

MEMORIA

CARTA DEL PRESIDENTE

Como todos los años, presentamos el desempeño y las principales acciones implementadas en el ejercicio por Aeropuertos Argentina 2000 S.A. (en adelante la “Sociedad” o “AA2000”) a las personas, instituciones, empresas y organizaciones con las cuales la sociedad tiene un vínculo.

Habiendo superado el contexto de la pandemia a nivel global y también local, y luego de que se hubieran levantado la mayoría de las restricciones y requisitos para el tráfico internacional en el país a fines del año 2021, el tráfico de pasajeros durante 2023 continuó la recuperación del tráfico, siguiendo la tendencia del año anterior. El tráfico doméstico ya opera en niveles superiores a la pre-pandemia, mientras que el segmento internacional continua en la senda de recuperación.

Durante la pandemia hemos tomado acciones importantes tendientes a fortalecer la posición financiera de la sociedad que nos permitió hacer frente a la baja de actividad y simultáneamente alcanzar exitosamente varios hitos en el cumplimiento de compromisos financieros y contractuales. Habiendo logrado la estabilidad financiera, en 2023 continuamos abocados al desarrollo del negocio y la infraestructura, en línea con nuestro plan de obras. En el marco de este plan, hemos realizado varias obras en los aeropuertos del interior ya concluidas durante 2023, y para el año 2024, seguiremos avanzando con miras al desarrollo y modernización de la infraestructura aeroportuaria del país.

La Memoria rinde cuentas de manera transversal nuestro aporte al desarrollo del país con información financiera y no financiera que fortalece la rentabilidad, la marca, la experiencia del pasajero, las relaciones laborales y a la sociedad en general. La Memoria de la Sociedad fue elaborada con el objetivo de mostrar la gestión integral de nuestro negocio con una mirada en los impactos económicos, sociales y ambientales.

En el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias sometemos a la consideración de los señores accionistas la presente memoria, el inventario, los estados de resultados integral, de situación financiera, de cambios en el patrimonio, de flujo de efectivo, las respectivas notas que los complementan, los estados consolidados de resultados integral, de situación financiera, de cambios en el patrimonio, de flujo de efectivo, las respectivas notas que los complementan, el informe del auditor y el informe de la comisión fiscalizadora correspondientes al Ejercicio Económico N° 26 finalizado el 31 de diciembre de 2023.

MARTÍN EURNEKIAN

Presidente de Aeropuertos Argentina 2000

ALCANCE DE LA MEMORIA

La memoria 2023 de la sociedad rinde cuentas del desempeño financiero y económico, así como de la generación de impacto social y ambiental de la compañía desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023. Tiene foco directo en los accionistas e inversores, como así también busca llegar a todos sus públicos clave: empleados, sindicatos, accionistas, líneas aéreas, contratistas y prestadores, pasajeros, clientes, comunidad, medios de comunicación, cámaras, sector público, la sociedad civil y organismos intervinientes.

De esta forma, en un mismo documento consolida información financiera y no financiera, dando cuentas de la importancia del desarrollo sostenible en la estrategia de su negocio.

NUESTRA AMBICIÓN Y PROPÓSITO



En el 2023 el equipo directivo ratificó el rumbo estratégico de Mi Aeropuerto, a través del cual impulsamos la estrategia del negocio focalizada en el pasajero.

Esta estrategia es dinámica y revisada de manera periódica para que esté alineada a nuestra gestión del negocio.

Propósito

Facilitar la conexión de personas, bienes y culturas para contribuir a un mundo mejor.

Ambición

Ser líderes y referentes de la industria, queridos por nuestros clientes, empleados y stakeholders, para crecer y ser sustentables a largo plazo.

Ejes estratégicos

Superar las expectativas de nuestros clientes.
Fortalecer una cultura de innovación, agilidad e inclusión.
Operar con datos, seguridad y eficiencia.
Crear un impacto positivo en las comunidades donde operamos.
Gestionar responsablemente nuestro impacto ambiental.

Compromiso con la sustentabilidad

En Aeropuertos Argentina 2000 tenemos la mirada puesta en las personas y el ambiente donde vivimos. Ponemos nuestro foco en la gestión basada en la satisfacción de nuestros pasajeros, acompañantes y empleados para garantizar un servicio de calidad, infraestructura de vanguardia, seguridad, accesibilidad, con el objetivo de que todos vivamos, dentro de nuestras terminales, una experiencia placentera.

Tenemos un fuerte compromiso con las comunidades de los destinos donde están nuestros aeropuertos. Para ello, desarrollamos programas en alianza con actores clave, a fin de responder de manera integral a sus demandas y generar oportunidades reales. Promovemos el empleo inclusivo a través de la salud, la educación, el arte y la cultura como herramientas de crecimiento social; cuidamos el ambiente con una estrategia enfocada en la reducción de la huella de carbono y la gestión responsable de recursos naturales.

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

Avance del compromiso por la sustentabilidad

Aeropuertos Argentina 2000 tiene la misión de avanzar en el camino de la sustentabilidad, con una gestión responsable del impacto económico, social y ambiental que generan nuestras acciones. Por eso, busca hacer de este concepto una visión transversal y estratégica para el negocio.

Desde nuestra gestión buscamos generar un cambio positivo en las comunidades donde estamos presentes. Por eso, nos comprometemos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para contribuir activamente con la Agenda 2030 para el bienestar integral de nuestro país y el mundo.

Buscamos ser líderes y referentes de la industria, queridos por nuestros clientes, empleados y stakeholders para crecer y ser sustentables a largo plazo. Para poder alcanzar esta ambición enmarcada en nuestra estrategia trabajamos sobre cinco pilares estratégicos que son las avenidas de acción para todos los desafíos que llevamos a cabo. En este marco, durante 2023 continuamos trabajando con la Estrategia de Sustentabilidad de la compañía, con pilares de acción definidos en función a los temas con los cuales genera una mayor contribución al desarrollo sostenible; apalancándonos en diversos proyectos estratégicos, diversas iniciativas de transformación, y todas las acciones que día a día llevan a cabo las unidades de negocio y las áreas clave de la empresa promoviendo activamente el trabajo en conjunto con el ecosistema aeroportuario, las comunidades y las alianzas multisectoriales.

Con foco en el triple impacto es como se quiere conectar facilitar la conexión de personas, bienes y culturas para contribuir a un mundo mejor.

Indicadores de impacto	2023	2022
Capital financiero		
Inversión (en millones) (*)	\$75.177	\$68.497
EBITDA (en millones) (*)	\$191.011	\$154.507
Resultado del ejercicio (en millones) (*)	\$9.407	\$126.551
Capital industrial		
Cantidad de pasajeros (miles)	42.229	32.700
Movimiento de carga (tn)	191.448	181.304
Movimiento de aeronaves	447.027	370.753
Líneas aéreas activas	40	40
Aeropuertos	35	35
Capital intelectual		
Horas de capacitación	46.828	20.716
Promedio de horas por empleado	19 hs	9 hs
Capital humano		
Cantidad de empleados	2.725	2.531
Personas de grupos vulnerables incluidas	7	6
Porcentaje de empleados bajo convenio colectivo	63%	64%
Capital reputacional y social		
Inversión social privada (en millones)	\$949	\$144

(*) En moneda homogénea al 31 de diciembre de 2023

CONTEXTO GENERAL DE LA SOCIEDAD

Durante el año 2023, la Sociedad realizó las gestiones necesarias a fin de dar cumplimiento a los compromisos asumidos en las Condiciones Técnicas para la Prorroga aprobadas por Decreto 1009/20 y la Resolución ORSNA N° 60/21.

Con fecha 27 de noviembre de 2023, la Sociedad suscribió un Acta con el Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos, a fin de posponer hasta el 30 de mayo de 2023 la revisión de la proyección financiera de ingresos y egresos correspondiente a todos los periodos hasta el 31 de diciembre de 2023.

En dicho documento, se comprometió a contratar a una consultora reconocida internacionalmente, un estudio de consultoría de tráfico de pasajeros. Dicho estudio debe estar finalizado antes del 30 de marzo de 2024.

Los acuerdos alcanzados fueron homologados judicialmente por Resolución de fecha 11 de diciembre de 2023 del Juzgado Contencioso Administrativo N° 9 en el marco de la causa Aeropuertos Argentina 2000 S.A. c/ ORSNA-RES 56/23 s/Proceso de Conocimiento.

En el contexto del cambio de gobierno de nuestro país, el 21 de diciembre de 2023, fue publicado en el Boletín Oficial el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 70/2023 - Bases para la Reconstrucción de la Economía Argentina (el “DNU”), que inicia un proceso de profunda desregulación de la economía argentina que entró en vigencia el 29 de diciembre de 2023, sin necesidad de ninguna formalidad adicional.

Dicho DNU además de declarar la emergencia pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, sanitaria y social hasta el 31 de diciembre de 2025, deroga numerosas leyes de intervención estatal en la economía, como la de Góndolas, Abastecimiento, Observatorio de Precios, Alquileres, Compre Argentino y de Sociedades del Estado con el objetivo de liberalizar el comercio, los servicios y la industria, y eliminar restricciones a la oferta de bienes y servicios que distorsionen los precios de mercado. Asimismo, modifica el Código Aeronáutico Argentino. De la misma manera, el DNU sienta las bases para una profunda reforma del Estado, que incluye la privatización de numerosas empresas públicas.

El DNU debe ser revisado por una comisión bicameral permanente del Congreso y solo puede ser dejado sin efecto si ambas Cámaras del Congreso lo rechazan expresamente (es decir, si alguna de las dos Cámaras lo aprueba o guarda silencio, el DNU continuará vigente). La eventual derogación del DNU por el rechazo de ambas Cámaras no tendrá efecto retroactivo, de modo que serán válidas todas las relaciones jurídicas nacidas durante el tiempo de vigencia del DNU.

COMPOSICIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

El Directorio

Cargo ^[1]	Nombre y Apellido	Grupo Etario	Carácter	Fecha de designación
Presidente	Martín Francisco Antranik Eurnekian	30-50	Ejecutivo	26/04/2017
Vicepresidente	Antonio Matías Patanian	+50	Ejecutivo	21/04/2014
Director Titular	Máximo Luis Bomchil	+50	No independiente	24/04/2009
Director Titular	Orlando J. Ferreres	+50	Independiente	25/04/2016
Director Titular	Jorge González Galé	+50	Independiente	25/04/2016
Director Titular	Agustín Herrera	30-50	No independiente	10/08/2021
Director Titular	Anibal José Pittelli	+50	Independiente	10/12/2020
Director Suplente	Gustavo Pablo Lupetti	+50	Ejecutivo	29/05/2008

^[1] Todos los miembros del Directorio son argentinos.

La comisión fiscalizadora está conformada por síndicos titulares: Patricio Alberto Martin, Tomás Miguel Araya y Alejandro Esteban Messineo, y los síndicos suplentes: Francisco Martín Gutiérrez, Federico Campolieti y Ariadna Laura Artopoulos.

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

La sociedad cuenta con diferentes herramientas y canales de diálogo que le permiten garantizar la transparencia, claridad y seriedad de nuestros procesos.

