



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



2015



Aeroporos **Argentina 2000**

2
10
25 R



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



2015

 Aeropuertos **Argentina 2000**



Hola



RAFAEL BIELSA
Presidente de
Aeropuertos
Argentina 2000

Abogado, político y escritor. Obtuvo su título de grado en Derecho en la Universidad Nacional de Rosario.

Fue Síndico General de la Nación (1999-2001), Ministro de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto (2003-2005), y Secretario de la Secretaría de Programación para la Prevención de la Drogadicción y la Lucha Contra el Narcotráfico (SEDRONAR) (2011-2013).

Desde 2013 es Presidente Ejecutivo de Aeropuertos Argentina 2000.

33
AEROPUERTOS

98%
TRÁFICO COMERCIAL
ARGENTINO

100%
DE AEROPUERTOS
CERTIFICADOS CON ISO9001

Con orgullo les presento el cuarto Reporte de Sustentabilidad de Aeropuertos Argentina 2000. Este documento es de gran importancia para nuestra gestión, ya que nos permite realizar un balance en materia de sustentabilidad y es un excelente instrumento de comunicación que brinda información clara, transparente y estandarizada sobre nuestro desempeño económico, social y medioambiental.

El año 2015 fue un año de crecimiento para nuestra empresa. La cantidad de pasajeros que transitaron por nuestros aeropuertos subió 8,7% interanual y alcanzó los 29,3 millones. Los ingresos de la compañía tuvieron un récord de \$ 5.973 millones y nuestras inversiones en obras fueron 24% superiores a las de 2014.

Más allá de este crecimiento, somos conscientes de que gran parte del valor de AA2000 está dado por nuestros activos intangibles: nuestra marca, nuestra reputación y nuestro compromiso con cada una de las comunidades en las que llevamos adelante nuestras actividades.

A lo largo de estos años hemos construido una extensa cadena de valor en la que cada empleado, pasajero, proveedor, permisionario, representa un eslabón indispensable. Desde AA2000 apuntamos a que esa cadena tenga un mayor alcance, confiabilidad y solidez para construir juntos un futuro sustentable.

Tenemos la certeza de que el éxito empresarial ya no se reduce únicamente a la rentabilidad. Sustentabilidad, responsabilidad, ética, inclusión y respeto por los derechos humanos son conceptos que deben atravesar la gestión de las compañías en todos sus niveles y su cumplimiento es lo que marca el verdadero éxito de una empresa.



MATÍAS PATANIAN
CEO de Aeropuertos
Argentina 2000

8

Estudió comercio internacional en la Universidad Argentina de la Empresa (UADE).

Trabaja en la compañía desde el año 2000, donde fue Director de Compras y Contrataciones. Desde el año 2013 se desempeña como CEO.

Vicepresidente del Club Atlético River Plate.

27,2%
DE CRECIMIENTO
DE INGRESOS

29,3
MILLONES DE
PASAJEROS

2.212
EMPLEADOS
DIRECTOS

32.000
HORAS DE CAPACITACIÓN
A EMPLEADOS

En tiempos de enormes desafíos y también de entornos cambiantes globales y domésticos, una ventaja competitiva de las empresas está en incorporar el concepto de sustentabilidad en el conocimiento, las actitudes y las capacidades de su gente; y lograr que sea transmitido a todos nuestros públicos.

En AA2000 incorporamos la sustentabilidad como valor fundamental e indispensable para nuestra gestión.

9

En este marco, con la mirada puesta en la creación de valor social, ambiental y cultural, en 2015 invertimos más de \$4 millones en acciones relacionadas con la salud, educación, cultura y deporte. También aumentamos en un 44,6% la inversión en gestión ambiental en los aeropuertos de la concesión; y contamos con un Sistema de Gestión de Calidad con foco en la gestión responsable de los residuos, las emisiones, la energía y el agua.

Nuestros desafíos los implementamos con aliados estratégicos y con nuestros 2.212 empleados directos, a los que les brindamos más de 32.000 horas de capacitación con el objetivo de darles las herramientas y conocimientos necesarios para que nuestro servicio sea seguro, de calidad, y trabajemos por la satisfacción del pasajero y los usuarios de nuestros aeropuertos.



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

10

Licenciado en Relaciones Internacionales y Magister en Administración de Negocios (MBA) con orientación en Dirección General de la Universidad de San Andrés.

Más de 15 años de experiencia en la industria aeroportuaria y más de 20 años en el sector de transporte.

Vicepresidente de ACI-LAC (2008-20014). Representante alterno de la vicepresidencia (2014 a la fecha). Presidente del Bureau de la Ciudad de Buenos Aires.

Reconocimiento en el marco del G-20 Young Summit por su participación y colaboración en el desarrollo de recomendaciones para el G-20Y, la sociedad civil, y los tomadores de decisiones de políticas nacionales e internacionales.

4,7

MILLONES EN INVERSIÓN
SOCIAL PRIVADA

44,6%

DE INCREMENTO EN INVERSIÓN Y
GASTOS EN GESTIÓN AMBIENTAL

88%

DE PROVEEDORES
PYMES

Somos una compañía que conecta a la Argentina con el mundo, y que para desempeñar esta tarea con responsabilidad ponemos nuestro foco en la gestión de nuestro negocio, con una mirada en el triple desempeño: social, económico y ambiental.

En AA2000 incorporamos el concepto de sustentabilidad en base a la agenda mundial 2030, los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y las orientaciones de la ISO 26000. Así, contribuimos al desarrollo sostenible de nuestro país, promoviendo acciones de alto impacto para todos los actores sociales que transitan y trabajan en nuestros aeropuertos.

Además de implementar acciones sustentables, nos sentimos con la obligación de comunicarlas para generar en nuestros grupos de interés información material para la toma de decisiones. Es así que damos cuenta de nuestro compromiso con el desarrollo sustentable con la presentación de este Reporte que cumple con la opción Esencial “de conformidad” con la Guía G4 de GRI y es nuestra Comunicación sobre el Progreso 2015.

11

CAP. 01

Introducción a la empresa

Nuestros aeropuertos son más que un proveedor de infraestructura; son también entidades comerciales y culturales, verdaderos polos de crecimiento económico y social, y motores de las economías locales y regionales. En este marco, además de la constante inversión en infraestructura, nos enfocamos en brindar servicios de excelencia a todas las personas que transitan por nuestros aeropuertos.

COSTO Y BENEFICIO



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



2015

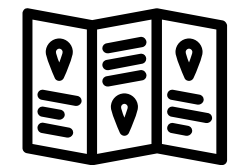
 Aeropuertos **Argentina 2000**

INVERSIONES RÉCORD

Nuestras inversiones lograron modernizar los aeropuertos que hoy son motivo de orgullo para todos los argentinos.

EXPERIENCIA SEGURA Y DE CALIDAD

Trabajamos para ofrecer servicios comerciales y de atención, que hacen que la experiencia de las personas dentro de nuestros aeropuertos sea ágil, segura y de calidad.



INDICADORES DE IMPACTO 2015

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS

SINDICATOS

ACCIONISTAS

LÍNEAS AÉREAS

CONTRATISTAS Y PRESTADORES

PASAJEROS

CLIENTES

COMUNIDAD

CÁMARAS, SECTOR PÚBLICO Y ORGANISMOS INTERVINIENTES²

INDICADORES DE IMPACTO DESTACADOS 2015

2.212 EMPLEADOS DIRECTOS 198 NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO GENERADOS
32.000 HORAS DE CAPACITACIÓN

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

\$5.973 MILLONES DE INGRESOS -RÉCORD- \$11,86 MILLONES DE PESOS EN DIVIDENDOS¹

68 AEROLÍNEAS QUE OPERAN 1031 MOVIMIENTOS DE AERONAVES DIARIO

95% DEL GASTO A PROVEEDORES LOCALES 1.437 88% PROVEEDORES DE PROVEEDORES PYMES

29,3 MILLONES DE PASAJEROS 11,2% CRECIMIENTO INTERANUAL DE LOS PASAJEROS DOMÉSTICOS
14.667 OPINIONES RECIBIDAS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

\$5.973,62 MILLONES DE PESOS POR INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS

\$4,7 MILLONES DE PESOS EN INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA \$1,399 44,6% MILLONES EN INVERSIONES EN OBRAS DE INCREMENTO EN INVERSIÓN Y GASTOS EN GESTIÓN AMBIENTAL

\$625,71 MILES EN TASAS E IMPUESTOS

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

1. Son los dividendos correspondientes a las acciones preferidas en poder del Estado Nacional pagaderos en acciones preferidas, de acuerdo con la renegociación del contrato de concesión. El dividendo preferencial devengado por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015 es de \$ 11.859.176 y será registrado al momento de su aprobación por parte de la Asamblea de Accionistas (abril 2016).

VISIÓN DE AA2000

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

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

16

EJEMPLO MUNDIAL



Tenemos la concesión de 33 aeropuertos en todo el país, que gestionamos con responsabilidad y visión de sustentabilidad, a partir de un modelo de negocio que es ejemplo mundial.



NUESTRA GESTIÓN

Innovación, conocimiento, calidad de atención al cliente, infraestructura de sus instalaciones, confiabilidad y tecnología.



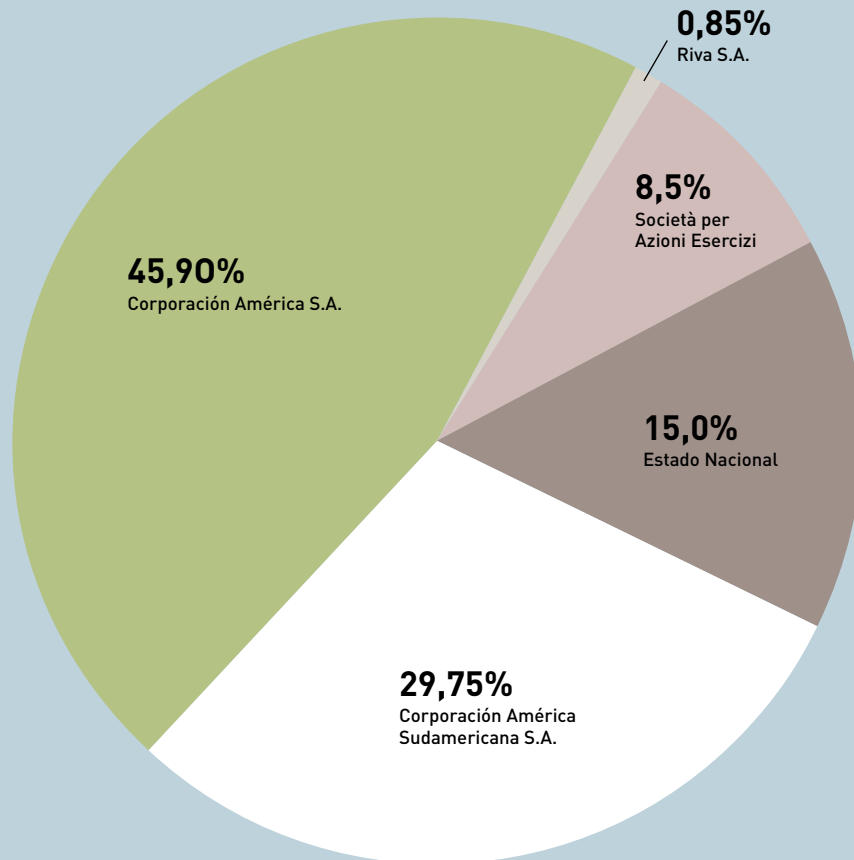
Partidas · Departures

15:49

Destino Destination	Aerolínea Airline	Vuelo Flight	Hora Time	Terminal	Puerta Gate	Estado Status
Bahía Blanca	Aerolíneas Argentinas	AR 1646	17:00	A	11	En Horario
Bariloche	andes Lineas Aereas	AN 662	15:55	B	14	Embarcando
Com. Rivadavia	Aerolíneas Argentinas	AU 2828	15:45	A	10	Cerrado
Córdoba	LATAM	4M 4214	16:15	B	12	Pre Embarque
Córdoba	Aerolíneas Argentinas	AR 1514	16:45	A	08	En Horario
Córdoba	Aerolíneas Argentinas	AU 2508	17:20	A	05	En Horario
Formosa	Aerolíneas Argentinas	AU 2778	16:15	A	15	Pre Embarque
Iguazu	Aerolíneas Argentinas	AR 1734	15:30	A	05	Cerrado
Jujuy	Aerolíneas Argentinas	AU 2498	17:45	A	14	En Horario
Jujuy	andes Lineas Aereas	AN 856	17:50	B	15	En Horario
La Rioja	Aerolíneas Argentinas	AU 2442	18:15	A	01	En Horario
Montevideo	Aerolíneas Argentinas	AU 2394	16:10	A		Cancelado
Montevideo	Aerolíneas Argentinas	AR 1398	16:40	A	17	En Horario
Neuquén	Aerolíneas Argentinas	AR 1656	15:40	A	06	Cerrado
Neuquén	LATAM	4M 4276	17:15	B	09	En Horario
Rio Gallegos	Aerolíneas Argentinas	AU 2828	15:45	A	10	Cerrado
Salta	andes Lineas Aereas	AN 856	17:50	B	15	En Horario
Salta	Aerolíneas Argentinas	AR 1458	18:00	A	10	En Horario
Salta	LATAM	4M 4134	18:05	B	16	En Horario
San Juan	Aerolíneas Argentinas	AU 2466	16:25	A	04	Pre Embarque
San Juan	Aerolíneas Argentinas	AR 1410	17:25	A	03	En Horario
San Juan	LATAM	4M 4284	17:50	B	11	En Horario
San Pablo	Aerolíneas Argentinas	AR 1244	15:35	A	19	Despegado
San Pablo	Aerolíneas Argentinas	AR 7708	15:50	A	21	Cerrado

ESTRUCTURA ACCIONARIA Y SOCIEDADES CONTROLADAS

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



18

CONTEXTO ACTUAL Y DESEMPEÑO ECONÓMICO

La economía mundial en 2015 cerró con un crecimiento moderado de Estados Unidos y baja inflación. Por su parte, Europa vivió situaciones de conflicto económicas, políticas y sociales derivadas de los migrantes provenientes de las áreas en conflicto en el norte de África y Asia. Brasil transitó dificultades en lo político y económico, anticipando un estancamiento o ligera caída de su PBI. El flujo de pasajeros hacia Brasil creció principalmente por turismo, producto de la devaluación de su moneda.

La Argentina creció levemente en 2015; en un contexto inflacionario, de déficit fiscal y deterioro en el saldo comercial. La cantidad de pasajeros internacionales que llegaron a nuestro país se mantuvo en los niveles del año pasado hasta el tercer trimestre, cuando se produjo un cambio de la tendencia alcanzando un aumento anual acumulado de 2,5%. En el plano local, la conectividad con las ciudades del interior y centros turísticos continuó la favorable evolución de los últimos años. En este proceso tuvieron particular influencia los precios relativos de los tickets aéreos, el financiamiento y la diagramación de vuelos de las aerolíneas.

19

\$5.973
MILLONES DE INGRESOS
-RÉCORD-

\$1.399
MILLONES DE INVERSIONES
EN OBRAS

El récord en ingresos de la compañía nos permitió cumplir con nuestro plan de obras para seguir modernizando nuestros aeropuertos.

PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICO-FINANCIEROS

	2014	2015
VENTAS	4.676.795.501	5.973.618.486 ↑
EBITDA	1.825.052.449	2.153.260.303 ↑
RESULTADO DEL EJERCICIO	546.732.624	456.216.345
GANANCIA OPERATIVA DEL EJERCICIO	1.631.003.559	1.949.851.187 ↑
CAPITALIZACIÓN TOTAL		
PATRIMONIO NETO	2.460.174.285	2.916.390.630 ↑
PRÉSTAMOS NO CORRIENTES	2.005.615.717	2.506.445.133 ↑
PRÉSTAMOS CORRIENTES	434.753.198	715.603.095 ↑
GANANCIAS POR ACCIÓN BÁSICAS ATRIBUIBLES A ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA (\$ POR ACCIÓN)	\$2,0699	\$1,7189

TERMINAL DE CARGAS ARGENTINAS (TCA)

TCA es una dirección de Aeropuertos Argentina 2000¹ que brinda servicios de almacenamiento y logística integral a los agentes de comercio exterior que importan y exportan por vía aérea, así como también a operadores de carga general.

Nuestras principales actividades

Administramos los depósitos fiscales de los aeropuertos internacionales más importantes de la Argentina, donde almacenamos la carga de importación y exportación mientras sus destinatarios realizan los trámites ante la Dirección General de Aduanas.

Ofrecemos prestaciones a la medida de nuestros clientes, como el servicio de concentración y unificación de cargas, que permite a las empresas contar con un espacio exclusivo dentro de la terminal para el almacenamiento de su mercadería.

Prestamos servicios de logística integral para eventos de envergadura como competencias automovilísticas o recitales de rock.

22

70.000 M²

De capacidad de bodega, con espacios para diferentes tipos de mercadería, y con tecnología aplicada y personal capacitado para el tratamiento de cargas.

PRESENTES

en Córdoba, Mendoza, Tucumán, Mar del Plata y el Aeroparque Jorge Newbery.

24 X 7

Operamos 24 horas todos los días del año, brindando dos tipos de servicios: concesionados y no concesionados.

1. Aeropuertos Argentina 2000 nació en 1998 y hoy opera 33 aeropuertos del grupo A del Sistema Nacional de Aeropuertos en Argentina. En AA2000 circula el 98% del tráfico aerocomercial argentino, prestando servicio a 68 aerolíneas. Emplea de forma directa a 2.216 personas. Con 1.031 movimientos de aeronaves, registró un crecimiento en la cantidad de pasajeros en 2015, superando los 29,3 millones de personas que viajaron a través de sus aeropuertos.



23



CAP. 02

Nuestro equipo de dirección

El principal órgano de gobierno de AA2000 es la Asamblea de Accionistas. Ellos designan a los ocho miembros del Directorio, quienes junto con las trece direcciones de primera línea gestionan de forma responsable los riesgos y oportunidades del negocio, deciden estratégicamente el plan de acción y revisan los informes de resultados.

