



## **AEROLÍNEAS ARGENTINAS S.A. Y AUSTRAL LÍNEAS AÉREAS CIELOS DEL SUR S.A.**

DICTAMEN TÉCNICO SISTEMA INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO El presente Dictamen Técnico tiene por objeto exponer la importancia para Aerolíneas Argentinas S.A. y Austral Líneas Áreas Cielos del Sur S.A.- en adelante el “Grupo Aerolíneas”- de la necesidad de contratar un servicio de uso de un Sistema Integral para la Gestión de Aprovisionamiento que permita la automatización, optimización y mejora de los procesos que involucran la gestión de los servicios de catering a bordo de las aeronaves. Este dictamen técnico se emite a los fines de dar cumplimiento al recaudo exigido por el artículo 8 de la Ley N° 18.875 el cual prevé en su parte pertinente que: “La construcción de obras, la provisión de servicios salvo casos excepcionales y aprobados por una resolución del Ministerio competente, en los que se demuestre razones valederas para la licitación o contratación internacional, se contratará expresamente con empresas locales...” El Grupo Aerolíneas considera necesario extender el proceso de selección del Sistema Integral de Aprovisionamiento a oferentes extranjeros que puedan acreditar suficiente conocimiento y experiencia debido a que, limitar el procedimiento a oferentes locales, llevaría a la situación de que aquel resulte desierto sin oferentes aptos, es decir proveedores calificados y admisibles, por no existir capacidad técnica local suficiente para cumplir con las exigencias solicitadas y tomando en cuenta la actividad que desarrolla el Grupo Aerolíneas. Cabe señalar que, para su mejor entendimiento este dictamen ha sido estructurado de la siguiente manera: 1. Contexto 2. Situación actual del Grupo Aerolíneas 3. Importancia del proyecto de implementación de un Sistema para la Gestión Integral de Aprovisionamiento 4. Requisitos que debe cumplir el Sistema para la Gestión Integral de Aprovisionamiento 5. Necesidad de la contratación de un sistema para la Gestión Integral de Aprovisionamiento 6. Razones valederas para la contratación internacional

1. CONTEXTO Como punto de partida de la nueva gestión del Grupo Aerolíneas se definió una agenda con el Estado Argentino basada en cuatro pilares: 1. Sustentabilidad: eliminar el déficit financiero para no depender de aportes de capital del Estado; 2. Desarrollo de la Red: lograr un desarrollo de la industria de cabotaje que permita un crecimiento del 50% en los pasajeros transportados y fortalecer la red internacional; 3. Excelencia en Servicio y Seguridad: mantener los excelentes estándares de seguridad y puntualidad de la operación y asegurar ofrecer un producto que satisfaga a nuestro cliente en excelencia en seguridad; 4. Procesos y Transparencia: diseñar los procesos necesarios para asegurar la transparencia y solidez institucional. El Grupo Aerolíneas diseñó un plan integral de gestión con el objetivo de lograr el cumplimiento de la agenda definida, para fin del mandato presidencial actual, que se materializó en el llamado “Plan Estratégico 2020”. Dentro de este plan se definieron una lista de objetivos a cumplir estructurados alrededor de los pilares estratégicos y priorizados en función del impacto económico para el Grupo Aerolíneas. La optimización de costos de Operación y Aeropuertos fue definida como una de las iniciativas dentro del pilar “Sustentabilidad”, entendiéndose como tal la no dependencia de aportes de capital del accionista, es decir, que la empresa, a través de su operación del día a día, logre generar ingresos mayores a la sumatoria de sus egresos. Para alcanzar la “sustentabilidad” se definieron tanto objetivos tendientes a la reducción de costos como otros objetivos tendientes a la generación de mayores ingresos. La Optimización de costos de Operación y Aeropuertos, basada en ganar competitividad en costos como uno de los sub-objetivos principales del Plan Estratégico 2020, incluye la Optimización de costos de Catering y Aprovisionamiento a bordo.

