



**Aerolíneas  
Argentinas**

# INFORME DE GESTIÓN Periodo 2011



## **Informe de Gestión 2011 - Grupo Aerolíneas Argentinas**

Sede central: Bouchard 547  
9° Piso (C1106ABG) CABA  
República Argentina  
Tel/Fax: +54 (011) 4130 3584

**ARGENTINA**  
UN PAIS CON BUENA GENTE



**Presidencia de la Nación**

Presidenta de la Nación  
**Dra. Cristina Fernández de Kirchner**

Ministro de Planificación Federal  
**Arq. Julio De Vido**

Secretario de Transporte  
**Dr. Alejandro Ramos**

Presidente Aerolíneas Argentinas  
**Dr. Mariano Recalde**

# sumario

## 01. Inversiones

- Flota
- Aerohandling
- CEFEPRA
- Nuevo Hangar en Aeroparque
- Proyecto Hangar en Ezeiza
- Tecnología
- Nueva Imagen
- Equipamiento para Mantenimiento
- Inversión en herramientas para Mantenimiento

**09**

## 02. Rutas

- Corredor Federal
- Reinaguración de la ruta a México
- Hub Córdoba

**37**

## 03. Aerolíneas en el Mundo

- Miembro pleno de IATA
- Más cerca del Ingreso a SkyTeam

**45**

## 04. Política de transparencia y control de gestión

- Levantamiento del Concurso Preventivo
- Éxito de las Auditorías IOSA
- Renovación de seguros

**51**

## 05. Acuerdos Comerciales

- Delta Air Lines
- Gol
- Amex
- FEHGRA
- Air France / KLM
- El Corte Inglés
- Reciprocidad
- Cargas Interlineales

**57**

## 06. Acciones de promoción

- Aerolíneas en la FIT 2011
- Ferias en el exterior
- Revista Destino Aerolíneas
- Cuponera de Beneficios
- Tecnópolis
- Aerolíneas Vacaciones

**63**

## 07. Mejoras en el servicio para pasajeros

- Club Economy
- Terminal exclusiva para Aerolíneas
- JetPaq y Cargas
- Más cerca de nuestros pasajeros

**73**

## 08. Mejoras para los trabajadores

- Recursos Humanos
- Capacitación al personal

**83**

## 09. Compromiso con la sociedad Argentina

- En Aerolíneas damos una mano
- 260 Hombres contra el machismo
- Aerolíneas solidaria
- Vuelos especiales

**89**

## 10. Acuerdos sociales

- Ministerio de Justicia
- Facultad de Ciencias Exactas y Naturales
- CAME
- PAMI

**95**

## 11. Compromiso con el medio ambiente

- Política y Gestión en emisiones de CO<sub>2</sub>
- Proyecto de Biocombustibles Aeronáutico
- Renovación de flota
- Un compromiso de todos

**101**

Para seguir avanzando:

## Nuevas Medidas

**104**



## En un año dramático para la industria aerocomercial, en Aerolíneas Argentinas cumplimos grandes objetivos.

2011 fue un año catastrófico para la actividad aerocomercial. El efecto de la recesión mundial provocó grandes caídas, pérdidas millonarias y hasta la quiebra de distintas compañías aéreas íconos de la industria. Esta situación tiene como factor determinante el aumento desmedido del precio del petróleo, que subió un 43% durante este año.

Ya lo habíamos anunciado en mayo, durante nuestra intervención en el Congreso: dijimos que la combinación de altos precios de combustible y recesión mundial iba a ocasionar una zaga de pérdidas, quiebras, fusiones y adquisiciones en el sector a escala mundial. Sólo por citar algunos ejemplos, TAM ganó 637 millones de reales en el año 2010 y en el 2011 perdió 335 millones, es decir, su rentabilidad se deterioró en un 150%. GOL, por su parte, percibió en sus resultados económicos una baja del 400%. Esto quiere decir que nosotros, para tener tan mala performance como las compañías brasileras más grandes, deberíamos haber perdido hasta cuatro veces más en 2011 de lo que habíamos perdido en 2010.

Sumado a este panorama internacional devastador, **la erupción del volcán chileno Puyehue, que cubrió el país con una nube de ceniza volcánica, nos obligó a suspender la operación en determinadas rutas durante un período de más de 3 meses. Esta crisis puso en evidencia la necesidad de contar con una línea aérea de**

**bandera que asegure la conectividad del país.**

**A pesar de todos los obstáculos, junto con el apoyo del Gobierno Nacional continuamos con nuestro plan de acción basado en la inversión y el crecimiento, alejándonos de las tendencias internacionales de ajustes y reducciones. Por un lado, la acción del Gobierno Nacional impidió que nuestra línea aérea de bandera sufriera el alto deterioro que sí ha ocurrido en el resto del mundo.** Esto fue posible gracias a las políticas macroeconómicas acertadas que aplica el gobierno, tomando acciones como desligar el precio de los combustibles aéreos de los precios mundiales del petróleo, sometidos a un intenso proceso especulativo. **Por otra parte, con una gestión más eficiente, pujante y honesta, en Aerolíneas Argentinas avanzamos sustancialmente en el plan de acción, alcanzando conquistas históricas que parecían imposibles en el contexto del 2011. Logramos el levantamiento del Concurso Preventivo,** dictado bajo la administración de la SEPI y mantenido durante la gestión Marsans. **Continuamos con el proceso de renovación de flota** concretando la incorporación de los veinte aviones Embraer adquiridos durante el 2009, convirtiéndonos así en la Compañía con flota más moderna de la región. Recibimos el primero de un total de diez Boeing 737 NG, otro gran paso en el proceso de homogeneización de la flota. **Comenzamos la construcción del**

**Centro de Instrucción para Pilotos, que albergará simuladores de cada una de nuestras flotas y generará, además de un importante ahorro en el costo de la instrucción, una nueva fuente de ingresos. Con fuertes inversiones, modernizamos los sistemas informáticos, renovamos los equipos de Aerohandling y continuamos con el cambio de imagen corporativa; tres áreas donde hacía más de 10 años que no se invertía.**

La renovación de flota, las inversiones en tecnología, en capacitación, en simuladores de vuelos, en el Centro de Instrucción para Pilotos, en la aplicación de la nueva imagen y los excelentes resultados que estamos obteniendo obedecen al trabajo en conjunto de los diversos sectores de la Compañía, el compromiso de sus trabajadores y la voluntad del Estado Nacional de contar con una aerolínea de bandera que conecte a los argentinos y le ofrezca a sus pasajeros un servicio público de calidad. Estos son sólo algunos de los logros que hemos alcanzado durante el 2011, pese al panorama tan desalentador que nos deparaba el contexto mundial de nuestra industria.

**El presente informe sintetiza la gestión del año 2011,** mostrando los aspectos que consideramos deben ser conocidos por la sociedad, para quien realizamos este trabajo y gracias a quienes Aerolíneas Argentinas sigue siendo una realidad.



1

# Inversiones

- Flota ■
- Aerohandling ■
- CEFEPRA ■
- Nuevo Hangar en Aeroparque ■
- Proyecto Hangar en Ezeiza ■
- Tecnología ■
- Equipos nuevos para Mantenimiento ■
- Inversión en herraminetas para Mantenimiento ■

## FLOTA

La renovación de la flota es una prioridad para el desarrollo de la Compañía

# 49 AERONAVES INCORPORADAS EN DOS AÑOS

Otro récord histórico de Aerolíneas Argentinas y Austral.



## Boeing 737-700 NG

En el marco del proceso de renovación de flota dispuesto por el Plan de Negocios 2010-2014, **Aerolíneas Argentinas firmó un acuerdo para la incorporación de otras diez aeronaves Boeing 737-700 NG del lessor ILFC** (International Lease Finance Corporation). Con esta incorporación la flota 737-700 quedará equipada con un total de 22 aviones,

que cubrirán rutas domésticas y regionales.

Las aeronaves adquiridas cuentan con la misma configuración de la actual flota de B737 NG, lo cual contribuye al proceso de homogeneización de la flota, al mismo tiempo que se avanza en la **reducción de la edad promedio en un 31%, ya que de 15.6 años en 2009, se prevé con**

**esta incorporación bajar a 10,8 años en el 2012.**

Durante el 2011 han llegado los tres primeros de los nuevos NG que lucen la nueva imagen de marca empresarial, proyectando el ingreso de los siete restantes para el transcurso del 2012.



## Boeing 737-800

A fines de diciembre llegó a nuestro país el primer 737/800 de **una serie de cuatro aviones adquiridos**. Este equipo cuenta con un total de 170 asientos, la aeronave está configurada con 8 butacas para Club Economy y 162 para Economy. El 737/800 es impulsado por dos turbinas GE

CFM 56-7B26, con una potencia de 26.100 libras cada una.

En el transcurso del 2012 se completará la incorporación de las aeronaves que cubrirán, junto con los 737/700 rutas domésticas y regionales. De esta manera, con una flota moderna

y homogeneizada, podemos brindar a nuestros pasajeros un servicio de calidad, que nos permite convertirnos en una herramienta más para la consolidación del desarrollo económico, político y social de nuestro país.



## Airbus 340-300

Los dos primeros Airbus A-340/300, matriculados LV-CSD y LV-CSX, llegados en diciembre de 2011, se suman a la escuadra de aeronaves de fuselaje ancho para vuelos intercontinentales. Estos aviones reemplazan a los Jumbo (Boeing 747) en las rutas internacionales, **optimizando las operaciones gracias tanto al ahorro**

**en el consumo de combustible como a la homogeneización de la flota de fuselaje ancho.**

Los A-340/300 muestran una configuración de cabina de 30 butacas en Club Cóndor y 257 en Economy. Estas aeronaves están equipadas con turbinas General Electric CFM 56-5C4, con un empuje total de cada

motor de 34.000 libras.

