de pista, rodajes, balizamiento y plataforma comercial.
- Nivelación de la franja de seguridad.
- Construcción de un nuevo edificio de oficinas para Organismos del Estado y un área de preembarque satélite.
- Ampliación del sector de arribos.



AEROPUERTO DE FORMOSA

TERMINADO

- Ejecución de la obra de dársenas de giro en pista.



AEROPUERTO DE BARILOCHE

TERMINADO

- Construcción de una nueva planta de tratamiento cloacal.

EN CURSO

- Refuncionalización y ampliación de la terminal, y ampliación de plataforma remota.



AEROPUERTO DE TUCUMÁN

EN CURSO

- Proyecto para la refuncionalización de la terminal de pasajeros.



AEROPUERTO DE SANTA ROSA

TERMINADO

- Obras de instalación de PAPIs y del cerco perimetral.



AEROPUERTO DE SAN FERNANDO

EN CURSO

- Obras destinadas a mejorar la infraestructura pluvial y cloacal.
- Proyectos para la nueva terminal de pasajeros, hangares y nueva estación del sistema de extinción de incendio.



AEROPUERTO DE SAN JUAN

TERMINADO

- Nuevo estacionamiento.

EN CURSO

- Remodelación de la terminal de pasajeros.



AEROPUERTO DE JUJUY

TERMINADO

- Nuevo edificio técnico.

EN CURSO

- Remodelación integral de la terminal de pasajeros.
- Nuevo parking, vialidades y torre de control.



AEROPUERTO DE ESQUEL

TERMINADO

- Nuevo edificio técnico.

EN CURSO

- Remodelación integral de la terminal de pasajeros.
- Nuevo estacionamiento y torre de control.



AEROPUERTO DE SALTA

TERMINADO

- La obra del núcleo de circulación vertical para arribos de cabotaje e internacional.
- Repavimentación de la pista principal y secundaria.
- Readecuación de rodajes.
- Ampliación de la plataforma comercial.

AEROPUERTOS ACCESIBLES



Render de la Nueva Terminal de Partidas - Ezeiza



Render de la Nueva Terminal de Partidas - Ezeiza

El proyecto de la Nueva Terminal de Partidas en el Aeropuerto Ezeiza, se desarrolla como modelo a seguir, en materia de accesibilidad, para el resto de proyectos en la Dirección de Infraestructura de AA2000. Actualmente en obra, está diseñada para el uso pleno de cualquier persona con discapacidad o con movilidad reducida.

Todos los niveles contemplados en el proyecto, estarán conectados a través de circulaciones accesibles, verticales como horizontales; sin desniveles ni resalto alguno. Asimismo, contará con un circuito mínimo indicado a través de solados podotáctiles, para que las personas ciegas alcancen la mayor autonomía posible dentro de todo el recorrido de manera segura y accesible por toda la terminal.

El proyecto integral contará con espacios aptos para perros de asistencia, como también las denominadas "salas sensoriales" diseñadas para cobijar a personas con autismo o TGD y a sus familias, generando un lugar pacífico de espera.

La Terminal incluye módulos accesibles en los sanitarios, contemplando a las personas que requieran ingresar acompañadas, y bebederos a dos alturas en el ingreso a los mismos.

En cuanto al mobiliario se encuentra diseñado específicamente para la comodidad del pasajero o empleado con discapacidad y/o movilidad reducida, favoreciendo la inclusión y la igualdad en un sentido estético.

En el ingreso a la Terminal se encontrarán planos hápticos, para ubicarse en el espacio que están minuciosamente diseñados y tienen texto en Braille para ser detectados e interpretados por todas las personas incluidas aquellas con discapacidad visual.

Los recorridos y circulaciones serán debidamente señalizados con cartelería visible y fácilmente detectable a la distancia, con un contraste y material adecuado.

Todo el proyecto estará acompañado por desarrollos tecnológicos accesibles.



SEGURIDAD AEROPORTUARIA

Velamos por la seguridad de nuestros colaboradores, los pasajeros y todas las personas que transitan en nuestros aeropuertos. Esto lo realizamos apoyados en las nuevas tecnologías, la innovación y el compromiso asumido para ser cada día mejores en nuestro negocio. Esto lo efectuamos en articulación con organismos públicos y de control, con los cuales trabajamos de forma permanente para el seguro funcionamiento de las operaciones.

SISTEMAS DE SEGURIDAD

Desde el área de Seguridad Operacional trabajamos para adoptar medidas tendientes a mejorar los niveles de seguridad, que responden a normas de OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) y ANAC (Administración Nacional de la Aviación Civil). Con ellos, realizamos los controles preventivos y reactivos que aplicamos dentro de nuestro ámbito de incumbencia para la protección contra el crimen, los actos de interferencia ilícita, incendios y otras medidas de neutralización de emergencias. Por su parte, conjuntamente con la Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA), implementamos acciones para minimizar riesgos, optimizar recursos, capacitar a los actores clave de los aeropuertos, corregir debilidades y afianzar niveles de seguridad. Asimismo, realizamos un seguimiento constante sobre la eficiencia en los servicios aeroportuarios, estando en permanente contacto con los actores involucrados en este ámbito.

Específicamente en lo relativo a la seguridad operacional, continuamos aplicando las premisas de control preventivo que, de forma sistémica, promueven las condiciones apropiadas en cada uno de los aeropuertos concesionados para un desarrollo de operaciones aéreas de forma segura. Además, iniciamos un proceso conjunto con la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) para realizar la certificación OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) del Aeropuerto de Mendoza. La certificación tiene el fin de asegurar que el aeropuerto cumpla con los estándares establecidos por la OACI en el Anexo 14. El proceso de certificación culminará durante el año 2019 y le permitirá al Aeropuerto de Mendoza ser el primero que obtiene la certificación en el país.

Otra de las novedades de este año es el lanzamiento de los Boletines Informativos de Obras, destinados a mantener los niveles de seguridad operacional durante la ejecución de obras en el Lado Aire, notificando a los pilotos acerca de las condiciones del área de movimiento durante la ejecución de los trabajos. De esta forma se reducen los riesgos de Seguridad Operacional inherentes a este tipo de actividades.



Por último, y específicamente en el contexto de seguridad de la información, adoptamos un conjunto de políticas y estándares y un Comité de Seguridad Informática, que diseña y evalúa en un alto nivel las directrices que rigen el accionar de la organización en este ámbito.

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.

CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DEL G20



Durante 2018 enfrentamos el desafío de recibir a los mandatarios y sus comitivas para la Cumbre del G20 en la Ciudad de Buenos Aires. Desde Aeropuertos Argentina 2000 colaboramos con la realización de las diversas reuniones del G20 en la Argentina, que se hicieron en todo el país a lo largo del año.

Para la cumbre de presidentes que se realizó en la Ciudad de Buenos Aires se coordinó y colaboró junto al comité de organización de G20 y Cancillería Argentina, las medidas necesarias para alcanzar el más alto estándar de servicio y seguridad dada la envergadura del evento.

Nuestro desempeño se desarrolló conforme a lo esperado por los diferentes organismos y fuerzas de seguridad –tanto locales como extranjeras– y eso hizo posible que la Cumbre se celebrara exitosamente y sin contratiempos.



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.

Con relación a las enmiendas de los planes de neutralización de emergencias y evacuación del año 2018, se realizaron 19 en total, incorporándose por primera vez, no como revisión sino como “emisión”, el Plan del Aeropuerto de “El Palomar”. Además, se llevaron a cabo 17 simulacros de evacuación, siendo auditado por el ORSNA el desarrollado en el Aeropuerto Internacional de San Fernando. En todos los ejercicios, se confeccionaron informes escritos con diferentes “fortalezas” y “debilidades”, tendientes a capitalizar críticas realizadas por los veedores para futuros simulacros a desarrollarse en cada terminal.

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.



CENTROS DE CONTROL OPERATIVO (CCO)



Pusimos en funcionamiento los Centros de Control Operativos en AEP y EZE, centralizando toda la información de los aeropuertos en un único sitio para mejorar el proceso de toma de decisiones.

Toda actividad que está siendo ejecutada en el aeropuerto es conocida por el equipo del CCO.

Su misión es gestionar proactivamente el impacto de los cambios no planificados en la programación, asegurando un servicio de calidad al máximo número de clientes.

Integra las áreas e información en tiempo real garantizando:

- Correcta asignación de prioridades.
- Rápida toma de decisiones.
- Gestión eficiente de recursos.
- Detección temprana de situaciones conflictivas.
- Servicios aeroportuarios de calidad.
- Unificación de esfuerzos de toda la comunidad.
- Monitoreo H24 de las operaciones.

Integra a la comunidad aeroportuaria:

- Centralización de información y reclamos.
- Seguimiento de eventos (ticketing).
- Unificación de criterios.
- Identificación predictiva de sucesos y trabajo colaborativo para solución.
- Coworking entre organismos.
- Reporte de performance abierto a la comunidad fomentando la solución de problemas comunes y persiguiendo la excelencia operativa.



SEGURIDAD EN TCA

Para garantizar la seguridad e integridad de las cargas que nos son confiadas, contamos con herramientas y personal capacitado que trabaja permanentemente en nuestras instalaciones. Entre las acciones realizadas en 2018, destacamos:

- Capacitación a guardias de seguridad de la empresa Securitas como “operador de equipo de rayos X” en el Instituto Superior de Seguridad Aeroportuaria (ISSA).
- Modernización del circuito cerrado de televisión (CCTV) con la renovación de 9 cámaras de seguridad en Córdoba y Mendoza, y 10 en Mar del Plata. En todos los casos, aplicamos tecnología IP de última generación, la cual permite el monitoreo remoto desde TCA Ezeiza.
- Reuniones con directivos de diferentes áreas de la Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA) como, por ejemplo, AVSEC NACIONAL (seguridad en la aviación), UOSP EZEIZA (unidad operacional de seguridad preventiva) y servicios adicionales de la PSA.
- Creación oficina de acreditación inteligente con 3 tótems inteligentes, a través de los cuales se acredita a los visitantes, reduciendo considerablemente el tiempo de gestión y asegurando que no se produzcan ingresos no autorizados dado que los equipos poseen un avanzado sistema de detección de rostros.
- Curso “AVSEC INSPECTORES NACIONALES” dictado en el Centro de instrucción, perfeccionamiento y experimentación (CIPE) para personal propio y de seguridad contratada.
- Capacitaciones en el ISSA (Instituto Superior de Seguridad Aeroportuaria) en Seguridad en la aviación básica.
- Puesta en marcha de TCA como agente acreditado: se instalaron en puntos estratégicos del depósito de exportación (carga seca y perecedera) escáneres con tecnología de avanzada para cumplir las normativas internacionales de seguridad, por ejemplo, las exigidas por la TSA (Transportation Security Administration) de EE.UU.
- Incorporación de un equipamiento para la detección de partículas de narcóticos y explosivos, el cual es operado diariamente por personal de la PSA contratado especialmente.
- Adquisición de un nuevo vehículo eléctrico del tipo TRIMOVE para facilitar el desplazamiento de los encargados de seguridad en el predio de TCA, para realizar el control del servicio o ante una emergencia.
- Desarrollo y presentación del programa de seguridad en Tucumán y Aeroparque ante la Dirección Nacional del AVSEC perteneciente a la PSA, a través del cual se garantiza el cumplimiento de los estándares nacionales de seguridad.
- Mejoras en la comunicación con el área operativa referentes a los controles de carga, a partir de la organización de reuniones entre ambas gerencias donde se generaron temas de discusión para unificar criterios y perfeccionar procesos en común.
- Reestructuración del esquema de horarios en el equipo de controladores, realizando modificaciones en las citaciones de las personas de acuerdo con el volumen de operaciones, generando una importante baja en los costos.

GESTIÓN CON PROVEEDORES

Sabemos que para brindar una experiencia del cliente diferenciadora no alcanza con una excelente gestión interna, sino que tenemos que generar una red sólida de empresas proveedoras que estén alineadas a nuestros valores y estándares de calidad. Nuestro objetivo es desarrollar un ecosistema aeroportuario virtuoso, y para ellos desarrollamos herramientas y procesos para evaluar, concientizar y compartir mejores prácticas de sustentabilidad entre nuestros aliados.

GESTIÓN CON PROVEEDORES

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

PERFIL DE NUESTROS PROVEEDORES

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.

DATOS AGREGADOS DE LA CADENA DE VALOR	2017	2018
CANTIDAD DE PROVEEDORES	1.666	1.908
% DE CRECIMIENTO DE CANTIDAD DE PROVEEDORES	5,9%	14,5%
% DE PROVEEDORES PYMES	91,5%	90,5%
% DEL GASTO A PROVEEDORES CORRESPONDIENTE A PROVEEDORES LOCALES	92,7%	86,1%

DATOS 2018	EZEIZA	AEROPARQUE	EL PALOMAR	OTROS
CANT. DE PROVEEDORES	402	250	16	1.772
% PROVEEDORES PYMES	77,6%	70,4%	37,5%	90,0%
% DE GASTOS A PROVEEDORES CORRESPONDIENTES A PROVEEDORES LOCALES ⁽¹⁾	81,7%	95,5%	91,0%	9%

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%

MONTO POR PROVEEDOR DATOS 2018 POR UN	EZEIZA	AEROPARQUE	EL PALOMAR	OTROS
MÁS DE \$33.000.000	17	7	-	43
ENTRE \$6.009.000 Y \$33.000.000	25	16	-	96
HASTA \$6.009.000	360	227	16	1.633

% DE FACTURACIÓN	EZEIZA	AEROPARQUE	EL PALOMAR	OTROS
MÁS DE \$33.000.000	87,3%	78,7%	-	79,6%
ENTRE \$6.009.000 Y \$33.000.000	8,2%	14%	-	11,3%
HASTA \$6.009.000	4,5%	7,3%	100%	9%



(1) Aquellos proveedores con presencia en más de una locación se sumaron a cada una de las locaciones donde participan.

SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Con el objetivo de liderar la construcción de un ecosistema virtuoso, 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. Los proveedores de obras y servicios están obligados a presentar comprobantes de pagos impositivos, de obligaciones previsionales, de obras sociales, de seguros de accidentes de trabajo, de salarios y otras obligaciones legales respecto de su personal, y las constancias de habilitaciones o permisos para desarrollar su actividad.

El Portal de Proveedores es transparente al proceso de incorporación y agiliza los tiempos de la gestión porque permite:

- el alta de los proveedores en forma automática.
- la carga previa de la factura por parte del proveedor.
- el acceso del proveedor a la información total de su cuenta corriente.
- la creación digital de los comprobantes y su descarga.
- la integración con sistema de gestión SAP.
- la posibilidad de llamar, reclamar y consultar.
- el acceso a tableros de control con análisis tanto para el área de Cuentas a pagar como para Compras.

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

EVALUACIÓN

Evaluamos a los proveedores por potencial cuando se inscriben y por desempeño cuando efectúan las tareas o suministros. A partir de la implementación del Sistema Integral para Control de Proveedores y Contratistas (SICOP) en 2015, analizamos su desempeño atendiendo a estos puntos:

- 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)

DATOS AGREGADOS

	2017	2018
CONTRATISTAS / PERMISIONARIOS	2.883	3.170
VEHÍCULOS / MAQUINARIAS MÓVILES	5.051	5.951
PERSONAS	29.243	37.212

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Desde 2014, contamos con el Código de ética y conducta para fomentar el cumplimiento de altos estándares de ética –como condiciones de trabajo digno, seguridad laboral y respeto por los derechos humanos y el ambiente– de parte de nuestros proveedores.

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.

Adicionalmente, todos los contratos incluyen como condición el cumplimiento de las cláusulas de nuestro Código de Conducta, así como la disponibilidad de nuestro canal de denuncias.

PÚBLICO INTERNO

Con la meta de fidelizar a los colaboradores e instalar una cultura de innovación, servicio y compromiso, trabajamos en un proceso de transformación y gestión del capital humano que incluye un seguimiento detallado del clima laboral, formación y desarrollo de carrera a partir de objetivos, y la nueva política de remuneración variable que lo acompaña.



