



## INTERCARGO S.A.U.

### AUDITORÍA ISAGO 2024

DICTAMEN TÉCNICO, CONTRATACIÓN DE AUDITORÍA INTERNACIONAL "ISAGO" FUNDAMENTOS DE SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN El presente dictamen técnico expone los fundamentos de la solicitud de autorización para la contratación de la auditoría de ISAGO, de origen extranjero, teniendo por finalidad la obtención por parte de Intercargo SAU, de la recertificación de la norma ISAGO, máximo estándar de seguridad y calidad en la industria aerocomercial Resulta necesario plantear la necesidad de la contratación de un servicio de certificación extranjero para la certificación de la norma, toda vez que IATA (International Air Transport Association) es el único organismo que otorga la certificación ISAGO, aclarando al efecto que este dictamen técnico se emite a los fines de dar cumplimiento al requisito exigido por el artículo 16 de la Ley N° 18.875 el cual prevé que "Se podrá contratar con firmas o profesionales extranjeros únicamente en casos excepcionales, aprobados previamente por Resolución del Ministerio competente, que sólo podrá fundarse en la falta de capacidad técnica local en el asunto del servicio o de la consulta, e imposible de suplir por vía de subcontratación, debiendo darse a publicidad el dictamen técnico correspondiente." En este sentido, Intercargo SAU considera necesario poder extender el proceso de selección del servicio de auditoría a oferentes extranjeros que acrediten la experiencia y la idoneidad suficientes, debido a que no existen proveedores locales que otorguen la certificación ISAGO, llevando a un eventual proceso de búsqueda de proveedores a un resultado desierto, es decir, sin oferentes aptos para la prestación del servicio, por no existir a nivel local certificadoras especializadas que otorguen la certificación ISAGO en Argentina. El presente dictamen técnico tendrá por finalidad adicional exponer las características de la auditoría ISAGO, la situación actual de Intercargo SAU ante el proceso de certificación, la necesidad de la contratación de una consultoría comercial y la falta de capacidad técnica local. ¿QUÉ ES ISAGO? ISAGO es la Auditoría de Seguridad Operacional (Safety) en Operaciones Terrestres efectuada por el organismo regulador de la industria aerocomercial a nivel mundial, (IATA - Safety Audit for Ground Operations). Cabe destacar que únicamente IATA emite los estándares de cumplimiento y certifica ésta norma en el mundo. ISAGO es un programa de auditoría internacionalmente reconocido para compañías que brindan servicios terrestres aeroportuarios a líneas aéreas. La auditoría estandariza procesos con el objetivo de que las operaciones en tierra sean seguras y eficientes, utilizando para ello estándares armonizados y globalmente reconocidos. El Objetivo de ISAGO es mejorar la seguridad operacional (safety) en de las operaciones terrestres aeroportuarias, ya que el momento de las operaciones en tierra es cuando más vulnerables y expuestas se encuentran las aeronaves a sufrir daños, reducir daños a aeronaves y equipos y lesiones al personal, y mejorar la eficiencia reduciendo la cantidad de auditorías realizadas por las aerolíneas sobre los Proveedores de Servicios Terrestres son los objetivos principales de ISAGO. Los Proveedores de Servicios Terrestres que realizan sus operaciones de acuerdo a los estándares de ISAGO, están priorizando dentro de sus objetivos, operar de acuerdo a las mejores prácticas de seguridad y calidad globalmente aceptadas y reconocidas por la industria aérea. SITUACIÓN ACTUAL DE INTERCARGO SAU Actualmente Intercargo es la empresa exclusiva para la prestación de los servicios de atención en tierra a aeronaves para todas aquellas aerolíneas (nacionales y extranjeras) que no hayan optado por la autoprestación del servicio ante la autoridad de control. NECESIDAD DE CONTRATACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN El programa "ISAGO" es un sistema reconocido mundialmente para evaluar la Gestión Operativa y los Sistemas de Control de una organización que provee servicios terrestres para las aerolíneas. ISAGO se fundamenta en principios de auditoría de calidad probados en la industria y estructurados de modo tal de asegurar una auditoría estandarizada, con resultados consistentes y confiables en toda la industria de la aviación.