**Las inversiones realizadas en el proceso de renovación de flota permiten que volvamos a posicionarnos como una de las líneas aéreas de bandera más importantes de Latinoamérica.**



## Embraer 190

Los últimos Embraer 190 que completan la compra de los 20 aviones a la fábrica brasileña llegaron a la Compañía en septiembre de 2011. **La renovación de flota para Austral se cumplió en sólo 1 año siguiendo los lineamientos y los plazos establecidos en el Plan de Negocios 2010-2014.**

Son múltiples las ventajas de la incorporación de una flota moderna: mientras se homogeniza una flota

que hace 18 años estaba compuesta por aviones de saldo, permite un 30% de ahorro de combustible con aviones que tiene más capacidad de vuelo que los viejos MD, lo que se traduce en una amplia cobertura de la programación doméstica. Además, estas aeronaves ofrecen un entretenimiento a bordo a través de pantallas individuales, donde los contenidos provienen de la TV Pública y el Canal Encuentro.

**La compra de los 20 aviones Embraer 190 es la mayor adquisición en la historia de la aviación comercial argentina.** Con el primer objetivo cumplido, nuestra línea aérea de bandera se convierte hoy en la aerolínea con la flota más moderna del mercado de Latinoamérica.



# Aerohandling

---

A los fines de optimizar la operación y atender a la nueva flota, en Aerohandling se continuó con la modernización del equipamiento, comenzado en el 2010. **Se trata de la compra e incorporación de equipos para el empuje de aeronaves, traslado de cargas y equipaje, servicios de cinta, arrancadores y escaleras para ascenso y descenso de pasajeros.** Además, se encuentra en proceso de implementación un nuevo sistema informático que permitirá controlar en tiempo real el stock de

toda la flota de contenedores y Pallets, utilizados para el transporte de equipajes y cargas en aviones de fuselaje ancho, en todas las escalas donde opera Aerolíneas Argentinas.

**Por otra parte, se llevó a cabo el Plan de Ahorro de Combustible Aeronáutico, a partir de la incorporación de contenedores ultralivianos. La diferencia del peso es sustancial, ya que permite un ahorro anual en el combustible aeronáutico por un valor de U\$D 345.837.**

## USD 3.748.620 DE INVERSIÓN TOTAL EN AEROHANDLING

### Incorporaciones durante el 2011

- 9 Arranques neumáticos de acción continua
- 7 Tractores de arrastre de aviones
- 26 Cintas transportadoras de equipaje
- 12 Grupos electrógenos
- 10 Tractores de arrastre de carros
- 1 Camión sanitario
- 1 Unidad de combustible
- 8 Barras de remolque para Embraer
- 15 Escaleras de arrastre para pasajeros



# CEFEPRA

---

## *Centro de Formación y Entrenamiento para Pilotos de la República Argentina*

Se encuentra en construcción el predio del Centro de Formación y Entrenamiento para Pilotos de la República Argentina (CEFEPRA), destinado a formar y entrenar pilotos aerocomerciales en distintas flotas con un alto grado de conocimiento y compromiso. Este ambicioso proyecto acompaña la decisión estratégica de la renovación de flota dispuesta en el Plan de Negocios 2010-2014. **La Compañía vuelve a tener un centro de instrucción integral, luego del cierre**

**del CIV Catalinas en 1994, durante las gestiones privadas.**

Con una inversión de 12.000.000 de dólares, la obra civil involucra la construcción de una superficie de 3.950 m<sup>2</sup> cubiertos y 5.600 m<sup>2</sup> de estacionamiento para 185 vehículos. La obra consiste en tres naves metálicas (cada una para un simulador), edificios de Apoyo y Aulas de Capacitación, que disponen de una infraestructura y tecnología de última generación.

La prioridad del CEFEPRA será la capacitación de los pilotos de Aerolíneas Argentinas - Austral, y las horas/simulador vacantes, serán vendidas a otras aerolíneas, comenzando por las que integran el grupo SkyTeam. De esta manera, **no sólo se reducen los costos en capacitación sino que, además, se posibilita la generación de ingresos nuevos**, permitiendo que la tasa interna de retorno de inversión se estime en tan sólo 5 años.

## *Simuladores*

En el marco de la renovación y modernización de la flota, la Compañía ha incorporado distintos equipos de simulación de vuelo. **Dotar a las empresas de capacidad propia para la formación y entrenamiento de**

**los pilotos en estas nuevas aeronaves y sus respectivas certificaciones semestrales, implica un importante ahorro económico:** reduce las horas de instrucción en el exterior y los costos del traslado de pilotos y,

a su vez, aumenta considerablemente la disponibilidad de horas de vuelo por piloto, optimizando así la programación diaria.



## Simulador Embraer 190

El primer simulador en llegar al centro será el de la nueva flota de Austral; Embraer 190 nivel "D". Se trata de una adquisición única que **hará de nuestra Compañía un modelo de instrucción en la región**. Con tecnología de última generación, el simulador Embraer llegará al CEFEPRA en el

transcurso del primer trimestre 2012. Por otra parte, la Compañía adquirió en agosto del 2011 el "Simulador Gráfico de Cabina de Vuelo" (Graphical Flightdeck Simulator o GFS); un dispositivo de vuelo para el entrenamiento de pilotos de aeronaves Embraer 190 que simula una cabina de vuelo a tra-

vés de nueve pantallas táctiles y una décima destinada a las operaciones del instructor. El GFS será trasladado al CEFEPRA con la llegada del simulador Embraer 190 nivel "D", logrando así que la capacitación quede unificada en el mismo lugar, con las mejores tecnologías de la región.



## Simulador 737 / 700 NG

Ya se encuentra en funcionamiento el nuevo simulador de 737/700 NG. Provisoriamente, el simulador realiza su operación en Miami y allí permanecerá hasta la finalización de las obras civiles del CEFEPRA en Ezeiza.

El contrato firmado por el Gerente General, Mariano Recalde, contempla la capacitación técnica del personal de Aerolíneas Argentinas, como también el compromiso por parte de Boeing de presentar una propuesta

para otro nuevo simulador a ser incorporado en el futuro, en el espacio ocupado por el simulador de Boeing 737-500.





En 2 años  
construir  
una nueva  
Aerolínea



Aerolínea  
Arc



# Nuevo Hangar en Aeroparque

---

En presencia de la Presidenta de la Nación, Dra. Cristina Fernández de Kirchner, y junto a casi 2000 empleados se inauguró el Hangar en Aeroparque para el servicio técnico de la nueva flota Embraer.

En noviembre del 2010 comenzaron las obras de refacción y acondicionamiento, y finalizaron en septiembre de 2011. **El hangar cuenta con una superficie de 44 m. x 50 m., donde incluye la construcción de talleres propios para Austral**, y se posibilita el trabajo en forma integral de la

flota Embraer. **Esto se traduce en un logro histórico para la Compañía ya que los talleres de Austral habían desaparecido durante las gestiones privadas de los '90.** Con la inauguración del nuevo hangar, se estrenaron talleres de ruedas y frenos, de oxígeno, de limpieza de ruedas y de baterías. De esta manera, el nuevo Hangar para Austral posibilita la realización de todas las inspecciones intermedias y de mantenimiento programado, como también el mantenimiento menor nocturno.

***Los talleres de Austral habían desaparecido durante las gestiones privadas de los '90.***



# Proyecto Hangar en Ezeiza

---

La incorporación de los nuevos aviones a la flota de Aerolíneas Argentinas y Austral y el consecuente incremento de la operación diaria según lo establecido en el Plan de Negocios han llevado a la necesaria expansión de la infraestructura existente en los aeropuertos. **La construcción y refacción de hangares y talleres es otro de los objetivos fijados para poder brindar el mejor tratamiento técnico a nuestra flota.**

**El Proyecto que le permitirá a Aerolíneas Argentinas contar con el hangar de mayor porte existente en el país ya se encuentra en pleno desarrollo.** Las dimensiones del nuevo hangar permitirán albergar y

realizar mantenimiento a toda la flota de fuselaje ancho de la Compañía, y es considerablemente mayor que los existentes Hangares. **El Hangar se está planeando con las últimas tecnologías en la materia, y contará con puentes grúas que modificarán y mejorarán sustancialmente la forma de trabajo.**

Luego de recibir la autorización por parte de Aeropuertos Argentina 2000 para el uso del predio donde se desarrollará la obra, se han llevado a cabo los trabajos de mensura del terreno, un estudio del suelo y una planialtimetría. Asimismo, la ejecución global del Proyecto fue adjudicada al Estudio ASZ (*Antonini, Schon,*

*Zembarain y Asociados Arquitectos*), quienes se encuentran trabajando junto con las respectivas áreas internas de la Compañía en el desarrollo de los proyectos de: estructuras, termomecánica, eléctrica, sistemas, sanitarios, gas, incendio y seguridad; cumpliendo con los requerimientos específicos de cada una de las áreas involucradas en el emprendimiento.

Para el fin del 2011 se contará con el Proyecto definitivo, lo que permitirá abrir una licitación para la ejecución de la obra civil.

***El nuevo hangar permitirá albergar y realizar mantenimiento a toda la flota de fuselaje ancho de la Compañía, y es considerablemente mayor que los existentes.***

**U\$S 11.000.000  
APROXIMADAMENTE  
HAN SIDO DESTINADOS  
A LA RENOVACIÓN DE  
SISTEMAS.**

# Tecnología

---

**Aerolíneas Argentinas apuesta hoy a un salto de calidad hacia el futuro.** En este sentido, U\$S 11.000.000 aproximadamente han sido destinados a la renovación de los sistemas, para actualizar años de atraso tecnológico y posicionar a la Compañía en las primeras líneas de la vanguardia informática.

**La implantación de estos nuevos sistemas implica,** a su vez, la adopción de rutinas de trabajo más ágiles y eficientes, traduciendo la inversión en sistemas **en una continua optimización de los procesos que hacen al funcionamiento entero de la Compañía.** De esta manera, el proyecto de renovación tecnológica refuerza el compromiso de nuestra línea aérea de bandera de brindar un servicio de calidad a todos nuestros pasajeros, haciendo que viajar se convierta en una experiencia de viaje agradable.