1. Área de Integridad

El rol del área de Integridad es velar por el cumplimiento de los valores enmarcados en el Código de Conducta -integridad, transparencia, profesionalismo, confianza, respeto, honestidad, compromiso y legalidad-, asegurando un comportamiento ético por parte del Directorio, los síndicos, los miembros de comités, los empleados, los internos y los pasantes (en adelante, “Colaboradores”) de Aeropuertos Argentina 2000 en su desempeño diario. También, asegurando el comportamiento ético de toda persona o entidad que actúe como agente, socio de negocio, incluidos los socios comerciales, representante, intermediario, consultor o que actúe en nombre de o preste servicios para la empresa (en adelante, “Terceros”), alineando su comportamiento a los más altos estándares éticos.

Esta responsabilidad no solo abarca la adhesión y el cumplimiento de la normativa vigente, sino que incluye a las políticas y procedimientos internos de la empresa, que establecen las pautas de conducta con nuestros Colaboradores, Terceros, así como con la comunidad.

Este modelo de negocios éticos conduce además a obtener una mayor rentabilidad asegurando uno de nuestros principales valores, nuestra reputación, que es un valor esencial.

Para alcanzar esta meta, esta área tiene como principales acciones tres ejes fundamentales:

- la prevención, a través de la adopción de mecanismos y herramientas que generen una cultura de integridad y sirvan de guía fundamental para el desarrollo de los negocios;
- la gestión de los riesgos, contando con una evaluación de riesgos adecuada al contexto global, local, pero por sobre todo a la industria en particular; y
- las medidas de remediación, que establecen qué consecuencias deberán aplicarse a aquellas conductas que impliquen un comportamiento contrario a nuestro Código de Conducta o contrario a las leyes y normativas vigentes.

La estructura está conformada por la Gerencia de Integridad y el equipo respectivo, reportando en forma directa al CEO de Aeropuertos Argentina 2000 y a la Gerencia de Compliance de Corporación America Airports.

2. Código de Conducta

Su finalidad es establecer las pautas que rigen el comportamiento ético de todos los Colaboradores y garantizar que las mismas sean observadas de manera efectiva, de modo de mantener una conducta con un alto profesionalismo e integridad, no solamente dentro de la empresa sino también

en las relaciones con los Terceros, autoridades públicas, la comunidad empresarial, agencias regulatorias y la sociedad en general.

En línea con nuestro compromiso con la mejora continua en materia de integridad, el Directorio de la compañía aprobó durante junio de 2023 la nueva versión del Código de Conducta, junto a las nuevas versiones de las Políticas de Integridad, con importantes adecuaciones en pos de clarificar y reforzar los comportamientos esperados, incluyendo expresiones contundentes de tolerancia “cero” a determinadas prácticas, agregando mayor desarrollo de ciertos principios y valores e incorporando el principio de “Derechos Humanos, Diversidad e Inclusión”.

Dado este relevante hito, se llevó adelante la recertificación de firma de las misiones de compromiso de cumplimiento del Código de Conducta y las Políticas de Integridad, por parte de todos los Colaboradores, a través de la herramienta digital corporativa. Destacamos que, a diciembre de 2023, se ha logrado un nivel de cumplimiento del 72% de la nómina, lo que representa el firme compromiso interno con los valores de la compañía.

En relación a los Terceros, se mantiene vigente la inclusión de la Cláusula de Integridad en los contratos, en la cual se informa de manera expresa a los proveedores y permisionarios la existencia del Código de Conducta y políticas relacionadas y además solicitando su aceptación y compromiso de su cumplimiento.

3. Política Antisoborno y Anticorrupción

En línea con nuestro compromiso en la lucha contra la corrupción, durante el año 2023 Aeropuertos Argentina 2000 aprobó la primera versión de la Política Antisoborno y Anticorrupción, junto a la aprobación de la nueva versión del Código de Conducta y otras políticas indicada precedentemente.

Esta política tiene como objetivo principal prevenir cualquier incumplimiento a las leyes antisoborno y anticorrupción en los países donde la compañía desarrolla sus operaciones. Se resalta de manera prioritaria la postura de tolerancia cero frente a cualquier forma de soborno y corrupción.

Además, la política regula aspectos relacionados con la interacción de la compañía con funcionarios públicos y terceros. Se establecen las pautas para ofrecer o recibir regalos y entretenimientos, así como los lineamientos para la evaluación de donaciones y los procesos de debidas diligencias aplicables a terceros.

4. Política de Canal de Denuncias

Aeropuertos Argentina 2000 alienta a que todo Colaborador o Tercero que detecte o sospeche un incumplimiento al Código de Conducta y políticas relacionadas, lo reporte a través de los Canales de Denuncia habilitados.

La política establece las responsabilidades, los tipos de incumplimiento, el procedimiento y las garantías para la realización y tratamiento de las denuncias, siendo sus pilares la confidencialidad, la opción al anonimato y la tolerancia cero a represalias.

El Comité de Denuncias, conformado por la Gerencia de Integridad y la Gerencia de Auditoría Interna, es el encargado de coordinar el proceso de investigación de denuncias y realizar el seguimiento de cada caso.

El tratamiento de cada denuncia incluye la evaluación, el proceso de investigación (puede ser realizado por un equipo interdisciplinario a fin de aportar conocimiento técnico e idoneidad requeridos para el debido desarrollo de la investigación), la conclusión y la definición de un plan de acción en caso de ser pertinente.

Vale destacar que, durante el año 2023 esta política fue objeto de actualización conforme lo expuesto en el apartado de Código de Conducta. También se publicó el Protocolo de Investigaciones de Denuncias, cuyo fin es delinear con mayor grado de detalle las acciones y mecanismos internos a llevar a cabo con el fin de gestionar adecuadamente las denuncias internas.

5. Política de Prevención de Conflictos de Intereses

La empresa cuenta con esta política cuyo objetivo es establecer los lineamientos sobre el comportamiento que deben asumir los Colaboradores de Aeropuertos Argentina 2000 cuando se presenta un conflicto de interés.

Este tipo de conflictos surge cuando un Colaborador, en virtud de determinados vínculos comerciales, profesionales, laborales o familiares, antepone o puede anteponer sus intereses personales o de Terceros a los de la empresa y cuando dichos intereses personales influyen o pueden influir en su criterio comercial, sus decisiones o acciones.

Para prevenir o gestionar este tipo de riesgo, la empresa establece el procedimiento mediante el cual los Colaboradores deben declarar la existencia de alguno de esos vínculos a través de un régimen declarativo.

Esta política también fue objeto de actualización en el año 2023, conforme lo expuesto en el apartado de Código de Conducta.

En relación a la presentación de las declaraciones juradas, resaltamos que durante el año 2023 se logró un nivel de cumplimiento del 93% sobre la base del personal de Aeropuertos Argentina 2000 que se encuentra alcanzado. Además, se realizó un seguimiento de las acciones mitigantes definidas, en los casos de vínculos declarados con mayor criticidad.

6. Política de Regalos, Entretenimientos y Donaciones

Esta política tiene como objetivo regular el otorgamiento y recepción de regalos y entretenimiento en el ámbito laboral, así como la realización de donaciones y contribuciones benéficas de forma transparente, sin obtener ventajas ni ejercer influencias indebidas, para asegurar la construcción de relaciones íntegras.

La misma alcanza tanto a los Colaboradores como a Terceros y establece el procedimiento para la declaración y aprobaciones aplicables a cada caso, así como límites, prohibiciones, casos en que se requiere autorización previa, formularios de declaración y preguntas de autoevaluación.

Durante el año 2023 esta política fue parte de las normas actualizadas según se expone en el apartado de Código de Conducta.

7. Política de Prevención de Uso Indevido de Información Privilegiada

La finalidad de la política es establecer los lineamientos que ayuden a los Colaboradores, y a todo aquel que por su trabajo, profesión o función se halle en poder de información privilegiada, a cumplir sus obligaciones conforme la legislación y la normativa sobre títulos valores vigente en la Argentina y en las jurisdicciones en las que se emiten o comercializan los títulos valores de la sociedad y sus empresas relacionadas.

La política fue objeto de actualización en el año 2023, conforme lo expuesto en el apartado de Código de Conducta, con la inclusión de mejoras en la explicación de las pautas y el proceso.

8. Debida Diligencia

La Instrucción de Trabajo para la Debida Diligencia de Proveedores, Permisarios y Candidatos contempla las condiciones bajo las cuales se debe realizar una evaluación inicial o ampliada de riesgos de la tercera parte, basada en la ponderación de distintos factores, búsqueda de antecedentes y otras acciones tendientes a alcanzar un conocimiento profundizado de la parte y evaluar la viabilidad de la contratación. Además, mediante la presentación de las declaraciones, los proveedores y permisarios se comprometen a cumplir con nuestro Código de Conducta.

Durante el año 2023 se realizó la debida diligencia a 200 candidatos, 233 proveedores y a 373 permisarios, asegurando y acompañando de esta manera los procesos de contratación de empleados y de negocios de Aeropuertos Argentina 2000.

9. Relación con Partes Relacionadas: Control

La sociedad identifica las transacciones con partes relacionadas y cuenta con un reglamento interno para su tratamiento en el Comité de Auditoría. Adicionalmente, adhiere al procedimiento de su controlante para identificarlas oportunamente y asegurar las condiciones *arm's length* de la transacción.

10. Comunicaciones

La Gerencia de Integridad desarrolla anualmente un plan de comunicación a través del cual impulsa la información sobre las políticas, lineamientos e iniciativas de integridad en forma clara, directa y transparente para todos los Colaboradores y Terceros.

En línea con lo anterior, durante el año 2023 la Gerencia de Integridad llevó a cabo campañas de comunicación en relación a:

- Nueva versión el Código de Conducta y Políticas de Integridad, incluyendo un video corporativo y un documento con el resumen de las principales modificaciones;
- Ambiente Laboral;
- Prevención de Conflicto de Intereses; y

- Regalos y Entretenimientos.

Asimismo, se realizó la primera Encuesta de Percepción de Integridad de Aeropuertos Argentina 2000, cuyos resultados brindaron información fundamental para la mejora y adecuación de las acciones e iniciativas del Programa de Integridad.

11. Capacitaciones

Aeropuertos Argentina 2000 cuenta con un plan de capacitación anual de compliance, cuyo eje principal es asegurar el aprendizaje y conocimiento de los lineamientos del Programa de Integridad. Prevé distintas modalidades y formatos, tales como actividades presenciales, remotas y cursos virtuales.

Durante el año 2023, la empresa ha completado el plan de capacitación previsto, del cual destacamos lo siguiente:

- Capacitación sobre Programa de Integridad actualizado. Modalidad: presencial. Foco: Comité de Dirección, CEO y Presidente;
- Capacitación sobre Programa de Integridad para Gerentes. Modalidad: Remoto. Foco: nuevos Gerentes; y
- Capacitación sobre Liderazgo Ético. Modalidad: presencial. Foco: Unidades de Negocio.

Vale mencionar que sigue vigente el curso virtual sobre Programa de Integridad, cuyo foco son las posiciones de Jefe y roles no ejecutivos. Además, se realizaron actividades de capacitación de los procesos de Debida Diligencia de Candidatos, Proveedores y Permisionarios, así como del proceso de Donaciones, a los equipos relacionados.

