



Aeropuertos **Argentina 2000**

Mercado

Aeropuertos Argentina 2000 es una empresa integrada mayoritariamente por capitales nacionales y es la concesionaria del Sistema Nacional de Aeropuertos (SNA) de la República Argentina. La compañía opera 32 aeropuertos locales desde 1998, luego de haberse adjudicado la licitación realizada por el Estado.

Al planificar la concesión, el gobierno argentino resolvió ceder a manos privadas la operación de todos los aeropuertos como una sola unidad de negocios. De alguna manera, el sistema contempla que los ingresos de los dos principales aeropuertos argentinos ayuden a financiar solidariamente el desbalance de otras estaciones con escasos recursos.

Con su presencia, la empresa inauguró un nuevo concepto en la operación aeroportuaria donde el eje fundamental fue brindar un servicio de excelencia durante las 24 horas, los 365 días del año y en todo el país, incluyendo las terminales que no reciben operaciones comerciales.

El gran cambio verificado en las estaciones convirtió a AA2000 en pionera y líder en el nivel internacional, por lo que sus cuadros gerenciales exportan su sabiduría y experiencia a aquellos aeropuertos que están comenzando a dar sus primeros pasos en la materia, por otras partes del mundo.

La buena performance de la compañía y la calidad del servicio mereció el reconocimiento de sus compatriotas. Los argentinos están más que contentos con sus aeropuertos.

De acuerdo con una encuesta reciente realizada por el Organismo Regulador (ORSNA) el 76,6% de los pasajeros se mostró satisfecho con el servicio, mientras que el 65,7% de las líneas aéreas consideraron que las terminales están mucho mejor que antes de la concesión.

En el último año, 15.647.906 pasajeros utilizaron sus servicios, en tanto que se registraron 320.728 movimientos de aeronaves.

Logros

Desde que se asumió la operación del primer aeropuerto hasta hoy, Aeropuertos Argentina 2000 ha concentrado la actividad y el esfuerzo de todas sus áreas en garantizar la prestación de un servicio seguro y eficiente para los operadores aéreos y los pasajeros.

Eso le permitió ser la primera empresa aeroportuaria del mundo en lograr la certificación de calidad ISO 9000:2000 para la operación integral de un aeropuerto.

AA2000 generó manuales de operaciones, estandarizó los tiempos de entrega de equipajes, el cumplimiento de los horarios e incorporó medidas de seguridad operacional de acuerdo con estándares IATA y OACI (los dos organismos que regulan la actividad aerocomercial en el mundo).

Se realizaron programas sistemáticos de mantenimiento preventivo y correctivo y se desarrollaron innumerables obras de infraestructura sin afectar la programación de los vuelos.

Aeropuertos Argentina 2000 creó el primer sistema de reporte de incidentes en rampa (REPRAM), que fue reconocido internacionalmente por su utilidad e innovación.

¿PODES CREER QUE HAY UNA GENERACION QUE PIENSA QUE EZEIZA FUE SIEMPRE ASI?

Ezeiza y otros 31 aeropuertos más. De otra generación: Impecables, seguros, eficientes y bonitos. Para que los muestres con orgullo, como si fuesen tuyos. Porque de hecho lo son.

Aeropuertos Argentina 2000
si estás orgulloso, vamos bien.

En síntesis, se brindó infraestructura, soporte logístico y servicios ininterrumpidos a más de 2 millones de movimientos de aeronaves en forma totalmente eficiente, mejorando en forma permanente el nivel de calidad de la prestación.



LA MISMA ATENCIÓN QUE UN PADRE
TIENE CON SU HIJO, LA TENEMOS
CON CADA UNO DE NUESTROS PASAJEROS.



LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE AEROPUERTOS ARGENTINA 2000
OBTUVO LA CERTIFICACIÓN ISO9001:2000 POR CUMPLIR
CON LAS MÁS ESTRUCTURAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

Aeropuertos Argentina 2000

En el ámbito internacional, además, Ernesto Gutiérrez, titular de AA2000, fue designado en marzo de 2002, en Miami, presidente del Consejo Internacional de Aeropuertos de la Región de Latinoamérica y el Caribe ACI-LAC y fue reelecto por unanimidad para el período 2005-2006, en noviembre del 2004, en Trinidad y Tobago. ACI-LAC es una organización sin fines de lucro que defiende los intereses de los aeropuertos y promueve una aviación civil más moderna y segura. Son miembros alrededor de 240 aeropuertos de más de 30 países, y representa a más del 98% del mercado aerocomercial regional.

Historia

Antes de que AA2000 iniciara la operación, el sistema estaba prácticamente colapsado. Las instalaciones eléctricas eran un peligro, casi no se contaba con ayudas visuales y los sistemas de comunicación eran obsoletos. La mayoría de las pistas y plataformas registraban un fuerte deterioro por falta de mantenimiento. Por otra parte, no existían los sistemas de información al pasajero y ni siquiera había un puesto de orientación en los aeropuertos.