Por otra parte, y en lineamiento con el ingreso a la alianza SkyTeam, se encuentra en pleno desarrollo la interconexión de sistemas de reservas y de aceptación de pasajeros con todas las líneas aéreas miembro. Esta novedad permitirá concentrar la información de los pasajeros, de principio a fin de sus itinerarios, contemplando los tramos con distintas compañías de la alianza y ofreciendo así un servicio integrado.



Con el firme objetivo de optimizar la experiencia de viaje de nuestros pasajeros el **Grupo Aerolíneas** firmó un nuevo convenio con Sabre Airline Solutions, en el que la empresa norteamericana se convierte en proveedor tecnológico con una serie de aplicaciones de última generación en el mercado aerocomercial para potenciar nuestra participación en la alianza de líneas aéreas SkyTeam. Este avance nos permitirá incrementar los ingresos, la red de distribución, las operaciones de vuelos y soluciones para la programación de tripulaciones. La agilización de los procesos a partir de la incorporación tecnológica permite concentrar nuestro trabajo en el mejor servicio para que los pasajeros sientan el orgullo de viajar en la línea aérea de bandera, emblema de todos los argentinos. **De esta manera, están en proceso de renovación los sistemas de áreas comerciales y operativas, que involucran las herramientas de trabajo de más de 2100 empleados.**



**Lufthansa**

**Para los sistemas de Plan de Vuelo, Peso y Balanceo y Cálculo de emisión de Dióxido de Carbono se firmó contrato con Lufthansa Systems. Estos sistemas permitirán una mayor optimización** de los cálculos para establecer las rutas de vuelo más convenientes y así optimizar **el uso del combustible.** También permitirán la distribución de carga del avión para **maximizar la seguridad y el transporte de pasajeros y carga.** Se trata de herramientas de software de última tecnología que se ejecutará en nuestro Centro Integral de Procesamiento, ubicado en Ezeiza.



Se encuentra en proceso de contratación la implantación del sistema SAP. Se trata de un sistema integral de Gestión Administrativa y Contable que se ha constituido en un standard en la mayoría de las industrias del mundo. **Su instalación y adopción permitirá optimizar los procesos de gestión y administración.**

De esta forma se dispondrá, al mismo tiempo, de un sistema integrado con una única base de datos que ayudará a adoptar las mejores prácticas administrativas y contables, y de una diversidad de datos de gestión que permitirán a nuestros equipos gerenciales optimizar las decisiones en base a datos precisos, oportunos y más completos.

Este sistema también se ejecutará en equipos que se instalarán en el CIP.



### ***Modificación Plataforma Sistema Comercialización para el interior del país.***

La Modernización informática también llegó a Cargas, que se encuentra en las últimas etapas previas al lanzamiento de la nueva plataforma de su sistema de comercialización para JetPaq. Esto permitirá tener un acceso al servicio más ágil y funcional, adecuándose a las modalidades actuales de operación de cargas. El proyecto implica un cambio de visión y procesos que se traduce en una mayor flexibilidad de comercialización, permitiendo ampliar la gama de productos y mejorar la atención al usuario.

***La nueva plataforma del sistema de comercialización para JetPaq permitirá brindar un servicio más ágil a nuestros clientes.***

### ***Emisión de Documentación***

Siguiendo con una política de ahorro y readministración de los recursos, en Cargas se reemplazaron los formularios preimpresos para la generación de las guías aéreas por papel blanco común. Esta decisión incide directamente en el costo del papel, logística de distribución y control de los materiales, ya que simplifica los procesos y genera un ahorro de un 30% de los formularios que se generaban sin propósito y con un costo mayor. A su vez, se está evaluando, junto con IATA, el proyecto de implementación de guía electrónica, inexistente en el país.

***La readministración de los recursos, en Cargas genera un ahorro de un 30% en los formularios de las guías aéreas.***

# Nueva Imagen

---

***La implementación de la Nueva Imagen Corporativa sigue avanzando y transformando la Compañía. El objetivo que persigue es una nueva identidad empresaria, consolidada a partir de la misión, visión y valores corporativos, características globales que proyectan una identidad visual resaltando los beneficios y la importancia de contar con una Aerolínea Nacional.***

**Aerolíneas**  
Argentinas

**Austral**

**JetPaq**

**Aerohandling**

**Optar**



### Sucursales

Dentro del proceso de fortalecimiento de marca durante el 2011 se renovaron:

- 14 sucursales dentro del País
- 5 sucursales del Exterior
- 30 aeropuertos



### Aviones

Los flamantes Embraer llegaron a la Compañía luciendo la nueva imagen en el fuselaje. Por otra parte, el ingreso de los 10 Boeing 737-NG para Aerolíneas continúa con la línea de modernización de la imagen.



### Uniformes

Se presentaron los nuevos uniformes del personal de contacto con el pasajero, que subsanan la desatención a la imagen pública durante 9 años.



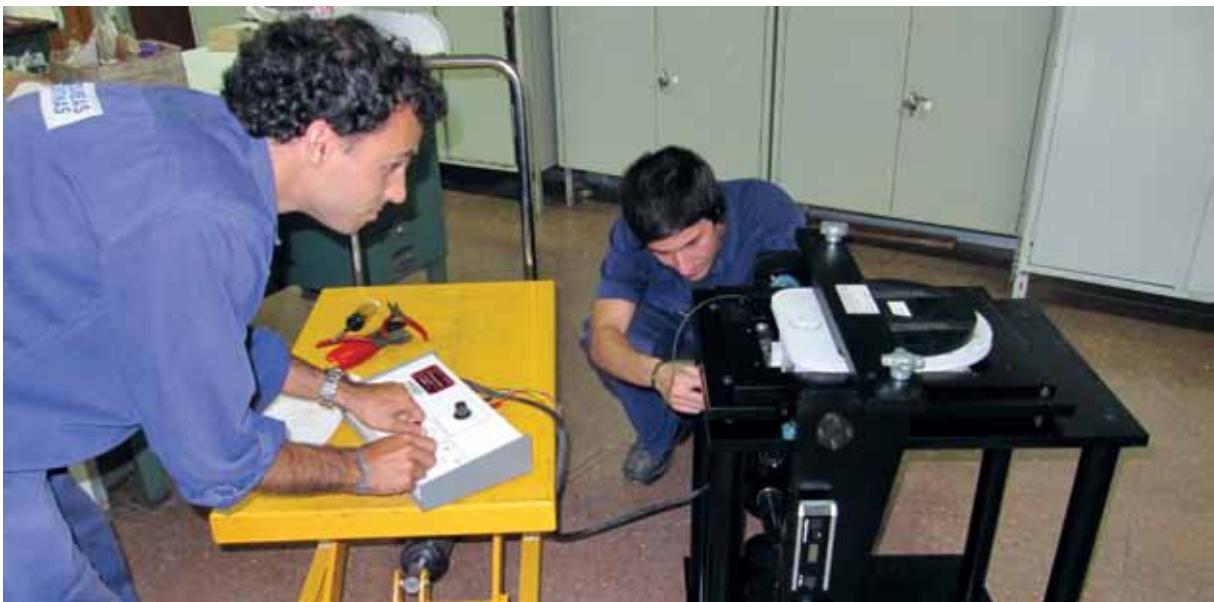
### Revista ALTA

La renovación de la imagen también alcanzó la revista de a bordo. En enero de 2011 apareció en nuestros aviones con un nuevo diseño, y nuevo nombre: ALTA. El relanzamiento de la revista de a bordo abarca también una ampliación en el perfil informativo.



### aerolineas.com

Nuestra web adoptó la Nueva Imagen. Con un diseño más amigable ofrece información de fácil acceso, tarifas promocionales, más beneficios y descuentos para los pagos on-line.



# Equipos nuevos para Mantenimiento

---

- **Bancos de prueba para paneles de control de piloto automático y faros retráctiles de aterrizaje**

De acuerdo a la decisión Empresaria en cuanto a renovación de flota y actualización del área de Mantenimiento, fueron adquiridos dos Bancos de Prueba; uno a la empresa Honeywell, para verificar faros retráctiles de aterrizaje de la flota B737-NG, y otro a la empresa Air France, para el testeo de paneles de control del piloto automático de las flotas B737-500 y B737-NG.

**Los nuevos dispositivos incorporados junto con la capacitación brindada al personal permitieron que el Taller de Aviónica adquiriera la capacidad de verificar, reparar y poner en servicio tanto paneles de control del piloto automático, como faros retráctiles de aterrizaje.**

- **Nueva cabina de pintura**

Se adquirió una nueva cabina de pintura para componentes, tales como tomas de aire y trenes de aterrizaje. **El nuevo equipo reemplazó la cabina anterior, que se encontraba en muy malas condiciones. Esta inversión implicó, con respecto a la preexistente, una unidad de**

**dimensiones mayores, con tecnología actual, cerrada, y con filtros descartables.** Esta cabina pasó a formar un eslabón fundamental en la reparación a circuito cerrado de trenes de aterrizaje de fuselaje angosto.

- **Nuevos: Torno, Fresa y Alesadora**

Se incorporaron al Taller de Ezeiza un torno horizontal y una fresadora, ambas herramientas que operan con Control Numérico. El torno es empleado para procesar bujes y la fresa es aplicada a la perfilaría. Se adquirió también una alesadora que permitirá dar terminaciones de mayor precisión a los bujes.



# Inversión en herramientas para Mantenimiento

---

## *Las inversiones en mantenimiento permitieron realizar trabajos a terceros*

En el transcurso de este año **se llevaron a cabo una muy importante cantidad de trabajos de mantenimiento a terceros**. Entre las empresas que recibieron la mayor parte de nuestros servicios se encuentran varias de las aerolíneas del Cono Sur de América y otras transportadoras mundiales: Aerosur, Boliviana de Aviación, Pluna, Leal Líneas Aéreas, Martinair Cargo y FedEx. También se brindaron servicios de mantenimiento a Presidencia de la Nación; Fuerza Aérea Argentina y a otros talleres, tales como Aeromotores, Aerotest Rida y New Air.

