



Aeropuertos **Argentina 2000**

Protocolo de asistencia para personas enmarcadas dentro de la Condición del Espectro Autista

En Aeropuertos Argentina 2000 desarrollamos un protocolo de atención para que nuestros pasajeros enmarcados dentro del Espectro Autista puedan vivir una mejor experiencia en el paso por nuestros aeropuertos.

Si bien desde 2019 contamos con esta asistencia en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza (que se implementó con el asesoramiento de Fundación Brincar), y en 2021 comenzó a implementarse en Aeroparque Jorge Newbery, ahora, mediante un trabajo en conjunto con el ORSNA (Organismo Regulador del Sistema Nacional Aeroportuario), se aplica en todos los aeropuertos pertenecientes a la concesión de Aeropuertos Argentina 2000.

¿De qué se trata?

El protocolo es un procedimiento de coordinación de prioridad de atención al pasajero, entre nosotros como operadores aeroportuarios, y los organismos y empresas que operan dentro del aeropuerto, que son independientes de nuestra administración y gestión, pero que conviven dentro de la terminal y ejercen diferentes funciones:

De control (gubernamentales)

- PSA – Policía de Seguridad Aeroportuaria
- Dirección General de Migraciones
- Dirección General de Aduanas
- Sanidad de fronteras

De control (privadas)

- Empresas de seguridad

Operativas:

- Líneas aéreas

De esta forma el pasajero y su grupo familiar tendrá prioridad de paso en las diferentes instancias del recorrido hasta la aeronave, lo que no implica, en ningún caso, que queden eximidos de los controles de seguridad.

¿Cómo es el proceso?

- Mediante solicitud, con una anticipación de **48 horas (mínimo) a tu viaje**, por nuestras vías de contacto:



Aeropuertos **Argentina 2000**

11- 5480-6111, que se encuentra disponible durante las 24hs, donde luego de la selección del idioma y el aeropuerto se deberá indicar la **opción 3**, para ser atendidos por un operador del Contact Center.

Desde el **Chat online** seleccionando la opción “chateá con nosotros” disponible en www.aa2000.com.ar

- Al contactarte con nosotros, te haremos algunas preguntas referidas a tus vuelos y la solicitud será derivada a los aeropuertos involucrados en tu viaje, en donde se podrá comenzar a coordinar la prioridad para la fecha indicada en la solicitud.

Es muy importante dar aviso también a la línea aérea que emitió tu pasaje, para poder acceder a los servicios de atención de prioridad acordes al protocolo que cada una de ellas poseen.

Una vez en el aeropuerto en donde comenzará tu viaje (partida), podrás acercarte a las oficinas de atención al cliente, los puntos de contacto dentro de aeropuerto (teléfonos) o en donde se haya acordado al momento de la solicitud.

- Se te solicitará el CUD (Certificado Único de Discapacidad) y se te entregará una identificación de atención prioritaria reutilizable, cuyo uso es voluntario, que facilitará el tránsito ágil por todas las instancias del recorrido hasta llegar a la aeronave.
- Al momento de la entrega de la identificación, tendrás que completar un breve formulario de condiciones de uso, en donde se explica detalladamente los alcances de uso de la identificación.

Recomendamos utilizar la identificación y colocarla en lugar visible.

Para anticiparte y hacer más fácil tu paso por nuestros aeropuertos, en esta web se encuentran disponibles las Guías visuales (<https://www.aa2000.com.ar/Sustentabilidad>) que relatan las instancias más representativas del recorrido aeroportuario.

Nuestros pasajeros nos ayudan a ser mejores

Para nosotros es muy importante contar con su apoyo para seguir mejorando los servicios.

Por favor, no dudes en ponerte en contacto con nosotros <https://www.aa2000.com.ar/Contacto>

para hacernos llegar tus sugerencias, comentarios y contarnos cómo fue tu experiencia en nuestros aeropuertos.