A partir de 1998 se remodelaron y modernizaron los aeropuertos: Jorge Newbery (Aeroparque), de Bariloche, Comodoro Rivadavia, Ezeiza, Puerto Madryn, Río Gallegos, Esquel, Río Cuarto y Tucumán.



Se encuentran en obra y con fecha de inauguración inmediata: Mendoza, Río Grande, Córdoba, Mar del Plata, Aeroparque y Ezeiza.

El sistema nacional en su totalidad se puso al día con tecnología de vanguardia y cuidando todos los aspectos -geográficos y culturales- para brindar un mayor confort a los usuarios.

En lo que hace a obras de mediana envergadura, se destaca la instalación de 144 sistemas de balizamiento, 160 intervenciones de seguridad aérea, 495 obras de readecuación de terminales, otras 49 de mejoras de infraestructura y unas 173 destinadas a organismos oficiales.

En esta lista puede incluirse también la modernización de los servicios sanitarios de los 32 aeropuertos, la instalación de puertas automáticas antipánico, mangas telescópicas de embarque, climatización de las terminales, nuevos sistemas de cintas para equipajes, ampliación de los estacionamientos, instalación de sistemas de sonidos digitales, de información visual FIDS (con monitores de plasma) y creación de una página web.

Producto

En el área de servicios al pasajero, AA2000 creó la Dirección de Atención al Cliente, con un equipo de profesionales que está disponible las 24 horas, los 365 días del año. La prueba de su alto nivel de competitividad fue que obtuvo la certificación ISO 9001:2000.

Durante el 2003, esta Dirección recibió 1.400.000 llamadas en Ezeiza y Aeroparque, de las cuales el 52% tuvo solución automática, y un 37% fue asistida por los operadores.

El cuidado del medio ambiente fue especialmente atendido por la compañía, que verifica que no haya perjuicios por el impacto sonoro y toma en cuenta todas las medidas necesarias para preservar la flora y fauna en los aeropuertos y zonas aledañas.

Desarrollos recientes

Corporación América S.A. (CASA), el accionista principal de AA2000, utilizó su nuevo concepto de operación aeroportuaria para participar en las licitaciones internacionales y obtener la concesión de los aeropuertos de Carrasco (Uruguay), Guayaquil (Ecuador) y Yerevan (Armenia).

La seguridad fue uno de los ejes que la empresa consideró prioritario. Por eso creó en Ezeiza uno de los centros de seguridad más avanzados del mundo, al que denominó Centro Operativo de Control (COC).

Gracias al COC, el índice de delitos en el aeropuerto se redujo en un 83,34%.

La capacitación también es fundamental. La empresa dio origen al Instituto de Capacitación Aeronáutica Internacional (ICA), una organización educativa inédita en Latinoamérica que cuenta con el reconocimiento y respaldo de los organismos internacionales de aviación civil y que, en menos de dos años, se ha convertido en un referente obligado para la formación de profesionales en gestión aeroportuaria.

Por otra parte, AA2000 suscribió diversos convenios con institutos y empresas para trabajar en forma conjunta en el desarrollo de proyectos multidisciplinarios en áreas como la nuclear, la espacial, de defensa y seguridad.

Promoción

Aeropuertos Argentina 2000 participa activamente de todas las campañas de promoción turística y de difusión de valores culturales y tradicionales de cada región de nuestro país.

Además, tiene una firme política de responsabilidad social empresarial que concreta mediante un programa organizado a los fines de que su aporte se convierta en un elemento real de ayuda y colaboración, que genere empleo y educación en los sectores más postergados.

También difunde su identidad apoyando diversos eventos deportivos y artísticos, por entender el



gran valor que esto genera en la comunidad.

Aeropuertos cuenta con su campaña publicitaria en los diversos medios de comunicación, pauta en forma transparente y ordenada.

Posee una página web informativa, una carta de noticias (32Anews) de aparición periódica y una Intranet para comunicarse activamente con su personal.

Valores de la marca

La marca Aeropuertos Argentina 2000 es conocida por todos los argentinos, quienes la identifican y destacan porque, al ser nacional, comparte valores, códigos y tradiciones propias.

Sus principales valores son la confianza, transparencia, calidad, el cumplimiento, la innovación y la modernidad.

www.aa2000.com.ar

Lo que usted no sabía sobre
Aeropuertos Argentina 2000

- Fue la primera empresa aeroportuaria del mundo en certificar ISO 9000:2000.
- Según la última encuesta del Organismo Regulador (ORSNA), el 76,6 % de los usuarios está satisfecho con el servicio.
- Posee 870 trabajadores y genera empleo indirecto para otras 9.800 personas.
- En los últimos seis años, más de 100 millones de pasajeros utilizaron sus servicios.