Las tareas incluyen asistencia técnica, inspecciones diarias, trabajos

específicos con personal propio en calibraciones, ensayos no destructivos, soldaduras, cambio de cubiertas, y reparaciones de frenos y baterías.

**Extender nuestras redes de servicios a terceros es un orgullo para la Compañía ya que no sólo se generan así ingresos genuinos, además es una clara evidencia de la amplia capacidad técnica con la que contamos.**

**También en el año 2011 se reparó y ensambló por primera vez en Argentina un motor CFM56-3C que equipa los aviones Boeing 737-500.** Nuestro Taller de Motores del Centro Técnico de Mantenimiento de

Ezeiza cuenta con la certificación de la Agencia Nacional de Aviación Civil y la autoridad aeronáutica estadounidense (FAA).

**Para reparar estos motores se realizó una importante inversión en herramientas, así como en capacitación de personal, que recibió instrucción en el Centro que el fabricante de los motores General Electric, tiene en Cincinnati, EEUU.**



# 2

## Rutas

- Corredor Federal
- Reinauguración de la ruta a México
- Hub Córdoba



**Mendoza**



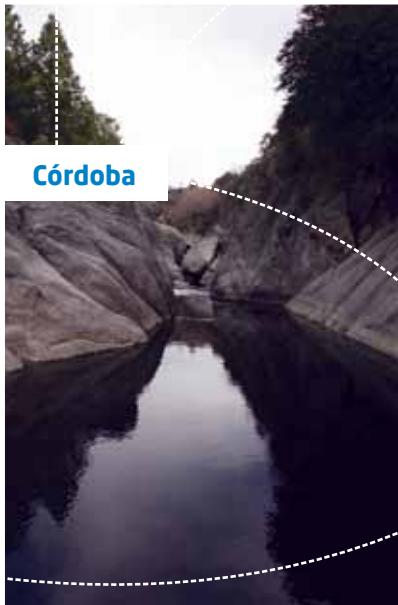
**Salta**



**Iguazú**



**Bariloche**



**Córdoba**



**Buenos Aires**

# Corredor Federal:

## Éxito de la operación y ampliación de la red

---

El Grupo Aerolíneas implementó con gran éxito la ruta que une Iguazú, Salta, Mendoza, Bariloche desde agosto de 2010. Durante el 2011 la ciudad de Córdoba se incorporó a la ruta federal, permitiendo el alcance a todos los destinos del HUB de dicha ciudad. **Ser un instrumento para el desarrollo económico y turístico de nuestro país es un compromiso adoptado como línea aérea de bandera. En este sentido, además del gran incentivo que significa para la industria turística, esta ruta también es una apertura a nuevas oportunidades para las economías regionales en distintas áreas que pueden conectarse entre sí sin tener que pasar por Buenos Aires.** Con una conexión ágil y accesible, cada vez son más los pasajeros corporativos que eligen la ruta del Corredor Federal.

Este servicio, diseñado por el Grupo Aerolíneas junto a las provincias, y con un fuerte respaldo del Ministerio de Turismo, representó una nueva concepción en términos de conectividad, modificando el esquema radial tradicional que obligaba a los pasajeros a pasar necesariamente por Buenos Aires para continuar en vuelo a otras ciudades del país.

Por otra parte, Aerolíneas comenzó a volar a Santiago de Chile con vuelos directos desde Mendoza, y a Río de Janeiro desde Iguazú. De esta manera, la red diseñada para el Corredor Federal incorporó la posibilidad de conexiones regionales.

*Esta ruta representó una nueva concepción en términos de conectividad, modificando el esquema radial tradicional que obligaba a los pasajeros a pasar necesariamente por Buenos Aires para continuar en vuelo a otras ciudades del país.*



# Reinauguración de la ruta México

---

Tal como se había anunciado, desde marzo, Aerolíneas Argentinas vuelve a conectar nuestro país con la ciudad de México luego de 3 años de interrupción del servicio aéreo. México DF es la primera ruta internacional que recupera la Compañía. Además, desde noviembre incorporó la escala Cancún, permitiendo más conexiones a nuestros pasajeros. A su vez, se proyecta la reanudación de los vuelos a Nueva York en el 2012. De esta manera la gestión pública avanza sobre

el Plan de Negocios establecido en el 2010 para el saneamiento de nuestra línea aérea de bandera, devastada durante las gestiones privadas.

La vuelta a México implica una dimensión económica y también simbólica, ya que no sólo satisface una demanda concreta, sino que significa un paso importante en el proceso de recuperación de las rutas internacionales de nuestra línea de bandera.

## ***Una operación exitosa***

***Más de 44 mil pasajeros transportados en los primeros diez meses de volar a México D.F.  
1 230 pasajeros desde y hacia la escala Cancún, en los meses de noviembre y diciembre.***



## Hub Córdoba: *operación descentralizada*

---

Con el firme objetivo de ofrecer a todos los argentinos una red federal que garantice la conectividad interprovincial, el Hub Córdoba se posiciona como uno de los hitos de la operación descentralizada. **Desde el aeropuerto de la ciudad de Córdoba operan vuelos desde y hacia Bariloche, Salta, Iguazú y Mendoza, gracias a la ruta del Corredor Federal. A su vez, estas escalas permiten conectar con Ushuaia, El Calafate y Trelew, y con las ciudades vecinas de Santiago de Chile y Río de Janeiro.**

Esta operación hace del servicio de **Aerolíneas Argentinas** un servicio diferencial, ya que **es la única línea aérea que ofrece una amplia cantidad de destinos desde la ciudad de Córdoba, sin pasar por Buenos Aires**, con una aceptación del público que se consolida en la ocupación de los vuelos.

***El Hub Córdoba se posiciona como uno de los hitos de la operación descentralizada.***



3

# Aerolíneas en el MUNDO

- Miembro pleno de IATA
- Más cerca del Ingreso a SkyTeam



# Miembro pleno de IATA

## 11 de marzo de 2011: una jornada histórica

Aerolíneas Argentinas regresó plenamente a IATA -*International Air Transport Association*. Luego de diez años de suspensión, la Compañía vuelve a las operaciones en la Cámara de compensaciones (*Clearing House*) de la IATA, entidad que reúne a las empresas aerocomerciales de todo el mundo.

**El reingreso pleno a IATA representa el cumplimiento de una de las metas más ambiciosas del Plan de Negocios de la Compañía porque abre importantes oportunidades de crecimiento y, con ello, favorece el desarrollo económico**

**nacional, objetivo central de la nueva Aerolíneas Argentinas.**

La Compañía perdió su membresía en el 2001, al entrar en Concurso de Acreedores durante una de las gestiones privadas. Salir del Clearing House representó, en ese entonces, quedar afuera del mercado aerocomercial mundial.

Gracias a la intervención del Estado Nacional, Aerolíneas Argentinas se reinserta hoy en el escenario global permitiendo así ofrecer **mayores beneficios** para los pasajeros internacionales.

**Beneficios de pertenecer al ICH**

- **Credibilidad**
- **Mejor oferta de productos, con más destinos y mayor conectividad**
- **Reconstrucción de redes internacionales**
- **Flujo de efectivo y reducción de las operaciones de tipo de cambio**



***El reingreso al ICH representa el cumplimiento de una de las metas más ambiciosas del Plan de Negocios: abre importantes oportunidades de crecimiento y, con ello, favorece el desarrollo económico nacional, objetivo central de la nueva Aerolíneas Argentinas.***



# Más cerca del ingreso a SkyTeam

A fines del 2010, SkyTeam decidió abrir sus puertas a Aerolíneas como primera compañía en América del Sur en formar parte de la Alianza.

Durante el 2011, nuestra Empresa ha desarrollado diversas medidas para fortalecer el servicio, modernizando la flota, recuperando destinos nacionales e internacionales y, fundamentalmente, mejorando los servicios para los pasajeros, un requisito clave para convertirnos en un miembro completo de la alianza que prevé nuestra incorporación definitiva para el año 2012.

Como el primer miembro de América del Sur, **Aerolíneas Argentinas encaja perfectamente en la estrategia de expansión de SkyTeam**, mejorando su red en la región al ofrecer nuevos destinos en el hemisferio sur. Bajo la conducción del Gobierno Nacional, se han tomado varias medidas para repositionar a Aerolíneas dentro de los estándares de la industria y el ingreso a SkyTeam será un paso importante hacia el cumplimiento de nuestras metas y significará el reconocimiento del mercado por nuestro esfuerzo y compromiso.

**En 2012, los pasajeros de Aerolíneas se beneficiarán con una conectividad mundial sin precedentes: más conexiones desde los principales aeropuertos del mundo a través de los centros de distribución que la alianza posee en Europa, América y Asia, que cuenta con aproximadamente 14.500 vuelos diarios a más de 900 destinos en 173 países.**



*El ingreso a SkyTeam será un paso importante hacia el cumplimiento de nuestras metas y significará el reconocimiento del mercado por nuestro esfuerzo y compromiso.*



# 4

## Política de transparencia y control de gestión

- Levantamiento del Concurso Preventivo
- Éxito de las Auditorías IOSA
- Renovación de seguros



# Logramos el levantamiento del Concurso Preventivo después de 10 años.

La Justicia Nacional en lo Comercial ordenó el 15 de agosto el levantamiento del Concurso Preventivo del Grupo Aerolíneas Argentinas, que se abrió hace 10 años bajo la administración de la SEPI. Esta situación, que comenzó en 2001, no fue subsanada tampoco durante toda la gestión privada de la Empresa por parte del Grupo Marsans.