ESTRATEGIA Y ACCIÓN



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



2015

 Aeroperos **Argentina 2000**

DIRECTORIO

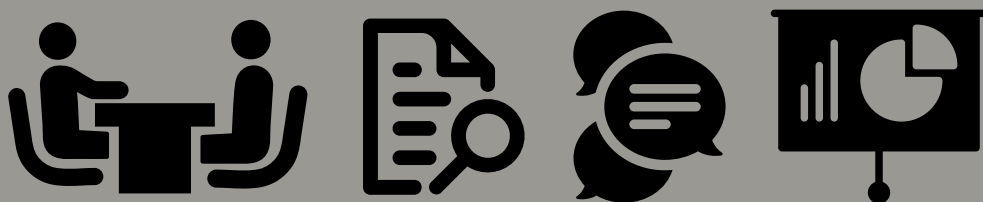
Es responsable de la definición de la estrategia de la compañía y de la gestión para su cumplimiento.

DIRECTORES DE ÁREAS

Desarrollan acciones para cumplir con la estrategia, y reportan de forma directa al Presidente y al CEO.



CARACTERÍSTICAS Y RESPONSABILIDADES DEL GOBIERNO CORPORATIVO



26

REUNIONES

El Directorio se reúne mensualmente para realizar un control presupuestario y recibir los informes de las trece Direcciones de áreas sobre la gestión de la compañía, incluyendo temas en materia de sustentabilidad.

EVALUACIÓN

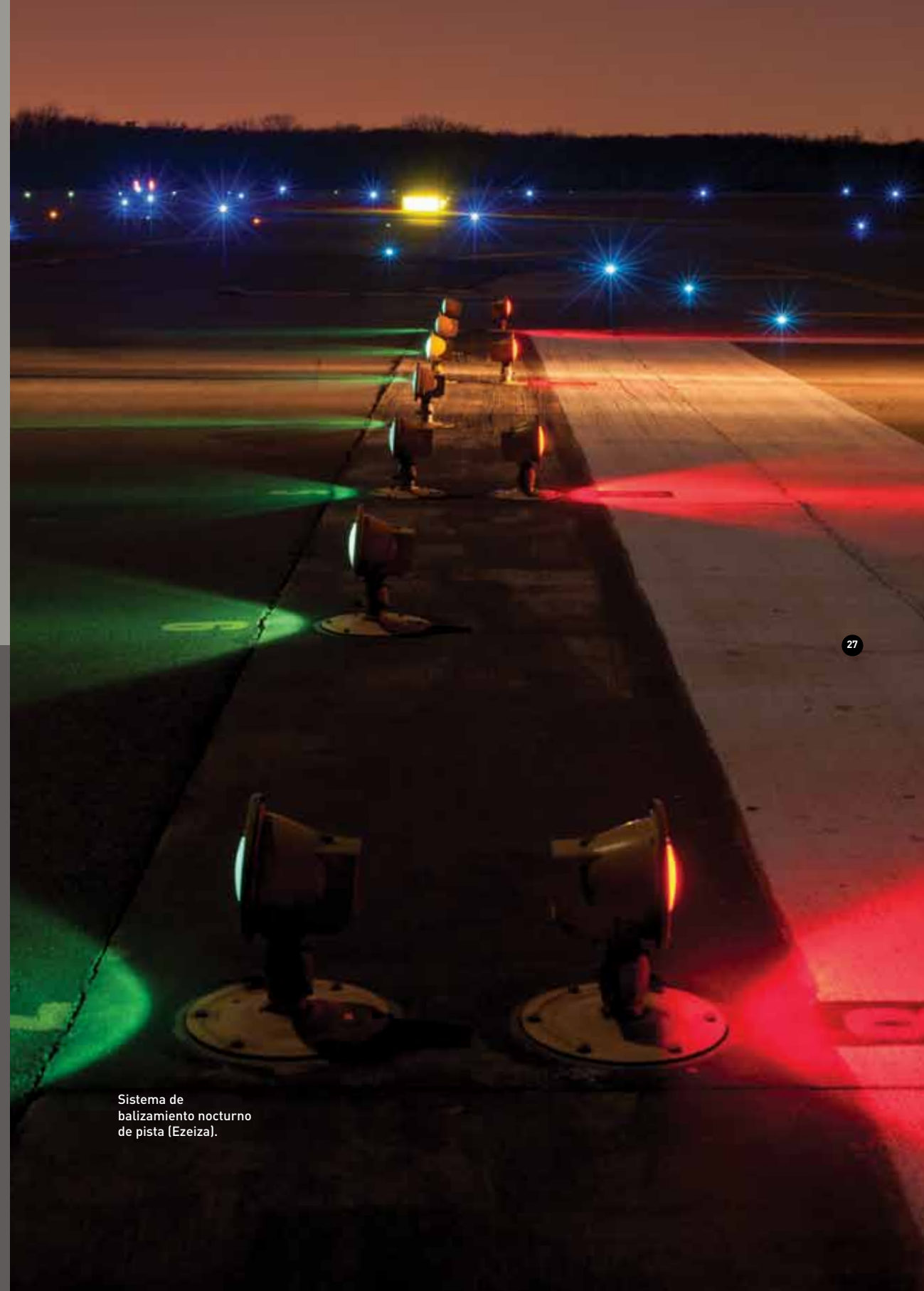
Anualmente el Directorio presenta a la Asamblea un informe con las acciones y resultados de la compañía, y realiza una presentación, a partir de la cual los accionistas evalúan el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos. Los directores de áreas son evaluados por el Presidente y el CEO.

CONTACTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Los directores de áreas mantienen un contacto directo con los diferentes actores clave de nuestra compañía. Ellos elaboran informes que presentan en el Directorio sobre los impactos que generamos, y las expectativas o alcance que tienen las acciones de los grupos de interés dentro de nuestra gestión.

CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS

Los directores son profesionales con experiencia, que se mantienen informados gracias a su asistencia a encuentros nacionales e internacionales, y a reuniones con pares y cámaras empresarias en el marco de su gestión. Ocupan cargos en los organismos internacionales vinculados con la industria, demostrando así su experiencia en la temática. A través de Airport Council International y el convenio con The MITRE Corporation las gerencias de primera línea reciben capacitaciones.



27

Sistema de balizamiento nocturno de pista (Ezeiza).

COORDINACIÓN DE LA GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de la coordinación de las acciones relacionadas con la Estrategia de Sustentabilidad. Actúa con las diferentes áreas de la empresa que tienen un vínculo directo con los grupos de interés. Cuenta con un equipo que se mantiene informado de las tendencias en gestión sustentable y acción social.

28



CAPACITACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

- International Conference y Expo, en Washington DC, organizado por Greenbuilding³.
- Programa Gestión y Desarrollo de Negocios Inmobiliarios en la Universidad de San Andrés⁴.
- Curso sobre Sustentabilidad en Concreto dictado por la Cámara Argentina de la Construcción⁵.
- Programa Coaching para el Liderazgo⁶.
- Seminarios sobre Gestión de la Salud Ocupacional y Seguridad basada en el Liderazgo en la UCA⁷.
- Programa Internacional de Desarrollo Directivo para la Innovación de la Gestión en Salud, en la UCA⁸.
- Seminarios sobre Planificación de uso del Suelo en la expansión de Aeropuertos y Medio Ambiente, en Lima, Perú, organizado por la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC)⁹.
- Seminario Airport Emergency Planning, organizado por ACI (Airports Council International) en Atlanta, Estados Unidos¹⁰.
- Curso sobre Liderazgo de Equipos Sindicalizados, organizado por IDEA¹¹.
- V Asamblea de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas¹².
- Jornada de Capacitación sobre el Desarrollo de Sistemas de Prevención de la Corrupción, organizado por el Pacto Global de Naciones Unidas¹³.
- Taller de Medición de Impacto Socioeconómico de la Empresa, organizado por CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible)¹⁴.
- XIII Encuentro de Relaciones Laborales y Negociación Colectiva, organizado por FORUM¹⁵.

29

3, 4 y 5. Participación de la Gerencia de Infraestructura.
6. Participación de la Gerencia de Sistemas.
7 y 8. Participación del Departamento Médico.
9, 10 y 11. Participación de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento.
12, 13 y 14. Participación de la Gerencia de Relaciones Institucionales.
15. Participación de la Gerencia de Recursos Humanos.

DIRECTORIO¹⁶

CARGO	PRESIDENTE
NOMBRE Y APELLIDO	Rafael Antonio Bielsa
GRUPO ETARIO	⬆ 50
CARÁCTER	Ejecutivo
ANTIGÜEDAD (FECHA DE DESIGNACIÓN)	22/03/2013

CARGO	VICEPRESIDENTE
NOMBRE Y APELLIDO	Martín Francisco Antranik Eurnekian
GRUPO ETARIO	30-50
CARÁCTER	Independiente
ANTIGÜEDAD (FECHA DE DESIGNACIÓN)	22/03/2013

CARGO	DIRECTOR TITULAR
NOMBRE Y APELLIDO	Máximo Luis Bomchil
GRUPO ETARIO	⬆ 50
CARÁCTER	Independiente
ANTIGÜEDAD (FECHA DE DESIGNACIÓN)	24/04/2009

CARGO	DIRECTOR TITULAR
NOMBRE Y APELLIDO	Gustavo Pablo Lupetti
GRUPO ETARIO	30-50
CARÁCTER	Ejecutivo
ANTIGÜEDAD (FECHA DE DESIGNACIÓN)	29/05/2008

CARGO	DIRECTOR TITULAR
NOMBRE Y APELLIDO	Antonio Matías Patanian
GRUPO ETARIO	30-50
CARÁCTER	Ejecutivo
ANTIGÜEDAD (FECHA DE DESIGNACIÓN)	21/04/2014

CARGO	DIRECTOR TITULAR
NOMBRE Y APELLIDO	Raúl Francos
GRUPO ETARIO	⬆ 50
CARÁCTER	Ejecutivo
ANTIGÜEDAD (FECHA DE DESIGNACIÓN)	22/03/2013

CARGO	DIRECTOR TITULAR
NOMBRE Y APELLIDO	Fernando José Muriel
GRUPO ETARIO	30-50
CARÁCTER	Ejecutivo
ANTIGÜEDAD (FECHA DE DESIGNACIÓN)	13/03/2013

CARGO	DIRECTOR TITULAR
NOMBRE Y APELLIDO	Oswaldo Mario Nemirovski
GRUPO ETARIO	⬆ 50
CARÁCTER	Ejecutivo
ANTIGÜEDAD (FECHA DE DESIGNACIÓN)	29/05/2008

16. Todos los miembros del Directorio son argentinos.

CARGO	DIRECTOR SUPLENTE
NOMBRE Y APELLIDO	Damián Camacho
GRUPO ETARIO	30-50
CARÁCTER	Independiente
ANTIGÜEDAD (FECHA DE DESIGNACIÓN)	29/12/2011

CARGO	DIRECTOR SUPLENTE
NOMBRE Y APELLIDO	Rafael Llorens
GRUPO ETARIO	30-50
CARÁCTER	Independiente
ANTIGÜEDAD (FECHA DE DESIGNACIÓN)	29/05/2008

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

Síndicos titulares: **Patricio Alberto Martin, Gustavo Andrés de Jesús y Enrique Alfredo Fila**.
Síndicos suplentes: **Francisco Martín Gutiérrez, Tomás Tomkinson y Orlando Francisco Pelaya**.

COMITÉ DE DIRECCIÓN¹⁷

DIRECCIÓN	NOMBRE Y APELLIDO	GRUPO ETARIO	ANTIGÜEDAD EN EL CARGO
Presidente	Rafael Bielsa	⬆ 50	2
CEO	Matías Patanian	30-50	7
Administración y Finanzas	Raúl Guillermo Francos	⬆ 50	13
Asuntos Jurídicos	Gustavo Pablo Lupetti	30-50	18
Atención al Cliente	Basilia Jaliquias	⬆ 50	18
Comercial	Martín Esteban Leal	30-50	5
Comunicación y Prensa a cargo del Presidente	Rafael Bielsa	⬆ 50	2
Compras y Contrataciones	Guillermo E. Pedace	30-50	6
Infraestructura	Marcelo Jorge Minoliti	30-50	17
Operaciones	Jorge Suárez	⬆ 50	18
Relaciones Institucionales	Jorge Alberto Lukowski	30-50	15
Recursos Humanos	Camilo Alujas	⬆ 50	2
Sistemas	Javier Estanislao Aleman	30-50	3
Seguridad	Carlos Touceda	⬆ 50	18
Terminal de Cargas	José Luis Caroprese	30-50	2

17. Todos los miembros del Comité de Dirección son argentinos. También cumplen cargos directivos por parte del Estado Fernando José Muriel y Oswaldo Mario Nemirovski.

HERRAMIENTAS PARA GARANTIZAR EL COMPORTAMIENTO ÉTICO Y RESPONSABLE EN TODAS NUESTRAS ACTIVIDADES



32

CÓDIGO DE CONDUCTA

alcanza a todos nuestros empleados, quienes lo firman al ingresar a AA2000, dando consentimiento de su conocimiento y su compromiso a cumplirlo.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ÉTICA Y CONFLICTOS

establece que todos los empleados deben evitar aquellas situaciones que presenten o puedan presentar un conflicto real o aparente, entre sus intereses personales y el interés de la empresa.

PROCESO DE DENUNCIAS DE AA2000

sistematizado y transparente, en el cual cualquier empleado puede comunicar un incumplimiento con el Código de Ética y Conducta. Para ello tenemos a disposición de los empleados un espacio en nuestra página web corporativa www.aa2000.com.ar donde se reciben denuncias anónimas sobre conductas ilícitas o antiéticas. El procedimiento es gestionado por la Dirección de Recursos Humanos¹⁸.

PROCESO DE DENUNCIAS ANTE EL ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS

a través de una página web y una línea telefónica gratuita se reciben y gestionan las denuncias.

CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE DATOS

contamos con normas y procesos que impiden el uso de información relacionada con cualquier aspecto de la actividad comercial de AA2000 para uso personal.

18. Durante 2015 no se recibieron denuncias por incumplimientos.

33

Manifestamos nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas, y con el principio 10 relacionado con la lucha contra la corrupción.

GESTIÓN DE RIESGOS

Contamos con sistemas y procesos para garantizar la responsable gestión de los riesgos del negocio. Los más significativos –los riesgos comerciales, operativos y laborales– son monitoreados junto a nuestros clientes y contratistas, quienes firman acuerdos y seguros para su cumplimiento.

En cuanto a los riesgos relacionados con la seguridad de las personas y de los bienes, contamos con una Dirección de Seguridad Corporativa dedicada exclusivamente a estos temas, que responde a las normas de seguridad operativa de la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) y la ANAC (Administración Nacional de Aviación Civil). Además, junto a la Policía de Seguridad Aeroportuaria, desarrollamos acciones para contribuir con las autoridades competentes a minimizar riesgos, optimizar recursos, capacitar a actores clave, corregir debilidades y afianzar niveles de seguridad, que bajo una gestión ajustada a estándares de calidad de primer nivel se constituye en su valor agregado por excelencia.

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

34



SEGURIDAD

Gestionamos la seguridad desde la Dirección de Seguridad Corporativa, junto con la Organización de Aviación Civil Internacional, Administración Nacional de Aviación Civil y la Policía de Seguridad Aeroportuaria.



RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

Monitoreamos nuestro impacto en el ambiente a partir de indicadores e informes para el Directorio y organismos de control.

35





CAP. 03

Estrategia de sustentabilidad

Nuestra estrategia de gestión tiene su foco en el respeto por las personas, su identidad y seguridad; la transparencia y ética en nuestras operaciones; y la generación de valor social y ambiental. Partiendo de nuestros valores corporativos, buscamos crear alianzas para potenciar nuestro trabajo y empoderar los destinos elegidos por los pasajeros que llegan a nuestros aeropuertos.

HOY Y MAÑANA



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



2015

 Aerpuertos **Argentina 2000**

PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SUSTENTABLE

Trabajamos para contribuir al desarrollo social, económico y cultural del país, promoviendo el desarrollo de la industria aeroportuaria nacional, con una visión de alcance internacional.

FOCO EN LAS COMUNIDADES LOCALES

Invertimos responsablemente en proyectos aeroportuarios, dialogamos con nuestros grupos de interés, y desarrollamos programas sustentables con impacto en las comunidades locales.



DEFINICIÓN DE LOS TEMAS CLAVE PARA NUESTRA GESTIÓN SUSTENTABLE

Este año continuamos con el ejercicio que iniciamos en 2014 para analizar los temas sensibles a nuestra compañía, teniendo en cuenta el contexto local y de nuestro sector. Este "Análisis de Materialidad" como indica la Guía G4 de GRI (Iniciativa de Reporte Global¹⁹) y el estándar AA1000SES²⁰ de AccountAbility tiene como objetivo identificar y seleccionar los impactos económicos, sociales y ambientales significativos en la gestión del negocio y aquellos que pueden afectar significativamente las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

La Matriz de Materialidad es la base para la selección de los contenidos de este Reporte de Sustentabilidad y una herramienta fundamental en la elaboración de la estrategia de sustentabilidad de AA2000. A partir de esta Matriz realizamos la Tabla de Contenidos GRI 2015, seleccionando los aspectos que se relacionan con los temas identificados en este análisis²¹.

38



PRINCIPIOS GRI

Materialidad, Participación de los grupos de interés, Contexto de sostenibilidad y Exhaustividad.