Adicionalmente, está en desarrollo la nueva capacitación virtual en Ambiente Laboral y Diversidad e Inclusión, cuyo lanzamiento será durante el año 2024 junto a las otras acciones relacionadas al proyecto de Política de Diversidad, Equidad e Inclusión.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Cerrando este ejercicio económico, y ante el escenario detallado en el apartado del Contexto General de la Sociedad, hemos generado ingresos por \$436.800 millones. El resultado neto del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023 arrojó una ganancia de \$9.407 y el patrimonio neto a dicha fecha alcanzó \$444.006.

Durante el 2023 continuó la recuperación del tráfico, siguiendo la tendencia de 2022, después de más de dos años en que la pandemia de COVID 19 afectó muy negativamente el volumen de pasajeros. La reactivación, que había comenzado en el último trimestre de 2021, cuando se levantaron las restricciones a la operación internacional, junto con la reapertura de fronteras a extranjeros, continuó a ritmo sostenido durante el 2022 y siguió recuperando durante el 2023. Año contra año, el volumen de pasajeros creció 29%, quedando 1% por encima en comparación con 2019.

Los pasajeros internacionales, que hacia fines del 2022 superaban el 80%, se ubicaron en 98% a fines de 2023. Los pasajeros domésticos, por su parte, superaron los niveles pre-pandemia, apalancados por los programas de turismo a nivel nacional, y alcanzaron en diciembre 2023 un 11% más que en el mismo mes de 2019.

Por otro lado, durante 2023 la Sociedad avanzó con el desarrollo de infraestructura según el plan de inversiones comprometido, completando los trabajos que se habían interrumpido durante la pandemia, principalmente la finalización de la Nueva Terminal de Partidas de Ezeiza, inaugurada en abril 2023. Asimismo, se avanzaron con las obras de plataforma norte y vialidades en Aeroparque e importantes trabajos de ampliación, modernización y readecuación de infraestructura en varios aeropuertos de interior, como Bariloche, San Rafael, Santa Rosa, Reconquista, Iguazú, San Juan, y Rio Hondo, entre otros.

Asimismo, la compañía cerró el año con una sólida situación financiera, que le permite hacer frente a lo que resta del programa de CAPEX, cumplir con los servicios de la deuda financiera y seguir fortaleciendo su posición de liquidez.

INFRAESTRUCTURA

Durante el ejercicio 2023, se han realizado proyectos y obras en los distintos aeropuertos concesionados.

Aeropuerto Internacional de Ezeiza

Se hallan en ejecución, las obras:

- Anillo de balizamiento y Subestación eléctrica principal; Y
- Nuevos Alimentadores 9 y 10 en 13,2 KV.

Se han finalizado las obras:

- Nuevo Rodaje Paralelo a Cabecera 35; y
- Balizamiento TWY a Cabecera 35.

Aeropuerto Jorge Newbery

Están en ejecución las obras:

- Obras exteriores - veredas - parqueización - relleno costero y parking subterráneo;
- Ampliación de la Plataforma Sur – Etapa 2; y
- Ampliación de la Plataforma Norte;

Se ha habilitado la primera etapa de la Ampliación de la Plataforma Norte.

Aeropuerto de Rio Hondo

Están en ejecución las obras de:

- Infraestructura de Mantenimiento y Servicios de Apoyo; y
- Ampliación y Remodelación de la Terminal de Pasajeros.

Se han finalizado las obras de:

- Rehabilitación de Pista, Rodaje y Plataforma;
- Nuevo Sistema de balizamiento de alta intensidad de la pista.

Aeropuerto de Santa Rosa

Están en ejecución las obras de la Remodelación y ampliación de la terminal de pasajeros.

Aeropuerto de San Rafael

Están en ejecución las obras:

- Infraestructura de Mantenimiento y Servicios de Apoyo; y
- Nueva Terminal de Pasajeros.

Aeropuerto de Comodoro Rivadavia

Se encuentra en proceso de rescisión por falta de reactivación, luego de la paralización por la pandemia, la obra de Nuevo Balizamiento.

Aeropuerto de Córdoba

Se rescindió, luego de la paralización por la pandemia, las obras:

- Balizamiento de pista 18-36.

Aeropuerto de Iguazú

Se rescindió por falta de reactivación, luego de finalizada la paralización por la pandemia las obras de:

- Remodelación y ampliación de la terminal de pasajeros; y
- Nuevo Parking.

Están en ejecución las obras de:

- Puntos de vuelco - Tratamiento efluentes sanitarios de aeronaves;
- Planta de Tratamiento de Efluentes Cloacales; y
- Infraestructura de Mantenimiento y Servicios de Apoyo.

Aeropuerto de San Fernando

Se ha finalizado la obra de la Nueva Torre de Control.

Aeropuerto de San Juan

La obra de remodelación de la terminal de pasajeros se encuentra en ejecución.

Aeropuerto de La Rioja

Se ha rescindido por incumplimiento del proveedor las obras de la Nueva Terminal de Pasajeros.

Esta paralización ha conducido a la rescisión consensuada de las obras de Nuevo Parking.

La nueva licitación para concluir las obras de la Nueva Terminal de Pasajeros y Parking está lista para ser lanzada.

Aeropuerto de Esquel

Se ha rescindido por incumplimiento del proveedor:

- Obra de Remodelación Integral de la Terminal de Pasajeros; y
- TWR Control.

Aeropuerto de Jujuy

Están en ejecución, próxima a ser finalizadas, las obras de:

- Remodelación integral de la terminal de pasajeros; y
- Nuevo Parking y Vialidades.

Aeropuerto de Resistencia

Están en ejecución las obras:

- Alimentación Eléctrica de la Torre de Control.
- Remodelación integral de la terminal de pasajeros;
- Rehabilitación de Rodaje Alfa; y
- Balizamiento de Rodaje Alfa.

Se han finalizado las obras de:

- Rehabilitación de Rodaje Alfa; y
- Balizamiento de Rodaje Alfa.

Aeropuerto de Formosa

Está en ejecución la obra de:

- Nueva terminal de pasajeros;

Aeropuerto de Salta

Están iniciando las obras de:

- Remodelación y ampliación de la terminal de pasajeros;

TERMINAL DE CARGAS

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

En un contexto de recuperación de la industria, nuestras terminales han logrado mantener los volúmenes provenientes de aviones cargueros, e incorporar el crecimiento de la operación de vuelos de pasajeros (Belly cargo).

Durante el año 2023 las Terminales de Cargas tuvieron un movimiento de carga (importación, exportación, Courier y sucursales) de 180.585 toneladas, representando esta cifra un crecimiento sobre el año anterior del 7,3%, pero manteniéndose un 2,9% por debajo de los volúmenes de 2019.

La dotación del personal al cierre del ejercicio ascendía a 535 personas entre personal de dirección, administrativos y operarios.

En lo referente a la responsabilidad social y con foco en generar un impacto positivo el bienestar de las personas, en el transcurso de 2023, la Terminal de Cargas Argentina ha participado activamente en ocho vuelos humanitarios en colaboración con los Cascos Blancos. Hemos enviado más de 44 toneladas de ayuda humanitaria a diversas regiones. Entre ellas, Turquía, Egipto,

Ucrania y Siria, respondiendo a necesidades causadas por terremotos, Conflictos bélicos, y crisis humanitarias. Este es solo un ejemplo de nuestro constante compromiso con la ayuda internacional, marcando una diferencia significativa en la vida de quienes más lo necesitan.

Éstas iniciativas se suman al ya operativo hub humanitario de la cruz Roja Argentina, establecido dentro de un sector de nuestra terminal desde 2020.

Este acuerdo tiene por finalidad facilitar la estiba de todas las cargas nacionalizadas y almacenamiento de las mercaderías importadas para afrontar la crisis sanitaria. De esta manera, en el aeropuerto de Ezeiza se estableció el primer Hub Humanitario del Cono Sur, que tuvo un rol clave no solo en la lucha contra el COVID-19, sino en la agilización de la respuesta logística humanitaria y la distribución del stock necesario para brindar ayuda inmediata en casos de emergencias y desastres a nivel nacional y a otros países de la región como Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay.

En cuanto al plano comercial, el mes de octubre 2023, se firmó un acuerdo con la Cámara de Compañías Aéreas, en presencia de la IATA y del ORSNA, a fin de evidenciar su compromiso en la búsqueda de los más altos estándares internacionales en la prestación de sus servicios a las aerolíneas.

Este acuerdo es el resultado de un trabajo colectivo que regula los tiempos y calidad del servicio que se debe prestar a través de la Terminal de Cargas a las compañías aéreas en el sector de importación, y nos permite continuar en un camino de evolución.

Este hito remarca, además, un fuerte compromiso para que cada proceso que gobierna la Terminal de Cargas pueda ser seguido en tiempo real y posea tiempos mínimos y máximos, todo ello con la finalidad de continuar superando las expectativas de nuestros clientes.

En lo que respecta a avances en sistemas y mejoras tecnológicas dentro de la Terminal de Cargas, podríamos decir que la ejecución efectiva de proyectos de tecnología de la información ha sido una prioridad clave. Hemos logrado avances significativos en la implementación de nuevas soluciones tecnológicas como ser el recambio de servidores de CCTV, permitiendo aumentar la capacidad, sumar más dispositivos para el monitoreo de los espacios y la carga en los depósitos y preparar la plataforma del VMS para la incorporación de analíticas de video. Estos proyectos no solo mejoran nuestra eficiencia operativa, sino que también respaldan directamente los objetivos estratégicos de la organización.

Durante el último año hemos lanzado un nuevo espacio de monitoreo del sistema VMS, que permite aumentar la capacidad de seguimiento de la carga en línea, como de imágenes forenses, incorporando una sala exclusiva para las terminales del interior del país y Aeroparque, para de esta manera tener una integración coordinada desde el centro de Terminal de Cargas de Ezeiza.

El principal proyecto de la Unidad de Negocio fue la Transformación Digital Integral, el cual avanzó según lo planificado, en cuanto a una estrategia de despliegue por procesos macro de la operación logística, comenzando por el sector de exportación, para luego continuar con

importación en la terminal de Ezeiza, para culminar en las terminales del resto de los aeropuertos del país.

A su vez, como una visión a mediano/largo plazo, hemos realizados webinars y pruebas de concepto, en tecnología blockchain como una posible plataforma en el comercio exterior. Alcanzando en este espacio de compartir conocimiento a distintos actores dentro y fuera de la organización, como ser Aduana, ORSNA, compañías aéreas, y diferentes actores del ecosistema del comercio exterior como ser laboratorios, empresas autopartistas, tecnológicas, etc.

Asimismo, la Inteligencia artificial como un complemento de las analíticas de video, fue un punto que se investigó de cara al año 2025 como meta para automatizar al máximo los procesos de carga y logística.

En el campo de la ciencia de datos, se ha trabajado junto al área corporativa para el desarrollo de tableros de business intelligence que complementen los existentes y que permitan explotar la información de manera oportuna para la toma de decisiones.

En relación a infraestructura, durante el año 2023 se continuó con el plan de impermeabilizaciones en depósitos y en el edificio Terminal Única de Courier, se realizaron obras de puesta en valor de baños y vestuarios (se remodelaron 13 núcleos sanitarios) y además se remodelaron 7 oficinas de aduana. También se realizaron mejoras en el layout general de importación siendo la más importante la redistribución de las líneas en recepción de vuelo, y en exportación se ejecutará (ya adjudicado) la motorización de camas en carga seca. También se adjudicó la provisión de plataformas levadizas que serán instaladas en rampas para agilizar el despacho de la mercadería.