Esta resolución da por cumplidas las obligaciones emergentes del acuerdo preventivo homologado por la Justicia Comercial y que alcanzara un pasivo verificado de \$ 477.378.000 pesos. **Un avance fundamental en lo referido al saneamiento de la Compañía** que se enmarca en el

camino iniciado a partir de la decisión de Cristina Fernández de Kirchner de devolver Aerolíneas Argentinas a los argentinos, y dentro de las previsiones establecidas por el Plan de Negocios. A mediados de marzo del 2010, el Gerente General, Mariano Recalde, anunció que se presentó ante la Justicia el pedido de levantamiento del Concurso Preventivo, que desde agosto de 2011 ya es un hecho.

**El levantamiento del Concurso Preventivo se enmarca dentro del Plan General de Negocios de la Empresa aprobado por el Congreso de la Nación luego de su expropiación, lo que implica un paso trascendental para el saneamiento**

**de la deuda de la aerolínea de bandera, la regularización de su situación económica financiera, la mejora de su calificación crediticia y comercial y el cese de restricciones a la libre administración de los bienes que fueran dispuestas durante la gestión del grupo Marsans.**

Tras casi dos décadas de gestión privada que dejaron a Aerolíneas Argentinas al borde de la quiebra, el trabajo que se está llevando adelante hoy en la Compañía es la demostración efectiva de que el Estado puede y debe administrar los servicios esenciales de todos los argentinos.

# Éxito de las Auditorías IOSA

---

En las dos primeras semanas de junio AQS de Alemania realizó en Aerolíneas Argentinas y Austral las auditorías IOSA (IATA Operational Safety Audit).

IOSA es un programa de evaluación internacionalmente reconocido y aceptado por entes regulatorios de la industria aeronáutica, diseñado para evaluar la gestión operacional y los sistemas de control de una línea aérea.

Por tercera vez, las empresas del Grupo Aerolíneas han cumplido con los niveles de seguridad establecidos internacionalmente. El proceso culminó en ambas compañías con un resultado de CERO no conformidades, sobre más de 950 requisitos verificados por los auditores.

***El proceso culminó en ambas compañías con un resultado de CERO no conformidades, sobre más de 950 requisitos verificados por los auditores.***

# Renovación de seguros

---

Aerolíneas Argentinas renovó su póliza de aeronavegación para el 2011/2012, logrando una significativa reducción de la prima de reaseguro respecto de la contratada para el período 2010/2011.

**La reducción en términos de costos unitarios es mucho mayor**

**aún. Esto se debe a que, para el período 2011/2012, se consideraron significativos incrementos en la exposición a riesgo en relación con el período 2010/2011. Asimismo, se previó un importante aumento del capital asegurado por la renovación de la flota.**

***Se ha logrado una significativa reducción de la prima de reaseguro respecto de la contratada para el período 2010/2011.***



# 5

## Acuerdos Comerciales

- Delta Air Lines
- Gol
- Amex
- FEHGRA
- Air France- KLM
- El Corte Inglés
- Reciprocidad
- Cargas Interlineales

***Uno de los principales objetivos dentro del Plan de Negocios es la reinserción de Aero-  
líneas en los mercados mundiales. El fortalecimiento de los acuerdos comerciales con  
distintas líneas aéreas y entidades turísticas es un indicio de la presencia de nuestra  
línea aérea de bandera a escalas internacionales.***



## Delta Air Lines



**Codeshare:** Se completó la firma de un acuerdo para ofrecer vuelos de código compartido entre Aerolíneas Argentinas y Delta Airlines. **El convenio incluyó ocho vuelos domésticos en la Argentina, 14 en Estados Unidos, 3 en Canadá y vuelos hacia Brasil, Bolivia, Chile, Paraguay y Uruguay.** Asimismo, se anunció la futura activación de beneficios recíprocos, incluyendo la acumulación y cambio de millas, pausada para principios de 2012. **Este convenio permite a los pasajeros adquirir billetes de ambas compañías desde un mismo punto de venta, ofreciendo mejor accesibilidad a la red de servicios de las empresas.**

**Cargas:** también se firmó un acuerdo interlineal que nos permite transportar cargas a Luxemburgo, Nueva York y Londres. De esta manera, seguimos brindando un servicio cada vez mejor, a la vez que captamos nuevos mercados.

## Gol



**Aerolíneas Argentinas y GOL, firmaron un Memorandum de Entendimiento a través del cual ambas compañías prevén la implementación de un acuerdo de "code share"** (código compartido), que redundará en una ampliación de las redes de ambas y en la integración de sus respectivos programas de millaje, Aerolíneas Plus, de Aerolíneas Argentinas, y Smiles, de GOL.

Según los procedimientos habituales en la industria, las empresas deben firmar el contrato en un futuro cercano, que posteriormente será presentado para revisión y aprobación de la Agencia Nacional de Aviación Civil de Brasil y de la autoridad argentina, y el Consejo Administrativo de Defensa Económica (CADE).

## Amex



Aerolíneas Argentinas y American Express Argentina S.A. (AMEX), firmaron un acuerdo de beneficios especiales para clientes de American Express.

El acuerdo, **con vigencia desde el 1° de octubre al 31 de mayo de 2012, consta de beneficios especiales, como cambios de horario, fecha y ruta de los pasajes sin costo alguno en los tickets emitidos exclusivamente con las tarjetas corporativas de American Express.** Esta alianza es de gran importancia para Aerolíneas, ya que permite afianzar el tráfico corporativo, uno de los principales objetivos comerciales, a través de los clientes de American Express.

## FEHGRA

---



Aerolíneas Argentinas firmó un acuerdo con la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina con el objetivo de brindar beneficios en hoteles y restaurantes a nuestros pasajeros.

Los descuentos van desde el 20 al 30 por ciento y ya hay 200 establecimientos adheridos al plan. La información sobre los hoteles y restaurantes que participan de esta acción se encuentra publicada en la web de la Compañía, en la revista Alta y en el Newsletter semanal que se envía por mail con promociones y beneficios para los pasajeros.

## Air France - KLM

---



Aerolíneas firmó acuerdos con ambas compañías que permitirán a nuestros pasajeros llegar a ciudades en Francia, Países Bajos y Alemania, donde ambas operan. Por su parte, las empresas europeas podrán ofrecer nuestros destinos en Argentina o en otros puntos de Sudamérica.

Estos acuerdos se firmaron en el marco de nuestro futuro ingreso a la Alianza Global SkyTeam, previsto para el 2012.

## El Corte Inglés

---



La Presidenta Cristina Fernández de Kirchner encabezó el acto en el que se firmó el convenio entre el Ministerio de Turismo, la prestigiosa cadena "El Corte Inglés" y nuestra Compañía, con el objeto de comercializar el destino Argentina en las 800 filiales, aproximadamente, que el área Turismo de las populares tiendas españolas posee en el mundo. El acuerdo también pretende desestacionalizar la fecha de los viajes de los turistas y promocionar itinerarios atractivos dentro de Argentina que supongan una nueva alternativa a los circuitos tradicionales.

## Reciprocidad

---



Se firmaron acuerdos de protección con Pluna, Andes y Taca, una práctica habitual en la industria que permite reubicar pasajeros ante inconvenientes en las rutas donde se comparten itinerarios. Esto es posible gracias al reingreso de nuestra Compañía en el Clearing House de IATA.

## Cargas Interlineales

---



El retorno de Aerolíneas Argentinas al Clearing House de IATA ha contribuido a la firma de acuerdos interlineales para cargas, con el objetivo de la ampliación de nuestras redes de comercialización. De esta manera, se firmaron convenios con Tampa, Tam, Taca, Aerounión, Cathay Pacific y Air Canada. Estos acuerdos permiten, además, captar nuevos mercados y ofrecer un servicio extendido a nuestros clientes.



# 6

## Acciones de promoción

- Aerolíneas en FIT 2011
- Ferias en el exterior
- Revista Destino Aerolíneas
- Cuponera de beneficios
- Tecnópolis
- Aerolíneas Vacaciones

# Aerolíneas en la FIT 2011



Como ya es tradicional, estuvimos presentes en la Feria Internacional de Turismo de América Latina (FIT) con un stand propio en el pabellón internacional. El espacio de la feria sirvió como escenario para la entrega del premio al ganador del concurso

“Navegá y Ganá”, Lucas Fernando Herrera, que recibió 1.200 puntos Aerolíneas Plus.

Por otra parte, en el marco de la FIT se presentó la nueva web para agencias de viajes, rediseñada para facilitar el trabajo de nuestros principales

socios. Allí podrán gestionar sus ventas de un modo ágil y dinámico, accediendo a toda la información acerca de promociones y reglamentaciones vigentes.

# Ferias en el exterior



La Compañía estuvo presente en diferentes encuentros relacionados con el turismo en todo el mundo:

- Alemania
- Australia
- Brasil
- Bolivia
- Chile
- España
- Estado Unidos
- Italia
- México
- Paraguay
- Reino Unido
- Rusia
- Suiza
- Uruguay
- Venezuela

# Revista Destino Aerolíneas



Se lanzó un nuevo canal de comunicación con los pasajeros: la revista Destino Aerolíneas. Allí se publican las distintas opciones para viajar:

destinos, promociones especiales e información acerca de la Compañía. Con una primera tirada de 1.000.000 de ejemplares, Destino Aerolíneas se

distribuyó a los domicilios de los socios de Aerolíneas Plus, en todos los centros de venta y en lugares estratégicos de la vía pública.

# Cuponera de Beneficios



Comenzó la difusión de más de 60 beneficios para nuestros clientes, como descuentos en productos y servicios en importantes establecimientos, ubicados en los principales destinos turísticos de nuestro país.

El objetivo será dotar a nuestros productos de valor agregado y premiar al cliente por elegir Aerolíneas Argentinas y Austral. Nuestros pasajeros podrán disfrutar de descuentos de hasta un 50% sobre tarifas de

alojamiento, autos de alquiler, restaurantes, atracciones/excursiones y artículos típicos regionales para hacer de su viaje una experiencia completa.