SELECCIÓN DE TEMAS

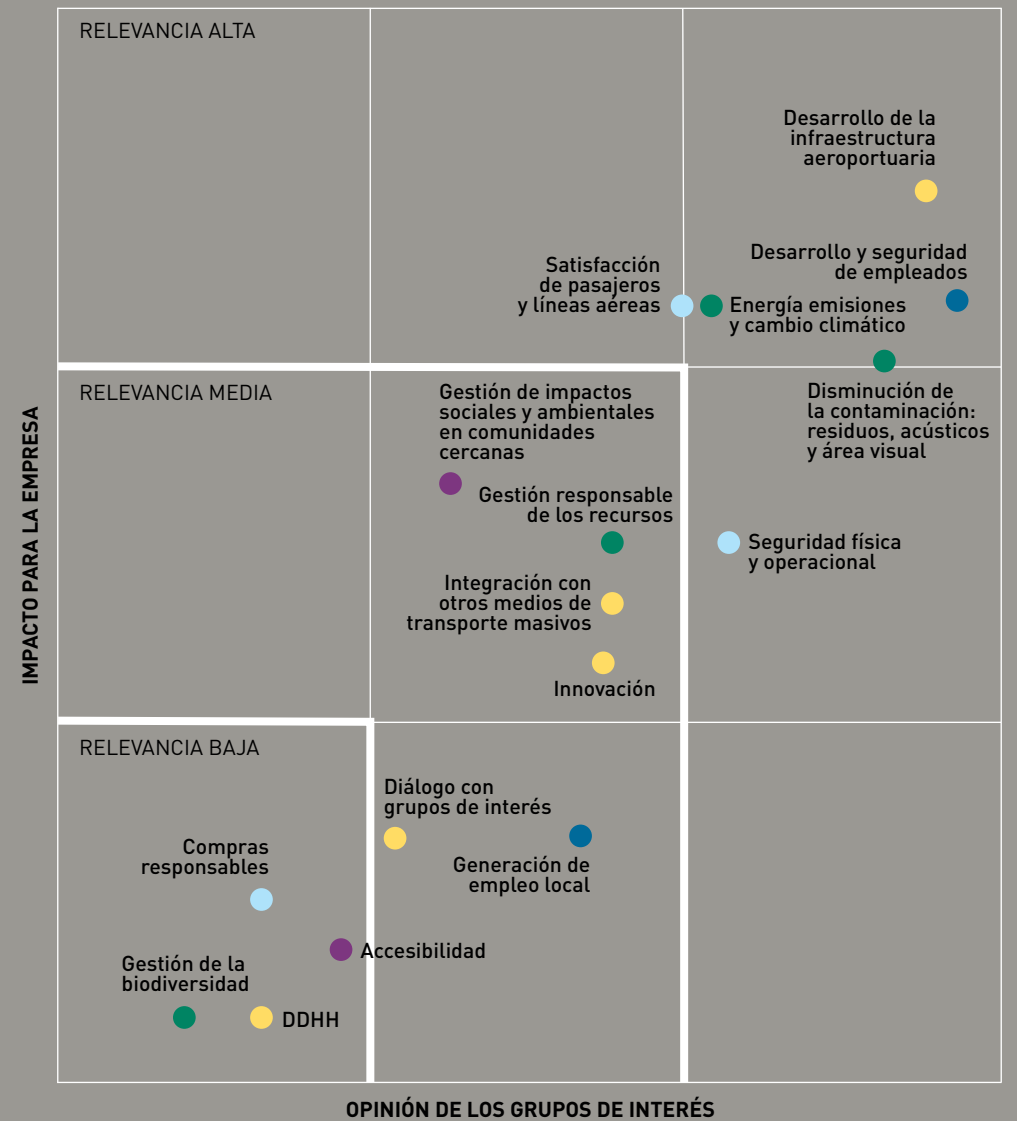
16 aspectos clave para AA2000 seleccionados en 2015²².



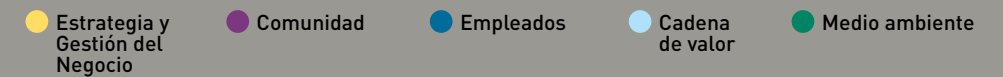
CONSULTAS

300 grupos de interés: 19 administradores, 30 proveedores, 16 permisionarios y líneas aéreas, 235 empleados; y 24 representantes de la compañía: 9 miembros del Comité de Dirección y 14 representantes del Grupo de Trabajo del Reporte de Sustentabilidad.

MATRIZ DE MATERIALIDAD 2016



39



19. www.globalreporting.org

20. <http://accountability.org/aa1000ses>

21. Para conocer la relación entre los temas materiales de AA2000 y los aspectos de GRI, incluyendo su alcance, ver cuadro de la página 34 del Reporte 2014 de AA2000.

22. Para conocer el proceso completo del Análisis de materialidad realizado entre 2014 y 2015, que replicamos en 2016, ver página 33 del Reporte de Sustentabilidad 2014 de AA2000.

COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	MEDIOS DE RELACIONAMIENTO ²³
EMPLEADOS	Comunicaciones Internas en revistas, mail, cartelería, informes; Intranet, evaluación de desempeño, capacitaciones y reuniones presenciales.
SINDICATOS	Reuniones y mesas de trabajo.
ACCIONISTAS	Información disponible en CNV, web corporativa, reportes del mercado y de sustentabilidad, y Asamblea de Accionistas.
LÍNEAS AÉREAS	Reuniones a través de las cámaras, por firma de convenios y alianzas.
CONTRATISTAS Y PRESTADORES	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, servicio web para proveedores, cartas reversales ²⁴ y firma del Código de ética.
PASAJEROS	Comunicación a través de la web corporativa, redes sociales, Centros de Atención, teléfono, Libro de "Reclamos y Sugerencias", Encuestas de Satisfacción; información en los aeropuertos y campañas de concientización.
CLIENTES	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, cartas reversales ²⁵ ; e información en los aeropuertos, web corporativa, mail y campañas de concientización.
COMUNIDAD	Información en los aeropuertos y campañas de concientización, comunicación a través de la web corporativa y redes sociales, desarrollo de programas con impacto social, donaciones y apoyo a acciones sociales.
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Entrevistas, información sobre nuestras acciones a pedido o a través de publicaciones, web corporativa y redes sociales.
CÁMARAS, SECTOR PÚBLICO Y ORGANISMOS INTERVINIENTES ²⁶	Reuniones por firma de convenios y acuerdos, capacitaciones, encuentros presenciales y elaboración de informes sobre las actividades y resultados de la compañía.

23. Para conocer en detalle los canales de Comunicación con cada público ver páginas 22 y 23 del Reporte de Sustentabilidad 2014 de AA2000.
 24. Utilizadas en el proceso de contratación para entendimiento por ambas partes.
 25. Utilizadas en el proceso de contratación para entendimiento por ambas partes.
 26. Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA), Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA), Dirección Nacional de Migraciones (DNM), Dirección General de Aduanas (DGA), Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC).

ALIANZAS ESTRATÉGICAS A NIVEL NACIONAL



Otras fundaciones y asociaciones de la sociedad civil²⁷

ALIANZAS ESTRATÉGICAS INTERNACIONALES



27. Para conocer las fundaciones y asociaciones con las cuales nos relacionamos, ver capítulo de Comunidad de este Reporte.



Sala de Conferencias Malvinas Argentinas
en el Aeropuerto Internacional Ezeiza.

PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS Y FERIAS

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

Entre ellas:

- Organización del Foro del Sector Privado de las Américas (Colombia).
- Organización de la Reunión del Consejo Regional de ACI-LAC (Miami).
- Organización de la Asamblea General de ACI-LAC (Panamá).
- Participación en los eventos del AS-COA (Estados Unidos y Latinoamérica).
- Participación en la Semana de las Américas (Estados Unidos).
- Participación de la Reunión del Clinton Global Initiative (Estados Unidos).
- Charlas y seminarios en Universidades.

Al mismo tiempo, continuamos ocupando cargos importantes y participando activamente de instituciones como ACI mundial, ACI-LAC, IATA, entre otras.



Somos miembros
de ACI-LAC desde
el año 2001.



De izq. a der.: Guillermo Pronyk, Gisela Vale, Sergio Saicha, Darío Ullua y Víctor Moyano del Aeropuerto Internacional Córdoba.

CAP. 04

Desarrollo del público interno

Nuestro recurso más valioso es el capital humano y por esto trabajamos para cumplir con sus objetivos de crecimiento, bienestar y calidad de vida. Impulsamos diversas iniciativas para fomentar su desempeño y gestionamos los mejores beneficios para el desarrollo personal y profesional, generando un impacto positivo en nuestra gente.

DESAFÍOS Y LOGROS



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



2015

 Aeroperos Argentina 2000

NUESTROS PRINCIPALES VALORES

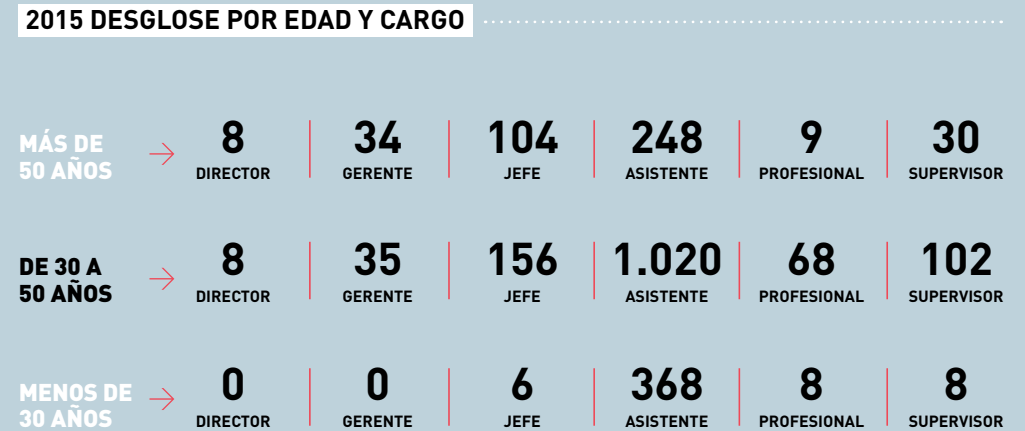
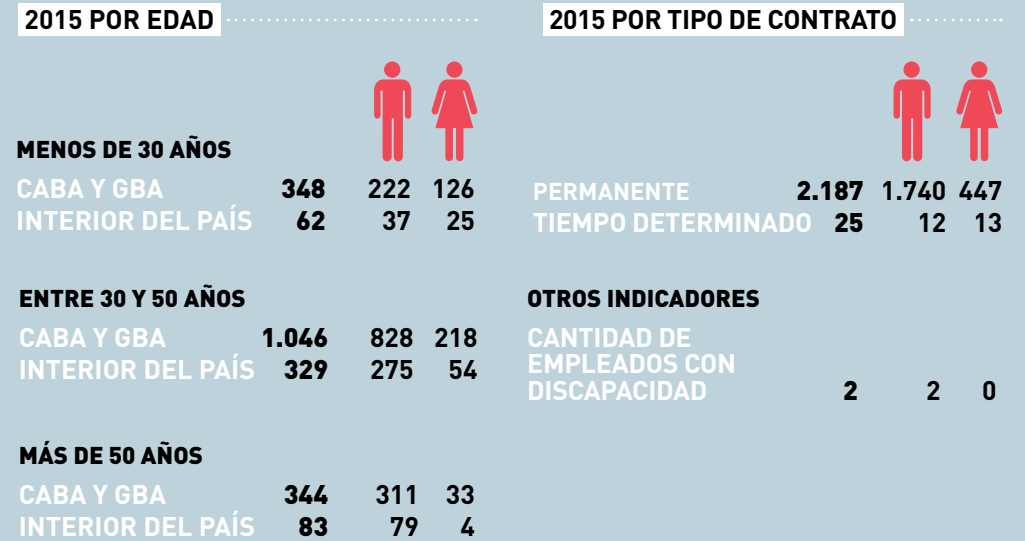
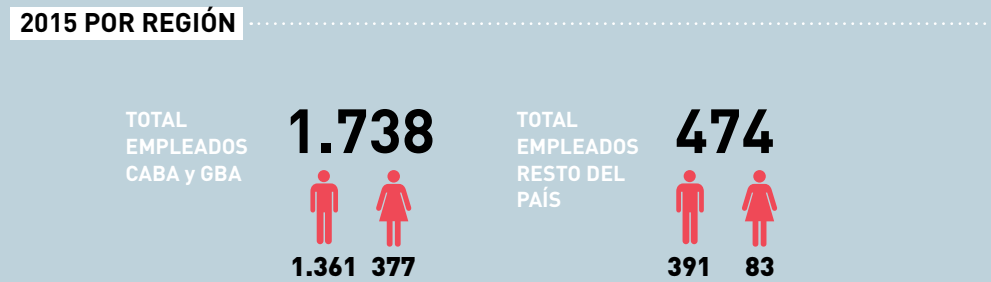
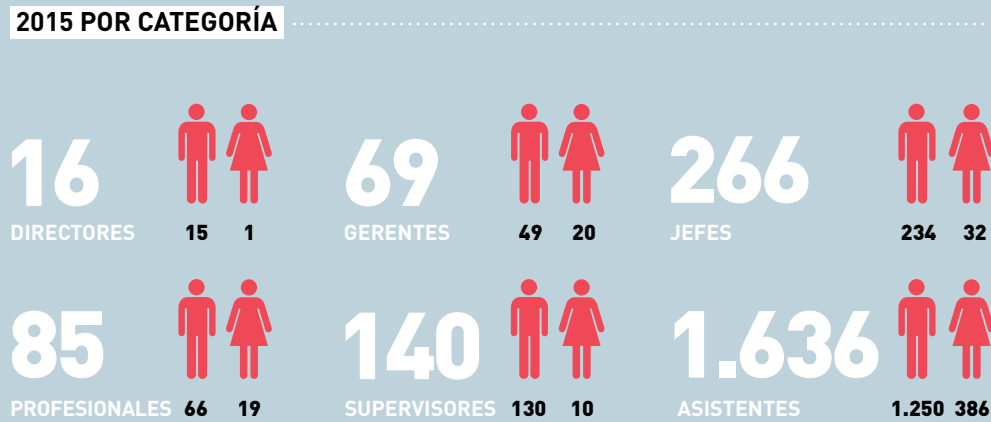
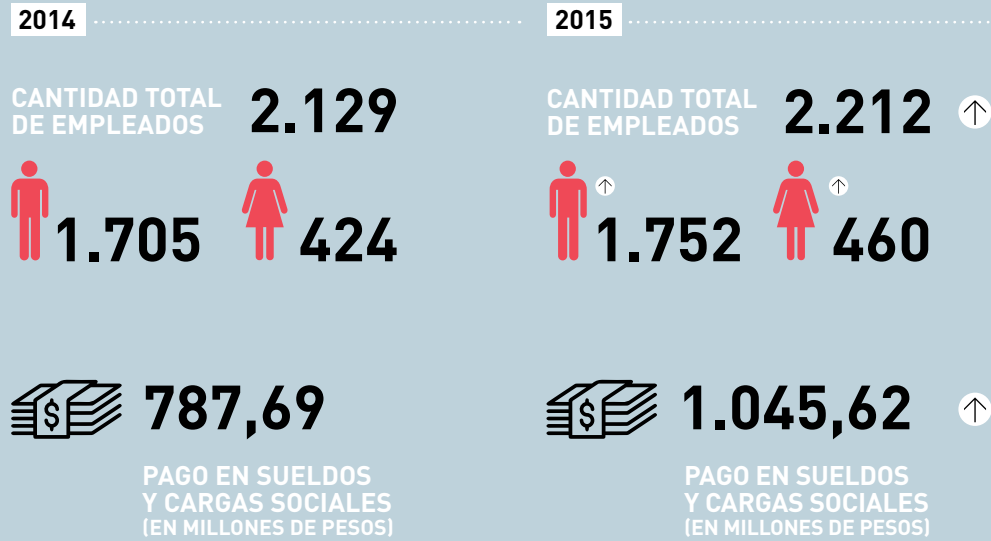
Compromiso, Lealtad, Eficiencia, Ética, Honestidad, Iniciativa, Adaptación al cambio.

VENTAJAS COMPETITIVAS

Los cambios constantes del entorno y el contexto actual nos desafían a buscar la mejor ventaja competitiva para nuestros colaboradores.



PERFIL DE NUESTROS EMPLEADOS



GESTIÓN DEL TALENTO INTERNO

Para AA2000, la formación y el perfeccionamiento constante y continuo de nuestra gente es el aspecto principal para poder enfrentar los desafíos que presenta el mundo de hoy; y alcanzar los objetivos estratégicos del negocio, junto con los objetivos personales y profesionales de nuestros colaboradores.

Brindamos más de 32.000 horas de capacitación, otorgamos becas universitarias y de posgrado, y realizamos acuerdos con las principales universidades.

CAPACITACIONES PRESENCIALES

	2014	2015
CURSOS	347	406
PARTICIPANTES	1.284	1.288
HORAS DE CAPACITACIÓN	30.148	32.379

PLATAFORMA E-LEARNING

	2014	2015
PARTICIPANTES	98	164
HORAS DE CAPACITACIÓN	428	408

HORAS DE CAPACITACIÓN 2015

POR GÉNERO

	PRESENCIALES	PLATAFORMA E-LEARNING
HOMBRES	23.328	275
MUJERES	9.052	133

POR CATEGORÍA

DIRECTOR	265	-
GERENTE	1.269	-
JEFE	4.807	25
AUXILIAR	6.752	337
ADM. DE AEROPUERTOS	881	13
ANALISTA	2.840	2
ASISTENTE	1.469	6
PROFESIONAL	828	3
SUPERVISOR	1.693	5
OTROS	11.576	17

48

INSTITUTO DE CAPACITACIÓN AERONÁUTICA

Instructores internos y expertos invitados dictan cursos técnicos presenciales, en base a los planes de formación que cada dirección define en conjunto con la Dirección de Recursos Humanos, según objetivos de la compañía y prioridades. Por ejemplo: formación en sistemas e informática, gestión aeroportuaria, gestión de equipos de trabajo y herramientas de comunicación, idiomas, manejo de situaciones conflictivas y capacitación técnica para las áreas operativas del aeropuerto.

PROGRAMA DE CROSS TRAINING

para la Dirección de Operaciones y Mantenimiento en Posadas, Tucumán, Córdoba y Bariloche, con la participación de 56 colaboradores y 1.208 horas de formación, dictadas por instructores de la Dirección de Sistemas y Atención al Cliente.

PROGRAMA DE LIDERAZGO PARA MANDOS MEDIOS

de la Dirección de Operaciones y Mantenimiento, con la participación de 56 colaboradores en 1.328 horas de formación. Para el personal que recibió la formación en 2014 (41 participantes), organizamos talleres de refuerzo.

TALLERES GRUPALES Y ENTREVISTAS INDIVIDUALES DE COACHING

para 24 jefes y gerentes de la Dirección de Sistemas.

PLATAFORMA DE E-LEARNING

creció 67% en cantidad de participantes. Allí ofrecemos cursos y capacitaciones técnicas para puestos específicos.