Además, se inició la ejecución de la obra de repotenciación eléctrica, la cual permite aumentar la potencia disponible mediante un nuevo alimentador principal con más de 1 km de extensión y se actualizara el equipamiento eléctrico.

Inicio también la obra del alero de caballerizas, por solicitud de Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA), que amplía 700 m² la superficie semicubierta para la operación de animales vivos, volviendo más ágil y segura esta operación y también se adjudicó la construcción de un nuevo edificio de control fitosanitario para el Departamento de Agricultura (USDA, por sus siglas en inglés) -SENASA, que permitirá optimizar la operación de la cámara de perecederos.

PASAJEROS Y OPERACIONES

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

1. Perfil de los pasajeros

Movimiento de Pasajeros (en miles)	2023	2022
Nacional	29.130	23.017
Internacional	11.717	8.611
Tránsito	1.382	1.072
TOTAL	42.229	32.700

Comparación de cantidad de pasajeros respecto a 2023 vs 2022: +29%; respecto a 2023 vs 2019: +3%.

Movimiento de Carga (tn)	2023	2022
Nacional	5.248	2.513
Internacional	173.056	164.029
Correo	13.144	14.762
TOTAL	191.448	181.304

Comparación cantidad de pasajeros respecto a 2023 vs 2022: +21% y respecto a 2023 vs 2019: +4%.

Movimiento de Aeronaves	2023	2022
Aeronaves de Pasajeros	302.875	251.202
Aeronaves de Carga	6.760	5.782
Otros	137.392	113.769
TOTAL	447.027	370.753

Comparación movimientos de cargas respecto a los años 2023 vs 2022: +6% y 2023 vs 2019: -16%.

Las operaciones comerciales del año 2023 han demostrado un gran nivel de actividad, favorecida tanto por el crecimiento del movimiento de pasajeros domésticos como también internacionales. Entre los hechos más importantes se pueden mencionar:

- Las tres aerolíneas con base en el país y que operan vuelos domésticos han incrementado su flota, especialmente Flybondi que terminó el año con 15 aeronaves y Jetsmart que llegó a contar con 9, aunque hacia el final del año debió enviar una a otra de sus filiales de manera temporal;
- Recuperación del tráfico por encima de la media de determinados aeropuertos, tales como Pto. Madry, Esquel, Santiago del Estero y Jujuy;
- La operación internacional mostró una tendencia creciente en línea con la recuperación del tráfico. Destacó en Ezeiza la llegada de una nueva aerolínea, Arjet, volando a un destino inédito como Aeropuerto Internacional de Santo Domingo. Por otro lado, en Salta fue relevante el retorno de Latam Perú a Lima desde el mes de diciembre, recuperando una ruta tradicional que se había visto afectada por la irrupción de la pandemia;

- En Córdoba la operación de Air Europa se vio modificada a partir del mes de Julio, disminuyendo las frecuencias, pero eliminando el vía-ASU para volar non-stop a Madrid-Barajas.

2. Gestiones operativas y reconocimientos

Durante 2023 se efectuaron las siguientes gestiones en el área de operaciones:

- Se aprobaron las Fases 3 y 4 del proceso de Certificación de Comodoro Rivadavia durante el mes de marzo y Bariloche en el mes de mayo, el cual participaron inspectores de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) durante la auditoría que realizó la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC).
- Se presentó la Solicitud Formal para la certificación de los Aeropuertos Aeroparque y Posadas durante el mes de octubre, así como también Iguazú y Resistencia en el mes de diciembre.
- Se materializó la implementación del TAMS Capacity para Aeroparque y Ezeiza, el cual permite diagramar la asignación de recursos aeroportuarios como mostradores de check in, gates, cintas y puestos de estacionamiento en plataforma, permitiendo predecir escenarios operativos en tiempo real para optimizar la asignación de dichos recursos.
- Se realizó el lanzamiento de la aplicación ROD Mobile, la cual permite generar precargas de los eventos e incidencias en el lugar de ocurrencia, fomentando así el registro de los mismos y mejorando la calidad y volumen de la información. Se llevaron a cabo encuentros de capacitación con los usuarios, como también se puso a disposición un instructivo de uso, para el correcto uso de la aplicación.
- Se llevó a cabo, en conjunto con el área de Data Science, el desarrollo de tableros asociados a datos de programaciones y de eventos cargados en ROD, contando con estos datos actualizados en tiempo real y permitiendo realizar un seguimiento y gestión de los mismos.

3. Protección Contra Incendios

Durante el período 2023 la Gerencia de Protección Contra Incendio, imbuida de los lineamientos imperantes en materia de Responsabilidad Social Empresaria, la necesidad de dar cumplimiento a las responsabilidades asignadas por el Decreto 351/79 Reglamentario de la Ley Nacional 19.587/72 de Higiene y Seguridad en el Trabajo, y el OACI en materia de emergencias, que en sus regulaciones permanentemente recomienda observar las Normas específicas a nuestra actividad de la National Fire Protection Association (NFPA), ha incrementado su compromiso en orden a asegurar las condiciones de protección contra incendios y seguridad humana.

En tal sentido, se han desarrollado actividades de orden preventivo, introduciendo la modalidad de Talleres Integrales de Protección Contra Incendios, con la innovación de trascender el ámbito aeroportuario dándole un alcance que involucró a las comunidades vecinas, esencialmente a sus organismos públicos y privados, que pudieran aportar logística y operativamente ante una emergencia, concientizando que un accidente de cualquier índole, tiene un carácter general, global, que afecta a todos, y como tal exige una respuesta conjunta, organizada, armonizada, eficiente y eficaz, basada en un conocimiento previo de todos los involucrados. Así se concretaron los mismos en los Aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque, Salta, Mendoza, Córdoba y Comodoro Rivadavia, con la asistencia en cada uno de ellos de los organismos estatales, aerolíneas que operan, empresas de

servicios, sanidades, personal propio de Aeropuertos Argentina 2000, empresas de seguridad privada, y actores externos de ayuda mutua ante un siniestro, como Ejército Argentino, Fuerza Aérea Argentina, Gendarmería Nacional, Cruz Roja Argentina, Bomberos Jurisdiccionales, Comisarías, Hospitales vecinales, etc.

Como resultado de lo expuesto en el punto anterior, surge el desafío de llevar al siguiente período anual 2024, incrementar dichas realizaciones en un mayor número de Aeropuertos, con la participación integral de sus comunidades internas y externas.

En el plano de auditorías, se concretaron siete en los Aeropuertos de Salta, San Juan, Santa Rosa, Posadas, Aeroparque Jorge Newbery, Parking Rio del Aeroparque Metropolitano, y la Nueva Terminal de Pasajeros del Aeropuerto de Ezeiza. En cuanto a proyectos se efectuaron propuestas de mejoras para las ampliaciones y/o modificaciones consideradas en los Aeropuertos de Termas de Río Hondo, Salta, Córdoba, Reconquista (ampliación y readecuación de la terminal), La Rioja, Proyecto 5081 Aeroparque APRON Norte y Almacén Logístico Central en el Aeropuerto de Ezeiza.

A su vez en el ámbito de la Terminal de Cargas Argentina (TCA), se efectuaron auditorias sobre los sistemas de protección contra incendio en los depósitos y oficinas de los Aeropuertos de Mendoza, y Córdoba.

Asimismo, en los distintos Aeropuertos se desarrollaron 128 capacitaciones con un total de 1.988 capacitados, 21 enmiendas de planes de neutralización de emergencias y evacuación (19 ordinarias y 2 extraordinarias) y 36 simulacros de evacuación para ponderar logística y operacionalmente el estado de cada terminal y su personal, con el fin de desarrollar conciencia en materia de prevención y mejorar las conductas en las emergencias, transmitiendo la necesidad de proteger los bienes, fuentes laborales, pero esencialmente salvaguardar la vida de las personas y la continuidad de las actividades, no solo de quienes cumplen funciones en el ámbito aeroportuario, sino de los pasajeros y público que se encuentre en un aeropuerto, con el beneficio de reducir pasivos en todos los involucrados, bajo el concepto actual de Gestión de la Emergencia, antes, durante, y después de la misma, y una transición rápida de la situación de emergencia a un estado de normalidad.

Consecuentemente a lo expresado, se presentó para la Terminal de Cargas Argentina una propuesta de mantenimiento de los sistemas que protegen los edificios, hídricos como bocas de incendio, rociadores automáticos, sistemas de diluvio para el enfriamiento de fachadas vidriadas expuestas a un incendio, postes hidráulicos, salas de bombas, sistema de detección, alarma y notificación, todo siguiendo los lineamientos de las Normas NFPA aplicables a cada uno de ellos, y su incorporación al sistema SAP.

En continuidad, se actualizaron los Cálculos de Carga de Fuego, de al menos ocho terminales aeroportuarias, con el fin conocer la naturaleza del combustible, su grado de riesgo, cantidades, y equilibrio con las protecciones habidas, en orden a establecer las adecuaciones exigibles.

Por último, se trabajó siempre en colaboración con las áreas de Infraestructura, Comercial para la atención de las exigencias de las compañías aseguradoras, promoviendo la utilización de

materiales que no involucren peligrosidad para la vida de las personas, como también en la aplicación de prevenciones ajustadas a las normativas aplicables nacionales e internacionales.

MARKETING

1. ADA - Primer Asistente virtual del mundo aeroportuario

Durante el 2023 se incorporaron a ADA nuevas funcionalidades para mejorar la experiencia de nuestros pasajeros y acompañarlos en su paso por el aeropuerto.

Ahora, es posible acceder desde el chatbot al formulario de solicitud de asistencia especial para personas con Condición del Espectro Autista (CEA), realizar seguimiento de los vuelos que arriban en Aeroparque, y acceder a distintas promociones como Promo Verano o descuentos exclusivos por fechas especiales como Cyber Week o Black Friday.

Además, a partir de la integración con nuestro sistema de parking y Mercado Pago, ADA permite abonar el ticket de estacionamiento directamente por Whatsapp. Esta nueva modalidad de pago ya se encuentra habilitada en Aeroparque y en Ezeiza, y próximamente permitirá a otros aeropuertos del interior contar con una solución de pago digital con foco en el usuario.

El proyecto prioriza la satisfacción de nuestros pasajeros, considerándola como uno de los objetivos clave y un indicador crucial que monitoreamos constantemente. En ese sentido, el aeropuerto recibió una mejor calificación de aquellas personas que interactuaron con el bot.

A lo largo del año, más de 60.000 usuarios conversaron con ADA, generando un intercambio de más de 2.600.000 mensajes.

2. Marketplace

A fines de septiembre del 2023 lanzamos nuestra tienda online para que nuestros pasajeros puedan contratar distintos servicios del aeropuerto en forma anticipada y vivir su paso por el aeropuerto sin preocupaciones.

Hoy, contamos con 2 tiendas activas en Ezeiza y Aeroparque, y 3 próximas a lanzar en Córdoba, Mendoza y Bariloche, con más de 20 productos disponibles, entre distintas opciones de estacionamiento, traslados, salas vip, embalaje de valijas y gift cards.