NUESTROS COLABORADORES

Nuestro equipo de trabajo se caracteriza por la diversidad de perfiles, desde ingenieros y técnicos hasta arquitectos, licenciados en turismo u hotelaría 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 2017

2.279

 1.802  477

CANTIDAD TOTAL 2018

2.448 ⁽¹⁾

 1.922  526

PAGO EN SUELDOS Y CARGAS SOCIALES

2017

\$2.023.869.059

2018

\$2.634.710.442 ⁽²⁾

POR REGIÓN

CABA Y GBA

2017

1.731

 1.378

 353

2018

1.839


 1.449


 390

INTERIOR DEL PAÍS

2017


548

 424

 124



2018

609



 473

 136

POR CATEGORÍA

			TOTAL 2018
DIRECTOR	15	1	16
GERENTE	112	19	131
JEFE	266	50	316
ANALISTA SENIOR	138	82	220
NO EJECUTIVO	78	53	131
DENTRO DE CONVENIO	1.313	321	1.634

POR EDAD

			TOTAL 2018
MENOS DE 30 AÑOS. CABA Y GBA	165	113	278
MENOS DE 30 AÑOS. INTERIOR DEL PAÍS	57	25	82
ENTRE 30 Y 50 AÑOS. CABA Y GBA	940	239	1.179
ENTRE 30 Y 50 AÑOS. INTERIOR DEL PAÍS	302	102	404
MÁS DE 50 AÑOS. CABA Y GBA	344	38	382
MÁS DE 50 AÑOS. INTERIOR DEL PAÍS	114	9	123

POR TIPO DE CONTRATO

			TOTAL 2018
PERMANENTE	1846	500	2.448
TIEMPO DETERMINADO ⁽³⁾	76	26	102

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

			TOTAL 2018
	5	1	6

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2018

	MÁS DE 50 AÑOS	DE 30 A 50 AÑOS	MENOS DE 30 AÑOS
DIRECTOR	4	11	0
GERENTE	63	67	0
JEFE	93	213	10
ANALISTA SENIOR	47	150	23
NO EJECUTIVO	14	80	37
DENTRO DE CONVENIO	282	1.062	290

CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO

	DENTRO DEL CONVENIO	FUERA DEL CONVENIO
TOTAL DEL PERSONAL	1.634	814
PORCENTAJE DEL TOTAL DE EMPLEADOS	67%	33%

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

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

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



EZEIZA

EMPLEADOS

CANTIDAD TOTAL 2018

1.094

900 194

PAGO EN SUELDOS Y CARGAS SOCIALES

CANTIDAD TOTAL 2018

\$1.145.643.874
\$988.705.113 \$156.938.761

POR REGIÓN

	Icono Hombre	Icono Mujer	TOTAL 2018
CABA Y GBA	1378	390	1.449
INTERIOR DEL PAÍS	473	136	609

POR CATEGORÍA

	Icono Hombre	Icono Mujer	TOTAL 2018
GERENTE GENERAL ⁽¹⁾	2	0	2
GERENTE	24	2	26
JEFE	98	11	109
ANALISTA SENIOR	39	25	64
NO EJECUTIVO	18	5	23
DENTRO DE CONVENIO	719	151	870

POR TIPO DE CONTRATO

	Icono Hombre	Icono Mujer	TOTAL 2018
PERMANENTE	388	144	532
TIEMPO DETERMINADO ⁽²⁾	7	1	8

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2018

	MÁS DE 50 AÑOS	DE 30 A 50 AÑOS	MENOS DE 30 AÑOS
GERENTE GENERAL	0	2	0
GERENTE	14	12	0
JEFE	41	66	2
ANALISTA SENIOR	17	39	8
NO EJECUTIVO	2	11	10
DENTRO DE CONVENIO	179	557	134

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

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



AEROPARQUE

EMPLEADOS

CANTIDAD TOTAL 2018

337

266 71

PAGO EN SUELDOS Y CARGAS SOCIALES

2018

\$315.459.659
\$265.658.461 \$49.801.198

POR CATEGORÍA

	Icono Hombre	Icono Mujer	TOTAL 2018
GERENTE GENERAL ⁽¹⁾	1	0	1
GERENTE	9	2	11
JEFE	38	5	43
ANALISTA SENIOR	9	6	15
NO EJECUTIVO	5	2	7
DENTRO DE CONVENIO	204	56	260

POR TIPO DE CONTRATO

	Icono Hombre	Icono Mujer	TOTAL 2018
PERMANENTE	275	69	344
TIEMPO DETERMINADO ⁽²⁾	10	2	12

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2018

	MÁS DE 50 AÑOS	DE 30 A 50 AÑOS	MENOS DE 30 AÑOS
GERENTE GENERAL	0	1	0
GERENTE	2	9	0
JEFE	13	26	4
ANALISTA SENIOR	3	12	0
NO EJECUTIVO	0	4	3
DENTRO DE CONVENIO	28	162	70

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

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

EMPLEADOS

CANTIDAD TOTAL 2018

19

19 0

PAGO EN SUELDOS Y CARGAS SOCIALES

CANTIDAD TOTAL 2018

\$20.719.281

\$20.719.281 0

POR CATEGORÍA

			TOTAL 2018
GERENTE GENERAL ⁽¹⁾	0	0	0
GERENTE	1	0	0
JEFE	6	0	0
ANALISTA SENIOR	0	0	0
NO EJECUTIVO	0	0	0
DENTRO DE CONVENIO	12	0	0

POR TIPO DE CONTRATO

			TOTAL 2018
PERMANENTE	17	0	17
TIEMPO DETERMINADO ⁽²⁾	0	0	0

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2018

	MÁS DE 50 AÑOS	DE 30 A 50 AÑOS	MENOS DE 30 AÑOS
GERENTE GENERAL	0	0	0
GERENTE	0	0	0
JEFE	1	5	0
ANALISTA SENIOR	0	0	0
NO EJECUTIVO	0	0	0
DENTRO DE CONVENIO	3	6	3

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

OTROS

EMPLEADOS

CANTIDAD TOTAL 2018

998

737 261

PAGO EN SUELDOS Y CARGAS SOCIALES

2018

\$1.072.211.513

\$832.652.218 \$239.559.232

POR CATEGORÍA

			TOTAL 2018
GERENTE GENERAL / DIRECTOR ⁽¹⁾	12	1	13
GERENTE	78	15	93
JEFE	124	34	158
ANALISTA SENIOR	90	51	141
NO EJECUTIVO	55	46	101
DENTRO DE CONVENIO	378	114	492

POR TIPO DE CONTRATO

			TOTAL 2018
PERMANENTE	1.095	251	1346
TIEMPO DETERMINADO ⁽²⁾	10	10	20

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

			TOTAL 2018
	5	1	6

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2018

	MÁS DE 50 AÑOS	DE 30 A 50 AÑOS	MENOS DE 30 AÑOS
GERENTE GENERAL / DIRECTOR ⁽¹⁾	5	8	0
GERENTE	47	46	0
JEFE	38	116	4
ANALISTA SENIOR	27	99	15
NO EJECUTIVO	12	65	24
DENTRO DE CONVENIO	72	337	83

(1) Este valor alcanza a todos los colaboradores bajo el cargo de Gerente General / Director /CEO /Presidente, independientemente de los miembros del Comité de Dirección.
 (2) Los empleados temporarios son principalmente subcontratados, contratistas, cuentapropistas, independientes o empleados externos.

GENERACIÓN DE EMPLEO: MARCA EMPLEADORA

Por nuestra presencia a nivel federal, tamaño y tipo del negocio –que tiene la demanda de una gran magnitud de personal para brindar una oferta de servicios de calidad–, somos grandes generadores de empleo de la Argentina.

En 2018 ingresaron 328 colaboradores a la compañía. Así, el crecimiento neto de la dotación fue 169 personas. A la vez –dado que, por política interna, priorizamos a nuestros propios colaboradores frente a candidatos externos– realizamos más de 256 pases de área y promociones internas, de las cuales 65 se generaron a partir del desarrollo de las nuevas Unidades de Negocio dentro de los aeropuertos.

A fin de año, lanzamos el Programa de Jóvenes Profesionales - International Trainee Programme. Se realizaron 3 presentaciones en la Universidad Austral, en la Universidad Nacional de La Plata y en la Universidad de San Andrés. También participamos de la Feria de Empleos de la Universidad de San Andrés.

Para la incorporación de personal, utilizamos portales de empleos como Bumeran, Zonajobs, Compu trabajo y LinkedIn, y también canales propios como nuestro portal de empleos en la página de AA2000 y nuestra página en LinkedIn. A la fecha, contamos con una base de 80.540 currículums.

328 Colaboradores
ingresaron en 2018



Agustina Almeida



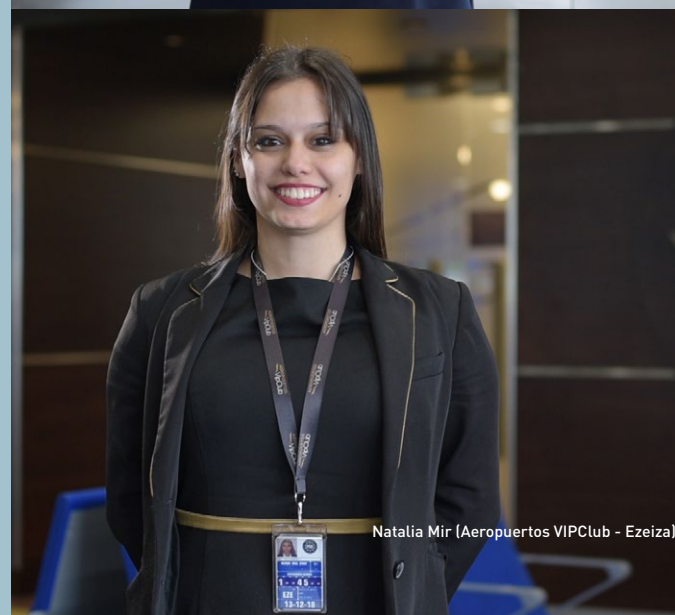
Federico Sablic (TCA)



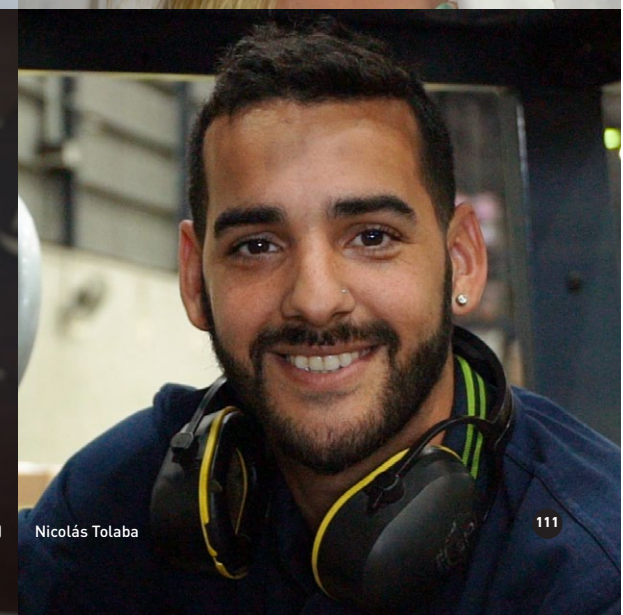
Serhiy Martynenko (Ezeiza)



Melody Padilla (Experiencia del Cliente - Corporativo)



Natalia Mir (Aeropuertos VIPClub - Ezeiza)



Nicolás Tolaba

PROCESO DE SELECCIÓN DE COLABORADORES



ETAPA 1

> Recibimos el 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 en primera instancia realizamos siempre una búsqueda interna.

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.



GESTIÓN DEL TALENTO INTERNO

CAPACITACIÓN



42.603 horas de formación



1.737 colaboradores capacitados



18,48 horas de capacitación por empleado

En AA2000 estamos comprometidos con el desarrollo de nuestros equipos. Creemos que nuestro rol como formadores de profesionales es central. Para ello, contamos con programas que comprenden a diferentes poblaciones y buscan trabajar con las necesidades de cada una de ellas.

Durante 2018 lanzamos un programa de formación para toda nuestra población de Gerentes y Jefes, en donde trabajamos con sus habilidades de liderazgo y su rol como líder de equipos. Así, estos empleados participaron de encuentros presenciales, con material digital y comunidades de aprendizaje. Además, realizamos un trabajo de acompañamiento cercano de los líderes para conversar sobre sus desafíos en el día a día. El programa consistió en 5 encuentros a lo largo de 5 meses y buscó potenciar las habilidades de liderazgo, feedback, coaching, comunicación efectiva, el rol del líder como agente de cambio, empatía y fortalecer las habilidades para las relaciones interpersonales, entre otros. La importancia de estos programas radica en el rol del líder en el desarrollo de los equipos.

También nos abocamos a la capacitación en general de colaboradores e integrantes de la comunidad aeroportuaria, en distintos aspectos que impactan en el servicio al cliente interno y externo. Desarrollamos cursos de RCP, de lenguaje de señas, de idiomas y sobre gestión aeroportuaria, y capacitamos presencialmente a 335 colaboradores de todo el país con el fin de que pudieran contar con la licencia necesaria para usar la frecuencia VHF aeronáutica de comunicaciones que otorga ENACOM. Por su parte, continuamos con los cursos de operación técnica para 140 personas, de operación de área en movimiento para ocho personas, de balizamiento y gestión de la seguridad operacional, y de formación en seguridad e higiene.



Emilia Nana
(Infraestructura)

Además, en el marco de nuestro nuevo propósito y la redefinición de la estrategia de negocio, dictamos más de 2.500 horas de capacitación sobre “Mi Aeropuerto”.

Adicionalmente, en el marco del Programa de Compliance de AA2000, 210 colaboradores entre Directores, Gerentes y Administradores de Aeropuertos de todo el país fueron capacitados en las nuevas políticas de integridad de la Empresa.

En TCA realizamos capacitaciones técnicas para que nuestros colaboradores puedan desempeñar sus funciones con el conocimiento y herramientas actualizadas. En este sentido, implementamos cursos de ISO 9001 e ISO 14001, prevención de adicciones, de higiene y seguridad sobre mercancías peligrosas, y de detección de billetes falsos, dictados por la asociación de bancos de la Argentina para el sector de tesorería.



INDICADORES DE CAPACITACIÓN INTERNA	2017	2018
CANTIDAD DE CURSOS DICTADOS	478	310
CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS	1.640	1.737
CANTIDAD DE HORAS DE CAPACITACIÓN ⁽¹⁾	41.528	42.603
PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO	18,22	18,48

(1) Este indicador no incluye las 254 horas de e-learning, y las 2.500 horas de capacitación sobre "Mi Aeropuerto".