2. SITUACIÓN ACTUAL DEL GRUPO AEROLÍNEAS Actualmente, el Grupo Aerolíneas lleva a cabo un proceso completamente manual para realizar tanto la programación de servicios de catering (a base de la programación de vuelos, los pairings o tiras de vuelo de tripulación y la definición de parámetros de



servicios), como el cálculo de cantidad de servicios a abordar, en función de los pasajeros reservados y la tripulación a bordo de cada vuelo. A su vez, la integración de dicha información con los proveedores del servicio de catering (considerando las diferentes escalas) y la forma actual de certificación (validación) de servicios, también se realiza en forma manual, teniendo que generar en muchos casos notas de Crédito y Débito para corregir desvíos por cambios no reflejados. Esto genera consumos excesivos de tiempo y recursos, impactando directamente en los costos operacionales. A razón de lo explicitado y considerando la falta de un software que permita la integración de la información en tiempo real con los proveedores del servicio de catering y como consecuencia, la posible generación de reclamos y demoras en vuelos, surge la necesidad de ir hacia la digitalización total del sistema de gestión del servicio de catering a bordo que pueda complementar las tareas de los sectores involucrados. La implementación de un Sistema para la Gestión Integral de Aprovisionamiento a bordo, busca lograr no sólo la automatización y optimización de dichos procesos, sino también de otros procesos tales como el diseño de Layout de Galleys (configuración de carros en el interior de la aeronave), la previsión de materiales y gestión de inventarios, entre otros. De esta manera, el proyecto busca generar una mejora en la calidad de la operación que se traducirá en una reducción de hasta el 70% del costo del desperdicio y de las demoras ocasionadas por traslados adicionales al avión (servicios que deben ser trasladados a último momento).

**3. IMPORTANCIA DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE APROVISIONAMIENTO**

En la industria aerocomercial, la importancia para las líneas aéreas de contar con un Sistema para la Gestión Integral de Aprovisionamiento, se basa en alcanzar altos grados de trazabilidad, flexibilidad y eficiencia, resultando en lograr una importante reducción de costos, mayores niveles de servicio y mayor productividad. Siguiendo estos objetivos, se pueden enumerar 3 beneficios principales que buscan obtener las líneas aéreas con esta implementación:

1. Ahorro anual: Reducción de desperdicio, horas de trabajo por programación, optimización en programación por pairings, reducción de traslados adicionales y reducción de desechos de materiales.
2. Mejora en la Gestión: Mayor capacidad de análisis, mejora en el uso de recursos, trazabilidad del 100%, generación automática de indicadores y reportes, minimización de reclamos (tanto de tripulación como de proveedores de catering), mejora en el proceso e integración de los diferentes actores involucrados.
3. Mejora en la experiencia del pasajero: Reducción de demoras en vuelos.

En el diagrama a continuación se observa cómo El Sistema proporcionaría una solución completa y operativa, integrando la información con los distintos actores que intervienen en el proceso.





4. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL SISTEMA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE APROVISIONAMIENTO El sistema de Gestión Integral de Aprovisionamiento que se implemente debe cumplir con las siguientes características técnicas y específicas a fin de lograr las funcionalidades y necesidades operativas del Grupo Aerolíneas. Principales requisitos, con los que debe contar: - Programación de Servicios a bordo - Certificación de servicios por remitos - Cálculo, actualización y optimización en tiempo real de la cantidad de servicios a abordar. - Diseño de Layout de Galleys y especificaciones de menú. - Previsión de materiales y gestión de inventario. - Feedback Crew: La tripulación debe contar con acceso a la solución desde un dispositivo móvil y/o la solución tener interfaz con el sistema utilizado por el Grupo Aerolíneas. • Interfaz con los sistemas requeridos por el Grupo Aerolíneas: - Integración con los diferentes sistemas que aportan datos a la operación de la empresa. - Integración con el sistema para la gestión de facturación como para inventarios. • Integración de la información en tiempo real con los proveedores de catering. • Capacidad de generación de reportes según los KPI's requeridos para la evaluación de la operación. • Disponibilidad para acceder a la información o utilizar la herramienta desde un dispositivo móvil, ya sea por una aplicación instalada o a través de un browser.

5. NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA PARA GESTIÓN INTEGRAL DE APROVISIONAMIENTO Los procesos actuales establecidos por el Grupo Aerolíneas (procesos complejos y específicos del rubro aeronáutico) en lo referido a la Gestión de Aprovisionamiento no cubren las necesidades que hoy en día exige el mercado. Es por esto que se requiere de la incorporación de un sistema, el cual permita cumplir con los requisitos establecidos previamente y así complementar las tareas de los sectores involucrados

6. RAZONES VALEDERAS PARA LA CONTRATACIÓN INTERNACIONAL Como ya lo hemos señalado, la normativa prevé que los servicios sólo se podrán contratar con firmas extranjeras en casos excepcionales. A ese respecto, cabe destacar que, en virtud del grado único de conocimiento que el Grupo Aerolíneas tiene sobre su mercado, tiene la convicción de que no existe ningún caso en el cual una firma informática netamente argentina haya desarrollado ni pueda desarrollar en los tiempos que el Grupo Aerolíneas requiere, un producto específico para cumplir con las funcionalidades y requisitos ya mencionados y los estándares de calidad establecidos por el Grupo Aerolíneas para la Gestión Integral de Aprovisionamiento. Asimismo, durante el mes de abril se publicó en el diario Clarín la Solicitud de Requerimiento de Información (RFI) que se adjunta y a la fecha no se obtuvo respuesta alguna.



## GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS A BORDO

Aerolíneas Argentinas S.A y Austral Líneas Aéreas S.A (en adelante "La Empresa") se complace en informar que se encuentra en la búsqueda de una solución IT ya desarrollada e implementada para la gestión integral de Aprovisionamiento. En esta instancia se requiere identificar a aquellos proveedores que cuenten con la capacidad técnica y experiencia necesaria para eventualmente presentar una propuesta comercial. La búsqueda esta orientada exclusiva y excluyentemente a empresas que puedan cumplir las siguientes funcionalidades:

- Poseer Interfaz con los diferentes sistemas que aportan datos a la operación de la empresa.
- Capacidad de planificación y programación dinámica de los servicios de catering en función de la programación de vuelos, la programación de Pairings (Itas de vuelo de tripulación) y los parámetros de servicios definidos.
- Poseer integración de información con los proveedores.
- Permitir la actualización de la información en tiempo real.
- Permitir la validación de la cantidad de servicios de catering abordados.
- Poseer un módulo para el diseño de layout de galleys y especificaciones de menú.
- Poseer un módulo para la provisión de materiales y gestión de inventario.
- Poseer un módulo de Indicadores y Reportes.
- Capacidad para proveer soporte y mantenimiento de la solución.
- Poseer disponibilidad para comenzar con la implementación durante 2019.
- Permitir el acceso a la información o a la herramienta desde un dispositivo móvil.

Las empresas interesadas deberán contactarse vía correo electrónico a las siguientes direcciones: marcos.kciuk@aerolineas.com.ar, laura.plott@aerolineas.com.ar y enviar una presentación que incluya reséna, antecedentes/experiencia previa comprobada en la implementación del sistema detallado, las capacidades técnicas y propuesta preliminar de la solución incluyendo presupuesto estimado. Las mismas se recibirán hasta el 19 de abril de 2019.

La respuesta a este RFI no implica tratativas precontractuales, contratos preliminares y/o cualquier otro rubro o concepto relacionado con responsabilidad contractual, por lo que quien responda a este requerimiento, renuncia expresamente a efectuar cualquier tipo de reclamo en virtud de lo establecido en los artículos 993 a 996, y concordantes del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina.

**Aerolíneas Argentinas**

Por lo expuesto reiteramos que no se han desarrollado, ni se encuentran disponibles, en el país las capacidades técnicas en empresas locales, idóneas de proveer este Sistema. En virtud de todo lo manifestado, es que el Grupo Aerolíneas considera necesario extender el proceso de selección de un sistema para la Gestión Integral de Aprovisionamiento a oferentes extranjeros que puedan acreditar el conocimiento necesario y la suficiente experiencia en proyectos de similar envergadura. La limitación del procedimiento al ámbito local, llevaría a la situación de que el procedimiento de selección resulte sin oferentes calificados para ser considerados admisibles. Adicionalmente cabe destacar que el Grupo Aerolíneas desarrolla sus operaciones en un mercado de ascendente crecimiento y competencia, para lo cual debe velar por alcanzar y mantener niveles de know-how del más alto estándar en igualdad de condiciones con sus competidores. Este dictamen técnico se emite a los fines de dar cumplimiento al recaudo exigido por el artículo 8 de la Ley N° 18.875 el que en su parte pertinente prevé que: "La construcción de obras, la provisión de servicios salvo casos excepcionales y aprobados por una resolución del Ministerio competente, en los que se demuestre razones valederas para la licitación o contratación internacional, se contratará expresamente con empresas locales...". En virtud de lo expuesto, dada la relevancia y complejidad del proceso que el Grupo Aerolíneas pretende enfrentar y ante la inexistencia de capacidades técnicas locales, los abajo firmantes entienden imperioso, a fin de asegurar la mayor concurrencia de oferentes calificados y alternativas comprobables, extender el procedimiento de contratación a firmas del exterior.

e. 12/06/2019 N° 39541/19 v. 12/06/2019

**Fecha de publicación:** 12/06/2019