Desde su lanzamiento, nos visitaron más de 200 mil usuarios, recibimos más de 3 mil pedidos y logrando una facturación superior a los \$100 millones.

Continuamos trabajando en la plataforma con foco en la incorporación de propuestas que aporten valor a nuestros pasajeros y hagan una diferencia en su experiencia de viaje.

3. Encuestas de Perfil de Pasajeros

Durante los meses de noviembre y diciembre realizamos la primera fase del estudio de Pasajeros, incluyendo focus groups y panel online.

Este mix de estudios cualitativo y cuantitativo, nos traen mayor entendimiento sobre la clusterización y perfilamiento de las personas que transitan por nuestros aeropuertos. De esta manera, contamos con información sobre cómo son, qué sienten, que prefieren, qué valoran de las terminales, de la experiencia en general.

Las bases cuentan con 1.000 casos en panel online y, por otro lado, se hicieron 6 focus groups. Para las próximas fases, se desarrollará un estudio etnográfico incluyendo “diarios de viaje” de 16 pasajeros para tener capas más profundas de las experiencias y delinear los journeys. En la fase tres, desarrollaremos encuestas coincidentales con 800 casos en 10 aeropuertos, segmentados por tipologías de aeropuertos en relación al flujo y tamaño de los mismos.

Este proyecto brindará información clave para la Misión de Hiperpersonalización de la experiencia de los pasajeros que se desarrolla desde el 2023.

4. Upgrade estrategia redes sociales

En base a los aprendizajes obtenidos durante el 2022 y los objetivos y desafíos de la compañía, actualizamos la estrategia de redes sociales. Se evoluciona la estrategia, de hablar desde la marca corporativa en primera a persona y cubriendo las necesidades de la empresa, a hablar de los usuarios y pasajeros de las terminales. El foco está puesto en crear comunidad de pasajeros, hablándoles desde lo que ellos quieren saber, sus dudas, consultas habituales, necesidades.

Los objetivos son:

- Generar reconocimiento de marca y transmitir conceptos de la plataforma marcaría.
- Lograr conexión emocional e identificación con los pasajeros y la comunidad en general.
- Promover los productos y servicios propios y de terceros en los aeropuertos.

5. Campaña Nueva Terminal de Partidas Ezeiza

En el mes de mayo, se implementó la campaña 360 de lanzamiento de la nueva terminal de partidas de Ezeiza. Se llevó a cabo un plan integral, desde la creación de una identidad visual que vivió en soportes físicos en el aeropuerto hasta en los medios.

El plan incluyó campaña de search en Google, Meta, Dv360, y diarios como La Nación y Clarín. Además, se creó una landing (<https://www.aa2000.com.ar/nuevaTerminalEzeiza>) con toda la información, para recibir el tráfico de la campaña en medios.

6. Campaña Nuevas Vialidades Aeroparque

Se desarrolló una campaña de comunicación en medios online, incluyendo una producción de material audiovisual, durante los meses de julio y agosto, acompañando la inauguración de las Nuevas Vialidades.

Además, se implementaron graficas en las fachadas de Aeroparque, interviniendo estas vidrieras con frases alusivas a los beneficios de la obra para los usuarios

Se generó una landing page donde se subió el contenido <https://www.aa2000.com.ar/TrasladosAeroparque> y también para direccionar tráfico de la pauta, y de

esta manera generar mayor conocimiento de los beneficios de esta obra para los usuarios de Aeroparque.

7. Campaña de Adquisición de Usuarios para ADA y Marketplace

Desde Julio hasta diciembre se desarrollaron campañas para comunicar ADA en medios online. Con una pauta en Meta y Google principalmente, y también se implementaron medios de geolocalización.

La campaña trajo buenos resultados, logrando alcanzar a más de veinte millones de personas y para diciembre lograr el objetivo de mil conversaciones diarias en algunos días del mes.

En el caso de la Tienda Online, acompañamos el lanzamiento de la plataforma que se llevó cabo en septiembre, con campaña en medios Meta y Search.

La campaña en Meta se trabaja en el funnel de marca, en primer lugar, el objetivo es awareness (conocimiento de la tienda online), luego consideración a partir del tráfico al sitio web y a los productos, y en tercer lugar conversión con mensajes direccionados a la compra.

La campaña se convirtió en la primera fuente de tráfico al e-commerce siendo la fuente que aporta mayor facturación, siendo la campaña en Google Search la que aporta el 50%.

8. Pasajero Sustentable y Destino Plástico Cero (DPC)

Apoyando la campaña de desplastificación de las terminales que promueve el área de sustentabilidad de la empresa, realizamos acciones para llevar el mensaje a los pasajeros y sumarlos a la cruzada sin plásticos.

Nos juntamos con la marca Meraki, que hacen productos de higiene, y creamos un neceser de viaje sin plásticos, que se puede adquirir online o en las tiendas de farmacia en los aeropuertos. Hicimos una acción de regalo del kit a influencers para que puedan mostrar a los pasajeros cómo se puede viajar sin plásticos.

Hicimos campañas de comunicación de DPC, mostrando cómo consumir en el aeropuerto sin generar residuos plásticos, mostrando el uso de tazas reutilizables para take away, rellenando las botellas personales en los rellenadores y bebederos, y usando cubiertos personales de madera en reemplazo de los descartables. También fomentamos todos los locales que están adheridos y con qué elemento se sumaron a la campaña, mostrando en cada local una señalización del programa. Creamos una landing en la web, para juntar toda la información del tema, los logros y proyectos, además de recomendaciones para consumir responsablemente.

Hicimos dos acciones promocionales, una con artista en vivo armando una obra de arte con plásticos que se recuperaron del río de la plata en Ezeiza, en conmemoración del día del medio ambiente. Este día se sumaron personas de EcoHouse, para jugar con los pasajeros una trivia, y darles a conocer cómo deben ser más responsables en sus viajes. En Córdoba, hicimos una acción para fomentar el uso de elementos propios reutilizables, que son aptos de viaje. Además de los promotores jugando una trivia sustentable, premiamos a los pasajeros ganadores con elementos para sumar a su kit, personalizados en vivo por una artista local. Se llevaron botellas, cubiertos, sorbetes y bolsas, todos aptos de viaje.

Cerramos el año acompañando la presentación de resultados, creando una campaña de difusión de buenas prácticas con influencers en redes, y acompañando la acción de limpieza de playa y arte con artista local en Mar del Plata.

9. Eventos de Mercado

Creamos un evento de mercado para generar nuevos datos para el customer relationship management (CRM). De funcionar correctamente la promoción, quedará establecido para volver a realizarse durante la próxima temporada de invierno.

En diciembre lanzamos la campaña Promo Verano: este verano ganá el invierno. Sumamos 20 aeropuertos participantes, con la compra de cualquier elemento dentro del aeropuerto, completa el formulario para participar de un sorteo por 4 viajes a la nieve para dos personas.

Los aeropuertos participantes son: Ezeiza, Salta, Esquel, Río Grande, Posadas, Aeroparque, San Juan, Mar del Plata, Córdoba, Resistencia, Mendoza, San Luis, Puerto Madryn, Iguazú, Santiago del Estero, Tucumán, Comodoro Rivadavia, Río Gallegos, Paraná, y Río Hondo.

Esta promoción durará todo el verano, y podremos juntar datos de pasajeros en la temporada, que vamos a poder comunicar servicios para su próximo viaje.

MEJORAS COMERCIALES Y DE EXPERIENCIA AL PASAJERO

Para potenciar la eficiencia, la calidad en el área de atención al cliente y elevar la experiencia de nuestros pasajeros, hemos llevado a cabo una serie de mejoras significativas que han transformado positivamente nuestro enfoque y resultados. A continuación, destacamos algunas de las iniciativas clave implementadas durante el período:

Nuevo CRM: transformación con Salesforce "Service Cloud": hemos consolidado nuestra gestión de consultas, asistencias, reclamos y sugerencias mediante la implementación exitosa del avanzado CRM de Salesforce, denominado "Service Cloud". Este cambio ha implicado una capacitación exhaustiva del 100% de nuestro personal, asegurando un dominio completo de esta potente herramienta para una atención al cliente más eficaz y personalizada.

Optimización de la Atención Telefónica y Virtual: nueva respuesta de voz interactiva (IVR) y Chatbot Conversacional.

Un paso adelante en la simplificación y mejora de la atención al cliente se materializa a través de la introducción de un innovador IVR. Este sistema no solo facilita la experiencia del cliente durante las llamadas, con un promedio mensual de 24.000, y los mensajes, con un promedio mensual de 12.000, sino que también ha implicado una modificación estratégica en el análisis de los indicadores más relevantes con dashboards actualizados en tiempo real.

Respuestas Rápidas a Quejas y Reclamos: hemos logrado una significativa disminución del 67% en el tiempo de respuesta a las quejas y reclamos de nuestros clientes. Este logro, comparando el primer trimestre con el último, refleja nuestro compromiso con la prontitud y eficiencia en la resolución de problemas, fortaleciendo la confianza y satisfacción del cliente.

Diagnóstico Integral de Procesos: identificación y Mejora Continua. Durante el último trimestre, llevamos a cabo un exhaustivo relevamiento del 100% de los procesos en el área de atención al cliente. Este análisis integral incluyó 90 entrevistas con administradores, jefes de experiencia, responsables de atención al cliente y auxiliares, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en herramientas, documentos, capacitaciones y gestiones del área. Este enfoque proactivo nos ha permitido implementar mejoras estratégicas, optimizando la eficiencia operativa.

CEA en el Chatbot: simplificación y agilización de solicitudes. Hemos integrado la funcionalidad de ingreso de solicitudes en nuestro chatbot, un paso crucial para facilitar y agilizar el proceso de registración. Este avance contribuye directamente a una experiencia de usuario más fluida y satisfactoria.

Estas iniciativas han consolidado nuestro compromiso con la excelencia en la atención al cliente, marcando un hito en la mejora continua y fortaleciendo nuestra posición como referente en servicio y satisfacción del cliente.

PROVEEDORES

Los principales proveedores de la Sociedad 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; y
- Otros proveedores.

La Sociedad valora el desarrollo local por lo que compra principalmente productos y servicios de origen nacional, con excepción de aquellos productos que deban respetar normas de calidad internacional relacionadas con la actividad.