FORMACIÓN PARA GERENTES Y DIRECTORES

Gerentes y directores participaron de seminarios, cursos, congresos, MBA, Posgrados, y programas nacionales e internacionales²⁸.

CAPACITACIÓN A LA GERENCIA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DE TCA

sobre gestión de no conformidades y acciones correctivas, evaluación y calificación de proveedores, plan de contingencia medioambiental, indicadores de gestión, técnicas de resolución de problemas, técnicas de auditorías internas, transporte de mercancías peligrosas, seguridad en oficinas (incendio, riesgo eléctrico, manipulación de cargas y ruido), capacitación en idiomas, entre otros.

49

28. Para conocer el detalle de los cursos y seminarios donde participaron las direcciones, ver la sección de "Características y responsabilidades" del capítulo de Gobierno Corporativo, página 26.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (EDD)

El Sistema de Evaluación de Desempeño nos permite determinar la contribución que un colaborador realiza a nuestra compañía. Forma parte del Ciclo de Desarrollo de una persona dentro de AA2000, y ofrece herramientas para la mejora continua de la gestión de un individuo, de su sector y de toda la empresa.

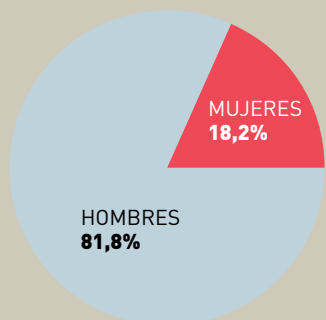
El EDD es anual y constituye una instancia formal en la que se documenta la evaluación de un colaborador. Allí se detalla su contribución en un período determinado, la evaluación de sus competencias y rendimiento en el puesto, objetivos para el próximo año y plan de acción.

Este año evaluamos un total de 1.825 colaboradores.

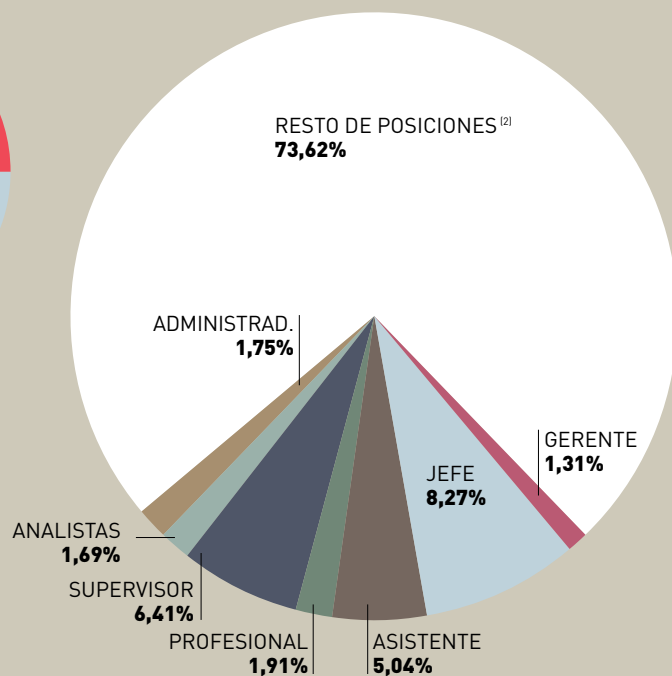
% DE COLABORADORES EVALUADOS (1) 2015
 % DE COLABORADORES EVALUADOS **85%**

50

POR GÉNERO



POR CATEGORÍA PROFESIONAL



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

(2) Incluyen auxiliares y puestos administrativos.

51





Adriana Fabiola Yapura,
Jefe de Base del
Aeropuerto de Río Grande.

52

90

FUERON PASES
Y PROMOCIONES

198

PERSONAS INGRESARON
A AA2000

PROCESO DE SELECCIÓN

Entre los canales para recibir postulaciones, priorizamos las búsquedas internas con el fin de que nuestro personal crezca y se desarrolle. Para las búsquedas externas, contamos con una plataforma propia. Así tenemos una base de datos disponible para cuando no es posible cubrir una vacante con profesionales que ya están trabajando en la empresa. Además, utilizamos medios gráficos, portales específicos de Internet; y universidades y ferias de empleo donde ponemos el foco en reclutamiento a nuevos graduados y futuros profesionales.

Junto al Colegio Mekhitarista realizamos un Programa de Pasantías, donde una vez al año alumnos de 5to. año participan, durante dos semanas, de una pasantía, no rentada, en algún sector de la compañía. Este año participaron 13 alumnos.

Como novedad, este año incorporamos al proceso de selección, un psicotécnico destinado a posiciones operativas.

1 2 3 4 5 6 7

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

2 Analizamos si la búsqueda es interna o externa.

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

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

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

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

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.

6 La Dirección solicitante decide el candidato elegido.

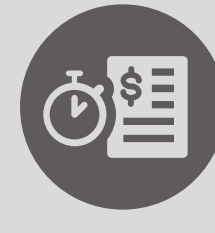
7 Realizamos la oferta laboral al candidato y se pautan los trámites de ingreso.

53

PROGRAMA DE BENEFICIOS Y ACTIVIDADES MOTIVACIONALES

Con foco en la integración entre la vida personal y laboral, brindamos beneficios a nuestros empleados y sus familias teniendo en cuenta las diferentes etapas de la vida de cada persona y la mejora de su bienestar.

BENEFICIOS OFRECIDOS



54

REGALOS PARA FECHAS ESPECIALES

Día del Niño, Día de la Secretaria, Día de la Primavera, casamientos, Pascuas, entre otros. Este año realizamos un prode interno en todo el país con motivo de la Copa América Chile 2015, donde se premiaron a los primeros 25 puestos con televisores, tablets, reproductores de BluRay y otros regalos.

SNACKS, GASEOSAS Y VIANDAS

Entrega de viandas para personal del Aeropuerto Internacional de Ezeiza y Aeropuerto Jorge Newbery.

HORARIO FLEXIBLE

Donde cada empleado puede elegir su inicio de jornada laboral.

IDIOMAS

Clases de inglés a los colaboradores en contacto con pasajeros y personal del Corporate.

ÚTILES ESCOLARES

Tarjetas para que los colaboradores compren en librerías los útiles escolares que necesitan para sus hijos.

SORTEOS

de entradas para diferentes eventos.

PROGRAMA DE BECAS

Tenemos convenios con diferentes universidades, donde nuestros colaboradores realizan carreras de grado y postgrado: Siglo 21, UADE, UCES, Museo Social y Universidad de San Andrés. En 2015 otorgamos 17 becas nuevas, que se suman a las tres que siguen en curso de años anteriores.

55

COMUNICACIÓN

Teléfono celular.

DESCUENTOS

en gastronomía, belleza, salud, deporte, automotores, hogar, indumentaria, turismo, supermercado; y 20% en Free Shop y Shop Gallery con descuentos adicionales por promociones mensuales.

ACUERDOS

Cerramos un acuerdo con el Banco Ciudad para acceder a préstamos personales con retención de haberes a tasas preferenciales y competitivos para el mercado.

BENEFICIOS EN TCA

Entre los beneficios que ofrecemos a nuestros empleados de TCA destacamos servicios de transporte desde y hacia la empresa; servicio de almuerzo y cena dentro de la planta; servicio médico, a través de un consultorio con amplias y modernas instalaciones, que brinda atención las 24 horas, los siete días de la semana y es atendido por dos profesionales médicos; y la celebración de la Fiesta de la Familia, evento especial de fin de año, en el que invitamos a la familia de cada empleado a visitar la empresa.



COMUNICACIÓN INTERNA

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

Realizamos el **Programa “Conociéndonos: Desayunos con Presidencia”** con el objetivo primordial de abrir un nuevo canal de comunicación directa entre los líderes y los empleados. En cada desayuno, ocho colaboradores de distintos puntos del país compartieron un encuentro con Presidencia y Directivos para intercambiar experiencias de trabajo y propuestas de mejora. En 2015 organizamos cuatro desayunos de los que participaron un total de 31 colaboradores de distintos aeropuertos. Muchos de los temas tratados en los desayunos luego resultaron en acciones y políticas concretas implementadas en la empresa.

Revista Conexiones, una publicación hecha por y para los colaboradores con novedades de interés. Durante 2015 lanzamos tres números con editoriales escritas por el Presidente, CEO, Director y Gerente de Recursos Humanos.

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

Además, este año incorporamos el envío digital de esta revista a los empleados de TCA para incrementar su alcance.

Miguel Ángel Meneses, auxiliar de Operaciones en Río Grande, junto a Matías Patanian, CEO de Aeropuertos Argentina 2000 en el marco del programa “Desayunos con Presidencia”.

COMPENSACIONES

Analizamos individualmente las remuneraciones, especialmente en las categorías profesionales, Gerentes o Directivos, donde se recurre a encuestas de remuneraciones adquiridas por la compañía. Con los sindicatos acordamos incrementos salariales para todos los niveles; y consensuamos una determinada cantidad de categorías que van desde Auxiliares hasta Supervisores, para que los empleados puedan planificar una carrera dentro de la organización.

EQUIDAD

No hay distinción salarial entre hombres y mujeres.

DIGITAL

Informamos que desde 2016 todos los empleados recibirán sus recibos digitales.

58

RELACIÓN CON SINDICATOS

En diciembre firmamos el primer convenio colectivo de trabajo de AA2000, que regulará a partir de 2016 las relaciones laborales del personal bajo convenio. Un aspecto clave fue la definición de sectores donde los trabajadores puedan crecer y desarrollarse dentro de la organización con el objeto de seleccionar a los mejores, generando permanentemente expectativas de crecimiento.

Respetamos la libertad sindical, manteniendo un diálogo cercano con los sindicatos (UPCN y APA) y delegados gremiales. Además, los sindicatos tienen su local sindical provisto por nuestra compañía, y los afiliados se acercan a esos espacios para interactuar con los delegados.


1.496

COLABORADORES DENTRO DEL
CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO.

716

COLABORADORES FUERA DEL
CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO.

59



Carlos Iñigo, chequeador
de armado de vuelos de
exportación, de TCA.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO²⁹

2014

TASA DE ENFERMEDAD	2014	
	♂	♀
CABA Y GBA	1,89	0,71
INTERIOR	0,34	0,14
TOTAL	2,24	0,86

2015

TASA DE ENFERMEDAD	2015		
	♂	♀	
CABA Y GBA	↓ 1,05	0,54	↓
INTERIOR	↓ 0,36	0,07	↓
TOTAL	↓ 1,42	0,61	↓

DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD	2014	
	♂	♀
CABA Y GBA	87.108	32.751
INTERIOR	15.691	6.638
TOTAL	102.799	39.389

DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD	2015		
	♂	♀	
CABA Y GBA	↓ 50.295	25.891	↓
INTERIOR	↓ 17.340	3.179	↓
TOTAL	↓ 67.635	29.070	↓

60

TASA DE ACCIDENTES	2014	
	♂	♀
CABA Y GBA	0,56	0,07
INTERIOR	0,07	0,01
TOTAL	0,63	0,08

TASA DE ACCIDENTES	2015		
	♂	♀	
CABA Y GBA	↓ 0,29	0,05	↓
INTERIOR	↓ 0,13	0,002	↓
TOTAL	↓ 0,42	0,052	↓

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES	2014	
	♂	♀
CABA Y GBA	25.713	3.315
INTERIOR	3.094	391
TOTAL	29.028	3.485

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES	2015		
	♂	♀	
CABA Y GBA	↓ 13.906	2.491	↓
INTERIOR	↓ 6.103	102	↓
TOTAL	↓ 20.009	2.593	↓

NO HUBO VÍCTIMAS MORTALES EN OCASIÓN DEL TRABAJO.

En 2015 presentamos la Política de Salud de la compañía aprobada en 2014. Realizamos talleres informativos y trabajamos en la planificación, entrenamiento, obtención y revisión de los equipos de protección biológica, y planes de evacuación y derivación para la asistencia de personas portadoras o con enfermedad declarada. Este proceso se realizó de acuerdo con las normas y recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Salud de la Nación. Además, continuamos con la Campaña de vacunación antigripal en la época invernal gracias a la cual el 44% de nuestro personal fue vacunado.

Organizamos capacitaciones en Seguridad e Higiene, principalmente para el personal de los aeropuertos, a partir del relevamiento de los mapas de riesgo, y en base a los estudios y análisis en la materia. Durante 2015 capacitamos a 570 colaboradores en 83 encuentros. Los principales temas estuvieron relacionados con protección personal, ergonomía, H.I.V., trastornos del sueño y el impacto sobre la salud, riesgos del trabajo, primeros auxilios y reanimación cardio-pulmonar, prácticas de extinción y prevención de incendios, gestión de crisis, simulacros de evacuación, entre otros.

En relación con las actividades de TCA, nuestros empleados recibieron capacitación sobre el manejo de cargas, manejo seguro de autoelevadores, inducción en normas de seguridad e higiene, y cursos de oficina segura. Además, actualizamos Manuales de Seguridad y Salud Ocupacional de TCA. El Comité de Seguridad dio tratamiento a los últimos tres accidentes ocurridos, efectuando las decisiones necesarias para corregir y minimizar la reiteración de estos eventos.

61

29. Para más información sobre la gestión de la seguridad, ver sección de "Seguridad aeroportuaria" del capítulo de Cadena de Valor, páginas 68 y 69.



CAP. 05

Gestión de cadena de valor

Somos una empresa orientada al pasajero y al usuario del aeropuerto. Trabajamos con responsabilidad, ética, transparencia, y respeto por los derechos humanos y el ambiente a lo largo de toda la cadena de valor; velando por la seguridad y buscando la excelencia en la calidad de nuestros servicios a través de alianzas y diálogo con proveedores, Estado y organismos de control.

SINGULAR Y PLURAL



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



2015

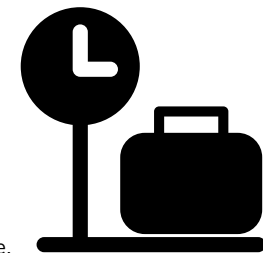
 Aeropuertos **Argentina 2000**

MÁS MOVIMIENTOS

2015 fue un año más de crecimiento en el movimiento aerocomercial con un aumento en la cantidad de pasajeros.

CUMPLIMIENTO DE METAS

Invertimos 700 millones de pesos, cumpliendo metas, alcances y compromisos internos y externos, y respondiendo a las expectativas y necesidades de actores clave.



RESULTADOS DE NUESTRO CONSTANTE Y CRECIENTE MOVIMIENTO



MOVIMIENTO DE PASAJEROS

NACIONAL

INTERNACIONAL

TRÁNSITO

TOTAL

2014

15.966.811

11.034.950

205.343

27.207.104

2015

17.754.221 ↑

11.315.169 ↑

281.646 ↑

29.351.036 ↑



MOVIMIENTO DE CARGA

NACIONAL

INTERNACIONAL

TRÁNSITO

TOTAL

12.438 Tn

201.854 Tn

1.150 Tn

215.442 Tn

8.956 Tn

188.223 Tn ↑

3.737 Tn

200.916 Tn



MOVIMIENTO DE AERONAVES

AERONAVES DE PASAJEROS

AERONAVES DE CARGA

OTROS

TOTAL

259.655

4.058

108.193

371.906

267.130 ↑

3.711

105.649

376.490 ↑

DISEÑANDO AEROPUERTOS CON RESPONSABILIDAD

Los proyectos y obras desarrolladas comprendieron la construcción, ampliación y renovación de edificios, estacionamientos, pistas, rodajes y plataformas; generando nuevos sistemas, modernizando y rehabilitando los existentes, ampliando así la capacidad, aumentando la seguridad y facilitando la incorporación de nuevas operaciones. Este año invertimos 700 millones de pesos, cumpliendo con todos los requisitos acordados, y expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés.

PRINCIPALES OBRAS



66

Nuevos edificios 3 y 4, oficinas operativas, nuevo sistema de equipajes y check in, nuevas veredas y paradas.

Nuevo módulo de mantenimiento e inicio de la construcción de la nueva torre de control.

Ampliación y modernización de la terminal, nueva torre de control y medios de rampa.

Modificación de fachada en terminal.

Ampliaciones y remodelaciones.

Instalación de una nueva manga y zona de embarque.

Instalación contra incendios.

Estos proyectos fueron planificados y desarrollados integrando lineamientos necesarios para que las construcciones sean sustentables. Realizamos auditorías ambientales, gestión de residuos, gestión de efluentes líquidos, estudios de impacto ambiental y social. Implementamos acciones de mitigación para compensar el impacto producido por el reemplazo o sustitución de los recursos, y efectuamos auditorías para verificar su cumplimiento³⁰. Durante el proceso de diseño y de obra elegimos, priorizamos e incorporamos elementos, decisiones y materiales promoviendo la calificación LEED (Leadership in Energy & Environmental Design - sistema de certificación de edificios sostenibles). Además, trabajamos para garantizar la salud y la seguridad de nuestros empleados, usuarios y de toda la comunidad. Todas estas obras requieren un estudio ambiental que es entregado al Órgano Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) en cada etapa de desarrollo, en el que rendimos cuenta del cumplimiento y respeto por los aspectos mencionados, y por nuestra contribución al desarrollo sostenible y bienestar social.

67

Desarrollamos y presentamos ocho nuevos Planes Maestros y se construyeron obras de menor alcance en los aeropuertos mencionados, y en los aeropuertos de Catamarca, Esquel, Formosa, Iguazú, Malargüe, Paraná, Reconquista, Río Cuarto, Río Grande, San Juan, San Luis y Viedma.

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

SEGURIDAD AEROPORTUARIA

Ponemos a disposición de las autoridades policiales los recursos necesarios que permiten llevar a cabo procesos de planificación con los estándares más elevados de calidad.

La Dirección de Seguridad Corporativa es la responsable de colaborar con las autoridades competentes para minimizar riesgos, optimizar recursos, capacitar a actores clave, corregir debilidades y afianzar niveles de seguridad contribuyendo con la inserción de seguridad, privada a las acciones de disuasión y prevención, complementando la actividad policial con jurisdicción y competencia natural, atendiendo 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.

68

Contamos en Ezeiza con 615 cámaras de seguridad. Un sistema de Control de Accesos con 158 puertas controladas electrónicamente con 9.040 tarjetas activas, incluyendo la población de TCA.