# Tecnópolis



Aerolíneas Argentinas participó de la mega feria tecnológica nacional con un imponente stand, réplica de un avión. Allí se recreó la inigualable sensación del despegue, se realizaron juegos virtuales y se dispuso de dos simuladores de vuelo para los vi-

sitantes. En la inauguración del stand se llevó a cabo la presentación de los nuevos uniformes del Grupo Empresarial.

El stand de Aerolíneas representa el rescate de la aerolínea de bandera en el marco de un proyec-

to nacional que esta recuperando a la Argentina en todos sus aspectos, fundamentalmente en lo que hace a la industrialización.





# Aerolíneas Vacaciones: *paquetes turístico:*

Aerolíneas Argentinas presentó su nuevo producto: "AR VACACIONES", una propuesta de paquete turístico que contiene, además de los pasajes aéreos, una variada oferta hotelera y de servicios terrestres.

**Aerolíneas Vacaciones sigue la tendencia mundial de las principales líneas aéreas, que cuentan entre sus productos con una oferta vacacional identificada a su marca.** Los operadores turísticos más importantes y especializados en cada uno de los mercados que opera nuestra Compañía ofrecen este nuevo producto, tanto en destinos de cabotaje, regionales o internacionales.

La nueva oferta de Aerolíneas Argentinas tiende a lograr la expansión del mercado turístico, generador de fuentes de trabajo y desarrollo de las economías regionales, y a reforzar el trabajo realizado por el Ministerio de Turismo de la Nación, que promueve nuestro país en ferias y congresos turísticos internacionales.

De esta manera, el principal objetivo en el 2012 será el de lanzar el producto Aerolíneas Vacaciones en todos los países que Aerolíneas Argentinas opera y así, junto al INPROTUR, **Aerolíneas Vacaciones se convertirá en el principal aliado de promoción del país en el segmento**

**vacacional, reafirmando una vez más el compromiso de nuestra línea aérea de bandera de conectar al turista hacia y dentro de la Argentina.**

Aerolíneas Vacaciones internacional se ofrece en destinos como Brasil, Miami, Venezuela, México y Colombia, y próximamente se sumarán los destinos de Oceanía (Sydney y Auckland) y Europa (Madrid, Barcelona y Roma), y en nuestro país en todos los destinos turísticos.

***Aerolíneas Vacaciones se convertirá en el principal aliado de promoción del país en el segmento vacacional, reafirmando una vez más el compromiso de nuestra línea aérea de bandera de conectar al turista hacia y dentro de la Argentina.***



# 7

## Mejoras en el servicio para pasajeros

- Una nueva clase para volar: Club Economy
- Terminal exclusiva para Aerolíneas en Ezeiza
- JetPaq y Cargas
- Más cerca de nuestros pasajeros

ClubEconomy

Es la nueva clase de Aerolíneas Argentinas, diseñada especialmente para tu comodidad, tanto en tierra como a bordo.

Club Economy te ofrece tarifas flexibles y una experiencia más ágil para que vos sólo pienses en disfrutar el vuelo.

Con

podés  
ve te  
em-  
ero-



**Beneficios Club Economy:**

- ✓ Tarifa más conveniente, con cambios y devoluciones sin cargo.
- ✓ Check-in en mostrador diferenciado.
- ✓ Despacho y retiro de equipaje prioritario.
- ✓ Embarque y desembarque prioritario.
- ✓ Acceso a salones VIP.
- ✓ Más beneficios para socios del programa AR Plus.
- ✓ Catering exclusivo diseñado por Martino Molina. (\*\*)
- ✓ Mayor franquicia de equipaje: 10 kg para equipaje de mano, 30 kg para equipaje despachado en bodega. (\*\*)

**¿A dónde querés viajar?**

Probá la clase Club Economy en todas nuestras rutas de cabecera, y en nuestras rutas regionales a Santa Cruz de la Sierra, Río de Janeiro, San Pablo, Porto Alegre, Florianópolis, Santiago de Chile, Asunción, Montevideo y Lima.



ClubEconomy

Una nueva forma de viajar.  
Más comodidad. Más beneficios.

Aerolíneas  
Argentinas

# Una nueva clase para volar: *Club Economy*

---

La nueva clase que reemplaza a la antigua Club Cóndor en vuelos domésticos y regionales ha sido diseñada para dar respuesta a las expectativas de nuestros clientes corporativos. Sus ventajas son:

- **Agilidad y atención prioritaria:** Check-in en mostrador exclusivo, embarque y desembarque prioritario y entrega de equipaje prioritaria.
- **Acceso a Salones Cóndor:** todos los pasajeros que viajan en Club Economy tendrán acceso a nuestras exclusivas salas VIP en aquellos aeropuertos que cuenten con estas instalaciones. Nuestros salones Cóndor ofrecen un ámbito propicio para relajarse, descansar o trabajar antes del vuelo.
- **Más puntos de Aerolíneas Plus por tramo:** los socios del programa Aerolíneas Plus reciben entre un 25% y un 30% de puntos más que en clase Turista.
- **Flexibilidad de tarifas:** cambios sin penalidad y tarifa 100% reembolsable (excepto No Show).
- **Catering:** con el asesoramiento del chef, Martiniano Molina, se elaboró un menú diferencial.
- **Ubicación preferencial a bordo:** en las primeras filas del avión, con mayor espacio para viajar más cómodos. En vuelos regionales se entregará el "Kit Confort".
- **Franquicia de equipaje:** los pasajeros de Club Economy pueden llevar 10 kg. de equipaje de mano y 30 kg. de maletas despachadas.



# Terminal exclusiva para Aerolíneas en Ezeiza

El 9 de julio de 2011 se inauguró la nueva **Terminal C** "Mercedes Sosa" en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza, **destinada exclusivamente al despacho de aviones de Aerolíneas Argentinas**. En la inauguración, la Presidenta Cristina Fernández de Kirchner resaltó que "no se trata de una terminal cualquiera, es la terminal que corresponde a nuestra línea de bandera, Aerolíneas Argentinas".

Cuenta con ocho mangas de embarque, 2500 nuevos estacionamientos,

nuevas cintas para distribución de equipajes, más posiciones de rayos X y 12 puestos de Migraciones. La nueva terminal tiene más de 600 asientos en preembarque, un nuevo puente sobre la autopista Richieri (para acceso exclusivo a la terminal de cargas) y un moderno sistema inteligente de salvamento e incendios.

Dentro de la nueva Terminal "C" en Ezeiza, exclusiva para las operaciones de Aerolíneas Argentinas, se ha dispuesto el lujoso "Salón Cóndor", especialmente diseñado para cum-

plir con los requisitos exigidos por la alianza SkyTeam. Su estilo moderno brinda mayor confort a nuestros pasajeros "VIP" y a los de todas las líneas integrantes de la alianza. **El salón alberga 150 personas, en un lounge de 600 m<sup>2</sup>, con espacio de duchas, Business Center, Kid's Club y lugar para reuniones. De esta manera, Aerolíneas brinda a los pasajeros, desde antes del embarque, una experiencia de viaje confortable y placentera.**

***Dentro de la nueva Terminal "C" en Ezeiza, exclusiva para las operaciones de Aerolíneas Argentinas, se ha dispuesto el lujoso "Salón Cóndor", especialmente diseñado para cumplir con los requisitos exigidos por la alianza SkyTeam.***

Información de Vuelos: [Más Información.](#)



- PRODUCTOS
- OFICINAS DE ATENCIÓN
- SUCURSALES HABILITADAS DEL CORREO ARGENTINO
- RASTREA TU ENVÍO
- ANTELACIÓN DE ENTREGA PARA ENVÍOS
- CÁLCULO DE PESO AFORADO
- INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS
- TRANSPORTES ESPECIALES
- FORMAS DE PAGO

SEGUIMIENTO DE  
GUÍA AEREA

INGRESE AQUÍ EL  
NÚMERO DE LA GUÍA  
AÉREA

➔ BUSCAR

DATOS DE LA GUÍA AÉREA

GUÍA	SERVICIO
<input type="text"/>	<input type="text"/>
FECHA	TIPO DE ENTREGA
<input type="text"/>	<input type="text"/>
ORIGEN	DESTINO
<input type="text"/>	<input type="text"/>
BULTOS	KILOS
<input type="text"/>	<input type="text"/>
VOLUMEN (cm3)	EMBALAJE
<input type="text"/>	<input type="text"/>

FECHA      COMENTARIO

# JetPaq y Cargas

---

• **TRACK & TRACE:** Para brindar un mejor servicio de Cargas, se readecuaron los procedimientos para el seguimiento de guías emitidas, permitiendo ahora brindar más información sobre los estados, desde la emisión hasta la entrega final de la carga. Este procedimiento se puede llevar a cabo desde la web de la Compañía ingresando el número de guía.

A su vez, el desarrollo del nuevo proceso de rotulado de los envíos de Jetpaq, la empresa de cargas de cabotaje, ya se encuentra en la etapa final para su implementación. La automatización de los rótulos permitirá que, a través de la lectura de códigos de barra, la información se conecte de manera inmediata por

WIFI. Esto se traduce en un servicio verdaderamente online para nuestros clientes, que podrán recibir más información del seguimiento de su carga a través de Track & Trace.

Las mejoras en la trazabilidad de la información son un ejemplo más que demuestra la continua implementación de acciones que permitan brindar un servicio de calidad para todos nuestros clientes.

**Ampliación de Red de Comercialización:** Se está trabajando para la próxima reapertura de bocas de recepción en Agencias de Carga existentes. Esto permitirá que nuestros clientes puedan contar con más opciones a la hora de despachar sus cargas, sin tener que llegar hasta

Aeroparque para los envíos. Un mejor servicio conlleva a una re inserción de la Compañía en el mercado carguero, con un producto reestructurado para las necesidades actuales.