INDICADORES DE CAPACITACIONES INTERNAS 2018

	CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS	CANTIDAD DE HORAS DE CAPACITACIÓN
CORPORATIVO	179	4.901
TCA	472	7.752
EZE	478	10.854
AEP	264	5.778
PALOMAR	11	428
NOROESTE	109	3.694
SUR	79	2.800
OESTE	145	6.207
TOTAL	1.737	42.414

CAPACITACIONES PRESENCIALES DATOS DE 2018

	PARTICIPANTES	HORAS DE CAPACITACIÓN
CORPORATIVO	132	4.870
TCA	472	7.752
EZE	686	10.802
AEP	141	5.544
PALOMAR	10	424
NOROESTE	83	3.466
SUR	76	2.518
OESTE	131	5.848
TOTAL	1.705	41.224

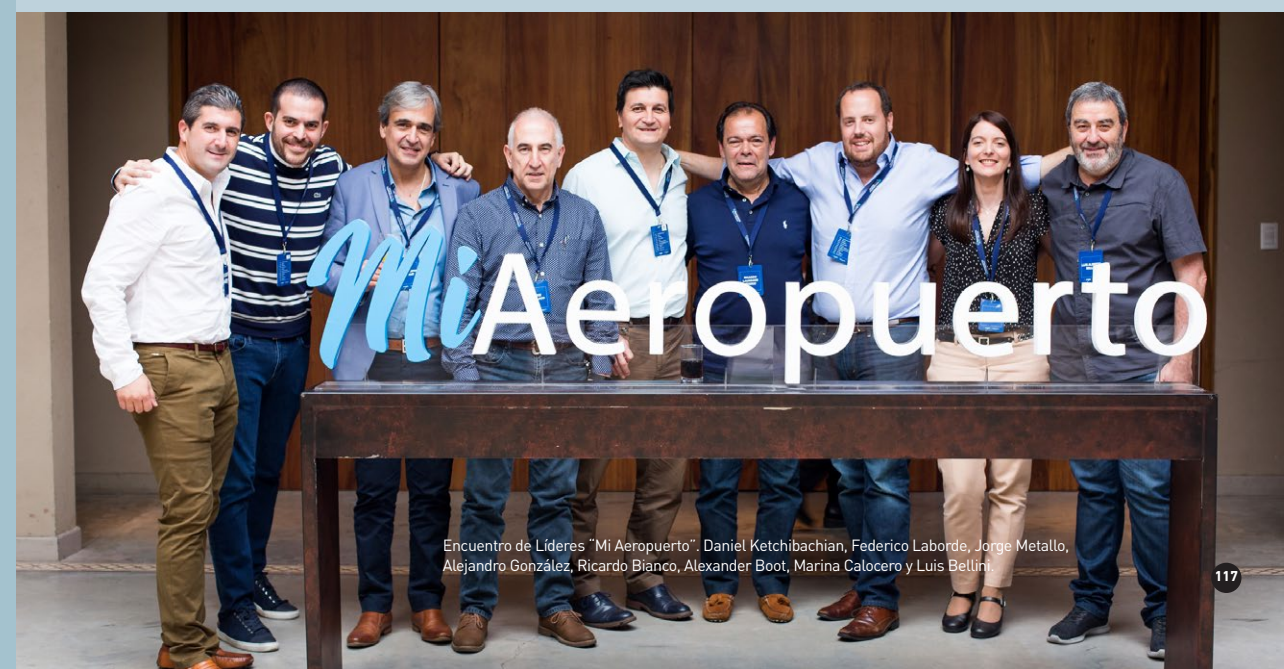
PLATAFORMA E-LEARNING DATOS DE 2018

	PARTICIPANTES	HORAS DE CAPACITACIÓN
CORPORATIVO	2	31
TCA	0	0
EZE	19	52
AEP	15	234
PALOMAR	11	280
NOROESTE	1	228
SUR	13	217
OESTE	11	277
TOTAL	83	1.125

HORAS DE CAPACITACIÓN 2018⁽¹⁾

	PRESENCIALES	E-LEARNING
POR GÉNERO		
HOMBRES	34.680	335
MUJERES	6.544	790
POR CATEGORÍA		
GERENTE / ADMINISTRADOR	6.600	0
JEFE / SUBJEFE	8.098	65
NO EJECUTIVO	1.216	33
ANALISTA SENIOR / SEMISENIOR	1.847	35
SUPERVISOR / RESPONSABLE / ENCARGADO	5.586	182
AUXILIAR / CAJERO	17.877	810

(1) Este indicador no incluye las 254 horas de e-learning, y las 2.500 horas de capacitación sobre "Mi Aeropuerto".



Encuentro de Líderes "Mi Aeropuerto". Daniel Ketchibachian, Federico Laborde, Jorge Metallo, Alejandro González, Ricardo Bianco, Alexander Boot, Marina Calocero y Luis Bellini.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Desde 2018 cada empleado fuera de convenio es parte del nuevo proceso de Gestión del Desempeño –denominado “Mi desempeño”– que comprende tres etapas: fijación de objetivos, feedback y evaluación. En este proceso, los empleados formulan sus propios objetivos y el alcance. Además, trabajamos con los valores y comportamientos, para así poder desarrollar nuestros equipos en todos los aspectos, enfatizando no solo en el “qué” sino además en el “cómo”. Este proceso busca crear una cultura rica en conversaciones frecuentes entre líder y colaborador para trabajar en el desarrollo de nuestros equipos, encontrando oportunidades de mejora y creando un plan de aprendizaje para cada uno de ellos. Es importante destacar que también desarrollamos una nueva política de remuneración variable que se alinea con este proceso.

El proceso de Gestión del Desempeño tiene por objetivo no solo conocer el desempeño pasado, sino además enfocarse en oportunidades de mejora para el período próximo. Esto nos permite identificar las principales necesidades de nuestros equipos y diseñar nuestra propuesta de formación en base a ellas y alineado con las necesidades del negocio.

A su vez, les permite a nuestros colaboradores proyectar su crecimiento dentro de la compañía y conocer cómo contribuyen a su desarrollo. Así, evaluamos anualmente las competencias y el rendimiento en el puesto, los objetivos para el próximo año y el plan de acción para un empleado, su sector y toda la empresa.

En 2018, 100% de colaboradores bajo el programa “Mi desempeño” –fuera de convenio– y 77% del personal dentro de convenio fueron evaluados.

% DE COLABORADORES EVALUADOS ⁽¹⁾	2017 ⁽²⁾	2018 ⁽³⁾	
		PERSONAL DENTRO DE CONVENIO	COLABORADORES BAJO PROGRAMA “MI DESEMPEÑO”
% DE COLABORADORES EVALUADOS	76%	77%	100%
POR GÉNERO			
HOMBRES	80%	85%	73%
MUJERES	18%	15%	27%
POR CATEGORÍA			
DIRECTOR	-	-	2%
GERENTE	0,54%	-	16%
JEFE	8,44 %	-	39%
PROFESIONAL	0,54 %	-	-
ANALISTA SENIOR / SEMISENIOR	-	-	27%
NO EJECUTIVO	-	-	16%
SUPERVISOR	6,6 %	18%	-
ASISTENTE / AUXILIARES	1,99 %	82%	-
RESTO DE LAS POSICIONES	81,89 %	-	-

% DE COLABORADORES EVALUADOS ⁽¹⁾ PERSONAL DENTRO DE CONVENIO						
	EZE	AEP	EPA	OESTE	NOROESTE	SUR
% DE COLABORADORES EVALUADOS	54%	10%	0.9%	13%	13%	9%
POR GÉNERO						
HOMBRES	90%	84%	100%	77%	83%	74%
MUJERES	10%	26%	-	23%	17%	26%

% DE COLABORADORES EVALUADOS ⁽¹⁾ PERSONAL FUERA DE CONVENIO							
	EZE	AEP	EPA	OESTE	NOROESTE	SUR	CORPORATIVO
% DE COLABORADORES EVALUADOS	28%	10%	1%	8%	6%	4%	43%
POR GÉNERO							
HOMBRES	81%	82%	100%	87%	81%	81%	
MUJERES	19%	18%	-	13%	19%	19%	

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

(2) Las posiciones respondidas como “N/A” se debe a que en 2017 no teníamos estas categorías.

(3) Las posiciones respondidas como “N/A” se debe a que estas posiciones fueron evaluadas bajo el programa “Mi desempeño”.



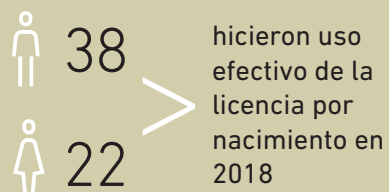
PROGRAMA DE BENEFICIOS Y ACTIVIDADES MOTIVACIONALES

Implementamos acciones e iniciativas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestra gente, considerando siempre la etapa de vida de cada colaborador.

Por ejemplo, trabajamos con la flexibilidad horaria que gestiona el colaborador con su jefe directo. Y, en el caso del personal fuera de convenio, abrimos la conversación para que cada líder pueda acordar la flexibilidad que su equipo necesite, con el fin de alcanzar los objetivos del negocio a través del trabajo por objetivos.

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

Por otra parte, en el ámbito de la formación, este año otorgamos 8 becas de estudio a empleados que mientras trabajan hoy están cursando estudios de posgrado en diferentes universidades.





De izq a derecha: María Ustarroz, Melody Ceriani, Candela Fredes Casas, Alicia Ishigo, Romina Hee, Sandra Ramirez [Ezeiza]







DATOS 2018



N° DE EMPLEADOS QUE HICIERON USO EFECTIVO DE LA LICENCIA POR NACIMIENTO EN 2018

		
TOTAL ⁽¹⁾	22	38
EZE	6	15
AEP	0	8
PALOMAR	0	0



N° DE EMPLEADOS QUE RETORNARON AL TRABAJO DESPUÉS DE FINALIZAR LA LICENCIA POR NACIMIENTO 2018 Y CUYA LICENCIA SE INICIÓ EN 2018

		
TOTAL ⁽¹⁾	22	38
EZE	6	15
AEP	0	8
PALOMAR	0	0



N° DE EMPLEADOS QUE HICIERON USO EFECTIVO DE LA LICENCIA POR NACIMIENTO EN 2018 Y CONTINÚAN DE LICENCIA AL 31/12/2018

		
TOTAL ⁽¹⁾	5	2
EZE	2	0
AEP	0	0
PALOMAR	0	0



TASA DE REGRESO AL TRABAJO 2018

		
TOTAL ⁽¹⁾	100%	100%
EZE	100%	100%
AEP	0	100%
PALOMAR	0	0



N° DE EMPLEADOS QUE REGRESARON AL TRABAJO DURANTE 2017 (DESPUÉS DE LICENCIA POR NACIMIENTO INICIADA EN 2016 O 2017)

		
TOTAL ⁽¹⁾	25	28
EZE	7	7
AEP	2	5
PALOMAR	0	0

N° DE EMPLEADOS QUE REGRESARON AL TRABAJO DURANTE 2017 (DESPUÉS DE LICENCIA POR NACIMIENTO INICIADA EN 2016 O 2017) Y PERMANECIERON 12 MESES EN EL EMPLEO

		
TOTAL ⁽¹⁾	25	28
EZE	7	7
AEP	2	5
PALOMAR	0	0

TASA DE RETENCIÓN

		
TOTAL ⁽¹⁾	100%	100%
EZE	100%	100%
AEP	100%	100%
PALOMAR	0	0

[1]. Alcance a todos los aeropuertos de AA2000

COMUNICACIÓN INTERNA

La transformación cultural que estamos llevando a cabo impulsa una estrategia de negocio focalizada en el pasajero. Para comunicarla, iniciamos un proceso de comunicación en cascada, con un protagonismo de los líderes tal que asegure que todos los integrantes del equipo participen.

De esta forma, mantenemos un proceso de comunicación fluido con todo el personal a través de los líderes de la organización, quienes tienen la responsabilidad de ser el primer referente de sus equipos, fomentando una comunicación abierta y de ida y vuelta. Para ello, formamos a nuestros líderes a través de diversas instancias de capacitación, a fin de darles herramientas para comunicarse efectivamente con todos los integrantes de sus equipos.

En esta línea de trabajo, realizamos dos “Encuentros de líderes” y más de 50 reuniones de comunicación. También avanzamos con un programa de formación para líderes, “Soy anfitrión”, de más de 140 horas, que brinda herramientas de gestión sobre la base de valores y sus comportamientos asociados. De él participaron 253 gerentes y administradores de todo el país, y jefes de Buenos Aires.

Así como ponemos foco en escuchar a todos los integrantes del equipo, también compartimos información e implementamos un proceso de comunicación de ida y vuelta con el objetivo de alinear a toda la organización y que todo el personal comprenda hacia dónde vamos y cómo queremos lograrlo.



Buscamos activamente escuchar a todo el personal e implementamos herramientas para relevar sus opiniones y expectativas. Entre las principales herramientas, implementamos desde 2017 la encuesta de clima laboral junto a Great Place to Work que fue complementada con focus groups para profundizar desde la perspectiva cualitativa el entendimiento de los resultados cuantitativos que surgen de la encuesta de clima. Este año participaron 75% de los empleados y crecimos 11 puntos.



La estrategia de comunicación durante 2018 apuntó a ampliar nuestros canales de comunicación interna para alcanzar a todos los empleados y, en paralelo, actualizar su tono y estética. En este sentido, renovamos la intranet corporativa con la posibilidad de que los colaboradores pudieran compartir contenido, como fotos o comentarios, e implementamos nuevas vías de contacto, como el Encuentro de Líderes, las Reuniones Mano a Mano, el uso de videos y el newsletter de búsquedas internas.

Además, llevamos a cabo distintos encuentros con los colaboradores. Enfocados en seguir fortaleciendo nuestra cultura de compromiso, los invitamos, junto a sus familias, a formar parte de la Fiesta de los Chicos –diseñada especialmente para ellos–, tanto en Buenos Aires como en Mendoza y Córdoba.

También celebramos momentos especiales, como los 20 años de nuestra compañía, en cada uno de nuestros aeropuertos y oficinas. Y compartimos la celebración del Mundial 2018, transmitiendo los partidos en vivo e invitando a los colaboradores a participar de un prode online con distintos premios.

Para fomentar la integración entre los distintos equipos, lanzamos el Torneo de Fútbol AA2000, masculino y femenino, dirigido a todos los colaboradores de Buenos Aires, que tuvo una inscripción récord.

CASO

GREAT PLACE TO WORK

Great
Place
To
Work®

Seguimos avanzando en la valoración por parte de nuestra gente: crecimos 11 puntos en la Encuesta de Clima Great Place to Work de 2018.

Great Place to Work tiene como misión construir un mundo mejor ayudando a las organizaciones a convertirse en excelentes lugares de trabajos para todos.

A través de ésta encuesta de clima, se recoge información acerca de la percepción de los colaboradores sobre comportamientos observables en base a las relaciones que se establecen en la organización. Cada una de estas respuestas nos proveen de significados para interpretar y reflexionar acciones para el cambio.

La característica más distintiva de un “Excelente Lugar para Trabajar” es la capacidad de crear, aumentar y difundir constantemente el nivel de confianza de la organización por medio de las relaciones entre el líderes y sus colaboradores.

Este año participaron 75% de los empleados y crecimos 11 puntos.



Joana Monzón, Sheila Covas, Agustina Vanzini (Experiencia del Cliente - Ezeiza)



Candela Fredes Casas (Experiencia del Cliente - Ezeiza)



Adolfo Maisuls (Seguridad)



Anabel Buttice (Parking - Ezeiza)

COMPENSACIONES

Durante 2018, mapeamos, con el asesoramiento de consultoras externas, los roles fuera de convenio y diseñamos una estructura salarial por bandas. Lo hicimos para poder gestionar las remuneraciones de una manera que fuera competitiva según el mercado y equitativa dentro de la compañía. Para ellos también implementamos la Política de Remuneración Variable, que premia el logro de resultados en línea con nuestros valores. En cuanto a la remuneración por género, no establecemos ninguna diferenciación entre hombres y mujeres en pleno plano de igualdad de las condiciones laborales.

RELACIÓN CON SINDICATOS

Respetamos la libertad sindical, manteniendo un diálogo cercano y permanente con los sindicatos Unión de Personal Civil de la Nación (UPCN) y Asociación Personal Aeronáutico (APA) y delegados. Esto incluye reuniones periódicas, negociaciones paritarias, interconsultas permanentes y, en general, un espíritu de nuestra parte proclive a mantener relaciones fluidas con las asociaciones sindicales que agrupan a nuestros trabajadores. En este marco del diálogo, consensuamos las reuniones sindicales.

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, con respecto a nómina y cantidad de afiliados. También, los sindicatos tienen su local sindical provisto por nuestra compañía.





Con respecto a las coberturas de salud, las contribuciones patronales para la obra social son recibidas directamente por las coberturas médicas de los sindicatos mediante el pago de las cargas sociales (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.

Nuestra filosofía busca acompañar las distintas etapas de las carreras de quienes trabajaron con nosotros. En esta línea, puntualmente en lo que refiere a la finalización del contrato de trabajo, contamos con una consultoría externa que acompaña en la tramitación del beneficio jubilatorio a aquellas personas que cumplen con los requisitos. Partiendo de la premisa de que nuestra comunidad de colaboradores cuenta con muchos años de antigüedad, el Convenio Colectivo de Trabajo prevé el otorgamiento de una gratificación a aquellos que alcanzan el beneficio jubilatorio, que toma como parámetro los años de servicio en la empresa y que va desde cinco a 10 salarios, dependiendo de la antigüedad.



Durante 2018 no se realizaron interrupciones del servicio público debido a conflictos gremiales.

CONVENIO DE TRABAJO COLECTIVO 2018

	EZEIZA	AEROPARQUE	PALOMAR	OTROS	TOTAL
 PERSONAL DENTRO DE CONVENIO - CANTIDAD	394	277	11	952	1.634
 PERSONAL FUERA DE CONVENIO - CANTIDAD	146	79	6	583	814
 PERSONAL DENTRO DE CONVENIO %	73%	78%	65%	62%	67%
 PERSONAL FUERA DE CONVENIO %	27%	22%	55%	38%	33%

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO⁽²²⁾

Nos resulta esencial poder garantizar a nuestros colaboradores y a todas las personas que realizan una actividad dentro de nuestras instalaciones que trabajen en un ambiente seguro y saludable.

Nuestra Política de Salud nos orienta en esto. Durante 2018, volvimos a realizar una campaña de vacunación antigripal en época invernal para el personal de aeropuertos. Además, brindamos una capacitación para mandos medios sobre salud y seguridad ocupacional, y llevamos a cabo un programa de control de abuso de sustancias.