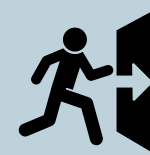
Mantenemos actualizado el Programa de Seguridad del Explotador del Aeropuerto, conforme a lo establecido en la disposición 74/10 de la Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA) y respetando los lineamientos del Apéndice N° 2 del Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil. Suministramos a los administradores de los aeropuertos asesoramiento integral para la confección de documentos escritos sobre las medidas de seguridad que deban adoptar en virtud de la asignación de responsabilidades que surgen de los Programas de Seguridad de cada estación aérea. A partir de las recomendaciones de los administradores, implementamos medidas de seguridad que contribuyen a impedir actos de interferencia ilícita que pongan o puedan poner en riesgo la seguridad de las personas, aeronaves y elementos.

TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA SEGURIDAD

Nuestros Centros Operativos de Control de Ezeiza y Aeroparque colaboran las 24 horas los 365 días del año con la Policía de Seguridad Aeroportuaria en la detección de posibles hechos tanto delictivos, como todos aquellos que afecten el normal funcionamiento de las actividades aeroportuarias, llevándose 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. Se llevan adelante tareas de mantenimiento en los sistemas de circuito cerrado de televisión en los Aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque y San Fernando y a demanda como soporte de 2° nivel en los Aeropuertos del Interior del país.

TARJETAS DE ACCESO DE TECNOLOGÍA MIFARE

Durante 2015 brindamos asesoramiento en materia de nuevos proyectos a implementar con relación a los sistemas de seguridad en nuestros aeropuertos y en Corporación América. Continuamos participando en la confección de planos y proponiendo mejoras en los proyectos de tecnología de Seguridad Electrónica.



Actualizamos los planes de evacuación del 50% de las terminales concesionadas según el cronograma del Organismo Regulador.

PLAN DE NEUTRALIZACIÓN DE EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN

Para el caso de emergencias, 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), que brinda 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 "Durante la Emergencia" y "Después de la Emergencia".



Cada aeropuerto reportó mensualmente la verificación del estado de los medios de protección contra incendios y seguridad humana, según lineamientos nacionales e internacionales.

SIMULACROS DE EVACUACIÓN

A través de simulacros, ponemos a prueba la eficacia de los Planes de Prevención, Neutralización de Emergencias y Evacuación, y también entrenamos 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. Allí, analizamos los tiempos de reacción y respuesta de todos los actores implicados, logrando una buena integración multidisciplinaria que permita una intervención eficaz en caso de una emergencia. Realizamos los simulacros según el cronograma del Organismo Regulador: Aeroparque Metropolitano, Bariloche, Cataratas del Iguazú, Córdoba, Esquel, Formosa, Jujuy, Malargüe, Mendoza, Posadas, Reconquista, Río Cuarto, Salta, San Juan, San Rafael, Santiago del Estero y Viedma.

GENERANDO CONCIENCIA SOBRE LA SEGURIDAD

Realizamos 262 capacitaciones en todas las terminales orientadas a la protección contra incendios y seguridad humana con una totalidad de 1.692 asistentes en todos los aeropuertos.



Formamos Brigadas de Lucha contra el Fuego, con personal propio en diversos aeropuertos.

69

SEGURIDAD EN TCA

La calidad de nuestro servicio depende en gran medida de la seguridad de las cargas que nos son confiadas. Contamos con una Gerencia de Seguridad con su respectivo organigrama y 115 puestos fijos que operan 24 horas todo el año. Ellos, y el personal de la empresa de seguridad privada terciarizada, reciben capacitación permanente para gestionar los sistemas de control.

Este año incorporamos 85 extintores a la dotación de matafuegos para la prevención de incendio y cuatro gabinetes de hidrantes a la actual red; e implementamos el monitoreo mensual mediante recorridos de las trece posiciones de baldes contenedores de arena y el control mensual de los matafuegos emplazados en todo el predio de TCA Ezeiza, Aeroparque, Mendoza, Mar del Plata y Córdoba.

Con relación al control de procesos en la entrega de importación, desarrollamos un sistema de rotación del personal, formando equipos de trabajo con el fin de facilitar el conocimiento de los diferentes procesos llevados a cabo en los depósitos. Dimos continuidad a la implementación de tablets para el doble control. Además, incrementamos el personal de seguridad y diseñamos un sistema de comunicación de novedades por intermedio de planillas que nos permiten realizar estadísticas y tomar decisiones con el fin de mejorar la calidad del proceso.

Para un mayor control de las personas que transitan por nuestra Terminal, incorporamos 17 cámaras fijas, totalizando 215, y 2 domos. Este año se sumó al sector de circuito cerrado de televisión un Oficial de PSA para mantener un contacto más fluido con dicha fuerza y mayor celeridad en la comunicación ante situaciones que así lo ameriten; y ocho monitoristas de la empresa de seguridad privada, quienes realizaron el curso AVSEC (Aviation Security Training Centres), junto con otros tres empleados fijos, y fueron capacitados por nuestra Gerencia de Seguridad. También implementamos candados electrónicos en todos los portones perimetrales de la Zona Primaria Aduanera.

Realizamos la adecuación de la bodega de Exportación dentro del marco del programa de seguridad en conjunto con la PSA, en cumplimiento de las normas internacionales (por ejemplo con la Transportation Security Administration, de EE.UU.).





De izq. a der.: Gustavo Manni, Sergio Saicha, Alejandro Pérez, Gisela Vale, Víctor Moyano, Gustavo Biasizzo, Darío Ullua, Jorge Rietschi, Fabián Carmona y Guillermo Pronyk, del área de Mantenimiento del Aeropuerto Internacional Córdoba.

LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN NUESTROS SERVICIOS

Buscando brindar un servicio de excelencia con foco en el pasajero y las personas que transitan por nuestros aeropuertos, contamos con una Política interna de Calidad que nos permite conocer la visión de la compañía con respecto a los servicios prestados. Además, trabajamos en alianza con el Estado y organismos involucrados, organizaciones internacionales, prestadores, líneas aéreas, sindicatos y nuestros empleados en la mejora continua de nuestros procesos de calidad y desarrollo de las actividades del negocio.



NUESTRO PRINCIPIO BÁSICO DE CALIDAD

Tomar todas las medidas que estén a nuestro alcance para brindar al pasajero y al cliente un servicio acorde con los usos del mercado mundial y la cultura local.

CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008

Realizamos con éxito dos auditorías anuales, una interna y otra externa. 100% de nuestras direcciones y aeropuertos están certificados bajo la ISO 9001:2008.

DIÁLOGO CON PASAJEROS Y ACOMPAÑANTES

Escuchamos a nuestros pasajeros y acompañantes para seguir mejorando nuestra calidad en el servicio, y cumplir con sus necesidades y expectativas. Los canales de diálogo que tenemos son:

- Encuestas de Satisfacción de Servicio presencial a pasajeros y acompañantes en todos nuestros aeropuertos: 14.667 opiniones recibidas³¹.
- Encuestas de Satisfacción de Servicio online abiertas a todos los usuarios: 421 formularios completados.
- Escuchas activas desde los teléfonos internos dispuestos en las terminales de Ezeiza y Aeroparque: 5.267 llamadas recibidas.
- Contacto vía mail y telefónico con los usuarios que asientan quejas en los libros de prestadores, a fin de controlar la recepción de las respuestas y los comentarios al respecto.

74

OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN CON PASAJEROS, CLIENTES Y USUARIOS

- Página web: brinda información sobre el estado de los vuelos e información útil para planificar viajes desde o hacia la Argentina.
- Teléfono de Información en Ezeiza y Aeroparque (5480-6111), para información de vuelos y servicios en general.
- Tótems con información digital e interactiva sobre vuelos, clima, turismo, etcétera.
- Puestos de Informes situados en todas las terminales aeroportuarias, atendido por nuestro personal.
- Pantallas digitales con información que se actualiza permanentemente.

31. 3.780 en Ezeiza, 3.584 en Aeroparque, 1.784 en Mendoza, 1.816 en Iguazú, 1.855 en Bariloche y 1.848 en Córdoba.



Ana Paula Sánchez (asistente) y María Eugenia Kiotasso, responsable de Atención al Cliente del Aeropuerto Internacional Mendoza.

75

PRINCIPALES RESULTADOS³²

89%

de los usuarios satisfechos remarcan el buen aseo de baños, hall principal, salas de embarque, veredas y calles internas.

92%

de opiniones positivas respecto del estado de las aerostaciones, la temperatura ambiente, los accesos y el diseño de las diferentes Terminales.

64%

de los clientes opinaron favorablemente sobre los servicios comerciales, la estética de los locales, la atención del personal y la calidad de los productos.

65%

de los encuestados se sintió seguro dentro de las diferentes Terminales.

81%

de satisfacción en atención personal e información al cliente.

32. Los resultados presentados son un promedio de las encuestas realizadas en Ezeiza, Aeroparque, Mendoza, Iguazú, Córdoba y Bariloche. Se toma como resultado satisfactorio las categorías "Muy bueno" y "Bueno".

PRESENCIA EN LAS REDES SOCIALES

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

76



FACEBOOK

AA2000 OFICIAL

27.000
SEGUIDORES

ESPACIOARTE

9.600
SEGUIDORES



TWITTER

9.100
SEGUIDORES



LINKEDIN

9.500
SEGUIDORES



INSTAGRAM

327
SEGUIDORES



77

GESTIÓN DE RECLAMOS

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

Libro de Reclamos y Sugerencias en cada stand de informes de los aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque, Córdoba, Mendoza, Iguazú y Bariloche. El resto de los aeropuertos cuentan con un libro en la oficina de operaciones. Durante 2015 recibimos 609 sugerencias, reclamos y quejas.

El **Libro de Quejas** para prestadores donde se registraron 685 casos de pasajeros que dejaron reclamos y felicitaciones sobre los prestadores de servicio.

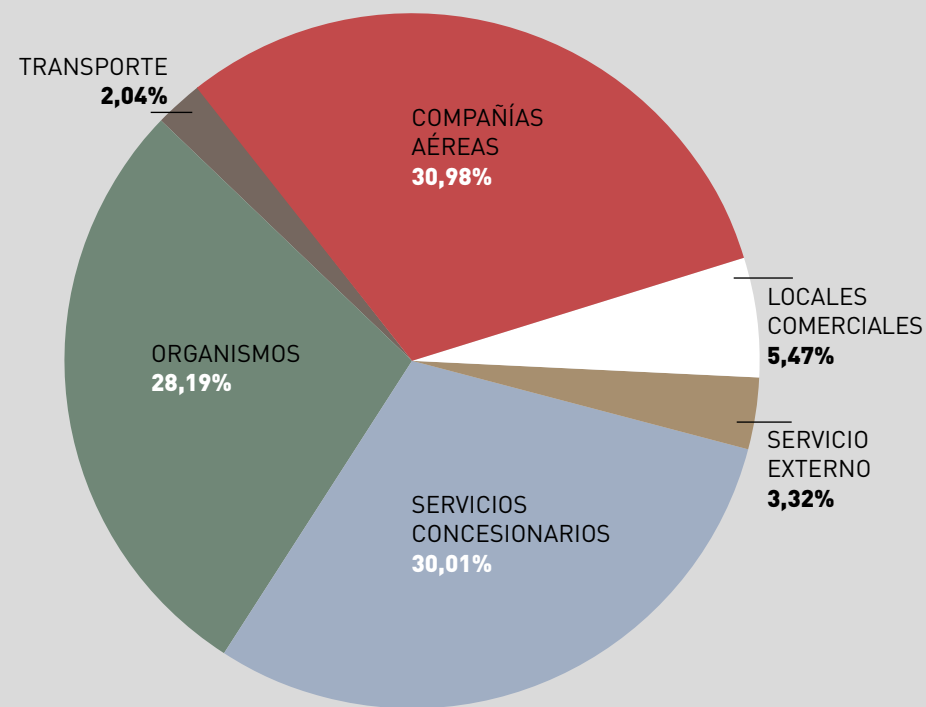
Respecto del servicio de TCA, recibimos 35 reclamos, de los cuales 22 fueron reclamos justificados, teniendo un tiempo de resolución de 48 a 72 horas.

CATEGORIZACIÓN DE LOS RECLAMOS 2015



RESULTADOS	2014		2015	
	RECLAMOS A TRAVÉS DEL LIBRO DE RECLAMOS	QUEJAS A TRAVÉS DEL LIBRO DE QUEJAS DE PRESTADORES	RECLAMOS A TRAVÉS DEL LIBRO DE RECLAMOS	QUEJAS A TRAVÉS DEL LIBRO DE QUEJAS DE PRESTADORES
CABA Y GBA	231	323	239 ↑	428 ↑
RESTO DEL PAÍS	173	172	160	177 ↑
EXTRANJEROS	49	88	44	47

CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDOS DESDE LA WEB POR CATEGORÍA. 2015



Para aquellos grupos de interés que prefieran contactarse **telefónicamente**, tenemos un sistema de control y grabación de llamados para los aeropuertos de Aeroparque y Ezeiza que fue renovado y mejorado en diciembre para una mejor atención. Entre las principales mejoras:

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

Los aeropuertos del interior del país cuentan con líneas telefónicas independientes para cada provincia.

Contamos con folletos sobre los derechos del usuario provistos por la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) en los stands de informes y folletos de prevención sobre uso de taxis no autorizados que ofrece el sector de seguridad.

GESTIÓN CON PROVEEDORES

Priorizamos las compras de origen nacional, fomentando la industria y actores locales, con excepción de aquellos productos que no se fabriquen en el país y/o que se requiera respetar normas de calidad internacionales relacionadas con la actividad.

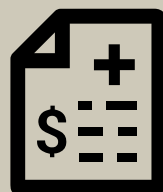
Realizamos a nuestros proveedores contratos anuales, en los casos donde el tipo de suministro o servicio lo permita, brindando así a muchas pymes seguridad y estabilidad de trabajo.

- **95%** del gasto a proveedores correspondió a proveedores locales.
- **1.437** proveedores.
- **17%** más de proveedores respecto de 2014.
- **88%** de proveedores pymes.

80

Nuestros principales proveedores se dividen en siete grandes grupos:

- Proveedores de arquitectura, ingenierías y constructores de obras civiles para Terminales Aeroportuarias.
- Proveedores de ingenierías y obras de pistas de aterrizaje y despegue, pistas de rodajes, plataformas y vialidades de acceso.
- Proveedores de equipamiento específico aeroportuario (balizamiento, señalamiento, incendio, combustible).
- Proveedores de servicios de seguridad, mantenimiento y limpieza.
- Proveedores de materiales e insumos en general.
- Proveedores de servicios de Energía Eléctrica, Gas y Agua potable.
- Otros proveedores.



PROVEEDORES POR FACTURACIÓN

MONTO POR PROVEEDOR	2014	2015	% DE FACTURACIÓN
MÁS DE \$ 5.030.000	36	53 ↑	80%
ENTRE \$ 5.030.000 Y \$1.520.000	64	78 ↑	10%
HASTA \$ 1.520.000	1.128	1.306 ↑	10%

SELECCIÓN Y EVALUACIÓN A PROVEEDORES

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

EVALUACIÓN

Los proveedores son evaluados por potencial al inscribirse y por desempeño al realizar las tareas o suministros. A partir de una herramienta digital analizamos su desempeño desde cuatro ejes: cumplimiento de las tareas, elementos de trabajo, elementos de seguridad personal, y compromiso y disposición a colaborar con la empresa.

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

81

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Todos nuestros proveedores deben conocer y aceptar el Código en el momento de inscripción. Éste contempla temas sobre: discriminación, acoso de diferentes tipos, salario y prestaciones justas, política de salud, cuidado de la seguridad y medio ambiente, ética comercial, derechos humanos, explotación infantil y trabajo esclavo, precisión de registros comerciales, cumplimiento de leyes laborales y permiso para auditorías e inspecciones.



CAP. 06

Cuidado del medio ambiente

Tenemos una gran conciencia ambiental, y buscamos asegurar la sustentabilidad de los ecosistemas involucrados en el desarrollo de nuestras actividades. Desde nuestro Sistema de Gestión Ambiental implementamos métodos de tratamiento de residuos y efluentes, reciclamos, usamos responsablemente la energía y el agua, y calculamos nuestra huella de carbono.

CIELO Y TIERRA



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



2015

 Aerpuertos **Argentina 2000**

NUESTRA POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE

Determina los lineamientos a seguir en nuestra gestión, orientando los procesos y operaciones de acuerdo con estándares internacionales.

INFORMES AMBIENTALES

Ante cualquier obra de infraestructura, presentamos informes ambientales al ORSNA, describiendo el impacto de estos proyectos.



INDICADORES DESTACADOS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL

	2014	2015
INVERSIONES Y OTROS GASTOS AMBIENTALES	\$19.063.911	\$27.572.304 
ENERGÍA ELÉCTRICA ⁽¹⁾	104.382 Mwh	122.699 Mwh
GAS NATURAL ⁽²⁾	2.190.012 m ³	2.093.891 m ³ 
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA	0,37 GJ	0,44 GJ
AGUA ⁽³⁾	640.000 m ³ ⁽⁴⁾	650.804 m ³ ⁽⁵⁾
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS	4.750.566 kg	5.077.850 kg
RESIDUOS PELIGROSOS	167.885 kg	112.161 kg 
RESIDUOS PELIGROSOS TRANSPORTADOS Y TRATADOS	4.783 kg	1.018 kg 
EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	n/d	377.887 tCO ₂ e

(1) 31 aeropuertos reportados.

(2) 18 aeropuertos reportados.

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

(4) Reportados Ezeiza y Aeroparque.

(5) Reportados Ezeiza, Aeroparque, Córdoba y Mendoza.



Campaña "Basura Cero" en Aeroparque.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental se basa en un conjunto de directivas administrativas, de organización y conocimientos operacionales; a partir del cual monitoreamos indicadores en todos los aeropuertos concesionados: reciclado, residuos sólidos, agua potable, efluentes cloacales, suelos, sistema pluvial y pasivos ambientales. Además, este Sistema nos permite realizar diagnósticos de nuestra situación ambiental y reportar nuestro desempeño a las autoridades correspondientes; como por ejemplo los informes realizados en 2015 sobre: sondeos ambientales, estudios de caracterización, análisis de suelos y agua subterránea.