CAPITAL HUMANO

1. Principales cifras

EMPLEADOS	Hombres 2023	Mujeres 2023	Total 2023	Hombres 2022	Mujeres 2022	Total 2022
Cantidad Total de Empleados	2.045	680	2.725	1.928	603	2.531
<i>Por categoría</i>						
Director	16	2	18	15	1	16
Gerente	113	22	135	109	24	133
Jefe	291	89	380	272	76	348
Analista Senior	199	162	361	174	131	305
No ejecutivo	58	57	115	48	51	99
Dentro de convenio	1.368	348	1.716	1.310	320	1.630
<i>Por Región</i>						
CABA y GBA	1.502	530	2.032	1.438	465	1.903
Interior del país	543	150	693	490	138	628
<i>Por edad:</i>						
Menos de 30 años - CABA y GBA	131	128	259	83	78	161
Menos de 30 años - Interior del país	61	10	71	40	9	49
Entre 30 y 50 años - CABA y GBA	999	361	1360	976	343	1.319
Entre 30 y 50 años - Interior del país	362	128	490	331	118	449
Más de 50 años - CABA y GBA	372	41	413	379	44	423
Más de 50 años - Interior del país	120	12	132	119	11	130

EMPLEADOS	Hombres 2023	Mujeres 2023	Total 2023	Hombres 2022	Mujeres 2022	Total 2022
<i>Por tipo de contrato</i>						
Permanente	2.030	671	2.701	1.904	596	2.500
Tiempo determinado	15	9	24	24	7	31
<i>Otros indicadores:</i>						
Cantidad de empleados con discapacidad	6	1	7	6	0	6

Desglose por edad y cargo 2023	Más de 50 años	De 30 a 50 años	Menos de 30 años
Director	7	11	0
Gerente	64	70	1
Jefe	101	259	20
Analista Senior	49	265	47
No ejecutivo	12	46	57
Dentro de convenio	312	1.199	205

Convenio colectivo de trabajo	Dentro del convenio	Fuera del convenio
Total del personal	1.716	1.009
Porcentaje del total de empleados	63%	37%

2. Reclutamiento y búsquedas internas

En el 2023 ingresaron 358 empleados a la compañía, 145 Fuera de convenio y 213 dentro de convenio.

Por otro lado, se realizaron 344 movimientos internos. Dentro de ellos, 29 movimientos fueron pases de área, 134 promociones internas del equipo fuera de convenio y 181 fueron recategorizaciones de colaboradores dentro de convenio.

Una de las principales novedades del 2023 fue haber cambiado nuestra modalidad de trabajo, dejando de hacer foco en los procesos de búsquedas por volumen para enfocarnos en la realidad de cada aeropuerto. En pos de brindar un mejor servicio a nuestros clientes internos se designó un reclutador de TA a cada unidad de negocio lo que nos permitió tener un mejor conocimiento de las mismas y poder entregar resultados más eficientes y alineados con las distintas necesidades de cada una de ellas.

3. Gestión del talento interno

Durante el 2023, continuamos brindamos diferentes recursos para potenciar el desarrollo de capacidades en todos nuestros equipos (operativos y no operativos).

Al menos pasaron por una instancia de aprendizaje 2.460 personas implicando un total de 16.192 participantes (contemplando que hubo personas que participaron en más de una iniciativa a lo largo del ciclo).

En nuestra plataforma de Aprendizaje Digital, sumamos más de 50 nuevos recursos sobre diferentes temáticas:

- Capacidades clave: con el propósito de escalar y evolucionar en el dominio de las capacidades cross a toda la compañía, lanzamos recursos digitales abarcando diferentes estímulos en sus niveles inicial, intermedio y avanzado.

Además, lanzamos un programa vinculado con el Mindset digital y de Datos, en modalidad virtual-sincrónica con el propósito de escalar y transversalizar el nivel de dominio en todos nuestros equipos.

- Técnicos: Operativo Nieve, metodología 5S, Control de Fauna, Atención al Cliente, manipulación de Cargas, Accesibilidad, SAP, TAMS, E – ROD. 1.406 personas completaron al menos una instancia de aprendizaje dentro de la plataforma, representando 8.690 horas totales de aprendizaje recorridas en el sitio.

Seguimos aprovechamos las herramientas digitales disponibles, para aprender, crecer y superarnos, a través de la creación y disponibilidad de presentaciones, facilitación de webinars y capacitaciones sincrónicas con referentes internos y de la mano de proveedores externos, facilitando la llegada a nuestros equipos en los diferentes puntos del país.

A su vez, las propuestas de aprendizaje técnico fueron clave para fortalecer los desafíos operativos. Las mismas fueron vehiculizadas a través de tres escuelas técnicas, enfocadas en los siguientes campos de conocimiento:

- Gestión operativa (Operaciones, Mantenimiento, CCO, Seguridad).
- Cargas (Operaciones y Seguridad)
- Experiencia del cliente (Atención al cliente, Sala VIP, Parking, Limpieza, CAC, Tesorería, Servicios a Terceros).

Indicadores de capacitación interna	2023	2022
Cantidad de cursos dictados	318	171
Cantidad de personas capacitadas	2.277	2.246
Cantidad de horas de capacitación	14.816	20.716
Promedio de horas por empleado	15hs	9 hs

Continuamos potenciando la Agilidad en diferentes niveles de la organización. A través de nuestro proceso de Evolución Cultural para llevar la Agilidad al día a día de todos nuestros equipos. Durante el 2023 además de continuar acompañando a los distintos equipos distribuidos en los aeropuertos, fuimos facilitando la adopción del marco de agilidad desarrollado para aeropuertos en diversos equipos de las unidades de servicio al negocio. Adicionalmente, lanzamos en la plataforma Mi Aprendizaje el programa de capacitación y certificación de Coach de Agilidad para AA2000 que permitirá el desarrollo permanente de nuevos coaches que quieran seguir llevando la mentalidad ágil a cada uno de sus equipos.

Analizando las áreas de enfoque de Agilidad e Innovación a través de un conjunto de sentencias de la encuesta de Great Place To Work (GPTW) para 2023 se obtuvo 71 puntos promedio de favorabilidad para cada área de enfoque (mejora de 8 y 9 puntos porcentuales vs la encuesta 2022).

En el marco de agilidad, Aeropuertos Argentina 2000 fue reconocido en los Premios Impacto, una iniciativa que reconoce a empresas y organizaciones argentinas que desarrollan prácticas de capital humano que impactan positivamente en el negocio y en las personas. Presentamos "Desarrollo de una mentalidad ágil que fomenta el crecimiento de las personas y del negocio" y obtuvimos uno de los 3 mayores puntajes de todo el certamen.

Durante 2023, en AA2000 gestionamos el desempeño de nuestros miembros de manera integral. Pusimos foco en la medición de nuestros objetivos para agregar valor y generar impacto en el negocio, al mismo tiempo que colocamos a las personas en el centro y acompañamos su desarrollo. Por un lado, trabajamos con metas SMART para darle seguimiento a los desafíos que asumimos. A través del establecimiento del qué, es decir, de objetivos concretos, transparentes y claros pudimos alcanzar los mejores resultados. Por el otro, continuamos generando una cultura rica en feedback. Mediante nuestro cómo o la representación de nuestros valores, acompañamos la

transformación de vínculos claves entre los colaboradores y sus líderes, facilitando así la articulación de conversación con propósito.

Con respecto a las personas que desempeñan roles comprendidos en el Convenio Colectivo de Trabajo, potenciamos durante el año el feedback continuo para generar vínculos de confianza y lograr mejores resultados. En cuanto al desempeño se les sugiere a los líderes tener conversaciones 1.1 para poder generar espacios constructivos y apreciativos sobre la performance de cada uno.

4. Programa de becas

Comprometidos con seguir brindando oportunidades de aprendizaje, en el 2023 abrimos una convocatoria para participar por becas de posgrados y maestrías, así como programas ejecutivos de corta duración.

Las propuestas académicas se encuentran alineadas con nuestras ocho capacidades clave.

El proceso consistió en una postulación abierta para nuestros empleados, vinculada con el cumplimiento de requisitos de formación, recorrido y experiencia previa en la compañía, habiendo sido evaluados por el comité de Recursos Humanos para su definición y adjudicación.

Se postularon más de 300 empleados, habiendo otorgado 185 becas representando la totalidad de los segmentos académicos.

En el 2023 retomamos el programa de becas de Women in Aviation Travel and Tourism (WIATT):

Por un lado, por medio de una alianza con la Universidad de San Andrés, ya llevamos 20 becas otorgadas a nuestras colaboradoras y colegas de la industria para realizar posgrados y MBAs. Este año, se elevó la iniciativa WIATT a nivel Corporación América Airports y ofreciendo 12 becas del 50% en estudios de posgrado, 4 para un Executive MBA, 2 para un Master in Management Online, y 6 para Programas Ejecutivos, a colaboradoras y colegas de la industria de Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y República Dominicana.

En abril realizamos un evento en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza para compartir una jornada con líderes y referentes de la industria, donde participaron speakers de organismos y empresas privadas dando testimonios inspiradores, compartimos datos el rol de la mujer en la industria de la aviación y también presentamos a las ganadoras de las becas.

Por otro lado, volvimos a convocar estudiantes de todo el país para participar por una beca completa para estudiar ingeniería en la Universidad Austral.

Se postularon 73 mujeres de 9 provincias que debieron, como primera instancia de evaluación, resolver un ejercicio propuesto por Aeropuertos Argentina 2000 y la Universidad Austral. En total se resolvieron 17 casos y quedaron 10 finalistas, que fueron convocadas al Aeroparque Jorge Newbery para realizar la segunda y última instancia de evaluación. También, invitamos a las finalistas a participar del programa “Gerente General por un día”. A través de esta oportunidad,

las participantes podrán visitar el aeropuerto más cercano a su localidad y vivir una jornada de liderazgo única.

5. Comunicación interna y clima laboral

Desde la gestión de las comunicaciones internas buscamos acompañar las decisiones del negocio, potenciando la participación y el engagement de los equipos de trabajo de AA2000.

Buscamos segmentar las comunicaciones, alcanzando a cada audiencia con un contenido que aporte valor, ya sea centrado en las prioridades del negocio, procesos o situaciones puntuales de la organización.

En 2023 seguimos trabajando fuertemente sobre la adopción de Viva Engage (ex Yammer), una plataforma colaborativa que tiene por objetivo funcionar como una red social interna donde los colaboradores de AA2000 pueden compartir contenido relacionado al negocio, celebraciones, reconocimientos a los equipos, y más. También impulsamos a la creación de nuevas comunidades para aquellas áreas que tienen la necesidad de tener un espacio para compartir información, novedades e incluso generar un repositorio de documentos, como fue el caso del área de Legales.

En esta plataforma, a través de comunidades, también están incluidas otras operaciones que integran Corporación América Airports (Armenia, Ecuador, Uruguay). De esta manera, los empleados, además de poder conocer la operación en Argentina, también pueden compartir e interactuar con colegas de otros países. Como novedad, en 2023 se sumó la operación de Brasil a la plataforma, siendo la quinta operación de CAAP en integrarse.

Otra novedad del 2023 es que desde CIEX comenzamos a hacer sinergia con el equipo de Relaciones Institucionales con el objetivo de informar a los empleados cada vez que un Líder o Aeropuertos Argentina 2000 recibiera un reconocimiento, premio o participara de algún evento relevante. Esta información la publicamos en Viva Engage. De igual manera, trabajamos con el equipo de Marketing encargado del manejo de LinkedIn para dar a conocer esta información de manera externa y seguir construyendo una imagen positiva de la empresa y reforzar nuestra marca empleadora.

Este año comenzamos a trabajar con la implementación de One Hub, una nueva herramienta de trabajo para los colaboradores de AA2000. One Hub comenzará a operar en 2024 y permitirá almacenar, acceder y compartir contenido de forma online. La plataforma consolidará los accesos a otras herramientas de trabajo y/o recursos útiles (como Mi Aprendizaje, Mi Aeropuerto, SAP Success Factors, Viva Engage, entre otros). Tiene una página principal donde los Business Partners de cada unidad de negocio y el equipo de Comunicaciones Internas centralizarán los posteos para compartir información relevante para nuestro negocio (como, por ejemplo, certificaciones, información sobre los aeropuertos, etc.). One Hub permitirá a los usuarios acceder sin necesidad de conectarse a la VPN y podrán hacerlo a través de sus celulares (a diferencia de la vieja Intranet).