En TCA contamos con un Comité de seguridad e higiene que se reunió cinco veces durante 2018 para la toma de decisiones de las acciones realizadas para garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable. Entre las actividades que se desarrollaron en el año, destacamos:

- Cambio de iluminación a lámparas led en los depósitos.
- Diseño y demarcación de nuevas sendas peatonales.
- Cambio de protectores auditivos a tipo copa en consenso con los cuerpos de delegados.
- Trabajo en conjunto con los sindicatos para dar respuesta a sus solicitudes y observaciones en el área de trabajo.
- Mediciones de contaminantes, análisis bacteriológicos y físicoquímicos.
- Campaña de vacunación antigripal a todo el personal.
- Charlas al personal de temas de calidad, mercancías peligrosas y seguridad en la operación.
- Capacitación en prevención de adicciones a 166 colaboradores.
- Capacitaciones de manejo seguro de autoelevadores a 168 operarios.
- Curso de manejo en áreas de movimiento dictado por la ANAC a 78 colaboradores.
- Formación en gestión de mercancías peligrosas dictado por el CIPE (ANAC) para 103 operarios de depósito.








INDICADORES DE EMPLEADOS SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO ⁽²³⁾

	2017		2018	
 TASA DE ENFERMEDAD				
CABA Y GBA	1,43	0,29	0,62	0,15
INTERIOR DEL PAÍS	0,24	0,12	0,96	0,27
TOTAL	1,67	0,41	1,57	0,42

	2017		2018	
 DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD				
CABA Y GBA	11.722	2.354	7.144	826
INTERIOR DEL PAÍS	1.971	1.005	1.915	525
TOTAL	13.693	3.359	9.029	1.351

	2017		2018	
 TASA DE ACCIDENTES				
CABA Y GBA	0,31	0,0	0,27	0,00
INTERIOR DEL PAÍS	0,07	0,01	0,04	0,01
TOTAL	0,38	0,02	0,31	0,02

	2017		2018	
 DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES				
CABA Y GBA	2.550	120	2.253	40
INTERIOR DEL PAÍS	534	118	345	125
TOTAL	3.084	238	2.598	165

NO HUBO VÍCTIMAS MORTALES EN OCASIÓN DEL TRABAJO.

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

INDICADORES DE EMPLEADOS 2018

TASA DE ENFERMEDAD

	EZE ⁽¹⁾	AEP ⁽²⁾	EPA	OTROS ⁽³⁾
POR GÉNERO				
HOMBRES	1,69%	1,63%	2,08%	0,54%
MUJERES	1,04%	0,27%	0,00%	0,08%

DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD

	EZE ⁽¹⁾	AEP ⁽²⁾	EPA	OTROS ⁽³⁾
POR GÉNERO				
HOMBRES	2.869	628	0	8.449
MUJERES	1.767	71	0	1.176

TASA DE ACCIDENTES

	EZE ⁽¹⁾	AEP ⁽²⁾	EPA	OTROS ⁽³⁾
POR GÉNERO				
HOMBRES	0,10	0,04	0,00	0,18
MUJERES	0,00	0,00	0,00	0,01

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES

	EZE ⁽¹⁾	AEP ⁽²⁾	EPA	OTROS ⁽³⁾
POR GÉNERO				
HOMBRES	783	336	0	1.479
MUJERES	39	1	0	125

VÍCTIMAS MORTALES

	EZE ⁽¹⁾	AEP ⁽²⁾	EPA	OTROS ⁽³⁾
POR GÉNERO				
HOMBRES	0	0	0	0
MUJERES	0	0	0	0

TASA DE AUSENTISMO

	EZE ⁽¹⁾	AEP ⁽²⁾	EPA	OTROS ⁽³⁾	TOTAL
POR GÉNERO					
HOMBRES	0,46	0,30	0,01	1,48	2,25
MUJERES	0,39	0,05	0,00	0,45	0,89

(1) No incluye TCA.

(2) Incluye Aeropuerto de San Fernando.

(3) Incluye TCA, Corporate y otros aeropuertos de AA2000.



Diego Gianzanti
(Operaciones y Mantenimiento - Ezeiza)

AMBIENTE

Nuestra prioridad es reducir, prevenir y compensar los impactos ambientales de nuestras operaciones. Con la mirada puesta en contribuir con el cambio climático, trabajamos en la optimización del consumo de energía y en medición de nuestra huella de carbono. Cuidamos el ambiente para contribuir a un mundo mejor.

INDICADORES DESTACADOS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL

	2017	2018
INVERSIONES Y OTROS GASTOS AMBIENTALES	\$ 151.550.542 ⁽²⁾	\$ 234.228.338
ENERGÍA ELÉCTRICA EN MWH	122.700	112.205
GAS NATURAL EN M ³	2.798.544	2.044.093
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA EN GJ	440,2	403,94
AGUA EN M ³	832.055	852.710
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU) EN KG	5.220.301	5.842.595
PAPEL, PLÁSTICO Y VIDRIO RECICLADOS O VALORIZADOS EN KG	16.094	156.619,3
EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO EN tCO ² e	(1)	12.684

(1) Dato no disponible por cambio en metodología de cálculo.

(2) Datos reexpresados a diciembre de 2018.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental se basa en un conjunto de directivas administrativas, de organización y conocimientos operacionales. Trabajamos en acciones y programas para volver más eficiente el uso de recursos y reducir el impacto de nuestras operaciones.

En 2018 actualizamos nuestra Política de Medio Ambiente, que a partir de ahora incluye la medición de huella de carbono. Estos son los nuevos compromisos que asumimos:

- Tomar medidas que garanticen la mejora continua y la eficiencia ambiental de los procesos productivos, para seguir creciendo de manera sostenible y sustentable.
- Conocer el estado de situación actual del inventario de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) para luego planificar, hacer, verificar y actuar por medio de metas en la reducción de las emisiones.
- Promover entre todos los actores aeronáuticos una conducta de compromiso para la reducción de carbono y energía.
- Desarrollar programas y planes de trabajo tendientes al cumplimiento de la normativa vigente, así como con los requisitos de responsabilidad social, seguridad e higiene y riesgos ambientales.
- Monitorear y sistematizar indicadores específicos de todos los aeropuertos concesionados en temáticas como reciclado, residuos sólidos, peligrosos, industriales, provenientes del exterior, recursos forestales y parquización, agua potable, efluentes líquidos, suelos, sistema pluvial, emisiones, ruidos y pasivos ambientales.
- Evaluar constantemente las operaciones y procesos de la actividad aérea con relación a la variable ambiental para mantener su control y prevenir su incidencia.
- Asumir la responsabilidad en la formación y la participación directa del personal, promocionando los valores y las buenas prácticas medioambientales correspondientes y desarrollar una práctica participativa que genere un espacio de diálogo entre todos los colaboradores de la compañía.



EMISIONES

Este año comenzamos a implementar el Programa de Monitoreo Ambiental que tiene el objetivo de evaluar y sistematizar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) derivadas de los consumos energéticos de la compañía. Así, damos seguimiento a los impactos generados por nuestra actividad y verificamos la eficiencia de las acciones de reducción desarrolladas.

Comenzamos este proyecto con la realización de la primera medición y verificación de Gases de Efecto Invernadero en el Aeroparque Jorge Newbery, certificada por SGS. Este ejercicio fue de alcance 1 y 2.

Además, comenzamos la medición en tiempo real de ruido y emisiones gaseosas en el Aeropuerto de El Palomar, con tres puntos de muestreo ya definidos y una evaluación del aire en siete días alternados que analiza monóxido de carbono, dióxido de azufre, material particulado, isopropanol, acetona, benceno, estireno, etilbenceno, xileno y tolueno, metiletilcetona, metilisobutacetona, naftaleno e hidrocarburos.

Por su parte, complementamos las mediciones con cursos para los empleados sobre prácticas de gestión ambiental en los aeropuertos. Entre los temas abarcados, destacamos: explicación de los distintos tipos de residuos, los requerimientos e informes ambientales, los movimientos de suelos, los efluentes líquidos, los derrames de combustibles y otras sustancias, las emisiones gaseosas, y las medidas de seguridad e higiene. En 2018, 34 colaboradores fueron capacitados en estos talleres.

Con el fin de minimizar el impacto de los edificios en el microclima, el hábitat humano y la vida silvestre, construimos las áreas de techos o plantas bajas con materiales con altos valores de índice de reflectancia solar. La inclusión de techos con vegetación, cuando es posible, no solo reduce la absorción de calor, sino que también crea diversas áreas naturales que restauran las condiciones nativas, y ofrecen nuevos espacios con vegetación que contribuyen a la protección del hábitat natural.

En TCA incorporamos 20 autoelevadores nuevos a combustión interna de última generación y 3 apiladoras eléctricas con la baja de 17 equipos de combustión interna, reduciendo así las emisiones.



En 2018 incorporamos la medición de la huella de carbono basada en la Norma ISO 14064, mediante la herramienta ACERT. Comenzamos en el Aeroparque Jorge Newbery, con el objetivo de ampliarlo a los demás aeropuertos.



DATOS DE AEP

	2018
EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO EN TC02E	12.684
EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 1)	611
EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (ALCANCE 2)	11.759



EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

El estudio del impacto ambiental es un procedimiento técnico-administrativo empleado para identificar, prevenir y minimizar los impactos que producirá un proyecto en su entorno en caso de ser ejecutado. Es de gran importancia, ya que examina la documentación pertinente y evalúa la viabilidad del desarrollo de cualquier proyecto con relación al medio ambiente. En AA2000, cumplimos en presentar, antes de comenzar obras de infraestructura, informes ambientales al ORSNA, que describen el impacto de estos proyectos.



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 gestionamos 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.

Con relación a la comunicación de la “Cadena de Comunicación Anti Derrames”, elaboramos un circuito más amplio para la comunicación y contención de los Derrames en TCA, llegando a neutralizar 115 derrames vs. 1.195 neutralizados en 2017. Además, incorporamos módulos para contener residuos peligrosos en las sucursales de TCA, mientras esperan su disposición final.

GENERACIÓN DE EFLUENTES POR DESTINO (EN M3) DATOS AGREGADOS PARA AA2000

	2017 ⁽¹⁾	2018 ⁽¹⁾
RED CLOACAL	9	9
POZO CIEGO	8	8
PLANTA DE TRATAMIENTO	12	12
LECHO NITRIFICANTE	4	4

⁽¹⁾ Cantidad de aeropuertos de SNA.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Realizamos planes de gestión ambiental para la totalidad de los aeropuertos concesionados. Además, capacitamos a 20 empleados de Ezeiza, y continuamos con la gestión cuidadosa de los distintos tipos de residuos:

- Gestión de residuos asimilables a los domiciliarios: son dispuestos en rellenos sanitarios habilitados y para ello desarrollamos un programa de reciclado de papel, vidrio y plástico.
- Gestión de residuos no peligrosos: para papel, vidrio y plástico, llevamos a cabo un programa de reciclado; finalizada la vida útil de tóneres y baterías vehiculares, los devolvemos a la empresa proveedora; donamos los residuos electrónicos a organizaciones aliadas, y entregamos chatarra, madera y otros residuos voluminosos a centros autorizados.
- Gestión de residuos peligrosos: la realizamos atendiendo a la protección de la salud humana, la defensa del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales, según la legislación vigente.

Entre las acciones que realizamos en 2018 destacamos:

- La confección de nuevos Planes de Gestión de Residuos para todos los aeropuertos del Sistema Nacional de Aeropuertos.
- La gestión de residuos asimilables a los domiciliarios, que son dispuestos en rellenos sanitarios habilitados.
- La gestión de efluentes con la instalación de plantas de tratamiento en Ezeiza para disminuir su aporte de materia orgánica a las emisiones totales.



Este año en los Aeropuertos de Tucumán, Paraná, Mar del Plata y El Palomar, comenzamos con la separación de residuos en origen en las terminales de pasajeros, implementando una campaña de concientización.

PESO DE RESIDUOS	2017		2018	
	DESTINO	PESO EN KG	DESTINO	PESO EN KG
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU)	VERTEDEROS	5.220.301	VERTEDEROS	5.842.595
RESIDUOS PELIGROSOS	ALMACENAMIENTOS IN SITU	3.191	ALMACENAMIENTOS IN SITU	3.425
RESIDUOS PELIGROSOS TRANSPORTADOS Y TRATADOS	DISPOSICIÓN FINAL	2.100	DISPOSICIÓN FINAL	2.350



PARTICIPACIÓN ACTIVA POR EL CAMBIO CLIMÁTICO



Pacto Global
Red Argentina

Participamos activamente en el Grupo de Trabajo “Cuidando el Clima”, la iniciativa climática de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas que tiene como fin que las empresas contribuyan a lograr una economía baja en carbono, dentro del horizonte fijado por el Acuerdo de París: mantener el aumento de la temperatura promedio global por debajo de los 1,5°C para finales de siglo.

En este marco, firmamos la Declaración “Caring for Climate” (C4C), donde nos comprometimos a gestionar nuestro negocio de forma responsable con el ambiente, generar alianzas público-privadas para afrontar problemas climáticos, desempeñar un papel proactivo y de liderazgo frente a esta temática, y motivar a otras empresas a que se sumen a esta iniciativa.

Durante 2018 trabajamos junto al Grupo en el desarrollo y la implementación de soluciones y políticas contra el cambio climático, relacionadas principalmente con los Principios ambientales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además, asistimos a capacitaciones de expertos sobre diversas temáticas afines a C4C y los ODS para fortalecer nuestro conocimiento y herramientas, y compartimos buenas prácticas para la medición y sistematización de nuestro impacto.

De esta forma, buscamos crear medidas rápidas y amplias al cambio climático, trabajando con nuestros colegas, empleados, clientes e inversionistas, y con el público en general.



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 los residuos mientras se genera valor social para la comunidad.

En TCA aglutinamos el nylon que consumimos para su reciclaje y la madera se incinera en un horno pirolítico. En promedio por mes gestionamos 109.079 kg de nylon durante 2018. Por su parte, los Residuos Sólidos Urbanos (RSU) fueron en promedio 67.947 kilos por mes este año. A estos se los trata térmicamente con vapor a alta temperatura y se los enfarda para llevarlos al CEAMSE o un receptor autorizado. Además, durante este año enviamos 5.500 kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs) a reciclado y disposición final, los cuales fueron disgregados por tipo de material para su reutilización por empresas autorizadas. A través de la alianza con la Fundación Hospital Garrahan, desde TCA donamos 26.470 kg de papel en el año, lo que evitó la tala de 449 árboles medianos, y 21 kilos de plástico.

Cooperativa El Ceibo

2.550 kg de cartón
180 kg de plástico
600 kg de papel
8,6 kg de vidrio

Cooperativa El Corre Camino

450 kg de cartón
24 kg de plástico
44 kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs)

Programa de Reciclado de Fundación del Hospital de Pediatria Garrahan

10.143 kilos de papel, que evitaron la tala de 172 árboles medianos
111,50 kilos de tapitas (44.600 tapitas aproximadamente)
27,20 kilos de llaves (1.496 llaves aproximadamente)

CORPORATIVO AÑO 2018 GLOBALY (RADIOLOGÍA CASTELAR)

120 kg de residuos Y29 (luminarias)
185 kg de Y31/Y34A (batería de plomo)
57 kg de Y48Y8B (recipientes con restos de Y8)
119 kg de Y8 (desechos de hidrocarburos)
49 kg de Y12 (pinturas)

MARINO S. A.

142.000 kg de residuos para reciclado

ACCIONES PARA EL USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

Durante 2018 implementamos las siguientes medidas para el uso eficiente de energía:

- La selección de accesorios y equipos de iluminación eficientes, y la inclusión de sensores de ocupación y de luz natural.
- Los sistemas de refrigeración y calefacción del edificio sin clorofluorocarbonos (CFCs) y el límite del uso de refrigerantes con alto potencial de agotamiento del ozono y que pueden contribuir al calentamiento global.
- Implementación, durante el proceso de construcción, de planes de calidad del aire interior para evitar la contaminación, minimizar la creación de polvo, controlar y proteger los sistemas de aire acondicionado, calefacción y ventilación.
- Un diseño de ingreso de aire exterior que garantiza el cumplimiento con el estándar internacional sobre ventilación: ASHRAE 62.1-2007.
- Instalación de sensores de CO2 en espacios densamente ocupados y medidores de flujo en las tomas de aire exterior (los sensores son monitoreados por el BMS y hacen sonar una alarma si se desvían de los niveles de diseño).
- Diseño del acondicionamiento y los sistemas de calefacción y ventilación para cumplir con el estándar 55-2004 de ASHRAE.
- Control de la temperatura del aire, la humedad y la velocidad en cada espacio ocupado a través de sensores conectados al BMS por parte del equipo de operaciones y mantenimiento.
- Un proyecto de terminales que prioriza la luz natural y las vistas exteriores.