INVERSIONES Y OTROS GASTOS AMBIENTALES EN PESOS

TIPO DE GASTO	2014	2015	
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU)	12.823.097	20.039.069	↑
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	111.861	39.716 (1)	↑
ANÁLISIS DE AGUA Y SUELOS	30.000	12.685 (2)	↑
INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO	6.098.911	7.480.834	↑
TOTAL	19.063.911	27.572.304	↑

(1) La reducción está basada en la menor generación de residuos peligrosos.
 (2) La reducción se vincula con una optimización de los análisis extras a realizar.

MÉTODOS DE TRATAMIENTOS DE RESIDUOS

Gestión de residuos asimilables a los domiciliarios: son dispuestos en rellenos sanitarios habilitados.

Gestión de residuos no peligrosos: se lleva a cabo un programa de reciclado de papel, vidrio, plástico, y se solicita a las empresas proveedoras la devolución, finalizada su vida útil, de tóners y baterías vehiculares. En cuanto a residuos electrónicos, se donan a organizaciones aliadas para su utilidad. La chatarra, madera y otros residuos voluminosos se entregan a centros autorizados.

Gestión de residuos peligrosos: se realiza atendiendo a la protección de la salud humana, la defensa del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales, para lo cual el aeropuerto los gestiona conforme a la legislación vigente.

RECICLAJE: VALORIZACIÓN DE NUESTROS RESIDUOS

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

Elementos reciclados donados a organizaciones

- 9.091 kilos de papel (154 árboles medianos) a la Fundación del Hospital de Pediatría Garrahan.
- 72 kilos de plástico (28.800 tapitas) a la Fundación del Hospital de Pediatría Garrahan.
- 2.600 kilos de papel y cartón a la cooperativa El Ceibo.
- 380 kilos de vasos plásticos a la cooperativa El Ceibo.
- 4.300 kilos de papel y cartón a la cooperativa El Corre Camino.
- 150 kilos de vasitos plásticos a la cooperativa El Corre Camino.
- 250 kilos de vidrio a la cooperativa El Corre Camino.
- 245 kilos de RAEEs (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) a organizaciones de la sociedad civil.
- 104 Tóners a organizaciones de la sociedad civil.
- 17.060 kilos de papel, 16 kilos de tapitas plásticas y 196 kilos de latas de aluminio y vasos plásticos descartables donados por TCA a organizaciones de la sociedad civil.
- A la cooperativa El Ceibo le entregamos 26 contenedores con 2.600 kilos de papel y cartón, 38 contenedores con 380 kilos de vasos plásticos.



PESO DE RESIDUOS EN KG.³³

	DESTINO 2014	PESO 2014	DESTINO 2015	PESO 2015
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU)	Vertederos	4.750.566	Relleno sanitario/ vertedero	5.077.850,20
RESIDUOS PELIGROSOS	Almacenamientos in situ	167.885	Almacenamientos in situ	112.160,90 ↓
RESIDUOS PELIGROSOS TRANSPORTADOS Y TRATADOS	Disposición final	4.783	Disposición final	1.018 ↓

33. Este cuadro excluye los residuos de vuelos internacionales tratados en el marco del Plan Nacional de Prevención de Ingreso y Transmisión de Plagas y Enfermedades.

Este año sumamos a un nuevo aliado, la cooperativa El Corre Camino, a la que le donamos 43 contenedores con 4.300 kilos de papel y cartón, 15 contenedores con 150 kilos de vasitos plásticos, más 5 contenedores con 250 kilos de vidrio (lo que representa unas 400 botellas).

Además, donamos a organizaciones de la sociedad civil otros materiales generados en nuestras oficinas que se destinan a reciclado: 245 kilos de RAEEs (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) y 104 tóners.

Gestionamos nuestros **residuos especiales RRPP de las oficinas**: lámparas que contienen mercurio, pilas y baterías, restos de pintura, solventes y/o pegamentos, trapos con restos de aceites e hidrocarburos, RAEEs no reciclables, etc. El total de lo gestionado durante 2015 fue de 96 kilos de RAEEs, más 473 kilos de RRPP.

Junto al ORSNA, implementamos un **proyecto de saneamiento y reciclado de chatarra generada por prestadores aéreos**. En 2015 avanzamos en un 70% de lo planificado: trabajamos con las autoridades de aplicación (Aduana, ANAC, ORSNA), definimos los lineamientos del proceso y capacitamos a empleados.

La gestión de **residuos de vuelos internacionales** se realiza en el marco del Plan Nacional de Prevención de Ingreso y Transmisión de Plagas y Enfermedades a través de Residuos regulados que son tratados de manera diferencial. En 2015 estos residuos fueron 6.677.956 kilos.

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

GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS



GENERACIÓN DE EFLUENTES POR DESTINO (EN M³)

	2015 ⁽¹⁾
RED CLOACAL	9
POZO CIEGO	8
PLANTA DE TRATAMIENTO	12
LECHO NITRIFICANTE	4

(1) En 2015 mantuvimos los mismos niveles de 2014.

90

GESTIÓN DE EFLUENTES

Contamos con plantas de tratamientos cloacales en los Aeropuertos de La Rioja, Mar del Plata y Viedma. Además, desarrollamos una obra para la alimentación de agua potable para hangares en el Aeropuerto de San Fernando.

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

ENERGÍA

Para cuidar la energía reemplazamos el sistema de luminarias de oficinas y terminales por lámparas de bajo consumo. En las oficinas fomentamos que finalizada la jornada se apague la luz y computadoras. Estamos trabajando en la instalación de luminarias micro led que reducen el consumo e iluminan con mayor intensidad. En 2015 comenzamos este proceso en Ezeiza.

AGUA

En nuestros aeropuertos el consumo de agua está principalmente vinculado a la higiene de nuestros empleados, pasajeros y la comunidad en general. Para cuidar el agua ponemos nuestro foco en la concientización. Además, estamos planificando un relevamiento de todos los sistemas de abastecimiento de agua potable en los aeropuertos concesionados del país y reemplazo de las canillas por el sistema presmético para el ahorro de agua.

91

INDICADORES DE CONSUMO DIRECTO

	UNIDAD DE MEDIDA	2014	2015
ENERGÍA ELÉCTRICA ⁽¹⁾	MWH	104.382	122.699
GAS NATURAL	M ³	2.190.012	2.093.891
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA	GJ	0.37	0.44
AGUA ⁽³⁾	M ³	640.000 ⁽⁴⁾	650.804 ⁽⁵⁾

(1) 31 aeropuertos reportados.

(2) 18 aeropuertos reportados.

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

(4) Reportados Ezeiza y Aeroparque.

(5) Reportados Ezeiza, Aeroparque, Córdoba y Mendoza.

EMISIONES

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

Renovamos periódicamente la flota vehicular y realizamos controles frecuentemente a los grupos electrógenos, con el fin de monitorear las emisiones de GEI.

92

En 2015 comenzamos a sistematizar nuestra huella de carbono para conocer las emisiones de CO2 que realizamos a partir de las operaciones directas y de toda nuestra cadena de valor.



93

Aeropuerto de Río Gallegos.

NUESTRA HUELLA DE CARBONO 2015



ALCANCE 1

EMISIONES DIRECTAS DE GEI

SE INCLUYEN LAS EMISIONES DE CO2 GENERADAS POR EL FUNCIONAMIENTO DE GRUPOS ELECTRÓGENOS Y LAS DE LA FLOTA VEHICULAR EN TODOS LOS AEROPUERTOS CONCESIONADOS. PARA SU CÁLCULO, UTILIZAMOS LA TABLA AUTOMÁTICA DE LA UNIÓN EUROPEA, FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL.

746
tCO2e



ALCANCE 2

EMISIONES INDIRECTAS DE GEI

SE INCLUYEN LAS EMISIONES DE CO2 GENERADAS POR CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS TERMINALES AÉREAS Y PISTA.

92.436
tCO2e



ALCANCE 3

OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI

SE INCLUYEN LAS EMISIONES DE CO2 GENERADAS POR EL MOVIMIENTO DE AERONAVES ANUALES EN TODO EL SISTEMA NACIONAL CONCESIONADO A AA2000. PARA ELLO, NOS HEMOS BASADO EN LA FASE DEL CICLO DENOMINADO LTO, ES DECIR, RODAJE EN PISTA, DESPEGUE, ATERRIZAJE Y APROXIMACIÓN VERSUS LA CANTIDAD DE VUELOS ANUALES DE TODO EL SISTEMA CONCESIONADO A AA2000. TAL CICLO ESTÁ BASADO PARA UN AVIÓN COMERCIAL [USEPA, 2005, P.103]. PROMEDIO LTO 9,7 KG.

284.705
tCO2e

BIODIVERSIDAD

Contamos con Programas de Prevención y Peligro Aviario en cada aeropuerto para gestionar la vida silvestre con la seguridad aeroportuaria, buscando minimizar el impacto ambiental que generan nuestras operaciones. Estos procedimientos nos permiten implementar de forma ordenada y transparente las especificaciones y tareas para la prevención de aves y fauna en general en las zonas operativas y aledañas, y mitigar el riesgo sin alterar el ecosistema.

OPERATIVO NIEVE

96 Todos los años desde el 1 de mayo hasta el 30 de septiembre realizamos tareas específicas para afrontar las distintas situaciones que se presentan durante la época invernal en los aeropuertos de Bariloche, Esquel, Malargüe, San Rafael, Comodoro Rivadavia, Río Gallegos y Río Grande. Para ello, contamos con equipos altamente capacitados, maquinaria de alta complejidad y técnicas de avanzada, para que el operativo se desarrolle de manera exitosa. 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 por ende no afectan la vida acuática como tampoco la flora.



FLUIDO DE DESHIELO Y ANTIHIELO DE AVIONES

CONSUMO DE UREA (KG)
CONSUMO DE GLICOL (LITROS)

2014

226.150
94.330

2015

242.350
108.691





infant
nil de Munro

CAP. 07

Compromiso con los Derechos Humanos

Buscamos transmitir el respeto por los derechos humanos a todos nuestros públicos. Para ello, capacitamos y sensibilizamos a nuestro personal en esta temática, y realizamos campañas de difusión de aspectos relacionados con los derechos humanos como la trata de personas, género, discriminación, el valor de la dignidad humana, entre otros.

RESPETAR Y REMEDIAR



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



2015

Aeropuertos **Argentina 2000**

TRATA DE PERSONAS

Realizamos jornadas de capacitación para la prevención, detección y sensibilización de la comunidad en relación con la trata de personas.

DERECHO AL AGUA

378 familias de Neuquén y Salta tienen hoy agua potable gracias al programa que llevamos a cabo junto al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y la Fundación Luciérnaga.





Guillermo León, Responsable de RRHH, junto a Leandro Antelo, empleado incorporado a través de la Fundación Discar en el Aeroparque Metropolitano.

CAMPAÑA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL

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

Desde 2012 a la actualidad, implementamos este convenio en 21 aeropuertos.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Tenemos una alianza con la Fundación DISCAR para la correcta inserción e inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual en el marco del Programa Empleo con Apoyo (EcA). Mediante este Programa, se brinda un constante apoyo y seguimiento tanto para el empleado como para el entorno de trabajo a lo largo de la vida laboral. Actualmente, dos personas con discapacidad trabajan en AA2000, y este año incorporamos un nuevo empleado a TCA.

El 3 de diciembre, Día de las personas con discapacidad, junto a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad y el ORSNA organizamos en Aeroparque la campaña "La Inclusión Importa", para tomar conciencia sobre esta temática.

LUCHA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS

Firmamos un Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Técnica en Materia de Prevención e Investigación del Delito de Trata de Personas junto al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Aerolíneas Argentinas, la Federación Argentina de Personal Aeronáutico, la Dirección General de Migraciones y la Defensoría del Consumidor. El convenio tiene por objeto llevar adelante acciones conjuntas tendientes a la prevención, detección, sensibilización e investigación del delito, entre las que se destacan la formación, capacitación, la elaboración y difusión de campañas para concientizar y combatir este ilícito.

Continuamos con las Jornadas de capacitación, extendiéndolas a los aeropuertos del interior. Su objetivo es abordar la trata de personas como delito y como problemática social, reflexionar acerca de las causas de la trata de personas, y construir indicadores que les permitan a los participantes detectar situaciones que podrían ser casos de trata de personas. Durante 2015 realizamos las jornadas en seis aeropuertos del interior del país, de las que participaron 57 personas en 110 horas de capacitación.

102



16 PERSONAS
CAPACITADAS
EN MAR DEL
PLATA.



11 PERSONAS
CAPACITADAS
EN COMODORO
RIVADAVIA.



9 PERSONAS
CAPACITADAS
EN FORMOSA.



14 PERSONAS
CAPACITADAS
EN BARILOCHE.



3 PERSONAS
CAPACITADAS
EN TUCUMÁN.



4 PERSONAS
CAPACITADAS
EN SAN JUAN.



103

PROMOCIÓN DEL DERECHO AL ACCESO AL AGUA

La carencia de acceso al agua potable es el principal multiplicador de la pobreza en el mundo y limita otros derechos como la salud, la educación y el trabajo. Frente a esta realidad y con el fin de sumarnos en la búsqueda de una solución sustentable a esta problemática, apostamos a proyectos de promoción del acceso al agua en localidades de nuestro país.

Junto al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y la Fundación Luciérnaga, lanzamos en 2014 un programa para proveer agua potable en áreas marginales a través de la perforación de tierra y desalinización de agua por ósmosis inversa. El proyecto obtuvo resultados formidables, ya que su impacto sobre la sociedad y sobre el medio ambiente fue directo, y logró una mejora sustancial en la calidad de vida de los habitantes de esa localidad.

350

FAMILIAS BENEFICIADAS EN
LA LOCALIDAD DE CENTENARIO,
NEUQUÉN, EN 2014.

28

FAMILIAS BENEFICIADAS DE LA COMUNIDAD
POZO DEL TORO, DEPARTAMENTO DE
RIVADAVIA, SALTA, EN 2015.



CAP. 08

Acciones con impacto social

Desarrollamos programas propios y acompañamos proyectos de organizaciones de la sociedad civil a través de alianzas estratégicas con alto valor social. Para maximizar nuestra inversión social, buscamos conocer los intereses y expectativas de las comunidades con un diálogo fluido y abierto con beneficiarios y actores sociales relevantes.

DAR Y RECIBIR



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



2015

 Aeroperos **Argentina 2000**

ÁREAS DE GESTIÓN SOCIAL

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



INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD 2015

ÁREA	APORTE	%	CANT. DE ACCIONES	%
CULTURAL	\$739.240	15,72	16	19,51
DEPORTE	\$215.000	4,57	4	4,88
EDUCACIÓN	\$1.724.408	36,67	15	18,29
GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES	\$519.000	11,04	12	14,63
OTROS ⁽¹⁾	\$764.300	16,25	11	13,41
SALUD	\$740.500	15,75	24	29,27
TOTAL	\$4.702.448		81	

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

EDUCACIÓN

Capacitando jóvenes con Fundación Pescar

Desde 2010 trabajamos junto a la Fundación Pescar en la formación operativa y general en el Instituto de Capacitación Aeronáutica Internacional (ICAI) para jóvenes del último año de escuelas públicas³⁴ del partido de Ezeiza, en Buenos Aires.

El objetivo: crear un espacio para la formación personal y profesional de los adolescentes, brindarles los conocimientos básicos en servicios aeroportuarios, y promover así su inclusión laboral y social.

Características del programa: son cursos de seis meses de duración, luego de la jornada escolar, sobre: la actividad aeroportuaria; formación técnica, personal y sobre el uso de nuevas tecnologías. Además, realizan prácticas de trabajo por diferentes sectores de la empresa.

Actividades extra: visita guiada al Teatro Colón y a la Casa Rosada, recorridos por diferentes sectores de AA2000 para conocer su funcionamiento, ida al nuevo Planetario de la Ciudad de Buenos Aires "Galileo Galilei".

AA2000-PESCAR EN NÚMEROS

144

JÓVENES BENEFICIADOS DESDE 2010

24

JÓVENES PARTICIPARON DEL PROGRAMA EN 2015

106

HORAS OFRECIERON LOS VOLUNTARIOS DE AA2000 EN 2015

363

HORAS DE CAPACITACIÓN TEÓRICO-PRÁCTICA

134

HORAS DE FORMACIÓN PERSONAL

106

HORAS DE FORMACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL TEÓRICA

57

HORAS DE FORMACIÓN EN ROTACIONES

66

HORAS DE FORMACIÓN EN NUEVAS TECNOLOGÍAS

34. Secundaria 204, Media 201, Media 203 y Secundaria 202.



AA2000-CENTRO PESCAR

PROMOCIÓN	BENEFICIARIOS	TERMINALIDAD ESCOLAR (%)	ESTUDIOS POST SECUNDARIO (%)			ESTUDIA Y TRABAJA	
			TOTAL	TERCIARIO	UNIVERSITARIO	TRABAJA	TRABAJA
2011	23	78%	57%	69%	31%	57%	30%
2012	23	83%	74%	65%	35%	57%	39%
2013	22	91%	59%	77%	23%	68%	45%
2014	24	100%	71%	59%	41%	54%	42%
2015	24	100%	45%	41%	4%	45%	45%
TOTAL	116	90%	61%	62%	27%	56%	40%



PROGRAMA DE BECAS

Acompañamos con 20 medias becas anuales el Curso Universitario de Competencias en Derecho de Infancia y Adolescencia, organizado por la Cátedra Internacional de Infancia y Adolescencia James Grant (Universidad de Rosario), que depende del Instituto de Cooperación Latinoamericana (ICLA).

Firma de convenio con la Universidad del Museo Social Argentino (UMSA), con el objetivo de implementar programas de capacitación para que estudiantes de la Maestría de Negociaciones Colectivas del Trabajo puedan realizar prácticas de formación profesional en la compañía.

Firmamos con la Universidad Provincial de Ezeiza un convenio general de prácticas profesionales supervisadas para acciones de capacitación y pasantías no rentadas. El objetivo es la integración de los conocimientos adquiridos en la formación académica con su aplicación al ámbito laboral.