Por otra parte, seguimos profundizando la segmentación del mail para que llegue la información de forma asertiva. Con el objetivo de seguir posicionando a Viva Engage como nuestro canal

principal, aquellas comunicaciones que contienen material visual contienen un link que redirige a la plataforma.

En WhatsApp aprovechamos las líneas de teléfono corporativa y mantuvimos la comunicación mediante grupos de WhatsApp para los equipos de TCA y Ezeiza. En 2023, Aeroparque y San Fernando reforzaron el uso de este medio como medio de comunicación formal. Desde el equipo de Comunicación Interna se garantiza que todas las campañas de comunicación tengan contemplando el desarrollo de piezas para este canal.

Mantuvimos activas las carteleras de Aeroparque, San Fernando, la Terminal de Cargas, el Aeropuerto de Ezeiza. También se sumaron el Aeropuerto de Mendoza y Córdoba.

Desarrollamos videos internos para acompañar las campañas de comunicación en canales como las carteleras digitales, Viva Engage y WhatsApp. Algunos ejemplos: Campaña de Aeroparque y San Fernando, Escuelas Técnicas, Coaches de Agilidad, entre otros.

Nuevamente en 2023, compartimos dos Encuentros de Líderes de manera presencial con el objetivo de mantener informados a los líderes, sobre las prioridades del negocio. Este año también se presentaron las misiones estratégicas y los cambios en Mi Aeropuerto, con la iteración de “la casita”. También, como hito, se sumaron por primera vez los jefes. Las calificaciones de ambos encuentros, realizados en marzo y en diciembre, fueron de 4,78 y 4,66 respectivamente, sobre 5.

Continuamos compartiendo el “Calendario para Líderes”. El objetivo de este es que los líderes tengan un resumen de las acciones planificadas para los próximos meses, y las tengan presentes en todo momento. De esta manera, les es posible anticipar sus agendas y planificar los principales temas a comunicar a sus equipos en el mediano y corto plazo.

Seguimos compartiendo videos mensuales para toda la compañía, donde el CEO de AA2000, Daniel Ketchibachian, cuenta las últimas novedades de toda la organización. El motivo de los videos no es solamente informar sobre acontecimientos relacionados al negocio e iniciativas, sino también dar la bienvenida a los nuevos ingresos y reconocer a los equipos por su esfuerzo en el día a día.

Volvimos a realizar una Encuesta Pulso para poder escuchar las necesidades de nuestros colaboradores. Luego de ver los resultados, se organizaron mesas de trabajo con líderes para diseñar planes de acción.

Mantuvimos los encuentros de los Mano a Mano para todas las Unidades de Negocio y de Servicio al Negocio de forma virtual y presencial, midiendo y mejorando a través del feedback de nuestros equipos.

Realizamos nuestro torneo de fútbol interno, masculino y femenino en Buenos Aires, con una participación de 19 equipos en dos zonas, Ezeiza y CABA.

En noviembre organizamos el “CAAP Leadership Summit 2023” virtual. Participaron más de 250 líderes de las operaciones de Armenia, Italia, Uruguay, Brasil, Ecuador y Argentina. Más de 10 speakers compartieron casos de éxito de sus operaciones.

Volvimos a realizar de la encuesta de “Great Place to Work”, y rompimos nuevamente el récord de participación con un 90% de respuestas. Certificamos por segundo año consecutivo como una de las mejores empresas para trabajar en Argentina y el 85% de los integrantes de AA2000 considera que este es un gran lugar para trabajar.

Coordinamos la fiesta de fin de año con nuestros colaboradores de Buenos Aires, donde además participaron otras empresas de Corporación América. Hubo más de 1.400 asistentes. En el resto de los aeropuertos del interior del país también se realizaron celebraciones con todo el equipo de trabajo. Así mismo en la fiesta que se realizó en CABA, se realizaron sorteos que incluyeron a los colaboradores de todo el país.

Para terminar el año, tuvimos nuestro encuentro virtual llamado “Mi Aeropuerto en Vivo”, donde participaron más de 600 personas, que tiene como objetivo involucrar a todas las personas que trabajan en AA2000 y así poder contar los resultados del año y los nuevos desafíos que están por venir en el nuevo año.

SOCIEDAD

1. Orquesta Aeropuertos Argentina 2000

En 2016 creamos la Orquesta Aeropuertos Argentina 2000, una iniciativa de gran valor social ya que combina la enseñanza en general y la artística con la generación de empleo genuino, lo que contribuye a la inclusión y a achicar las brechas sociales mediante el acceso a la educación y a la cultura. La Orquesta está formada por un “Orgánico Completo”, que incluye instrumentos de cuerdas, maderas, metales y percusión para enfrentar obligaciones de alto nivel artístico.

Actualmente, está compuesta por 45 jóvenes entre 15 y 23 años que fueron seleccionados por su director sobre la base de sus estándares de excelencia artística y compromiso. Así, esta iniciativa busca dar un reconocimiento a músicos que se destacaron por su talento. El equipo académico está conformado por un grupo selecto de profesionales en la materia, cuyas herramientas y conocimientos aportan un modelo y método de trabajo con “logro artístico” y cuya consecuencia es la posibilidad de movilidad social. Los chicos cuentan con una beca de educación y viático que se deposita mensualmente en una caja de ahorro creada para cada beneficiario. Además, damos una beca especial para un asistente que tiene la función de llevar adelante la coordinación general y el cumplimiento de la agenda de ensayos.

2. Proyecto Amaltea “Otra Historia”

Otra Historia es un proyecto que AA2000 realiza junto a la Asociación Civil Amaltea, orientado a la inserción social de personas en la extrema pobreza de C.A.B.A. y el conurbano cercano, la mayoría relacionadas con la problemática del consumo de drogas, especialmente de paco (pasta base de cocaína).

Durante el 2022 se continuaron diversas acciones a fin de acompañar y seguir apaliando su impacto en la institución, en los miembros del equipo (la mayoría habitantes de la Villa Ciudad Oculta) y

en los destinatarios cotidianos de Otra Historia y Sueñitos: niños, jóvenes, familias enteras del barrio, pobres y excluidos, los más afectados por esta catástrofe.

Durante el 2023, en su lugar prioritario de trabajo, Ciudad Oculta, Villa 15, Mataderos - Lugano, han logrado continuar, desarrollar, acrecentar y crear diversos programas de inserción cuyos ejes son la educación, el trabajo, y el acompañamiento social, jurídico y terapéutico.

El proyecto también contempla la creación y administración de:

- Sueñitos, jardín maternal iniciado en el año 2008
- Comedor Amaltea, iniciado durante la pandemia, servicio nocturno que otorga cena a más de setenta familias.
- Otra Historia, iniciado en 2014, centro de rehabilitación e inserción para personas afectadas por el consumo de drogas —convenio como Centro de Atención y Acompañamiento Comunitario (CAAC) con la Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas de la Nación Argentina— que consta de dos sedes donde funcionan talleres grupales de oficio y arte, acompañamiento social y consultorios terapéuticos.
- Huerta Urbana Don Pato, realizada bajo el auspicio del Programa de Agricultura Urbana de la Agencia de Protección Ambiental del GCABA
- En las propias sedes de Amaltea se han creado micro emprendimientos, talleres laborales y culturales para niños, adolescentes y adultos
- En los otros espacios acuden unos 150 adultos/jóvenes/niños a distintos talleres de educación, arte y formación de oficio, y se han articulado acuerdos que generarán un crecimiento muy significativo de la oferta de dichos talleres que permitirán elevar el número de concurrentes a 350 totales aproximadamente.

3. Apoyo a los Familiares de Caídos en Malvinas e Islas del Atlántico Sur

Desde 2004 acompañamos a la Comisión de Familiares de Caídos en Malvinas e Islas del Atlántico Sur con diferentes acciones de impacto tanto para las familias como para la sociedad en general. Además, en el año 2018 se firmó un convenio entre Aeropuertos Argentina y esta Comisión para facilitar este apoyo, encuadrado dentro de las normas de Compliance que rigen en la empresa.

Durante el 2023 se continuó con la adecuación y distribución de las tumbas en el Cementerio Militar Argentino de Darwin (CMAD).

Durante el pasado año 2022, se realizaron las gestiones con el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR Ginebra), para proceder con un nuevo Plan Proyecto Humanitario (PPH 3), a realizarse en el corriente año, sobre una tumba múltiple (D.B.4.16) en el CMAD y dos tumbas en la Isla Borbón, que alojarían los restos de la tripulación de un avión Lear Jet de la Fuerza Aérea Argentina derribado durante el conflicto. Se programó su ejecución para el mes de abril, pero fue cancelada por las autoridades de las Islas por temas políticos.

Estas desavenencias políticas tuvieron origen en la derogación en el mes de Marzo, por parte del Gobierno Nacional, del denominado “Pacto Foradori-Duncan” acordado en el año 2016, que justamente en uno de sus artículos referido al Atlántico Sur, incluía las aprobaciones por ambas

partes para la realización de vuelos de carácter humanitario, el pleno apoyo al proceso de identificación de ADN con relación a los soldados argentinos no identificados sepultados en el cementerio de Darwin y el mantenimiento del mismo.

Precisamente, este acto motivó la no autorización para la realización de dos vuelos de carácter humanitario (marzo-noviembre) de trescientos Familiares de Caídos, al Cementerio Militar Argentino de Darwin, programados por AA2000.

A principios del mes de agosto, vientos extremadamente fuertes (superiores a 130 Km/h) y tormentas que azotaron las Islas Malvinas, provocaron destrozos en la infraestructura del Cementerio y en el cenotafio, que exigió reparaciones que aún continúan, realizables en oportunidades de condiciones meteorológicas favorables.

Se mantuvieron reuniones de trabajo en la Embajada del Reino Unido en Argentina, videoconferencias con la capital de las Islas y conversaciones con la Cancillería Argentina, colaborando de manera constructiva y de mutuo respeto en la búsqueda de una mejoría de la relación deteriorada vigente, enfocada únicamente en lograr soluciones humanitarias para los familiares de quienes perdieron la vida durante el conflicto de 1982.

Finalmente se convino trasladar el mismo programa de actividades de carácter humanitario para el año 2024, a ser consensuado si las relaciones bilaterales evolucionan favorablemente.

4. Crear Comunidad – Fundación Cimientos

En 2023 realizamos junto con 8 empresas de la comunidad aeroportuaria un programa de capacitación en experiencia al cliente a 20 egresados de Fundación Cimientos.

En esta oportunidad, los 20 jóvenes vivieron la experiencia de trabajar en los aeropuertos. Las empresas dentro que participaron de la iniciativa son: La Brioche Dorée, Duty Free Shop, Shop Gallery, Open 25, Starbucks Argentina, MisRestó, Aerolíneas Argentinas y Aeropuertos Argentina 2000, y próximamente se sumarán nuevas para completar la agenda de actividades.

A lo largo de 13 semanas, los participantes formaron parte de distintas jornadas de experiencias, visitas y recorridas a cada una de las empresas participantes. En Aeroparque desarrollamos 4 jornadas de trabajo además de los simulacros de entrevistas y el acto de colación en la zona del Glaciar Perito Moreno del primer piso.