Colectores solares del Aeropuerto Internacional de Comodoro Rivadavia

INDICADORES DE CONSUMO DATOS AGREGADOS PARA AA2000	UNIDAD DE MEDIDA	2017	2018
ENERGÍA ELÉCTRICA ⁽¹⁾	MWH	122.700	112.205
GAS NATURAL	M3	2.798.544	2.044.093
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ⁽²⁾	GJ	440,20	403,94

(1) Alcance: 31 aeropuertos reportados.

(2) Alcance: todos los aeropuertos de AA2000.



Sistema de telefonía de vanguardia

Desarrollamos soluciones unificadas de videoconferencia que proveen una infraestructura versátil, segura y fácil de usar. Así, reducimos los gastos de viaje y mejoramos la productividad del personal.



ENERGÍA

ENERGÍA RENOVABLE EN LOS AEROPUERTOS

En materia de energía estamos trabajando en la instalación de plantas de energía solar fotovoltaica que ya mostró muchos efectos positivos:



TN DE CO2

VEHÍCULOS MENOS EN CIRCULACIÓN

ÁRBOLES PLANTADOS

1.223

367

203.071

AHORRO ENERGÉTICO

AEROPUERTO DE CÓRDOBA



21,7%

AEROPUERTO DE TUCUMÁN



21,9%

AEROPUERTO DE SALTA



36,5%

AEROPUERTO DE MENDOZA



24,6%

AEROPUERTO DE EZEIZA



17,4%

459

138

76.143

495

149

82.211

494

148

82.050

6.915

2.074

1.147.827

AHORRO TOTAL:



9.586

2.876

1.591.302

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



AGUA

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

Disponemos de plantas de tratamientos cloacales en los aeropuertos de La Rioja, Mar del Plata y Viedma. Además, desarrollamos una obra para la alimentación de agua potable para hangares en el Aeropuerto de San Fernando. También contamos con sistemas de reutilización de agua (sistemas de aguas grises) y en las nuevas terminales utilizamos artefactos sanitarios eficientes (inodoros de doble descarga, mingitorios y duchas de bajo consumo y griferías de corte automático).

INDICADORES DE CONSUMO DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	2017	2018
AGUA ⁽¹⁾	M3	832.005	852.710

(1) Para el cálculo, se aplicó el consumo detallado en la factura del prestador de servicio y medición de caudal.



CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

Para sensibilizar a la sociedad sobre el cuidado ambiental, llevamos a cabo acciones de capacitación y campañas de concientización en aeropuertos y en espacios públicos y privados.

Proyecto Cuidando el Clima del Pacto Global de Naciones Unidas

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

Fundación Correcaminos

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

Basura Cero

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



Tratamos de respetar los ambientes naturales que se encuentran en nuestros aeropuertos y alrededores. Damos prioridad a la seguridad operativa, pero sin descuidar la preservación de dichos ambientes. Nuestros programas de trabajo apuntan a mitigar el efecto de la fauna en las operaciones aéreas, al mismo tiempo que buscan causarle el menor daño y no generar disturbios en el medio.

En años recientes han sido muy abundantes las precipitaciones en nuestro país, registrándose los mayores volúmenes en las regiones centro y norte. Ello originó grandes desplazamientos de especies asociadas al agua, principalmente las de comportamiento nómada, provocando abundancia en las poblaciones que visitan los aeropuertos de las zonas afectadas, debiendo reforzarse las tareas de prevención.

En este contexto, trabajamos amparados por un marco legal y técnico, y asesoramiento profesional de especialistas en la materia. Contamos con un programa de Prevención de Peligro Aviario y Fauna para cada aeropuerto, aprobado por la Secretaría de Medio Ambiente de la Nación, el cual comprende las tareas a realizar, medidas a aplicar y procedimientos. Este se renueva cada dos años y se encuentra disponible para las líneas aéreas y otros miembros de la comunidad

aeroportuaria que lo quieran consultar. Para su elaboración nos basamos en un relevamiento biológico previo que contiene un listado sistemático de las especies presentes en el aeropuerto y área de influencia, las especies que representan mayor riesgo para las operaciones y su estado de conservación en caso de que se trate de aquellas con algún grado de amenaza. En la edición de los próximos programas se incorporará como nueva herramienta de dispersión un dispositivo láser, en sus versiones manual y automático. Este elemento actúa como un medio de dispersión visual, efectivo en especies asentadas en superficie, que actúa generando temor sin producir ningún tipo de daño.

Dentro del Programa, capacitamos a nuestros colaboradores en cursos sobre riesgo de fauna en aeropuertos que abordan la materia conservación. Estamos trabajando para que cada aeropuerto establezca contacto con la administración de Fauna local para evacuación de los individuos capturados o su intervención, y asesoramiento ante la presencia de especies cuyas poblaciones impliquen riesgo potencial para las operaciones y sea necesario una disminución poblacional mediante su captura. Durante el año, algunos aeropuertos han entregado individuos de diferentes especies a esa repartición. Como, por ejemplo, en Resistencia, Fauna retiró dos ejemplares de zorro de monte (*Cercocyonthus*) del aeropuerto.



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 la Universidad Pública Nacional que demostraron que los mismos no son tóxicos, y que no afectan la vida acuática como tampoco la flora terrestre.

Este año realizamos una inversión para incorporar equipos nuevos de última tecnología, con el fin de aumentar la capacidad de limpieza, que se incrementó en promedio 180%; actualizar nueve años la antigüedad de la plantilla de equipos y mejorar su confiabilidad. Los equipos comprados fueron:

- para los aeropuertos de Bariloche, Malargüe y Comodoro Rivadavia, un camión F4000 0km, equipado con pala barre y rociador de glicol;
- para Esquel, Río Gallegos y Río Grande, un Tractor Massey Ferguson MF7615 0km, equipado con cepillo barre y pala barre nieve;
- para Bariloche, un nuevo sistema de detección de hielo (RIDS: Runway Ice Detection System) que permite monitorear el estado de la superficie de la pista y las condiciones meteorológicas las 24hs., permitiendo actuar preventivamente ante eventos de formación de hielo o nieve, aumentando la seguridad, eficiencia en el uso de los recursos e insumos y reduciendo esfuerzos.

Además, realizamos la construcción de nuevos tinglados en los aeropuertos de Comodoro Rivadavia, Río Gallegos y Río Grande, con la finalidad de tener en mayor resguardo los equipos e implementos utilizados durante la temporada invernal.

FLUIDO DE DESHIELO Y ANTIHIELO	2017	2018
CONSUMO DE UREA (KG)	206.000	237.135
CONSUMO DE GLICOL (LITROS)	161.000	173.753

DERECHOS HUMANOS

Tenemos un fuerte compromiso con el bienestar de las personas. Es por esto que trabajamos en aspectos de diversidad e inclusión, velamos por la seguridad y los derechos de quienes trabajan y transitan por nuestros aeropuertos. Respetamos los derechos Humanos como parte fundamental de nuestra gestión.

CASO ACCESIBILIDAD



En 2018, pusimos el foco en mejorar la accesibilidad de los aeropuertos. En primer lugar, capacitamos en lenguaje de señas –junto con la asociación civil Señas en Acción– al personal de Atención al Cliente de Aeroparque, Ezeiza y Palomar.

Además, contratamos la asesoría de la ALPI y otros especialistas para relevar la accesibilidad de los aeropuertos y diseñar, a partir de su evaluación, un plan de mejora. También capacitamos a nuestro equipo para que pudiera facilitar las operaciones que incluyen a personas con movilidad reducida.



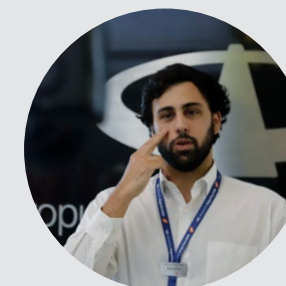
Este año capacitamos a 45 colaboradores de Atención al cliente en lenguaje de señas.

Lucía Carrizo (Experiencia del Cliente - AEP)

En este marco, el avance más decisivo en la materia es nuestro proyecto de la nueva Terminal de Partidas en el Aeropuerto Ezeiza, cuya inauguración prevemos para final de 2019. Entre algunos puntos a implementar, todos sus niveles estarán conectados a través de circulaciones, tanto verticales como horizontales, que no presentarán desniveles ni resalto alguno. El proyecto contempla además que todas las islas de check-in cuenten con mobiliario apto para atender personas de baja talla o en silla de ruedas. También incorporará sendas y pases prioritarios para personas con discapacidad o movilidad reducida en los diferentes usos que prevé el edificio, entre otras mejoras.



Florencia González
(Experiencia del Cliente - AEP)



Agustín Lomanto
(Experiencia del Cliente - AEP)





DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Nuestra selección de personal no considera género, color, ni religión. Contamos con políticas y procedimientos que favorecen el crecimiento profesional de los empleados basado exclusivamente en sus méritos. Además, fomentamos un ambiente laboral inclusivo, que abre posibilidades a personas pertenecientes a grupos en desventaja. Apostamos así a generar valor social en las comunidades, y a mejorar el trabajo en equipo, la tolerancia y el clima laboral en nuestra compañía.

En este sentido, durante 2018, incorporamos tres nuevos empleados en el marco de Empleo con Apoyo (EcA), junto a la Fundación DISCAR. Este programa incluye a personas con discapacidad intelectual en el mercado laboral con seguimiento y contención a los empleados integrados, sus familias y la compañía.

6 colaboradores con discapacidad trabajan en nuestros aeropuertos



Matías Patanian, Martín Eurnekian y Claudio Presman

ACUERDO CON INADI

Aeropuertos Argentina 2000 firmó un Acuerdo Marco de Colaboración Institucional con el INADI (Instituto Nacional Contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo) a través del cual las partes acuerdan promover acciones conjuntas para favorecer espacios de cooperación e intercambio en la lucha contra la discriminación.

El objetivo es implementar programas para fortalecer la lucha por la igualdad, la no discriminación y el avance de los Derechos Humanos. También se apunta a visibilizar y documentar políticas que combatan la discriminación, la xenofobia y el racismo a través de cursos, talleres, seminarios, investigaciones y jornadas de reflexión orientados en ese sentido.

El Convenio fue firmado por las autoridades de las dos instituciones: el Presidente de AA2000, Martín Eurnekian y el interventor del INADI, Claudio Presman; en las oficinas de la Compañía.

Con este acuerdo, el administrador aeroportuario fomenta los derechos y la igualdad entre las personas, contribuyendo con el Gobierno Nacional en el desarrollo de la industria aeronáutica.

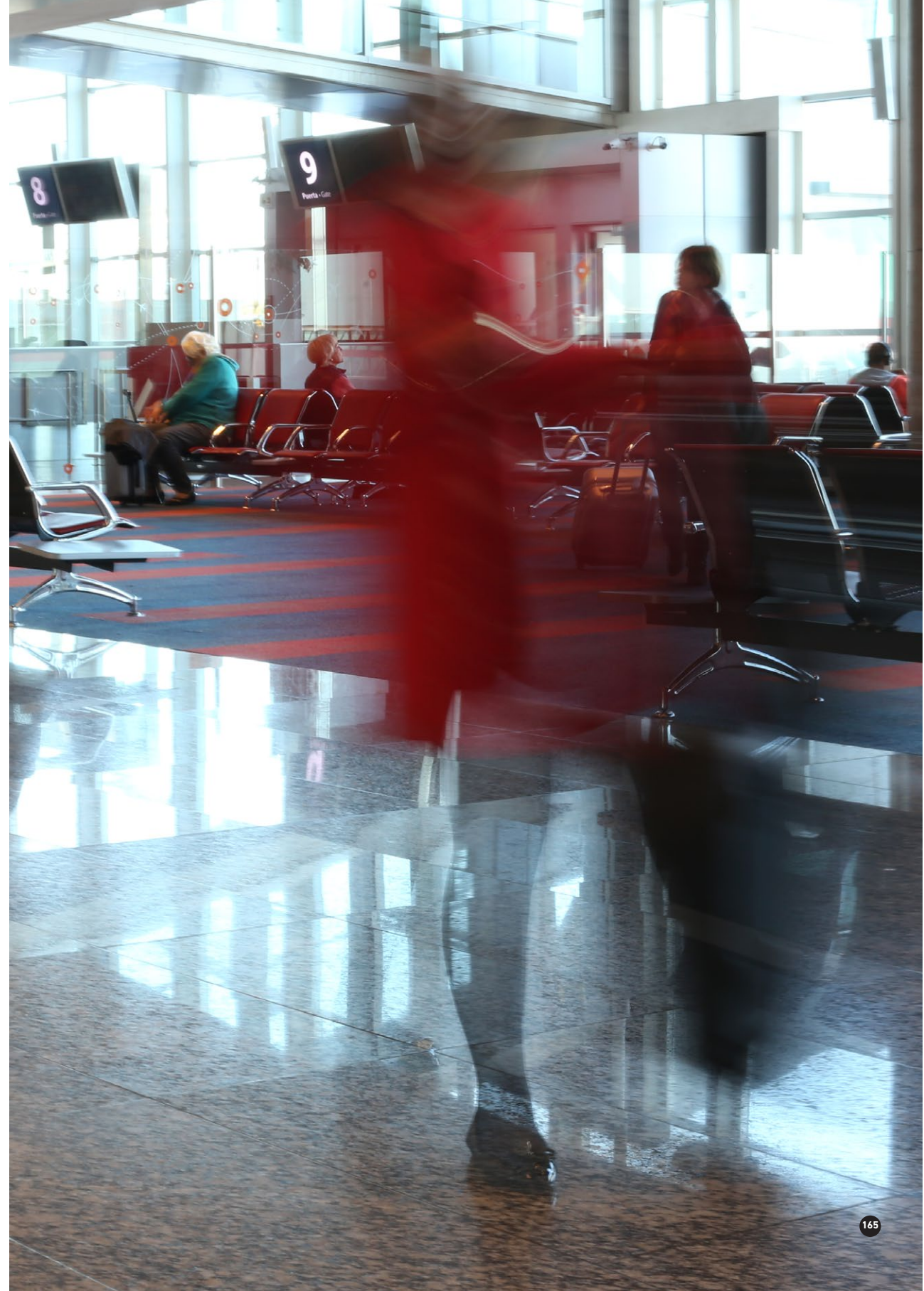
LUCHA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS

La Unión Europea calcula que el delito de trata de personas es el tercer negocio ilícito con más beneficios, después del narcotráfico y el tráfico de armas. En AA2000, trabajamos para visibilizar las características propias de este tipo de delito y para ayudar a las personas a identificar los principales indicadores.

Con este objetivo, firmamos un convenio marco de Cooperación y Asistencia Técnica en Materia de Prevención e Investigación del Delito de Trata de Personas con el Ministerio de Seguridad de la Nación, Ministerio de Transporte de la Nación, el ORSNA, la Dirección Nacional de Migraciones, Aerolíneas Argentinas y la Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA), para la realización de una campaña nacional sobre la detección de situaciones de trata de personas en el ámbito aeroportuario.

Instalamos más de 40 monitores en los 35 aeropuertos del país que muestran información e imágenes de las personas buscadas a nivel nacional. También desarrollamos una plataforma para la centralización de los datos que gestiona la Policía de Seguridad Aeroportuaria, que ahora es capaz de transmitirlos a los monitores destinados en los 35 aeropuertos.

En este marco, llevamos a cabo acciones para concientizar sobre la problemática y para comprometer al personal de la comunidad en la detección temprana de posibles víctimas y sus tratantes. En diversos encuentros, proporcionamos criterios y pautas de acción uniformes, buscando involucrar más enfáticamente a quienes se encuentren trabajando de manera permanente en los lugares de tránsito.



PROMOCIÓN DEL DERECHO AL ACCESO AL AGUA ⁽¹⁴⁾

La falta de agua es el principal multiplicador de la pobreza en el mundo e impide, además, el acceso a otros derechos esenciales, como la salud, la educación y el trabajo. Por eso llevamos a cabo –junto con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, municipios locales, la Fundación Luciérnaga y otros actores clave– un programa para proveer agua potable a familias de comunidades marginales de todo el país.