CULTURA

Orquestas infantiles y juveniles

Desde sus inicios en 1996, este programa tiene como objetivo formar en la música a chicos entre 8 y 17 años de bajos recursos que se encuentran en etapa escolar. El proyecto contempla dos aspectos básicos: la experiencia formativa inicial que apunta a lo social y la enseñanza musical. Así, la orquesta opera como generadora del conocimiento colectivo e individual, ya que les permite a los niños ser protagonistas en un espacio de reconocimiento social.

Colaboramos con este proyecto desde 2010, invirtiendo en su formación y la donación de instrumentos. Desde sus inicios hasta el momento, 1.800 chicos asistieron a las clases de música para estudiar violín, viola, violonchelo y contrabajo, entre otros. Ellos provienen de los barrios de Lugano y Retiro, reunidos por Néstor Tedesco, músico del Teatro Colón y principal promotor del programa, forman 17 orquestas.



110

APOYO A ENCUENTROS CULTURALES

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

- Celebramos, junto a la Universidad Nacional de Rosario, el Día de las Américas con el concierto "Argentina Canta a Latinoamérica por la Paz", para reforzar la cooperación latinoamericana y unir lazos a través de la música. Tuvo lugar en la sede de la Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo y fue dedicado a los 36.000 estudiantes latinoamericanos que eligen estudiar en nuestro país.
- Compramos un mural colectivo de Milo Lockett, realizado en la actividad "El arte solidario y la responsabilidad social" en el marco del Congreso Internacional de Responsabilidad Social.
- Apoyamos conciertos, espectáculos, festivales de cine nacionales e internacionales, y muestras de arte, como el concierto "Entrelazados", con Pedro Aznar y la Orquesta Filarmónica de Mendoza, los espectáculos ShenYun (Porte divino) en el Teatro Ópera, festivales y encuentros organizados por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, entre otros.

CONTRIBUCIÓN AL PATRIMONIO CULTURAL

Participamos de la inauguración de un nuevo **Centro de Vestuario** de 600 m², en Chacarita, construido por la Fundación Amigos del Teatro San Martín, el Complejo Teatral de Buenos Aires, y los Ministerios de Cultura y de Desarrollo Urbano de la Ciudad de Buenos Aires. El objetivo de esta iniciativa es la recuperación y preservación de una colección de 30.000 prendas de gran valor para la historia del teatro nacional y del mundo que son patrimonio cultural del país.

Apoyamos el **teatro y museo itinerante "Malvinas: Islas de la Memoria"** creado por la Comisión de Familiares de Caídos en Malvinas e Islas del Atlántico Sur, para instalar en espacios públicos de todo el país el patrimonio histórico y educativo donde se honra la memoria de los caídos argentinos durante la guerra de Malvinas y se exponen los antecedentes del conflicto por el cual ofrendaron sus vidas.

111



Proyecto Amaltea

SALUD

Campaña de prevención contra el sarampión

Realizamos una campaña junto al Ministerio de Salud de la Nación y el ORSNA que incluyó la distribución de información sobre las vías de transmisión de la enfermedad y la instalación de un puesto de vacunación en el Aeroparque Jorge Newbery.

Proyecto Amaltea

Apoyamos desde su fundación este proyecto, que promueve la inclusión social de jóvenes y adultos cuyas vidas están relacionadas con la problemática del consumo de drogas, especialmente de paco. Amaltea está compuesta por dos programas sociales: Otra historia y Sueñitos.

Otra historia es un proyecto que tiene por finalidad la rehabilitación y reinserción social de personas adictas (en especial al paco), usando diferentes estrategias de contención, integración y generación de empleo. El proyecto comenzó con el alquiler de un espacio para su implementación en el corazón de Ciudad Oculta, en Villa Lugano. Luego, debido al crecimiento y la cantidad de beneficiarios, redoblamos la apuesta con la compra de una propiedad para la construcción de un centro de rehabilitación que actualmente se encuentra en obra. La casa, que tendrá una superficie cubierta de 680m² y una descubierta de 220m², brindará un tratamiento integral a aquellas víctimas generadas por la sociedad y talleres para aprender oficios como parte del tratamiento.

Sueñitos es un jardín maternal que funciona en la villa 15 de Ciudad Oculta. Alberga a 40 niños menores de entre 45 días y dos años cuyas madres, en su mayoría adolescentes, recurren allí en búsqueda de contención. Colaboramos con esta iniciativa desde hace tres años. En 2015 refaccionamos prácticamente la totalidad de las instalaciones del jardín.

Sueños y Esperanzas para los más chicos

La Asociación Sueños y Esperanzas, Centro de Promoción de la Mujer y la Familia se constituyó en 2001 y trabaja para que mujeres de bajos recursos puedan identificar el alcance del problema de la violencia familiar y la subordinación social. El objetivo de este espacio es promover una mejor calidad de vida para las mujeres y sus familias, aumentando su autoestima, su fe y su creatividad. La institución brinda información, programas de capacitación y equipos de profesionales preparados para contener a las víctimas y ayudarlas a salir adelante.

114

En la actualidad acompaña y asiste las siguientes actividades:

70

ABUELOS VAN AL COMEDOR DE LUNES A VIERNES A ALMORZAR Y LLEVAN UNA VIANDA PARA SU CENA.

120

MUJERES ACUDEN A LOS TALLERES DE GRUPOS DE REFLEXIÓN, COSTURA, ARTE LIBRE, GIMNASIA CORPORAL, PELUQUERÍA, ESCUELA PRIMARIA Y SECUNDARIA.

70

NIÑOS CONCURREN A LOS TALLERES DE GUITARRA Y MANUALIDADES.

33

ADOLESCENTES ASISTEN AL TALLER DE PERCUSIÓN.

33

HOMBRES PARTICIPAN DE MATEADAS Y ACOMPAÑAMIENTO DESDE LA ASOCIACIÓN PARA ELLOS.

Con nuestro apoyo, se logró la creación de una escuela primaria y secundaria para adultos. Además, la Asociación pudo ampliar su infraestructura e incorporar nuevos especialistas y docentes que colaboran como red de asistencia social; y se incrementó la cantidad y variedad de cursos de capacitación brindados a la comunidad, espacios de desarrollo personal muy importantes, ya que permiten adquirir herramientas y habilidades específicas.



115

13 chicos de la Asociación vivieron la experiencia de viajar en avión por primera vez en su vida.

DEPORTE

Tenemos un gran compromiso por el deporte, por eso desarrollamos en forma directa e indirecta acciones para fortalecer el valor del trabajo en equipo, la vida sana, la perseverancia, el entrenamiento y la sustentabilidad. En 2015 realizamos y auspiciamos encuentros de fútbol, vóley, básquet, rugby, esquí y maratones.

PADRINAZGOS Y DONACIONES

Contamos con un formulario en nuestra página web institucional para la solicitud de pedidos formales de auspicios, donaciones o apoyo institucional. Un grupo de personas capacitadas analiza los pedidos, realiza un diagnóstico de las necesidades de la comunidad cercana para luego definir las acciones que pueden realizarse y el destino de los recursos disponibles. Este año incorporamos en el formulario la consulta si la propuesta corresponde a los proyectos de Mecenazgo y en caso afirmativo solicitamos el número de proyecto. Así logramos una mejora en la identificación de propuestas que estén dentro del marco de dicha ley.

116

Durante 2015 colaboramos en campañas y programas:

- Primer Encuentro Regional sobre Ciudadanía y Alfabetización Digital “Tecnología para un Mundo Mejor” en Necrópolis, Buenos Aires, organizado por la Asociación Chicos.net, Save the Children y RedNatic.
- Campaña solidaria de recolección de productos, organizada por la Fundación Si!, para los damnificados por las inundaciones en la provincia de Buenos Aires.
- IV Gran Kermesse del Cottolengo de Don Orione en Claypole, provincia de Buenos Aires.
- Campaña por el trato igualitario y la no discriminación, con el objeto de promover el respeto de los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Nacional, del INADI.
- Campaña “Celebrar los valores humanos”, del Consejo Publicitario Argentino y la Asociación Argentina de Publicidad.
- Programas para la inclusión plena de personas en situación de vulnerabilidad social y personas con discapacidad, del Centro de Integración Libre y Solidario de Argentina (CILSA).
- Programas de preservación y valoración del patrimonio artístico y edilicio del Teatro San Martín, impulsados por la Fundación Amigos del Teatro San Martín.
- Iniciativa solidaria “Golf por los Chicos”, de Fundamind, que realiza actividades para el desarrollo y la asistencia de niños y jóvenes con SIDA y en situación de pobreza.
- Campaña de sensibilización por las inundaciones en la provincia de Buenos Aires.

117

DONACIONES 2015

- Agustina García Riffo
- Alcha
- ALPI
- Amaltea
- AR PONT. ACAD. CS. SCHOLASOCCU
- Asociación Amigos del Museo Nacional de Bellas Artes
- Asociación Chicos.net [ACCN]
- Asociación Civil Abuelas
- Asociación Civil Cuerpo & Alma
- Asociación Civil de Estudios Superiores
- Asociación Civil Mater Dei
- Asociación Conciencia
- Asociación en Defensa del Infante Neurológico
- Asociación Ex Alumnos Colegio San Albano
- Asociación Fomento Cultura
- Asociación Manos en Acción
- Asociación Mutual Israelita Argentina
- BE SINGULAR SA
- Cámara Argentina de Turismo
- Centro de Implementación de Políticas Públicas Para la Equidad y el Crecimiento
- Centro de Integración Libre y Solidario de Argentina [CILSA]
- CESNI
- Club River Plate
- Congregación Hijas de Santa Ana
- Conjunto Pro Música de Rosario
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible
- Consejo Publicitario Argentino
- Cooperadora de Acción Social
- Cooperadora del Hospital Francisco J. Muñoz - Asociación civil
- Deportivo Armenio Asociación
- Destino Argentina CEIDPT
- DISFAMARGA Soc. Civil
- EPROS S.A.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia Unicef
- Foro de Líderes Ambientales Asociación Civil
- Fuerza Aérea Argentina
- Fundación Acción País
- Fundación Amigos de Daia
- Fundación Amigos del teatro San Martín de Buenos Aires
- Fundación arteBA
- Fundación Asistencia Social del Hospital de Clínicas "José de San Martín"
- Fundación asistencial materno infantil de ayuda a niños carenciados y discapacitados
- Fundación Discar
- Fundación Dr. Carlos María Biedma
- Fundación Dr. Juan Antonio Fernández
- Fundación Helios Salud
- Fundación Huésped en acción contra el sida
- Fundación Ineco para la Investigación en Neurociencias Cognitivas
- Fundación Infancias
- Fundación Luciérnaga
- Fundación Make a Wish - Pide un Deseo
- Fundación Más Ciudadanía
- Fundación Médica de Salud Visual y Rehabilitación
- Fundación Metropolitana
- Fundación Octubre Trabajadores de Edificios
- Fundación para la Igualdad de Oportunidades Educativas
- Fundación para la lucha contra las enfermedades neurológicas de la infancia
- Fundación Pequeños Gestos Grandes Logros
- Fundación Pescar Argentina Educando para el Trabajo
- Fundación Policía Federal Argentina
- Fundación River Plate
- Fundación Sur Solidario
- Fundación Tecsal
- Fundación Universidad de San Andrés
- Fundaleu
- Haciendo Camino Asociación Civil
- Inst. para el Desarrollo Empresarial
- Mercedes Rubio
- Mundo Invisible
- Municipalidad de Esquel
- Nuevas Olimpiadas Especiales Argentinas Asociación Civil
- Polo Desarrollo Educativo Renovador Poder
- Potencialidades Asociación Civil
- Red Pediátrica Prevención en Salud
- Sunderland Club
- Unión General Armenia de Beneficencia
- Unión General Armenia de Cultura Física
- Universidad Nacional de Tres de Febrero
- Universidad Nacional de Rosario
- Yacht Club Argentino





CAP. 09

Relaciones con gobierno

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

PÚBLICO Y PRIVADO



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



2015

 **Aeroporos Argentina 2000**

POLÍTICAS PÚBLICAS Y DERECHOS HUMANOS

Participamos activamente en el desarrollo y comunicación de políticas públicas relacionadas con derechos humanos: trata de personas, explotación sexual infantil, discriminación, enfermedades y epidemias, acceso al agua, entre otros.



PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO Y ORGANISMOS REGULADORES DENTRO DEL AEROPUERTO

Desde la calle hasta el avión, los pasajeros tienen contacto con diferentes organismos oficiales, sector público, proveedores, contratistas, líneas aéreas y empleados de nuestra compañía.

Dentro del “lado tierra”, que comprende la Terminal de pasajeros, Terminal de carga, vías de acceso, estacionamiento y otros edificios; existen zonas públicas y zonas estériles. En la zona pública, todos los actores sociales pueden transitar libremente y es donde los pasajeros tienen el primer contacto con nosotros, las líneas aéreas y los comercios de los aeropuertos. Aquí nuestra compañía tiene responsabilidad sobre las operaciones y los impactos que genera. En la zona estéril no se permite a acompañantes y público en general, y el acceso está limitado. Comprende desde el momento en que comienzan los puestos de control hasta la aeronave.

La responsabilidad de estas zonas está a cargo de los siguientes organismos públicos y privados:

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

122

ACCESIBILIDAD DE AEROPUERTOS

Trabajamos en conjunto con el sector público y organismos reguladores para la implementación de planes para mejorar la accesibilidad de los aeropuertos. En todos los aeropuertos del país se incluyen las paradas de las líneas de colectivo que permiten el acceso de pasajeros y empleados. Se provee de vereda de ascenso y descenso y paradas semi cubiertas para resguardo.

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

MINISTERIO Y ORGANIZACIONES ALIADAS	ACCIÓN REALIZADA EN 2015	PÁGINA
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN Y FEDERACIÓN ARGENTINA DE PERSONAL AERONÁUTICO	Firma de convenio de cooperación y asistencia técnica para la prevención del delito de trata de personas y apoyo a sus víctimas, la discriminación y el tráfico de bienes culturales.	102
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA NACIÓN Y LA FUNDACIÓN LUCIÉRNAGA	Implementación del programa para proveer agua potable a familias de Neuquén y Salta.	103
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN	Difusión del programa contra la explotación sexual infantil.	101
MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN Y EL ÓRGANO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA)	Campaña “Copados por la salud: Sin sarampión ganamos todos”.	113

123

TABLA DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI Y PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	PÁGINA Y/O RESPUESTA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
G4-1: Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6-7	
G4-2: Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	13-15, 19-21, 32, 34, 37-40, 140-142	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3: Nombre de la organización.	7	
G4-4: Principales marcas, productos y servicios.	9, 14-15, 18-19, 64-65	
G4-5: Localización de la sede principal de la organización.	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.	
G4-6: Número de países en los que opera la organización.	6-7, 14-15	
G4-7: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	18	
G4-8: Mercados servidos.	Para conocer la información sobre los vuelos y destinos a los que se alcanzan desde nuestros aeropuertos acceder a: http://www.aa2000.com.ar/aeropuertos.aspx	
G4-9: Dimensiones de la organización.	14-15, 20-21, 64-65 Para conocer la información sobre las características de nuestros aeropuertos acceder a: http://www.aa2000.com.ar/aeropuertos.aspx	
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	46-47 El 100% de nuestros empleados trabajan en jornadas completas.	Principio 6
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	58	Principio 3
G4-12: Descripción de la cadena de suministros de la organización.	40, 80-81	
G4-13: Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministros de la organización.	No hubo cambios significativos durante este periodo en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministros de nuestra compañía.	
G4-14: Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	32-34, 38, 68-70, 87	
G4-15: Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	32-34, 38, 40-41, 69-70, 73	

124

	PÁGINA Y/O RESPUESTA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
G4-16: Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	41, 43, 67-69, 88, 117-118	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17: Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización.	Tanto en la memoria y estados contables, como en el Reporte de Sustentabilidad, se informa el desempeño de Aeropuertos Argentina 2000 S.A.	
G4-18: Proceso de definición del contenido y cobertura del Reporte.	38-39	
G4-19: Listado de aspectos materiales.	Los aspectos materiales no fueron modificados respecto de los identificados en 2014, por lo tanto ver el Informe de Sustentabilidad 2014 página 34.	
G4-20: Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	Ídem G4-19	
G4-21: Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	Ídem G4-19	
G4-22: Efecto de la reexpresión de información de reportes anteriores.	No se produjeron cambios que puedan afectar la comparabilidad de información reportada.	
G4-23: Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance y cobertura del Reporte.	No se produjeron cambios significativos relativos en el alcance y cobertura con relación a reportes anteriores.	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24: Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	40-41	
G4-25: Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	40-41	
G4-26: Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	38-40, 57-58, 74-79, 81	
G4-27: Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	38-39, 74-75, 78-79	
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28: Período cubierto por la información contenida en el Reporte.	Enero a diciembre de 2015	

125

	PÁGINA Y/O RESPUESTA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
G4-29: Fecha del Reporte anterior más reciente.	Reporte de Sustentabilidad 2014	
G4-30: Ciclo de presentación de reportes.	Anual	
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al Reporte o su contenido.	146	
G4-32: Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del Reporte.	1, 124-139 El Informe de Sustentabilidad 2015 de AA2000 alcanzó la opción esencial "de conformidad" con la Guía G4 de GRI. No cuenta con una verificación externa.	
G4-33: Política y práctica sobre verificación externa.	El Reporte de Sustentabilidad 2015 de AA2000 no cuenta con verificación externa.	
GOBIERNO		
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	25, 30-31	
G4-35: Proceso de delegación de autoridad en temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno hacia los altos ejecutivos y otros empleados.	26, 28	
G4-36: Designación de una posición ejecutiva o no ejecutiva con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al máximo órgano de gobierno.	28	
G4-37: Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	25-26, 28, 38-39	
G4-38: Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	30-31	
G4-39: Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	El presidente del Directorio ocupa cargos ejecutivos en la organización. La Asamblea no tiene Presidente.	
G4-40: Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del primero.	26, 29 El órgano superior de gobierno es la asamblea y está integrado por accionistas que no tienen un proceso de selección. El directorio, que es el órgano superior de administración, está integrado por ocho directores, seis de los cuales son designados por el accionista controlante y dos por el Estado nacional. De los seis designados por el accionista controlante, dos revisten el carácter de "independientes" de conformidad con las normas de la Comisión Nacional de Valores. Los directores independientes son designados teniendo en cuenta su versación en temas empresarios, financieros o contables. El directorio designa, a su vez, entre sus integrantes, a los miembros del comité de auditoría. La mayoría absoluta de los integrantes del comité deben revestir el carácter de "independientes".	