**Venta con Tarjetas de Crédito y Débito:** Dentro del proceso de adecuación del producto, se está desarrollando para su pronta implementación la opción de pago a través de Tarjetas de Crédito y Débito.

***Al momento en que el Estado Nacional se hizo cargo del Grupo Aerolíneas Argentinas, la empresa JetPaq aún operaba con antiguas maquinas de escribir.***

# Más cerca de nuestros pasajeros



## • *Puntos de venta en los Shoppings*

Aerolíneas Argentinas implementó una nueva manera de estar cerca de los pasajeros a través de la incorporación de puntos de venta en los principales shoppings del país: Alto Palermo, Paseo Alcorta, Abasto de Buenos Aires, Patio Bullrich, Dot Baires y Alto Avellaneda en Buenos Aires; Shopping Villa Cabrera en Córdoba y Mendoza Shopping en la ciudad de Mendoza.

Allí los pasajeros pueden encontrar toda la información acerca de las promociones y productos de la Compañía, comprar pasajes y emitir billetes aéreos.

***Es prioridad para la Compañía brindarle a nuestros pasajeros la mejor atención y la información necesaria para que vivan una excelente experiencia de viaje.***



### • *Comunicate con Aerolíneas 2.0*

Como parte de una estrategia comunicativa que se destaque por la cercanía con el pasajero, **Aerolíneas Argentinas cuenta con perfiles en las principales redes sociales que actualmente conectan al mundo entero. A través de ellas se brinda información institucional on-line, se responden consultas individuales y se realizan concursos y sorteos, logrando una comunicación con los usuarios más cercana.** En

estas redes se permite dejar comentarios y subir fotos, de manera que todos se sientan parte de nuestra línea aérea de bandera. Asimismo, a través de Facebook los pasajeros pueden acceder a reservar y comprar sus billetes, realizar Web Check-In, inscribirse en el programa de puntos Aerolíneas Plus y enterarse de todos los beneficios que trae viajar por la línea aérea de bandera.

***Ya contamos con 70.000 Fans en Facebook y más de 65.000 seguidores en Twitter.***



# 8

## Mejoras para los trabajadores

- Recursos Humanos
- Capacitación al personal



# Recursos Humanos

Siguiendo el propósito de la recuperación de nuestra línea aérea de bandera, **se han incorporado empleados en distintos puestos operativos durante el 2011. Este importante crecimiento en la dotación del personal es posible gracias al continuo desarrollo y evolución de las distintas áreas de la Compañía.** El proceso de recuperación implica una apuesta al crecimiento, a un proceso de continua mejora que, además de hacer de la Compañía una línea aérea eficiente, permite la creación de nuevas fuentes de trabajo.

En línea con la política nacional, se está revisando cada uno de los servicios tercerizados que contrata la Compañía, habiendo incorporado en este período a profesionales de sistemas, choferes y personal abocado al mantenimiento de herramientas y pañol, resultando además un ahorro económico y una reducción de la contingencia legal. Son en total 117 empleados que pasaron de ser Personal

Tercerizado a Planta Permanente. Por otra parte, dentro de los programas de Desarrollo de Carrera, se han efectuado 623 nombramientos que responden a búsquedas laborales internas y ascensos en la Estructura Orgánica.

Durante el 2011 se han realizado distintas obras con el firme propósito de brindar a los trabajadores del Grupo Empresario condiciones óptimas para el desarrollo de sus tareas diarias:

- *Remodelación y acondicionamiento de salas de descanso y vestuarios para Aerohandling y Mantenimiento*
- *Oficinas comerciales en distintas bases (Buenos Aires y escalas del interior y exterior)*
- *Depósitos y talleres en aeropuertos del interior (El Calafate, Comodoro Rivadavia y Bahía Blanca), obras que continúan en ejecución.*

***El proceso de recuperación de la línea aérea contempla también mejoras en las condiciones laborales de los trabajadores. En este sentido, durante el 2011 SE HAN INCREMENTADO LOS SALARIOS DEL PERSONAL QUE INTEGRA LAS 5 EMPRESAS DEL GRUPO EN UN 24%. Este incentivo se suma a una serie de medidas que mejora claramente la situación laboral de los trabajadores de la Empresa.***

# Capacitación al personal

---

## • *E-Learning: pioneros en el país*

**El Campus Virtual del Grupo Aerolíneas es el primer sistema de gestión de aprendizaje corporativo que permite administrar las actividades de formación no presencial de la Compañía en entornos e-learning.** Las ventajas que esta modalidad ofrece son múltiples. Representa un claro y significativo ahorro comparativo en los costos que implica un curso presencial. A su vez, agrega calidad a los criterios de efectividad pedagógica; ya que profesionaliza el rol del instructor, ofrece recursos didácticos en nuevos soportes digitales para el participante y garantiza la difusión masiva de contenidos actualizados de manera permanente, sin estar sujetos a limitaciones geográficas.

El proyecto alcanzó durante el 2011 el desarrollo de 8 cursos en línea y 7 programados para su producción

en el primer semestre de 2012. Esto convierte a Aerolíneas en la primera y única línea aérea de la Argentina que cuenta con un Centro de Capacitación que produce sus propios contenidos en entornos virtuales; transformando a nuestra Compañía en líder en gestión del conocimiento y procesos de e-learning.

La articulación de la capacitación presencial con la formación en entornos virtuales es la herramienta que permitirá alcanzar el cumplimiento cualitativo de las actividades obligatorias de formación permanente que exigen las certificaciones internacionales de la industria aeronáutica, cuyos estándares son cada vez más exigentes. De esta manera, durante el 2012 se implementará el aumento de la producción de contenidos digitales para la formación permanente del personal de tierra y de vuelo.

## • *Nuevas tecnologías*

**La incorporación de Sabre Interact como sistema informático para las áreas operativas comerciales se llevó a cabo a través de instrucciones destinadas a más de 2200 empleados, usuarios de esta herramienta.** Siguiendo con la visión federal de la línea aérea de bandera, la capacitación del personal ha sido planteada de manera descentralizada, paulatina y simultánea en todas las sucursales de la Compañía, en el interior y exterior del país.

***Aerolíneas es la primera y única línea aérea de la Argentina que cuenta con un Centro de Capacitación que produce sus propios contenidos en entornos virtuales.***

---

## • *Inglés: 2º lengua*

Dentro del proceso de incorporación de Aerolíneas Argentinas a la Alianza SkyTeam, uno de los requisitos prioritarios es la habilidad de conversación en idioma inglés para todo el personal de contacto con el pasajero. Respondiendo a los estándares de calidad, se puso en marcha un Programa de Formación en Inglés, a través de un convenio con el Laboratorio de Idiomas de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires. El Programa estipula la capacitación total de 900 empleados de las áreas de atención al público, habiéndose cumplido durante el 2011 en un 59%, incluyendo escalas del interior y del exterior.

***El Programa de formación en inglés estipula la capacitación total de 900 empleados de las áreas de atención al público.***

## • *SkyTeam: Capacitación para la Alianza*

Cumpliendo con todos los requisitos para la incorporación de Aerolíneas Argentinas a la alianza mundial SkyTeam, **se ha diseñado una serie de Programas de Capacitación al Personal, agrupados en 6 módulos que integran las distintas áreas de atención al pasajero.**

El Programa de Referentes capacitó a 121 representantes de distintas áreas y sucursales en conocimientos generales sobre la Alianza, profundizando especialmente en los beneficios al cliente y las nuevas políticas y procedimientos requeridos. A su vez, los 121 Referentes impartieron cursos informativos en cada una de

sus áreas con los mismos contenidos, alcanzando así a un total de 873 empleados capacitados en el primer módulo.

Por otra parte, se lleva a cabo un proceso de capacitación con la nueva modalidad e-learning para todo el personal de las áreas de atención al pasajero. Implementado por etapas y áreas diferenciadas, el curso permite establecer un contacto personalizado con los inscriptos, respondiendo así a cada una de las inquietudes y enriqueciendo los conocimientos a partir de las experiencias individuales.



9

# Compromiso con la Sociedad Argentina

- En Aerolíneas damos una mano
- 260 hombres contra el machismo
- Aerolíneas solidaria
- Vuelos especiales

# En Aerolíneas damos una mano



El servicio para toda la sociedad argentina es mucho más que un objetivo corporativo, es un compromiso de cada uno de los integrantes de la línea aérea de bandera. Durante el mes de agosto los empleados de Aerolíneas Argentinas realizaron una colecta solidaria con el fin de recaudar juguetes para enviar a los chicos de escuelas afectadas por la ceniza

del volcán Puyehue. La campaña "En Aerolíneas damos una mano" activó un equipo de trabajo integrado por personal de distintas escalas del país. Así, se reunieron más de 45 cajas provenientes de todas las provincias y de todas las bases de trabajo porteñas. Con una logística de clasificación y embalaje de los más de 1.500 juguetes, se envió lo recaudado a las

escuelas rurales de Pilcaniyeu, Río Negro, y sus alrededores.

Esta cruzada solidaria fue posible gracias a la dedicación y el compromiso de los trabajadores que, con la posibilidad de transportar los juguetes en las bodegas de nuestros aviones, lograron que los niños del sur pasaran un día del niño diferente.



# 260 hombres contra el machismo



Aerolíneas Argentinas participó en la campaña “260 hombres contra el machismo”, organizada por la Fundación Buenos Aires Sida, la Subsecretaría para la Prevención, asistencia y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y la Casa Abierta María

Pueblo, con el objetivo de concienciar acerca de las situaciones de violencia que las mujeres sufren. Junto con el Presidente de Aerolíneas Argentinas, estuvieron 259 hombres de la Compañía sosteniendo carteles con los nombres de las 260 mujeres

asesinadas por hechos de violencia de género durante el 2010. Más de 100 mujeres de la Empresa acompañaron el acto contra el machismo, demostrando así el compromiso de todos contra la violencia de género.