Durante 2018, nos centramos en la comunidad de Pelicano Quemado, Salta. Esa zona depende de pozos con concentraciones de arsénico que exceden hasta en 74 veces el valor máximo recomendado por la Organización Mundial de la Salud. Para ello, realizamos una alianza particular con el Ministerio de Ambiente y Producción Sustentable de la provincia de Salta, la Secretaría de Recursos Hídricos de Salta, el Fondo Integrado para el Desarrollo (FIDE), el 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). El objetivo fue la perforación de un nuevo pozo, y la construcción de un tanque de almacenamiento en la escuela de Pelicano Quemado, y una planta para asegurar agua libre de arsénico en esa localidad. Este proyecto completa, además, la instalación de los módulos de filtrado que funcionan con energía solar para darle sustentabilidad a los construidos. Esto impactó a 45 alumnos de la escuela Pelicano Quemado y 120 personas si se considera a las familias.

Además, desarrollamos obras similares de extracción de arsénico en plantas potabilizadoras para beneficio de 30 familias de Vallecito y 20 de Las Costas en Salta, y 60 de la comunidad de Charata en Chaco.

De esta forma, desde los inicios del programa en 2014, más de 530 familias se beneficiaron con el programa –350 de la localidad de Centenario, Neuquén; 12 de la Comunidad Algarrobito, Departamento San Martín, Municipio de Gral. Mosconi, Salta; 22 de las comunidades El Rodeo y La Zanja, Chicoana, Salta; 40 de Pelicano Quemado, Salta; 30 de Vallecito, Salta; 20 de Las Costas, Salta; y 60 familias en Charata, provincia de Chaco–, 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.



+530 familias beneficiadas

+ 2650 personas beneficiadas



El proyecto recibió en 2018 el premio al Emprendedor Solidario por el Programa de Acceso al Agua del Foro Ecuménico Social, 17ª edición; y fue presentado como un caso de éxito alianza estratégica en la reunión de Naciones Unidas en cumplimiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

SOCIEDAD

Desde nuestro negocio, conectamos a millones de personas, asumiendo nuestro rol como actor clave en nuestro país, comprometidos con el desarrollo sostenible y la agenda 2030. De esta manera, trabajamos en la promoción y desarrollo de las comunidades cercanas a nuestros aeropuertos con el propósito de contribuir a un mundo mejor.



INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA

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

Promovemos la educación, el arte y la cultura como herramienta de crecimiento social, buscamos responder de una manera más integral las demandas de las comunidades donde se encuentran nuestros aeropuertos. En este marco y atendiendo además a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y la Agenda Global 2030, definimos tres pilares de actuación, que engloban los programas que realizamos: Generación de oportunidades, Derechos Humanos y Prevención.



GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES

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



DERECHOS HUMANOS

Énfasis en capacitación y sensibilización de los temas que hacen a los derechos humanos. Campañas de difusión sobre trata de personas, discriminación, género, y el valor de la dignidad humana. ⁽¹⁾



PREVENCIÓN

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

(1). Programas expresados a lo largo del Reporte.

EDUCACIÓN

CAPACITANDO JÓVENES CON FUNDACIÓN PESCAR

Desde 2010, llevamos adelante junto a la Fundación Pescar un programa de inclusión laboral. A través de él, capacitamos a jóvenes de escasos recursos del último año de escuelas públicas de la provincia de Buenos Aires en conocimientos básicos sobre servicios aeroportuarios. Estas son: Escuela Secundaria 204 (Derqui 658, entre Provincias Unidas y Libertad, Ezeiza), Escuela Secundaria 203 (Las Heras 49, Barrio Luján, T. Suárez), Escuela Secundaria 202 (Larrea 640, Spegazzini) y Escuela Secundaria Nro. 15 (José B. González 48, Barrio Uno, Ezeiza). Esta capacitación la llevamos a cabo en el Instituto de Capacitación Aeronáutica Internacional (ICAI) por un período de seis meses.

El programa cumplió con sus objetivos: algunos jóvenes de las últimas camadas se encuentran trabajando en empresas multinacionales; y de la de 2017, el 70 % se inscribió en la facultad. En cuanto a la promoción de 2018, el 86 % trabaja y estudia.

RESULTADOS 2018



24 jóvenes participantes



66 horas de formación técnica



140 horas de formación personal y nuevas tecnologías



19 voluntarios de AA2000



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%	78%
2018	24	96%	54,1%	86%
TOTAL	163	85%	53%	52%



De la promoción 2018, el 96 % terminó la escuela y el 86 % trabaja y estudia.



PROGRAMA PARA LA INCLUSIÓN DE JÓVENES

PROGRAMA DE BECAS A "FUTUROS EGRESADOS"

Creemos que la educación es la base para el desarrollo de una sociedad; y que, por lo tanto, el acceso a una educación inclusiva, equitativa y de calidad debe ser para todos. En la Argentina, 49 chicos por hora abandonan la escuela secundaria y 1 de cada 2 alumnos no accede a los aprendizajes indispensables para una inserción social plena.

Es por esto que, junto a Fundación Cimientos, por segundo año consecutivo, otorgamos becas para que jóvenes de bajos recursos puedan finalizar los estudios secundarios a través de su Programa "Futuros egresados". Futuros Egresados acompaña a chicos de entre 12 y 18 años y sus familias en situación de vulnerabilidad social para que puedan terminar la escuela secundaria y proyectar su futuro con más y mejores oportunidades.

Cada uno de los jóvenes recibe una beca mensual y participa en una tutoría personalizada, a través de la cual se promueve el desarrollo de habilidades socioemocionales que contribuyen a mejorar su trayectoria educativa y adquirir habilidades para navegar la escuela.

Al igual que en 2017, durante 2018, 100 jóvenes resultaron beneficiados. Este programa de becas lo concentramos en tres provincias: San Luis, Mendoza y Comodoro Rivadavia.

\$2.126.400

invertidos en las becas Cimientos

100

estudiantes beneficiados

cimientos
Fundación para la Igualdad de Oportunidades Educativas



Visita al aeropuerto de CRD de nuestros Becados "Futuros Egresados" Cimientos.

PROGRAMA DE INSERCIÓN EDUCATIVA Y LABORAL EN EXPERIENCIA DEL CLIENTE –AA2000-CIMIENTOS: CREAR COMUNIDAD

Es una iniciativa de Aeropuertos Argentina 2000 que tiene como finalidad invitar a los diferentes actores de la comunidad aeroportuaria a participar de un espacio de cooperación y cooperativismo con impacto social, generando integración y promoción de buenas prácticas dentro de la industria.

En 2018 lanzamos el primer curso de capacitación junto a Fundación Cimientos orientado a jóvenes entre 17 y 28 años en situación de vulnerabilidad socioeconómica, del programa Red Egresados de la fundación. En esta oportunidad, la capacitación fue dirigida a la inserción educativa y laboral en el área de experiencia del cliente, dando la oportunidad de estar preparados para puestos de trabajo genuinos y demandados por muchas empresas de nuestro país. Se capacitaron 20 jóvenes durante tres meses, dos veces por semana. De los 20 jóvenes, 18 (90% del total) estudian o iniciarán estudios próximamente. El 100% de los jóvenes se inscribieron al curso virtual de inglés.

SITUACIÓN LABORAL

El 100% de los jóvenes está trabajando o buscando trabajo.

El 83% de los empleos que obtuvieron los jóvenes son registrados, solamente 2 jóvenes están trabajando de manera informal y continúan buscando un empleo registrado.

Aeropuertos Argentina 2000 recibió una distinción otorgada por el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible – CEADS, durante la presentación del Informe 2018 “Conectando a las Empresas con los ODS”. El premio distingue la contribución de AA2000 al ODS#8 (Objetivos de Desarrollo Sostenible) de la agenda 2030 de Naciones Unidas: “Promover el Crecimiento Económico Sostenido, Inclusivo, el Empleo Pleno y Productivo y el Trabajo Decente para Todos”.

A la impresión de este reporte estamos lanzando “Crear Comunidad” con empresas de la comunidad aeroportuaria.

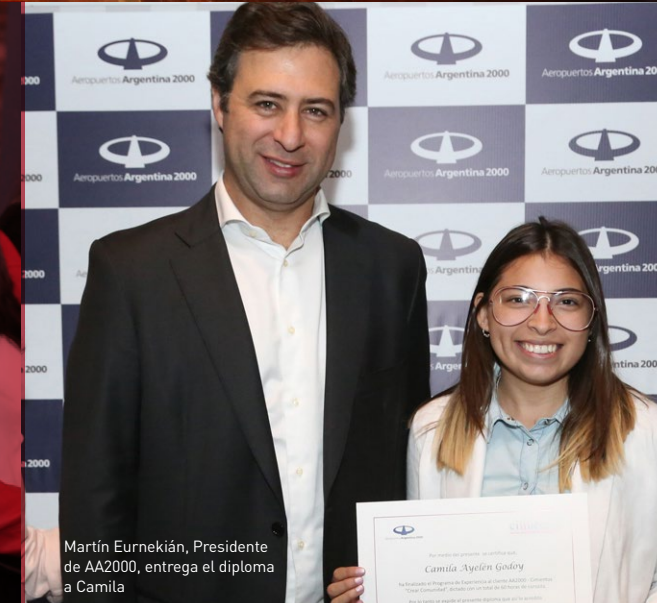
cimientos
Fundación para la Igualdad de Oportunidades Educativas



Colación y entrega de Diplomas Programa “Crear Comunidad”



20 jóvenes fueron capacitados
90% de los jóvenes estudiarán o iniciarán estudios próximamente.
72 horas de capacitación a través del Programa Red de Egresados Crear Comunidad



Martín Eurnekián, Presidente de AA2000, entrega el diploma a Camila



Manuel Aubone, director de Experiencia del Cliente, entrega el diploma a Micaela

Matías Patanián, CEO de AA2000, entrega el diploma a Juan Martín



Programa AA2000-Pescar. Visita al Edificio Corporativo los recibe Verónica Rodríguez Bargiela, directora de RRHH



Programa AA2000-Pescar. Primer día de clases. Los chicos, el equipo de coordinación y Daniel Ketchibachian, Gerente General



178 Programa AA2000-Pescar. Visita al Edificio Corporativo los recibe Marcelo Minoliti, director de Infraestructura

Además, colaboramos con distintas instancias de educación y formación a través de auspicios y donaciones:

- XVIII Cena Anual Cimientos, para alumnos becados del Programa Futuros Egresados (sponsor).
- Concierto a beneficio del Fondo de Ayuda para la Formación de Sacerdotes (FONSAC) a cargo de la Camerata Bariloche (publicidad).
- 1ª Cena de recaudación de fondos para el fondo de becas de la Universidad Austral (donación de una beca completa).
- Cena Noche de Conciencia, asociación que trabaja desde hace 35 años para que cada vez más niños, niñas y adolescentes puedan acceder a una educación con igualdad de oportunidades para todos (donación).
- Cumbre Internacional de Jóvenes Líderes, quienes brindarán mensajes dirigidos a las nuevas generaciones sobre problemáticas de liderazgo, pobreza, medio ambiente, salud y desarrollo, nuevas tecnologías y negocios (auspicio).
- XVII Cena Anual Educar es Transformar, en apoyo al Fondo de Becas de la Universidad de San Andrés (donación de una beca completa).
- 6a Comida Solidaria, Fundación Enseñá por Argentina (auspicio).
- Cena Anual de la Fundación Educando - Proyectos de Educación 2018 (sponsor).
- Encuentros y conferencias en todo el país a cargo del equipo de la asociación Polo de Desarrollo Educativo Renovador (Educación para Poder), liderado por el Dr. Facundo Manes (auspicio durante el año).



Comprometidos con la transparencia de nuestros procesos internos, nuestras donaciones pasan además por un proceso previo de debida diligencia de acuerdo a políticas del Departamento de Compliance.



CULTURA

ORQUESTA AEROPUERTOS ARGENTINA 2000

Desde 2010, acompañamos a las Orquestas Infantiles y Juveniles, creadas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en 1996. Su objetivo es formar en música a niños y jóvenes de bajos recursos para procurar achicar las brechas sociales mediante el acceso a la educación y a la cultura.

En 2016 dimos un paso más, convencidos de que la enseñanza en general y la artística en particular fomenta la disciplina y la imaginación, y fortalece la autoestima y la relación con los demás y creamos la Orquesta Juvenil Aeropuertos Argentina 2000.

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

Los chicos cuentan con una “beca de educación y viático” para poder trasladarse a los ensayos. Además, AA2000 otorga una beca especial para un asistente que tiene la función de llevar adelante la coordinación general y logística: partituras, atriles, repuestos, horarios, etc.; siendo este un cargo rotativo. Este año se les abrió a los músicos de la Orquesta una caja de ahorro para el pago de las becas.

Durante 2018, la Orquesta ofreció 15 conciertos, entre los que se destaca la presentación ante el papa Francisco en la Inauguración de la Sede de Scholas Occurrentes en el Barrio 31, con la presencia del Sumo Pontífice vía teleconferencia y la presencia del Jefe de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Horacio Rodríguez Larreta.



Orquesta Aeropuertos Argentina 2000. Auditorio “Museo Bellas Artes” en la entrega de premios del Foro Ecueménico Social

También cabe destacar los eventos de flashmob junto con el grupo Forever Tango y la despedida de la selección argentina de fútbol en su partida hacia el Mundial de Rusia 2018, junto con el artista Axel.

Otro hito del año fue la firma de un convenio con la Universidad Nacional de las Artes (UNA), por el cual se les reconocen equivalencias a los jóvenes de la Orquesta que quieran cursar la licenciatura en Música. Actualmente, cuatro participantes –que ya se anotaron en la UNA– contarán con esta ventaja. Además, lanzamos la página web de la Orquesta.



APOYO A ENCUENTROS CULTURALES

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

- Gala Lírica Primavera - Áreas de ópera. Para Cultura Yacht Club Argentino (auspicio completo y publicidad).
- Becas Ana Itelman a jóvenes bailarines del Taller de Danzas del Teatro San Martín (donación de beca completa).
- Gala Anual - Fiesta de la Luz. Asociación Amigos del Museo Nacional de Bellas Artes (donación).
- Green Film Fest, Cultura en Armonía con el Planeta. Festival Internacional de Cine Ambiental (sponsor).
- Concierto abierto de la Orquesta Aeropuertos Argentina 2000 y de la orquesta Infanto juvenil de Retiro, Villa 31 (publicidad).
- Almuerzo en la Isla. Asociación de Amigos del Museo de Arte Moderno (donación).

También participamos del Día B 2018 (como sponsor bronce) y Rutas del mundo 2018, el 24º Foro de Desarrollo de la Ruta Mundial.



SALUD

HOSPITAL INTERZONAL DE EZEIZA DR. ALBERTO ANTRANIK EURNEKIAN

Con el objetivo de 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, ysería, 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.



CONSULTAS EXTERNAS

98.579

PRESTACIONES DE TODOS LOS SERVICIOS

1.076.844

ANÁLISIS REALIZADOS

884.874

PACIENTES ATENDIDOS

169.804

AUMENTO EN LOS SERVICIOS BRINDADOS RESPECTO DE 2017

7 %



HOSPITAL INTERZONAL DE EZEIZA
Dr. Alberto Antranik Eurnekian



Donación de empleados de AA2000 por el día del niño al Hospital de Ezeiza

PROYECTO HUMANITARIO MALVINAS

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

Aeropuertos Argentina 2000, como parte del Programa de Sustentabilidad, desde el año 2004 brinda soporte a La Comisión de Familiares de Caídos en Malvinas e Islas del Atlántico Sur con la construcción y entrega del Cementerio Militar Argentino de Darwin, el mantenimiento del mismo y el costeo del traslado de los familiares al cementerio.

En el mes de marzo del año 2018, AA2000 financió y organizó el vuelo a Malvinas con familiares de 90 soldados cuyos restos fueron localizados gracias a los esfuerzos de la Cruz Roja. También, formó parte del evento "Diplomacia al servicio de los objetivos humanitarios" que tuvo lugar en la sede del Comité Internacional de la Cruz Roja en Ginebra en noviembre. El evento estaba destinado a destacar las buenas prácticas del proyecto de identificación de los restos mortales en el cementerio Darwin, "Humanitarian Project Plan" (Plan de Proyecto Humanitario).