	PÁGINA Y/O RESPUESTA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
G4-41: Procedimientos para evitar y gestionar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	29, 32-33	
G4-42: Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	26 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.	
G4-43: Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los temas económicos, ambientales y sociales.	29, 43	
G4-44: Procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	26	
G4-48: Máximo comité o posición que revisa y aprueba formalmente el reporte de sostenibilidad de la organización y asegura que todos los aspectos materiales estén cubiertos.	38-39	
G4-51: Políticas remunerativas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	58	
G4-52: Proceso para determinar la remuneración.	58	
G4-53: Indicar cómo son consideradas y tenidas en cuenta las opiniones de los grupos de interés con relación a la remuneración.	No existe vinculación o consultas realizadas a los grupos de interés con relación a la remuneración.	
G4-54: Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización, en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.	Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de AA2000, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.	
G4-55: Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización, en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.	Ídem G4-54	
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56: Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta.	16, 32-33, 37 Para conocer en detalle la Visión, Misión y Objetivos estratégicos de AA2000 ver Reporte de sustentabilidad 2014, página 30.	Principio 10
G4-57: Mecanismos internos y externos para el asesoramiento sobre comportamiento ético y legal, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	32-33, 78-79	Principio 10
G4-58: Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, y asuntos relacionados con la integridad organizacional.	32-33, 78-79	Principio 10

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA Y/O RESPUESTA	OMISIONES	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
ECONOMÍA				
Consecuencias económicas indirectas	Enfoque de gestión	19-21, 37-39, 66-67, 105		
	G4-EC7: Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	14-15, 19-21, 66-67, 80, 96, 105-107		
	G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos, y alcance de los mismos.	14-15, 19-21, 66-67, 80, 103, 105-107		
Prácticas de adquisición y abastecimiento	Enfoque de gestión	37-39, 80-81		
	G4-EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	80		
MEDIO AMBIENTE				
Materiales	Enfoque de gestión	37-39, 87		
	G4-EN1: Materiales por peso o volumen.	88-89		Principio 7, 8
Energía	Enfoque de gestión	37-39, 87, 90		
	G4-EN3: Consumo energético interno.	90-91		Principio 7, 8
	G4-EN6: Reducción del consumo energético.	91		Principio 8, 9
Agua	Enfoque de gestión	37-39, 87, 90		
	G4-EN8: Captación total de agua según la fuente.	91		Principio 7, 8
	G4-EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	AA2000 no cuenta con antecedentes de tomas de agua afectadas.		Principio 8
Biodiversidad	Enfoque de gestión	37-39, 87, 96		
	G4-EN11: Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	El aeropuerto de Iguazú se encuentra dentro de un espacio natural protegido, con una superficie de 1.804 hectáreas y una aeroestación de 0,8 hectáreas.		Principio 8
	G4-EN14: Número de especies incluídas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	La Gerencia de Coordinación Nacional dispone de una tabla de riesgo por especie para cada aeropuerto. Dentro del ámbito aeroportuario existen especies que pueden representar un riesgo mayor o menor para la aviación, por lo cual se adopta un tratamiento de dispersión o disuasión, sin eliminar a las mismas.		Principio 8
Emisiones	Enfoque de gestión	37-39, 87, 92		
	G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	92, 94-95 Año base 2015.		Principio 7, 8
	G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	92, 94-95 Año base 2015.		Principio 7, 8
	G4-EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	92, 94-95 Año base 2015.		Principio 7, 8, 9

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA Y/O RESPUESTA	OMISIONES	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
Emisiones	G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	-	Aun no tenemos datos de reducción de emisiones ya que tomamos como base el año 2015. Los tendremos para 2016.	Principio 8, 9
Efluentes y residuos	Enfoque de gestión	37-39, 87, 90		
	G4-EN22: Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	90-91		Principio 8
	G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	88-89		Principio 8
	G4-EN24: Número y volumen total de los derrames significativos.	-	Este indicador no aplica para las operaciones de nuestra compañía, ya que no regulamos tal cuestión.	Principio 8
	G4-EN25: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	88-89 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
G4-EN26: Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	Los ambientes hídricos sobre los cuales AA2000 realiza vertido de efluentes no presentan signos de daño ambiental en el periodo de reporte.		Principio 8	
G4-A06: Fluido de deshielo y antihielo de aviones y el pavimento utilizado y tratado por m ³ y/o en toneladas métricas.	96			
Evaluación ambiental de los proveedores	Enfoque de gestión	37-39, 67, 81, 87		
	G4-EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	-	A futuro, en el marco del lanzamiento del Código de Conducta de proveedores, se comenzará a evaluar a los proveedores en estas temáticas. Esto será informado en los próximos reportes.	Principio 8
Mecanismos de reclamación ambiental	Enfoque de gestión	32-34, 37-39, 67, 87		
	G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se registraron reclamaciones ambientales mediante mecanismos formales de reclamación.		
Intermodalidad	Enfoque de gestión	37-39		
Ruidos	Enfoque de gestión	37-39, 87		
	G4-A07: Número de las personas que residen en las zonas afectadas por el ruido.	Por el desarrollo aeronáutico en término de motores se ha generado con el correr de los años una disminución del ruido, se estima que en 40 años se han disminuido 40 db. Tales avances también han beneficiado una disminución de emisiones de GEI. No obstante lo anterior, los aeropuertos que se encuentran bajo la concesión de AA2000 poseen la particularidad que se hayan sobre vastas superficies de terreno, lo cual es muy favorable, ya que el espacio tiende a disminuir el ruido, y de esa manera no afectar a la población que se pueda encontrar más cercana a los predios aeronáuticos.		

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA Y/O RESPUESTA	OMISIONES	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Salud y Seguridad en el trabajo	Enfoque de gestión	37-39, 61		
	G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	61	Nos encontramos trabajando en sistematizar en mayor profundidad los indicadores de salud y seguridad de nuestros empleados y contratistas, para publicarlos en los próximos reportes.	
	G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	58		
Capacitación y educación	Enfoque de gestión	37-39, 48-49		
	G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	48-49		Principio 6
	G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	48-49		
	G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	50		
Diversidad e igualdad de oportunidades	Enfoque de gestión	37-39, 53, 99, 101		
	G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	30-31, 46-47		
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Enfoque de gestión	37-39, 80-81		
	G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	-	A futuro, en el marco del lanzamiento del Código de Conducta de proveedores, se comenzará a evaluar los proveedores en estas temáticas. Esto será informado en los próximos reportes.	
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	Enfoque de gestión	32, 37-39		
	G4-LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se registraron reclamaciones sobre prácticas laborales mediante mecanismos formales de reclamación.		
DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS				
Inversión	Enfoque de gestión	32, 37-39, 41		
	G4-HR1: Porcentaje y número total de acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyan cláusulas incorporando preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	101-103, 106-107 La inversión social realizada por AA2000 tiene directa relación con los Derechos Humanos.		
	G4-HR2: Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	32, 101-102 En el marco de la firma del Código de Ética y Conducta corporativa, que abarca aspectos relacionados con los derechos humanos, todos los colaboradores son informados sobre el impacto del negocio en estos temas.		Principio 1
No discriminación	Enfoque de gestión	37-39, 53, 99, 101		
	G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se registraron incidentes de discriminación durante el periodo abarcado por el presente Reporte.		Principio 6

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA Y/O RESPUESTA	OMISIONES	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
Libertad de asociación y negociación colectiva	Enfoque de gestión	32, 37-39, 58, 80-81		
	G4-HR4: Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	58, 80-81	No se registraron violaciones al derecho de libertad de asociación dentro de la empresa y en la cadena de valor.	Principio 3
Trabajo infantil	Enfoque de gestión	37-39, 53, 99, 101		
	G4-HR5: Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	41, 80-81, 101-102	No se registraron incidentes de discriminación durante el periodo abarcado por el presente Reporte.	Principio 5
Trabajo forzoso	Enfoque de gestión	37-39, 53, 99, 101-102		
	G4-HR6: Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	41, 80-81, 101-102	No se registraron incidentes relacionados con episodios de trabajo forzado o no consentido dentro de la empresa y en la cadena de valor.	Principio 4
Evaluación	Enfoque de gestión	32-34, 37-39, 99		Principio 1
	G4-HR9: Número y porcentaje de centros que han sido objetos de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	99-103		
Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos	Enfoque de gestión	37-39, 80-81		
	G4-HR10: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	80-81	A futuro, en el marco del lanzamiento del Código de Conducta de proveedores, se comenzará a evaluar los proveedores en estas temáticas. Esto será informado en los próximos reportes.	Principio 2
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	Enfoque de gestión	32-34, 37-39, 99		
	G4-HR12: Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se registraron reclamaciones sobre derechos humanos mediante mecanismos formales de reclamación.		Principio 1
DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD				
Comunidades locales	Enfoque de gestión	37-39, 103, 105		
	G4-S01: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	103, 105-118	Contamos con lineamientos ambientales aplicables a todo el sistema nacional de grupo A que se encuentra en su Concesión. Con los mismos se definen políticas para minimizar impactos y no afectar comunidades aledañas como así tampoco a nuestro personal y usuarios del Aeropuerto. La estrategia de capacitación ambiental que posee AA2000 para reducir y evitar impactos ambientales negativos e indeseados se basa en formar diariamente a su personal. Para ello, AA2000 cuenta con un representante ambiental en cada uno de los Aeropuertos Concesionados que interactúa continuamente con la Gerencia de Medio Ambiente de AA2000 perteneciente a la Dirección de Operaciones y Mantenimiento.	Principio 1

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA Y/O RESPUESTA	OMISIONES	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
Comunidades locales	G4-S02: Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	87-91 Realizamos monitoreos a nuestro personal sobre la exposición de ruido por medio de dosimetrías para lo cual el mismo es evaluado de manera constante.		Principio 1
	G4-A08: Número de personas desplazadas física y económicamente, ya sea voluntaria o involuntariamente, por el operador de aeropuerto o en su nombre por una entidad gubernamental o de otro tipo, y las indemnizaciones concedidas.	No se han realizado desplazamientos de población.		
Lucha contra la corrupción	Enfoque de gestión	32-33, 37-39		
	G4-S03: Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	32-34, 80-81		Principio 10
	G4-S04: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	32-34, 80-81 En el marco de la firma del Código de Ética y Conducta corporativa, todos los colaboradores son capacitados en políticas y procedimientos organizacionales anti-corrupción.		Principio 10
	G4-S05: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No se registraron durante 2015 casos vinculados a hechos de corrupción en ninguna de las operaciones de AA2000.		
Política pública	Enfoque de gestión	32-33, 37-39, 41, 121-123		
	G4-S06: Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	AA2000 no realizó Aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas en el periodo cubierto por el Reporte.		Principio 10
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	Enfoque de gestión	37-39, 80-81		
	G4-S09: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	-	A futuro, en el marco del lanzamiento del Código de Conducta de proveedores, se comenzará a evaluar los proveedores en estas temáticas. Esto será informado en los próximos reportes.	
Mecanismos de reclamación por impacto social	Enfoque de gestión	32-34, 37-39, 105		
	G4-S011: Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se registraron reclamaciones sobre impactos sociales a través de mecanismos formales de reclamación.		
DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
Salud y Seguridad de los clientes	Enfoque de gestión	34, 37-39, 66-70		
	G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	34, 66-70		
	G4-PR2: Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Durante el periodo cubierto por el Reporte no se registraron incumplimientos relacionados con los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.		

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA Y/O RESPUESTA	OMISIONES	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
Etiquetado de los productos y servicios	Enfoque de gestión	34, 37-39, 73	Toda la información respecto de órdenes de publicidad, contratos y acuerdos se encuentra bajo cumplimiento de las normativas legales y son uniformes para todos los clientes.	
	G4-PR3: Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.		Durante el periodo cubierto por el Reporte no se registraron incidentes ni acciones legales por violaciones de leyes, regulaciones y códigos voluntarios.	
	G4-PR4: Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	74-75		
Cumplimiento regulatorio	Enfoque de gestión	32-34, 37-39	Durante el periodo cubierto por el Reporte no se registraron incidentes por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	
	G4-PR9: Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.			
Continuación de negocios y Preparación para Emergencias	Enfoque de gestión	34, 37-39, 66-70		
Calidad del servicio	Enfoque de gestión	34, 37-39, 66-67, 73		
Prestación de Servicios o Instalaciones para Personas con Necesidades Especiales	Enfoque de gestión	34, 37-39, 66-67, 123		

PÚBLICO INTERNO

OBJETIVOS 2015

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

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

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

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

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

AVANCES REALIZADOS

Actualizamos los organigramas y comenzamos con las descripciones de puestos del personal fuera de convenio.

Lanzamos 3 números de la Revista Conexiones, con cada vez una participación del personal, distribuimos computadoras en los Aeropuertos Internacionales del país, en sectores de acceso al personal, y lanzamos el proyecto "Desayunos con presidencia".

Capacitamos a 56 jefes de Ezeiza, Aeroparque, TCA e interior del país, y realizamos talleres de refuerzo para los mandos medios que tomaron la capacitación básica.

Comenzaremos a implementar el CCT a partir del 1ro. de enero de 2016, aplicándose las categorías, licencias y premios correspondientes.

Completamos la implementación de los recibos digitales a nivel de toda la compañía.

DESAFÍOS 2016

Continuar con la actualización de los organigramas, descripción de puestos y asignación de categorías genéricas.

Continuar con el diseño de 3 ejemplares de la Revista Conexiones y ampliar la participación del personal. Se realizará un relevamiento de las computadoras instaladas, para incentivar su mayor utilización como herramienta de comunicación.

Continuar con los programas de formación en gestión de habilidades gerenciales, tanto para supervisores, jefes y gerentes. Adicionalmente se ofrecerá formación en Liderazgo para equipos sindicalizados

Continuar con la búsqueda de consensos para definir incumbencias, premio eficiencia, diagramas horarios de Ezeiza y Aeroparque.

Implementar el proceso de trabajo de notificación de las licencias y anuales y demás licencias digitales a nivel de toda la compañía.

MEDIO AMBIENTE

OBJETIVOS 2015

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

AVANCES REALIZADOS

La construcción de la terminal del aeropuerto de Comodoro Rivadavia fue suspendida, no pudiendo cumplir con este objetivo.

DESAFÍOS 2016

Implementar prácticas de reciclaje de residuos sólidos urbanos generados en aeropuertos.

Realizar campañas de concientización ambiental.

COMUNIDAD

OBJETIVOS 2015

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

AVANCES REALIZADOS

Iniciamos la construcción de un centro de asistencia social, con una superficie cubierta de 680m² y una descubierta de 220m².

DESAFÍOS 2016

Iniciar el desarrollo e implementación del Taller para capacitación en oficios y generación de empleo.

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

Con relación a las becas, otorgamos 20 medias becas a la Universidad de Rosario, firmamos un convenio con la Universidad del Museo Social Argentino y con la Universidad Provincial de Ezeiza.

Lanzar el Programa de Orquestas juveniles de Aeropuertos.

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

Trabajamos en el desarrollo y preparación interna del Programa en el Aeroparque Jorge Newbery.

Lanzar el Programa de BASURA CERO en el Aeroparque Jorge Newbery, Ezeiza y San Fernando.

CADENA DE VALOR

OBJETIVOS 2015

Finalizar e implementar el desarrollo del nuevo sistema de control de contratistas y permisionarios.

Mejorar el sistema de evaluación de desempeño de proveedores, extendiéndolo a la mayoría de ellos, incorporando en la evaluación de temas relacionados con la sustentabilidad conectados a los trabajos y/o suministros contratados.

Planificar y realizar auditorías e inspecciones para verificar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta y los compromisos con la sustentabilidad de la empresa contratada. Incorporar indicadores relacionados.

AVANCES REALIZADOS

Implementamos un estricto control, por sistema computarizado vía web denominado SICOP que exige la presentación de toda la documentación necesaria para el cumplimiento de leyes laborales, seguridad social y normas de seguridad en el trabajo sobre Permisionarios, Contratistas de obra o servicios contratados directa o indirectamente.

Mejoramos el sistema de desempeño de proveedores, facilitando vía web y capacitando a los responsables de evaluar por desempeño a proveedores, de cada área de AA2000.

No hemos realizado dichas auditorías.

DESAFÍOS 2016

Implementar indicadores de gestión respecto del comportamiento de los principales proveedores con relación al compromiso y cumplimiento en los aspectos de responsabilidad social y sustentabilidad ambiental.

Realizar un programa sistémico de auditorías e inspecciones para verificar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta y los compromisos con la sustentabilidad.

Fomentar la participación de proveedores de todas las regiones del país, en los contratos de obras, servicios y materiales, con el objeto de mejorar las economías regionales.



INTRODUCCIÓN A LA EMPRESA	13
NUESTRO EQUIPO DE DIRECCIÓN	25
ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD	37
DESARROLLO DEL PÚBLICO INTERNO	45
GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR	63
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	83
COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS	99
ACCIONES CON IMPACTO SOCIAL	105
RELACIONES CON GOBIERNO	121
TABLA DE CONTENIDOS GRI	124
DESTACADOS Y DESAFÍOS	140

Chau

Agradecemos especialmente
a nuestro grupo operativo:
Dirección de Recursos Humanos:
Marina Sommer
Miguel Kozono
Dirección de Comercial:
Matías Souza
Dirección de Infraestructura:
María Julia Poratelli
Dirección de Sistemas:
Federico Buzzoni
Dirección de Atención al Cliente:
Verónica Terzi
Dirección de Administración y Finanzas:
Georgina Pennacino
Dirección de Compras y Contrataciones:
Carlos Araneo
Dirección de Comunicaciones:
Estefanía Ranni
Dirección de Operaciones:
Fernando Graña
Pablo Duran
Martín Guadix
Dirección de Asuntos Jurídicos:
Diego González
Terminal de Carga:
Laura Crespo
Dirección de Seguridad:
Pablo Silva

146

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

COORDINACIÓN GENERAL Y DISEÑO:

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

FACILITADORES EXTERNOS:

Reporte Social
www.reportesocial.com
ZkySky
www.zkysky.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.