## Aerolíneas solidaria

---

Como prestadora de un servicio público, Aerolíneas Argentinas colaboró con la gestión del traslado de Candela Schenone a Beijing, China, donde recibió con éxito un trasplante de células madre. La niña viajó con su madre y su hermano a Roma con nuestros Aviones y, en acción conjunta con Despegar.com, se realizó conexión a Beijing. La Compañía puso a su disposición el uso de la sala VIP, con asistencia permanente en todas las escalas y en los traslados.

## Vuelos especiales

---

Nuestra línea aérea de bandera cumple un rol activo dentro de la sociedad argentina. Como prestadores de un servicio público, Aerolíneas Argentinas, facilitó el transporte de cargas con fines de beneficencia y ayuda comunitaria a destinos como Paraguay, Colombia, Tierra del Fuego, Misiones, Jujuy, Salta y Río Gallegos, entre otros. Vacunas, medicamentos, guardapolvos, útiles escolares, ropa, equipos informáticos y libros son sólo algunos de los elementos que se transportaron en las bodegas de nuestros aviones. Asimismo, a través de nuestra línea aérea de bandera se trasladan las donaciones de órganos para el INCUCAI.



10

# Acuerdos sociales

- Ministerio de Justicia ■
- Facultad de Ciencias Exactas y Naturales ■
- CAME ■
- PAMI ■



***El proyecto de Nación del que somos parte reviste el objetivo de lograr la unidad nacional. Como línea aérea de bandera tenemos el compromiso de trabajar en busca de ese objetivo colectivo, manteniendo conectada a la Argentina y a todos sus actores sociales. El desarrollo social y económico del país es parte de nuestra meta y, en este sentido, las acciones de políticas públicas para el acceso de toda la sociedad al transporte aéreo sigue siendo una prioridad del Grupo Aerolíneas. De esta manera, durante el 2011 se firmaron distintos acuerdos con entidades sociales y laborales para el acceso a pasajes aéreos, paquetes turísticos diferenciales y servicios de asesoría, entre otros.***



## Ministerio de Justicia



**Como línea aérea de bandera, Aerolíneas no puede estar ausente de una de las políticas de Estado del Gobierno: los derechos humanos.** En este sentido, la firma del convenio de colaboración garantiza el traslado de testigos vinculados a delitos de lesa humanidad. Se hace extensivo al traslado de víctimas, querellantes e imputados vinculados a delitos tipificados por la ley 25.764.

## Facultad Ciencias Exactas y Naturales



Se firmó un convenio para implementar un sistema de asistencia y asesoría a nuestra Empresa por parte de los profesionales de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales. Tiene una vigencia de 5 años con la posibilidad de renovarse en períodos iguales.

## CAME



Se firmó un convenio con la Confederación Argentina de la Mediana Empresa (CAME) para que los empresarios reciban precios especiales en los tickets aéreos a fin de fomentar el crecimiento de las pymes. El acuerdo comprende a 1.381 cámaras, federaciones y uniones de todo el país.



# PAMI

---

Gracias a este convenio, **los abuelos pueden viajar con nuestra línea aérea de bandera a los centros turísticos de Palpalá y Uspallata.**

Desde junio de 2011, viajaron en nuestros aviones un total de 2.115 abuelos afiliados al PAMI. Para el 2012 ya se está trabajando en la incorporación de nuevos destinos turísticos como parte del proyecto de beneficios para el segmento de tercera edad quienes, en un 50%, provienen del interior del país.

Dicho acuerdo fue uno de los beneficios destinados a jubilados, niños y madres embarazadas que la Presi-

denta Cristina Fernández de Kirchner anunció el 18 de abril en la Casa de Gobierno. Al mencionar la firma del convenio, la Presidenta se refirió a las condiciones actuales del país que dan un marco propicio para avanzar en políticas de fuerte contenido social: "Lo podemos hacer, precisamente, porque además de recuperar el PAMI, hemos también recuperado Aerolíneas Argentinas para poder hacer este tipo de -lo que yo llamaría de Bienestar, porque tiene mala prensa, yo diría un Estado de Equidad, un Estado de Justicia".

**Desde junio de 2011, viajaron en nuestros aviones un total de 2.115 abuelos afiliados al PAMI.**



11

# Compromiso con el Medio Ambiente

- Política y Gestión en emisiones CO<sub>2</sub> ■
- Proyecto de Biocombustibles Aeronáutico ■
- Renovación de flota ■
- Un compromiso de todos ■



## Política y Gestión en Emisiones de CO<sub>2</sub>

---

De conformidad con la Directiva Europea 2008/101/CE, nuestra aerolínea de bandera ha cumplimentado exitosamente la verificación de Emisiones del año 2010. De la misma manera, el equipo designado se encuentra abocado a la preparación de los documentos pertinentes para la verificación de 2011, a efectuarse a principios de 2012.

Teniendo en cuenta que esta situación impactará negativamente en los intereses económicos de nuestra empresa y la de los países de la Región y sus operadores aéreos, nos encontramos trabajando junto con la ANAC y Cancillería, en la elaboración de diversas estrategias conjuntamente con diversos Organismos de la región (ALTA y CLAC) en vistas a unificar posiciones comunes para la defensa de nuestros intereses.

## Proyecto de Biocombustibles Aeronáutico

---

Luego de una primera etapa de investigación de mercado, nos encontramos prestos a la iniciación de la segunda etapa del Programa con las acciones que deberán efectuarse para llegar al primer hito que significará un vuelo comercial con biocombustible aeronáutico elaborado a partir de materias primas amigables con nuestro medio ambiente, con certificación de sustentabilidad y en cumplimiento del compromiso con la reducción de las emisiones.

## Un compromiso de todos

---

El compromiso que asumió el Grupo Aerolíneas ante el cuidado del medio ambiente, se traslada y se comparte directamente con los mandos medios y las gerencias y se extiende a cada uno de los empleados. En este sentido, se publicó en el 2010 la Política Ambiental de la Compañía y una Guía Uniforme Integral Ambiental (GUIA) para la ejecución de las acciones concretas en la operación diaria. En sintonía con la Política Ambiental se plantearon los siguientes programas de participación activa para los trabajadores:

## Renovación de Flota

---

**La entrega de los 20 aviones Embraer y la incorporación de los 10 Boeing 737-NG reafirman el compromiso del Grupo Aerolíneas con el cuidado del Medio Ambiente. Se trata de aviones que reducen significativamente las emisiones en comparación con la flota antigua, generan ahorro de combustible y producen escasa contaminación sonora.**

- **VERDE (Verificación de Efluentes, Residuos y Emisiones):** fue un programa de pasantías para los trabajadores para la capacitación en la toma de conciencia, la adopción de buenas prácticas ambientales y el cambio definitivo de las conductas y los hábitos en el trabajo que afectan al ambiente. Participaron más 1200 empleados de Aeroparque y Ezeiza.
- **COLABORA:** Programa de Colaboradores Ambientales que tiene como fin la concientización, difusión, observación y cuidado a través de referentes voluntarios de todos los sectores y escalas de la Compañía.

# Para seguir avanzando **NUEVAS MEDIDAS**

El 21 de noviembre el Gerente General de la Compañía, Mariano Recalde, junto al Ministro de Planificación, Inversión Pública y Servicios, Julio De Vido y el Secretario de Transporte, Juan Pablo Schiavi anunciaron un paquete de medidas para el Grupo Aerolíneas de acuerdo con lo dispuesto por nuestra Presidenta, Cristina Fernández de Kirchner. Estas medidas permitirán seguir avanzando en el camino que hemos emprendido. Con el objetivo de garantizar la operación normal de los vuelos, las medidas dispuestas por el Gobierno Nacional permitirán optimizar las operaciones, priorizando el interés del conjunto de los argentinos sobre los intereses particulares. Así se mantendrá la conectividad de nuestro territorio, como nos fuera indicado por la ley de estatización de Aerolíneas Argentinas que devolvió la Empresa a los argentinos.

*Estas son las medidas anunciadas:*

01

Se estudiará una redefinición completa de la red de vuelos, priorizando los nacionales y sudamericanos y por último los de largo alcance. Se convocará a gobernadores, diputados y senadores, embajadores, al Ministerio de Turismo y al Consejo Federal de Turismo para fijar claramente prioridades según las necesidades de conectividad.

02

Aceleración del proceso de recambio, modernización y unificación de flota establecido por el Plan de Negocios. Se dejarán de operar: los Boeing B747-400 al 1° de enero de 2012; los Boeing B737-500 al 1° de abril de 2012 y los MD de Austral y de Aerolíneas al 1° de abril de 2012.

03

Creación de una Unidad de Planificación Estratégica y Programación de pilotos, Tripulantes de Cabina, Mantenimiento y Plan de Vuelos, que dependa directamente de la Gerencia General.

04

Se comenzará a utilizar el sistema de despacho centralizado para el total de la operación de los vuelos de la Empresa. La Secretaría de Transporte y la ANAC adecuarán la reglamentación según esta necesidad.

05

Se reestablecerán los criterios de interpretación de la normativa relativa a las horas de servicio y tiempo de vencimiento del personal de vuelo de la Compañía, mejorando la eficiencia, confiabilidad y seguridad operativa. La ANAC dejará en claro la interpretación sobre: tiempos de vuelo y servicio de vuelo a la alternativa, tiempo de traslado, espera en aeropuertos, cantidad de pilotos en vuelos internacionales y de cabotaje, dotación por avión, tiempo de descanso después de realizar una guardia, vencimiento a las 4 horas en el aeropuerto y horario nocturno mal calculado.

06

Se resolverán los puntos de conflicto entre los sindicatos APLA y UALA y APTA y UPSA.

  
*Aerolíneas  
Argentinas*

*Austral*

*Aerohandling*

*JetPaa*

*Optar*



Presidencia de la Nación

**ARGENTINA**  
UN PAIS CON BUENA GENTE