En el mes de diciembre de 2018, se realizó el Traslado del féretro del Ex Combatiente Cap. Castagnari de la Fuerza Aérea Argentina, desde Malvinas a Córdoba, junto a sus familiares. Ese mismo mes, se firmó el contrato de mantenimiento del Cementerio con una empresa local de las Islas. Autoridades de la empresa visitaron a funcionarios civiles y militares de las Islas en agradecimiento por la buena predisposición de los isleños para el soporte a las visitas de las familias.

Para esta fecha de las 122 tumbas con la denominación "Soldado Argentino solo conocido por Dios", 112 llevan el nombre de los Soldados caídos en batalla durante la guerra de las Malvinas. La inversión total en el año 2018 fue de USD 231.740.



PROYECTO AMALTEA

Otra Historia procura la rehabilitación, y reinserción social y laboral de jóvenes y adultos cuyas vidas se desarrollan en condiciones de extrema pobreza y están relacionadas con la problemática del consumo de drogas, especialmente de paco (pasta base de cocaína).

En el marco de este programa, trabajamos junto con la Asociación Civil Amaltea en la construcción de un espacio territorial en la Villa 15, Ciudad Oculta en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Durante 2018, 25 personas en situación de consumo y su entorno familiar fueron beneficiadas. Nuestra intervención incluye el trabajo con sus familias o vínculos más cercanos, que requieren de una atención similar o complementaria.

El programa, que acompañamos de sus inicios, fue premiado en 2016 por el Foro Ecuménico Social.

JARDÍN MATERNAL Y COMUNITARIO SUEÑITOS

Desde hace cinco años, colaboramos con Sueñitos, un jardín maternal que funciona en la Villa 15 de Ciudad Oculta, en acuerdo con el Programa de Primera Infancia del Ministerio de Educación de CABA. El establecimiento, sede de Amaltea, está abierto de lunes a viernes de 9 a 16 horas, y alberga a 40 niños de entre 45 días y tres años. En el mismo establecimiento, en una sala específica, funciona Padebit, el programa de alfabetización para adultos.



Pág. derecha: Edificio "Otra Historia" construido por AA2000, Proyecto Amaltea

ASOCIACIÓN SUEÑOS Y ESPERANZAS

Por su parte, junto a la Asociación Sueños y Esperanzas, Centro de Promoción de la Mujer y la Familia, promovemos una mejor calidad de vida para las mujeres y sus familias, aumentando su autoestima, su fe y su creatividad. A través de esta asociación, que se constituyó en 2001, trabajamos 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: 35 hombres y mujeres que almuerzan en el comedor y se llevan una vianda para la noche y 25 familias a las que se asiste alimentariamente, 25 niños entre 5 y 15 años concurren al taller de manualidades, y 20 mujeres que participan del grupo de reflexión junto a una promotora social, entre otros beneficiarios.

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: los festejos de días conmemorativos, salida al teatro con los niños y obsequios de cajas navideñas.

Por otra parte, también se dispusieron alcancías en los aeropuertos de Ezeiza y Aeroparque para que la Asociación pueda disponer del dinero recaudado.



Asociación
Sueños y
Esperanzas
CENTRO DE PROMOCIÓN
DE LA MUJER
Y LA FAMILIA · Red El Telar

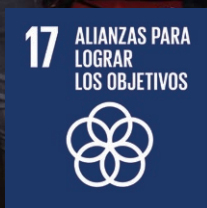
DEPORTE

El deporte fomenta no solo hábitos de vida saludables, sino que transmite, además, los valores del trabajo en equipo, la perseverancia y el entrenamiento. Por eso, buscamos promoverlo mediante el auspicio de diferentes actividades, que durante 2018 fueron:

- Juegos Olímpicos Juveniles (sponsor).
- Maratón Solidaria de Fundación Helios Salud (sponsor).
- 9a Edición de Armenia Corre por la Igualdad y la Memoria con 3K participativo y 10K competitivo (sponsor).
- Maratón Independencia en San Miguel de Tucumán (sponsor).
- VII Comida Anual Solidaria de Olimpíadas Especiales Argentina (sponsor).
- Asociación Civil Deportivo Armenio (aporte anual).



Despedida a la Selección Argentina de Fútbol al Mundial Rusia 2018.
La Orquesta Aeropuertos Argentina 2000 junto a Axel tocaron el Himno en Ezeiza.





Firma de Convenio de Colaboración en los JJOO de la Juventud. Diego Santilli, Vicegobernador de la Ciudad de Bs. As.; Horacio Rodríguez Larreta, Jefe de Gob. de la Ciudad de Bs. As.; la mascota de los JJOO de la Juventud; Matías Patanian, CEO de AA2000 y Martín Eurnekian, Presidente de AA2000



COLABORACIÓN EN LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD BUENOS AIRES 2018

Este año fuimos uno de los más altos sponsors de los Juegos Olímpicos de la Juventud. En este marco, brindamos espacios operativos y logística en Ezeiza y Aeroparque para la recepción de delegaciones, comités y demás personas acreditadas a los Juegos, con el fin de dar la bienvenida y orientación, realizando un proceso de acreditación y transporte desde y hacia las terminales aeroportuarias, teniendo en cuenta la corta edad de los atletas participantes.

Además, firmamos un Convenio de Colaboración junto al Gobierno de la Ciudad y al Comité Organizador de los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018, destinado a promover los valores olímpicos en la juventud para inspirarla y empoderarla en amistad, respeto y excelencia, y colaborar para que dichos Juegos sean exitosos.



OTRAS ACCIONES



AA2000 JUNTO A FUNDACIÓN ROSSI: CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN DEL ACV (ACCIDENTE CEREBRO VASCULAR).

En el Aeroparque Jorge Newbery, AA2000 junto con Fundación Rossi, implementaron una Campaña de Concientización y Educación acerca de la problemática del ACV y con este fin se instaló en el hall público del aeropuerto una obra de arte.



COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN NATALÍ DAFNE FLEXER

Como todos los años y mediante distintos aportes, acompañamos el evento del Día del Niño de esta fundación, cuya misión es mejorar la calidad de vida del niño enfermo de cáncer.



CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN ACERCA DEL ALZHEIMER CON FUNDACIÓN INECO.

Con motivo del mes del Alzheimer, el 22 de septiembre, Aeropuertos Argentina 2000 y la Fundación INECO, llevaron a cabo en el primer piso de Aeroparque, un acto de cinco minutos estilo Flash Mob para el público, con el objetivo de concientizar, difundir y acompañar a todos aquellos a los que les toca el tema.



Banco de Sangre

CAMPAÑA DE DONACIÓN DE SANGRE EN AEROPARQUE JUNTO AL HOSPITAL GARRAHAN.

AA2000 junto con la Fundación Garrahan participaron a toda la comunidad del Aeroparque Jorge Newbery para donar sangre para el banco de sangre del Hospital Garrahan.



COTTOLENGO DON ORIONE

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



BONIFICACIÓN DE COSTOS CON IMPACTO SOCIAL

A través de TCA, bonificamos total o parcialmente los cargos de almacenaje a distintas asociaciones y fundaciones sin fines de lucro, y asociaciones de bomberos voluntarios de diversos sectores del país. También seguimos con el proceso de bonificación de los Medicamentos de Uso Compasivo (MUCOM) que tienen un tratamiento especial. Además, firmamos un convenio con la Secretaría de Salud para que no abonen almacenaje y así poder generar un impacto social relevante.

PADRINAZGOS Y DONACIONES

Además de los mencionados, colaboramos con diversos proyectos de gran valor social seleccionados por nuestros colaboradores, capacitados para evaluar las propuestas de auspicios, de donaciones o de apoyo institucional recibidas a través de nuestra página web.

Realizamos donaciones a las siguientes organizaciones:

- Asociación Amigos del Museo de Arte Moderno
- Asociación Amigos del Museo Nacional de Bellas Artes
- Asociación Argentina de Ayuda a la Infancia
- Asociación Civil Amaltea
- Asociación Civil de Estudios Superiores
- Asociación Civil Panacea
- Asociación Conciencia
- 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
- Bureau de convenciones y congresos Salta
- Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento
- Centro de Integración Libre y Solidario de Argentina (CILSA)
- Cesni
- Conjunto Promúsica de Rosario
- Cooperadora de Acción Social
- Cooperadora del Hospital Francisco J. Muñiz - Asociación Civil
- Deportivo Armenio Asociación
- Editorial Perfil S.A. para su programa de becas periodísticas
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia Unicef
- Foro de Líderes Ambientales Asociación Civil
- Fundación Acción País
- Fundación Aciapo
- Fundación Amigos de Daia
- Fundación Amigos del Teatro San Martín de Buenos Aires
- Fundación Armenia
- Fundación Asistencia Social del Hospital de Clínicas "José De San Martín"
- Fundación Asistencial Materno Infantil de Ayuda a Niños Carenciados y Discapacitados
- Fundación Conin
- Fundación del Orden Social
- Fundación Discar
- Fundación Dr. Carlos María Biedma
- Fundación Dr. Juan Antonio Fernández
- Fundación Educando
- Fundación Educativa San Lázaro
- Fundación Embajada Abierta
- Fundación Encuentros Internacionales de Música Contemporánea
- Fundación Enseña por Argentina
- Fundación Helios Salud
- Fundación Hospital de Pediatría "Prof. Dr. Juan P. Garrahan"
- 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 Par
- Fundación Para la Igualdad de Oportunidades Educativas
- Fundación Pescar Argentina Educando para el Trabajo
- Fundación Policía Federal Argentina
- Fundación River Plate
- Fundación Sistema B Argentina
- Fundación Suma
- Fundación Universidad de San Andrés
- Fundación Uno Medios
- Fundación Zaldívar
- Haciendo Camino Asociación Civil
- Nuevas Olimpiadas Especiales Argentinas Asociación Civil
- Proyecto Educar 2050 Asociación Civil
- Un Techo para Argentina Asociación Civil
- Unión General Armenia de Cultura Física

Participamos de las siguientes

membresías:

- Cámara Argentina de Comercio
- Cámara Argentina de Turismo
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible
- Destino Argentina Ceidpt
- The Foundation for the Global Compact

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Somos la puerta de entrada a la Argentina. En este sentido, nuestro papel como garantes de la seguridad tanto de las personas como del flujo aéreo es esencial. Y nos comprometemos a mantener una relación cercana y un canal de comunicación permanentemente abierto con organismos de gobierno, entes reguladores y organizaciones internacionales, de modo de generar alianzas estratégicas para poder diseñar juntos propuestas valiosas que impacten en el desarrollo sostenible del país y así liderar la construcción de un ecosistema virtuoso en esta industria.

EL VALOR DE LAS ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS

ALIANZA CON MINISTERIOS Y ORGANIZACIONES

ACCIÓN REALIZADA EN 2018

Ministerio de Seguridad de la Nación, la Dirección Nacional de Migraciones, Aerolíneas Argentinas y la Policía de Seguridad Aeroportuaria	Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Técnica en Materia de Prevención e Investigación del Delito de Trata de Personas.
Ministerio de Desarrollo Social de la Nación	Colaboración con la Fundación CorreCaminos.
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación	Difusión del programa contra la explotación sexual infantil.
Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, municipios locales y la Fundación Luciérnaga	Implementación del programa para proveer agua potable a familias de Neuquén, Salta y Chaco.
Ministerio de Seguridad de la Nación, Policía de Seguridad Aeroportuaria y la Dirección Nacional de Migraciones	Convenio para la instalación de monitores en todos los aeropuertos para la búsqueda de personas. Convenio de colaboración para el desarrollo de cursos internacionales de seguridad y contra el narcotráfico para la comunidad.
Autoridad Regulatoria Nuclear (ARN), Presidencia de la Nación	Firma de un convenio con el fin de asignar un espacio físico de 400 m2 en el Aeropuerto Internacional de Salta para la instalación de una estación de monitoreo de radionucleidos, que integrará el Sistema Internacional de Vigilancia (SIV).
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)	Participación en la mesa de trabajo de la Comisión de Integridad y Compliance, donde se analizaron distintas perspectivas en materia de integridad y cuyas conclusiones fueron presentadas al G20.



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

2018	<p>Convenio de colaboración con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Comité Olímpico Argentino con motivo de los Juegos Olímpicos de la Juventud, Buenos Aires 2018.</p> <p>Convenio de colaboración con el Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con motivo de difusión del programa "Study Buenos Aires".</p> <p>Convenio de colaboración con el RENAPER para desarrollo de espacios y difusión del programa "Pasaporte al Instante".</p> <p>Convenio de colaboración con el INADI en favor de una campaña de concientización en no discriminación.</p> <p>Convenio de colaboración con la Secretaría de Salud para fomentar campaña de vacunación contra la fiebre amarilla en puestos de sanidad de frontera.</p> <p>Convenio con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), B20.</p>
2017	<p>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.</p>
2016	<p>Convenio de colaboración entre el Ministerio de Seguridad de la Nación, PSA y AA2000.</p>
2015	<p>Convenio de colaboración entre el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y AA2000.</p> <p>Convenio de colaboración entre el Ministerio de Cultura de la Nación y AA2000.</p> <p>Convenio de colaboración entre el Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y AA2000.</p>
2014	<p>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.</p> <p>Convenio de colaboración entre el Ministerio de Turismo de la Nación, Aerolíneas Argentinas, Catedral Alta Patagonia y AA2000.</p>
2012	<p>Carta Intención y Convenio con la provincia de Santiago del Estero para la incorporación del Aeropuerto de Termas de Río Hondo.</p> <p>Convenio de colaboración entre AA2000, Aerolíneas Argentinas y el ORSNA.</p>
2007	<p>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.</p>
2005	<p>Convenio de colaboración entre la Dirección Nacional de Migraciones, PSA y AA2000.</p>
1998	<p>Contrato de Concesión del Grupo "A" del Sistema Nacional de Aeropuertos con el Estado Nacional Argentino.</p>

PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO Y ORGANISMOS REGULADORES DENTRO DEL AEROPUERTO

Desde su llegada al aeropuerto hasta que el avión despegue, son muchos los actores con los que el pasajero tiene contacto. Representantes de organismos oficiales y del sector público, proveedores, contratistas, personal de líneas aéreas y empleados de nuestra compañía ejercen sus respectivas responsabilidades y obligaciones en diferentes zonas.

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

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



Autoridades de AA2000, del Ministerio del Interior y de la Dirección Nacional de Migraciones en la inauguración de los E-Gates de Migraciones en Ezeiza

A la hora de llevar a cabo obras de infraestructura, el Organismo Regulador, dependiente del Ministerio de Transporte, tiene un papel preponderante en la definición de los planes de inversión y el seguimiento y control de los trabajos. En ocasiones –de ampliación de redes viales o nuevos tendidos de redes eléctricas o sanitarias, por ejemplo–, coordinamos nuestras obras con obras públicas alrededor de los aeropuertos. En todos los casos, contemplamos e integramos flujos, paradas y servicios del transporte público al aeropuerto.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS NACIONALES



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



ALIANZAS ESTRATÉGICAS INTERNACIONALES



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

PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS Y FERIAS

Participamos activamente de congresos, ferias y foros nacionales e internacionales con actores de la industria aeroportuaria y aeronáutica, y el sector empresarial. De este modo, concientizamos sobre temas de gestión sustentable, nos informamos sobre las últimas tendencias de la industria y compartimos experiencias valiosas.

Durante 2018 participamos de los siguientes encuentros:

- Organización de la Reunión del Consejo Regional de ACI-LAC.
- Organización de la Asamblea General de ACI-LAC.
- Participación de la reunión del Consejo de Gobierno de ACI.
- Participación de la Asamblea General de ACI.
- Participación en los eventos del AS-COA (Estados Unidos y Latinoamérica).
- Participación en la Semana de las Américas (Nueva York, Estados Unidos).
- Participación de la Reunión del World Travel & Tourism Council (WTTC 2018) en Buenos Aires.
- Participación de los eventos de los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018.
- Participación de los eventos del G20 en la Argentina.
- Charlas y seminarios en Universidades.
- Rutas del Mundo 2018. El 24º Foro de Desarrollo de la Ruta Mundial, en Guangzhou (provincia de Guangdong, China).
- Participación de los eventos del B20 en la Argentina y en Francia.