5. Hospital de Ezeiza Dr. Alberto Antranik Eurnekian

Desde Aeropuertos Argentina 2000 colaboramos con el Hospital Interzonal de Ezeiza Dr. Alberto Antranik Eurnekian desde los comienzos, cuando nos encargamos de la construcción del edificio en 2006.

Aportamos financiamiento para el mantenimiento de las instalaciones y desarrollo de proyectos y tareas dentro del Hospital. Actualmente cuenta con 303 camas, 24 camas UTI, 6 quirófanos activos, 3 camas shock room adultos y 3 para room pediátrico.

Desde el departamento de Sistemas de Aeropuertos se conectó la fibra óptica, se asistió al crecimiento programado de 20 a 220 puestos de trabajo digitales, se monitorea la implementación de Historia Clínica Digital, y se provee mantenimiento y asistencia de atención al usuario, también se provee recursos humanos en estadística, farmacia, deposito, admisión y egresos, y administración.

Con el objetivo de fortalecer el sistema de salud en el Hospital, se llevó a cabo la incorporación de un nuevo tomógrafo computarizado Canon Aquilion Prime SP. Una donación realizada en el marco de la cooperación financiera no reembolsable de Japón, para el Programa de Desarrollo Económico y Social (covid-19), implementada a través de la Japan International Cooperation System (JICS). Fue inaugurada con la presencia de representantes del Estado de Japón, junto a autoridades Provinciales, Municipales, del Hospital y la Cooperadora. Para el cual se realizó la obra civil necesaria para su instalación.

Este tomógrafo permitirá expandir nuestros diagnósticos. Actualmente estamos sumando 13 consultorios más (20 totales) para unificar la atención en un nuevo edificio que, junto al nuevo gimnasio de rehabilitación, kinesio y medicina del deporte, sumarán aproximadamente 800 m2. También se construyó la nueva UTI pediátrica con su respectivo equipamiento con 4 cunas de atención monitoreadas que permiten complejizar las cirugías que se realizan a los niños y bebés en el servicio de pediatría y neo.

Por último, se adquirieron los siguientes equipamientos: videoendoscopio, fibroendoscopio, electrocardiógrafos, torre de laparoscopia, ergonómetros y holter, Electroencefalógrafo, videolaparoscopio, Espirómetros digitales, colposcopios digitales, dermatoscopios digitales, microscopios, campana de flujo laminar, carros de paro, mesas de anestesia, cardio desfibriladores, respiradores, sillones de quimioterapia, sillones de odontología e instrumental.

Como Hospital Universitario que somos, vale destacar que se cursan las materias de Histología de I y II año de la UBA, así como las carreras de Enfermería y de Instrumentador de Quirófano, la especialización de Emergentología, entre otras. También se abrieron residencias en todas las especialidades médicas, incluyendo administración hospitalaria.

AMBIENTE

1. Destino: Plástico Cero

Es una iniciativa de Aeropuertos Argentina 2000 que tiene como objetivo la reducción de los plásticos de un solo uso en nuestras terminales. Es un camino de transformación junto a aliados estratégicos para disminuir nuestro impacto ambiental y la huella plástica en nuestros aeropuertos.

Como actores clave y comprometidos con el desarrollo sostenible de nuestro país, promovemos el Turismo sustentable y generamos alianzas con la comunidad aeroportuaria impulsando una meta conjunta a 2025.

En 2022 se lanzó la iniciativa con el objetivo de des-plastificar nuestras terminales. Para 2023, se estableció como objetivo la reducción de uso de plásticos descartables en un 10%, en permissionarios gastronómicos y retailers en 11 aeropuertos. Junto a Unplastify, consultora

especialista en la problemática, se dividió el trabajo en 3 etapas: se comenzó con la medición de la huella plástica, luego se siguió con talleres de co-diseños de estrategia de reducción y, para la última etapa del año se llevó a cabo la implementación de las estrategias. A fin de año se llegó a superar el objetivo, alcanzando el 12% de reducción en + 50 marcas y +135 locales.

En paralelo, se creó el “comité de Destino plástico Cero” en el Aeropuerto de Ezeiza, conformado por empleados de AA2000 para trabajar internamente la problemática. Se hizo entrega de kits sustentables (botellas, cubiertos, tazas) a +500 empleados para eliminar los plásticos de un solo uso en las oficinas. Además, se eliminaron las botellas plásticas de las máquinas expendedoras.

También, en 2023 trabajamos junto con el PNUMA (Programa de la Naciones Unidas para el Medio Ambiente), quienes brindaron su apoyo a lo largo de todo el año en este proyecto. En el evento realizado en el Aeropuerto de Ezeiza en el día del medio ambiente, dijeron presente a través de diferentes videos, los cuales fueron proyectados en varios aeropuertos del país, enfocados en la problemática. Y contamos con la presencia de la artista Lula Gil que, realizó una obra en vivo con plásticos de un solo uso recuperados. De esta forma se dió a conocer la problemática y generar conciencia.

En septiembre, en el Aeropuerto de Córdoba, se llevó a cabo una jornada de concientización sobre el uso de estos plásticos donde la comunidad y los pasajeros, a través de juegos, podían aprender sobre la problemática y obtener premios relacionados al cuidado del medio ambiente.

2. Certificación huella de carbono

El cambio climático y la minimización de nuestra huella son dos puntos centrales de nuestra agenda ambiental. Es así que, en Aeropuertos Argentina 2000, desarrollamos el Programa de Monitoreo Ambiental cuyo objetivo es evaluar y sistematizar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) derivadas de los consumos energéticos de la compañía.

La medición de la Huella de Carbono se lleva adelante con la herramienta ACERT para ser validada y certificada por ACA (Airport Carbon Accreditation, Programa internacional de gestión del carbono para aeropuertos, homologado por ACI, Consejo Internacional de Aeropuertos). En 2023 se logró certificar 5 nuevos Aeropuertos del país Ezeiza, Córdoba, Mendoza, Iguazú y Comodoro Rivadavia) y Aeroparque renovó la certificación, todo en el nivel 1 (Mapping).

3. Mesa de clima

Es un Comité en el que participan directores de áreas y un equipo multidisciplinario de la compañía para trabajar temas claves y estratégicos en materia ambiental.

Desde el área de Sustentabilidad se lidera la mesa y se sugieren los temas clave, según la agenda de sustentabilidad de la compañía.

4. Gestión Corporativa de Riesgos

Durante todo el año 2023 se mantuvo la vigencia de la Política Corporativa de Gestión de Riesgos mediante la aplicación de controles -y revisiones periódicas de la efectividad de estos- vinculadas a:

- el Gobierno Corporativo y la Integridad;
- las cuestiones estratégicas;
- la prevención de fraudes en general;
- los temas reputacionales;
- las eficacias y eficiencias de los procesos internos funcionales;
- los aspectos financieros y presupuestarios, el reporting financiero y el cumplimiento SOX;
- el cumplimiento normativo y regulatorio en general; y
- los aspectos tecnológicos.

Permitiendo que todas las actividades de las Unidades de Negocio y Unidades de Servicio de la organización contribuyan a estos fines durante las operaciones regulares y extraordinarias de Aeropuertos Argentina 2000.

El constante crecimiento del tráfico de aeronaves y pasajeros observado a lo largo del año exigió una consideración particular de las acciones de control de riesgos operativos y funcionales de nuestro negocio. A título ilustrativo podemos decir que hemos trabajado, entre otras actividades:

- en cuanto a mejoras, en términos de agilidad, eficiencia y robustez de los procesos internos: optimizando una amplia variedad de procesos que intervienen en la continuidad operativa de nuestros aeropuertos. Las acciones realizadas permiten que la operación diaria de los aeropuertos, las rutinas del mantenimiento de sus instalaciones y los equipos disponibles, y el desarrollo de obras de infraestructuras cuenten con un nivel de previsibilidad superior a lo establecido.
- a nivel de control de calidad y seguridad de los servicios brindados a nuestros clientes: revisando distintos procesos que influyen directa e indirectamente en la calidad que perciben nuestros clientes durante su experiencia con nuestra empresa. Durante las revisiones efectuadas, por ejemplo, junto con los equipos de Salas VIP, TCA y Zona Franca se han modificado pautas de funcionamiento que redundan en mejoras concretas sobre los servicios ofrecidos y los tiempos de respuesta.
- a título preventivo: consolidando las rutinas preventivas de debidas diligencias para con los distintos stakeholders de Aeropuertos Argentina 2000, los cuales, independientemente de su nivel de riesgos inherentes respetan de forma eficiente las pautas previstas por la LN 27401, las premisas CAAP, y las mejores prácticas actuales en materia de prevención de estos riesgos.
- a nivel estratégico: profundizando nuestras acciones en materia ESG.

Gracias al continuo apoyo y guía del equipo directivo en la materia, junto con el compromiso y la dedicación de los colaboradores de todas las Unidades de Negocios y las Unidades de Servicios, Aeropuertos Argentina 2000 ha mantenido durante 2023 un control efectivo de los riesgos del negocio, promoviendo así la conexión segura de personas, bienes y culturas desde nuestra industria.

Perspectivas para el 2024

El año 2023 marcó un hito con la recuperación del nivel total de pasajeros, que volvieron al nivel de 2019. Esto estuvo fuertemente apuntalado por el tráfico doméstico, que terminó el año 11% por encima de los niveles la pre-pandemia. El tráfico internacional, por otro lado, continuó en la senda de recuperación, cerrando en un 87% vs 2019, si bien en diciembre 2023 se ubicó en el 98% comparado con el mismo mes de 2019.

Para el año 2024, esperamos que el volumen de pasajeros se mantenga en el camino de recuperación en el frente internacional, y continuado una tendencia moderada de crecimiento en el segmento doméstico, si bien seguimos atentamente el contexto macro, que puede afectar el nivel de actividad.

Simultáneamente, continuamos monitoreando los costos operativos de la Sociedad, impactados por el efecto de las variables macroeconómicas, ponderando también el impacto generado en dicha estructura por el nivel de actividad.

Asimismo, seguimos avanzando fuertemente en las obras comprendidas en el programa de inversiones. En 2024 esperamos completar la ejecución de la fase I, y comenzar la realización de la fase II, establecidas en nuestro marco contractual. La proyección de obras abarca importantes trabajos tanto en los aeropuertos del área de Buenos Aires como en varios aeropuertos en el interior del país, fortaleciendo el programa de mejoras y modernización en el sistema aeroportuario del país con una mirada federal.

Destino de los resultados del ejercicio

Este directorio eleva la documentación antes mencionada para la aprobación de los señores accionistas y manifiesta que el resultado del ejercicio de \$9.407 millones, el cual se propone tenga como destino: a) la suma de \$85,5 millones a reserva legal, y b) el remanente, es decir la suma de \$9.321,5 millones, a la constitución de reserva facultativa.

Para finalizar, agradecemos la colaboración obtenida durante nuestra gestión al personal de AA2000, a nuestros clientes, proveedores, entidades bancarias y demás organismos con quienes compartimos la actividad cotidiana y saludamos a los Accionistas con la consideración más distinguida.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 8 de marzo de 2024

EL DIRECTORIO