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



ÍNDICE GRI

Este Reporte de Sustentabilidad fue realizado siguiendo los requisitos de la opción Esencial “de conformidad” con los Estándares de GRI. A partir de la información publicada en este documento, elaboramos el siguiente índice de contenidos utilizando los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI). A través de esta publicación, AA2000 presenta la Comunicación sobre el Progreso 2018, 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	ODS
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016					
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	16			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	16, 21, 34-35, 52-55, 57-63 http://www.aa2000.com.ar/Institucional			
	102-3 Ubicación de la sede	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.			
	102-4 Ubicación de las operaciones	21			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	20			
	102-6 Mercados servidos	21 http://www.aa2000.com.ar/Institucional			
	102-7 Tamaño de la organización	6-9, 22-25 http://www.aa2000.com.ar/Institucional			
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	104-109 El 100% de nuestros empleados trabajan en jornadas completas.		Principio 6	8
	102-9 Cadena de suministro	98-99			
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	74, 76-83, 98-99 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	5, 16, 30-33, 39-41, 44-47, 76, 88-89, 93-95, 101, 138			
	102-12 Iniciativas externas	41, 44-47, 146-147, 160-164, 166-167, 172-195, 202-204			
	102-13 Afiliación a asociaciones	202-204			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	10-13			
	102-15 Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	10-13, 30-33, 39-41, 47-49, 218-220			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	16-19, 30-33, 101 http://www.aa2000.com.ar/Institucional		Principio 10	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	30-33, 101		Principio 10	
	102-18 Estructura de gobernanza	26-27			
	102-19 Delegación de autoridad	26, 29			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	26, 29 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	28-29, 44-45			
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	26-29 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.			
	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	ODS
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	26-29 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	30, 33-101			
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	A través de los directores de áreas y en particular la Dirección de RRH, el Directorio se mantiene informado y aprueba proyectos y estrategia en materia de sustentabilidad.			
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	28-29			4.7
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Mediante la Memoria publicada por el Directorio los accionistas evalúan el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por el órgano de administración.			
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El máximo órgano de administración, a través de su Presidente Sr. Martin Eduardo Antranik Eurnekian y del CEO de la compañía Antonio Matias Patanian, participa en la elaboración y suscripción de los informes de sustentabilidad.			
	102-35 Políticas de remuneración	28, 118, 127-128			
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	28, 118, 127-128			
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	No existe vinculación o consultas realizadas a los grupos de interés con relación a la remuneración.			
	102-38 Ratio de compensación total anual	Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de AA2000, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.			
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Idem 102-38			
	102-40 Lista de grupos de interés	43			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	105, 128-129		Principio 3	8
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	43			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	29, 43, 44-49, 52, 57, 58, 64-71, 100-101, 124-126			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	47-49, 64-65, 70, 124-126			
	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	47-49			

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 2018			
	102-51 Fecha del último informe	Reporte de Sustentabilidad 2017			
	102-52 Ciclo de presentación de memoria	Anual			
	102-53 Punto de contacto para preguntas acerca del reporte	aeropuertossustentables@aa2000.com.ar			
	102-54 Declaración de reportar acorde a los Estándares del GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.			
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	207-216			
	102-56 Verificación Externa	El Reporte de Sustentabilidad 2018 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	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 21, 24-25, 39, 41, 44-49, 73, 76, 166-167, 171, 183-184			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5, 21-25, 39, 41, 44-49, 76-85, 171			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	5-9, 21-25, 73-85, 166-167, 171, 183-184			7, 9, 11
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	5-9, 21-25, 166-167, 171, 183-184			3, 8
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 98			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 98-101			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	98			8
ANTI-CORRUPCIÓN					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 30-33, 41, 101			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30-33, 41, 101			
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	30-33, 101		Principio 10	
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	30-33, 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	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 134, 136-137, 138, 144-145, 147			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 134, 138, 142, 144-145, 147			
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	136-137, 144-145, 147		Principio 7 y 8	12
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Este contenido en su totalidad no aplica a las operaciones de Aeropuertos Argentina 2000.	Principio 8	12
ENERGÍA					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 134, 138, 146, 148-151			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 134, 138, 142, 146, 148-151			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	148-151		Principio 7 y 8	7, 12, 13
	302-4 Reducción del consumo energético	148-151		Principio 8	7, 12, 13
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
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	AA2000 no cuenta con antecedentes de tomas de agua afectadas.		Principio 8	6
EMISIONES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 134, 138, 140-141, 146			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 134, 138, 140-141, 146			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	140-141		Principio 7 y 8	12, 13
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	140-141			
EFLUENTES Y RESIDUOS					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 134, 138, 143-145			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 134, 138, 143-145			
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	143		Principio 8	6, 12
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	144-145		Principio 8	6, 12
	306-3 Derrames significativos	143		Principio 8	6, 12

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
EFLUENTES Y RESIDUOS					
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	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
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Los ambientes hídricos sobre los cuales AA2000 realiza vertido de efluentes no presentan signos de daño ambiental en el período de reporte.		Principio 8	6
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	41, 98-101, 134, 138			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 98-101, 134, 138			
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	98-101	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	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 102, 104, 110, 114 58-59, 61-63			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 102, 104, 110-114			
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	120			8
	401-3 Permiso parental	122-123		Principio 6	8
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 102, 104, 130			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 102, 104, 130-132			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	131-132			3, 8
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	128-132			8
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 102, 104, 114-115, 118			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 102, 104, 114-119			

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA					
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	114, 116-117		Principio 6	4, 8
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	114-115, 118			8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	118-119		Principio 6	8
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 104, 110, 112-113, 158, 160-163			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 104-110, 112-113, 158, 160-163			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	26-27, 104-109		Principio 6	5, 8
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	127		Principio 6	8
NO DISCRIMINACIÓN					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 84-85, 104, 158, 160-163			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 84-85, 104, 158, 160-163			
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
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 30, 41, 102, 104, 128-129			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30, 41, 102, 104, 128-129			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No se registraron violaciones al derecho de libertad de asociación dentro de la empresa y en la cadena de valor		Principio 3	8
TRABAJO INFANTIL					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 30, 41, 101-102, 104, 158			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30, 41, 101-102, 104, 158			
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se registraron incidentes relacionados con episodios de trabajo infantil dentro de la empresa y en la cadena de valor.		Principio 5	8, 16

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	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 30, 41, 101-102, 104, 158, 164			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30, 41, 101-102, 104, 158, 164			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se registraron incidentes relacionados con episodios de trabajo forzado o no consentido dentro de la empresa y en la cadena de valor.		Principio 4	8
COMUNIDADES LOCALES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 134, 138, 158, 169, 171			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 134, 138, 158, 169, 171			
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	172-195		Principio 1	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	138, 142 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	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 98-101			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 98-101			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	98-101		Principio2	5, 8
POLÍTICA PÚBLICA					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 90, 196, 198-201			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 90, 196, 198-201			
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	AA2000 no realizó aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas en 2017.		Principio 10	
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 86, 88-95			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 86, 88-95			
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	86, 88-89, 91, 93-95			
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2018 no se registraron incumplimientos relacionados con los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.			

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
MARKETING Y ETIQUETADO					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 50, 57, 68-70			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 50, 57, 68-70			
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 2018 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 2018 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	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 30-33, 41			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30-33, 41			
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En 2018 no se registraron incidentes por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.			
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 30-33, 41			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30-33, 41			
RENTABILIDAD Y ATRACCIÓN DE INVERSIONES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5-7, 10-13, 21-25, 41, 76			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5-7, 10-13, 21-25, 41, 76			
ACCESIBILIDAD					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 61, 73, 84-85, 160-161			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 61, 84-85, 160-161			
INTERMO-DALIDAD					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 73, 74, 76, 78-83			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 73, 74, 76, 78-83			

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ODS
DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 29, 41, 43, 44-49, 52, 57, 58, 64-71, 100-101, 124-126			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 47-49, 64-65, 70, 124-126			
CONTINUACIÓN DE NEGOCIOS Y PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 86, 88-89, 91, 93-95			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 86, 88-89, 91, 93-95			
EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	5, 39, 41, 44-49			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 10-13, 41, 50, 57-71			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 50-57-71			



DESTACADOS Y DESAFÍOS

OBJETIVOS 2018

CUMPLIMIENTO

PÚBLICO INTERNO

Crear procesos de trabajo de la Nuevas Unidades de Negocios y del Corporativo: confección de flujogramas, nuevas instrucciones de trabajo, normas ISO.



Difundir el nuevo Código de Conducta y firma del código de las declaraciones juradas.



Certificación de los procesos de control interno sobre estados financieros (Ley Sarbanes-Oxley)



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 programar 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 focalizados en la inserción laboral.



Implementar acciones para favorecer la accesibilidad.



-  desafío completo
-  desafío parcialmente realizado
-  desafío no realizado

OBJETIVOS 2018

CUMPLIMIENTO

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.



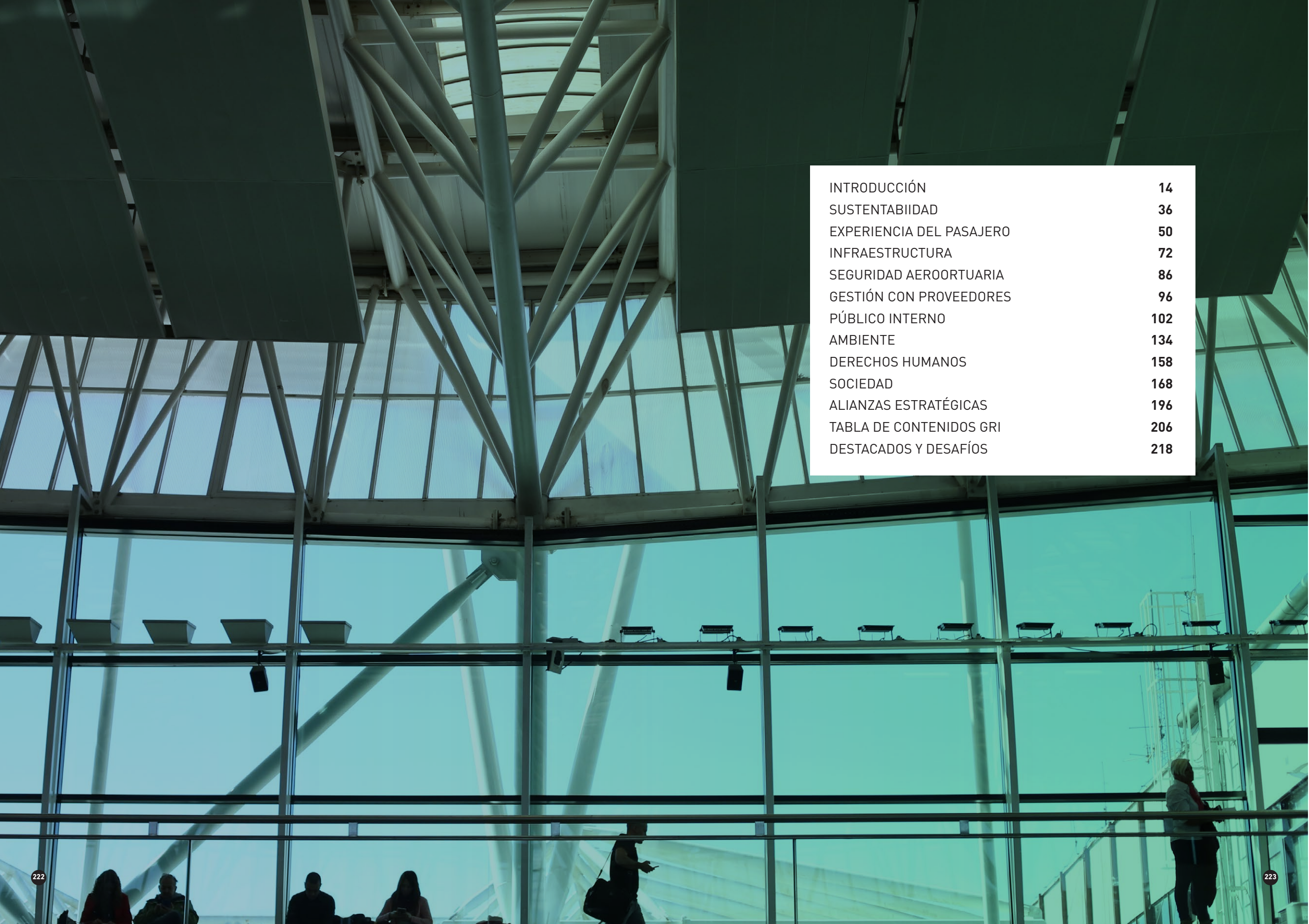
Fortalecer lazos con medios académicos, colegios de profesionales, instituciones, organismos, etc. en vista a enriquecer la enseñanza y la aplicación de la temática aeroportuaria y su vanguardia en el país y en el mundo.



LA MIRADA PUESTA EN EL FUTURO: DESAFÍOS 2019

- Cumplir con el Plan de Proyectos y Obras establecido para el año 2019, a efectos de atender el tráfico en forma prudente y sustentable, evitando desarrollar construcciones que excedan lo requerido en un apropiado nivel de servicio.
- Medir la huella de carbono en Ezeiza.
- Reciclar residuos sólidos urbanos en el aeropuerto de Córdoba y Bariloche.
- Certificar la norma LEED para el Aeropuerto de Comodoro Rivadavia.
- Realizar una jornada interna sobre seguridad: safety day.
- Completar el proceso de certificación OACI del Aeropuerto de Mendoza.
- Consolidar el programa de Compliance en sus ejes de Integridad, Gestión de Riesgos y Control Interno"
- Incorporación de baldosas podotactiles para personas no videntes, y botoneras braille en ascensores en pos de mejor accesibilidad en la terminal.
- Instalar bicicleteros para fomentar la movilidad sustentable.
- Desarrollar acciones y espacios que contemplen a las familias con niños.
- Mejorar la gestión de clima laboral desde la metodología de Great Place to Work.
- Adaptar la estructura y procesos de IT para mejorar la calidad de servicio.
- Implementar el primer proyecto de ecosistema aeroportuario.
- Incorporar proveedores sociales a nuestra cadena de valor.





INTRODUCCIÓN	14
SUSTENTABILIDAD	36
EXPERIENCIA DEL PASAJERO	50
INFRAESTRUCTURA	72
SEGURIDAD AEROORTUARIA	86
GESTIÓN CON PROVEEDORES	96
PÚBLICO INTERNO	102
AMBIENTE	134
DERECHOS HUMANOS	158
SOCIEDAD	168
ALIANZAS ESTRATÉGICAS	196
TABLA DE CONTENIDOS GRI	206
DESTACADOS Y DESAFÍOS	218



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

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

CORPORATIVO

DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA

María Julia Poratelli (G.O.)
Laura Carrasco

DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

Operaciones

Martín Guadix (G.O.)
Facundo Mc Donald
Lucas Cechet

Medio ambiente

Fernando Graña (G.O.)
Pablo Duran (G.O.)

Control de Fauna

Adrián Luna

Seguridad

Esteban La Madrid (G.O.)

Sistemas

Federico Buzzoni (G.O.)
Martín Candia

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Agustina Costa (G.O.)

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Diana Conde (G.O.)

Compras y contrataciones

Jesica Diedrich

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES

Leticia Faulin (G.O.)

DIRECCIÓN DE COMPLIANCE

Gustavo Nigohosian
Andrea Stambulli (G.O.)
Enrique Catalano (G.O.)

DIRECCIÓN DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Atención al cliente

Lorena Furlan (G.O.)

Marketing

Carolina Chapotot
María Malagón

María García Poulthier (Aeropuertos VIP Club) (G.O.)

Asuntos corporativos:

Federico Messina (G.O.)
Victoria Santamarta

Comercial:

Lucas Rudi

Seguridad e higiene (Edificio Corporativo)

Walter Fernández

UN EZEIZA

DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

CCO

María Eugenia Rizzo

DIRECCIÓN DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Experiencia del pasajero

Miguel Veliz (G.O.)

Comercial

Mariana Camodeca
Rodolfo Chesta

UN AEROPARQUE

DIRECCIÓN DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Experiencia del pasajero

Verónica Terzi (G.O.)

Comercial

Ernesto Di Laudo
Alvaro Zambonini

Sistemas

Hernán Cioch

TCA

Comercial

Federico Laborde

Relaciones Institucionales

Laura Crespo (G.O.)

Calidad

Jorge Santillán

COORDINACIÓN GENERAL:

GERENCIA DE SUSTENTABILIDAD DE AA2000

Carolina Dal Bo

Marina Ray

Julieta Scaramella

aeropuertossustentables@aa2000.com.ar

DISEÑO

GERENCIA DE MARKETING DE AA2000

Gabriela Salem

Mariela Gutiérrez

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

* Grupo Operativo.