Como las actividades de los proveedores de servicios terrestres son muy diversos, desde transporte de pasajeros entre la terminal y la aeronave, hasta manejo de la gestión de Cargas, ISAGO propone un marco de auditoria general (aplicable a todos los Proveedores de Servicios), y otro con estándares específicos para cada actividad que se realiza, permitiendo así ser aplicable para organizaciones de todo tamaño o variedad de servicios. Actualmente Intercargo se encuentra certificado a nivel casa matriz y en tres estaciones (AEP, EZE, MDZ) en los estándares generales (ORM-ORGANIZATION AND MANAGMENT) y las disciplinas de LOD (LOAD CONTROL), AGM (AIRCRAFT GROUND MOVEMENT) y HDL (AIRCRAFT HANDLING AND LOADING). Resulta fundamental a los fines de fundar la solicitud que se efectúa, que en el ámbito local la Administración Nacional de Aviación Civil, ha establecido por imperio normativo a través de la Resolución 735/18 (REGLAMENTACION PARA LA OBTENCION DEL CERTIFICADO DE PRESTADOR DE SERVICIOS DE ATENCIÓN EN TIERRA A AERONAVES), que “Se encuentran exceptuadas de la renovación del certificado aquellos prestadores que tengan vigente la certificación ISAGO otorgada por IATA. A tal fin, el interesado deberá acreditar de forma fehaciente la vigencia anual de dicha certificación ante ANAC.”, reconociendo así la validez e importancia de cumplir con los estándares mundiales de Seguridad Operacional de la industria. Los beneficios que además otorga la certificación de ISAGO son:

- Operaciones más seguras, reduciendo la cantidad de accidentes y lesiones: Al realizar las operaciones de acuerdo a los procedimientos y mejores estándares de la industria, aseguramos menor cantidad de incidentes/accidentes
- Eliminación de auditorias redundantes de las aerolíneas. La mayoría de las aerolíneas valoran los resultados de la certificación de ISAGO, reduciendo o eliminando auditorias propias, ahorrando tiempo de dedicación del personal de ITC
- Reducción de costos: menos daños y menor cantidad de auditorias. Al aplicar procedimientos estandarizados, basados en experiencias y aprendizajes ocurridos a nivel mundial, se ayuda a reducir daños y lesiones y a reducir la cantidad de auditorias sobre nuestras operaciones.
- Procesos de Auditorias uniformes con estándares armonizados. Las auditorias de ISAGO se aplican en forma uniforme a todos los Proveedores de Servicios Terrestres, usando estándares armonizados con todas las aerolíneas, haciendo innecesario que estas realicen sus propias auditorias
- Mejor Supervisión General de la Seguridad Operativa (safety). La aplicación sistemática de investigación de incidentes/accidentes, el control y análisis de los resultados e informes exigidos, realizados aplicando los procesos y estándares mundiales delineados dentro de ISAGO, nos ayudan a aprender de nuestras experiencias, comprendiendo las áreas donde podemos realizar mejoras, permitiendo así un mejor control de la Gestión Operativa de la empresa.
- Auditores profesionales mejor calificados y capacitados. Los auditores de ISAGO son profesionales de la industria, que han demostrado sus competencias para realizar auditorias, y tienen amplios conocimientos y experiencia. Están capacitados con los mejores principios de auditoria, a la vez que se mantienen perfectamente actualizados en procedimientos y estándares que surgen, siendo fundamental para la mejora continua aplicable a nuestros procedimientos.
- Mejora de los estándares de Calidad. La aplicación de los principios y estándares de ISAGO ayudan a mejorar la Calidad y Mejora Continua y mantener constantemente actualizados los procesos y operaciones de la compañía, de acuerdo a los requisitos de la industria aerocomercial.
- Mejor comprensión y conocimiento de las áreas de alto riesgo dentro de los servicios terrestres. Las auditorias han demostrado en sus resultados, una mejor comprensión y comunicación de las áreas de alto riesgo, entre la casa matriz y las escalas.
- Introducción y aplicación del IGOM (Implementation and Standardized Procedures) – Manual de Operaciones Terrestres de IATA. Nos permite la aplicación de políticas y procedimientos comunes a todas las aerolíneas, con un nivel estándar de seguridad, reduciendo así la complejidad de cumplir con los requerimientos de cada una de las aerolíneas que operan en el aeropuerto. También es usado como herramienta de referencia al establecer pautas aceptadas y comunes para el cumplimiento de las normas.

**FALTA DE CAPACIDAD TÉCNICA LOCAL** Como se ha puntualizado anteriormente la Ley N° 18.875 prevee únicamente en casos excepcionales la contratación de servicios extranjeros. En este



sentido, cabe destacar que, siendo Intercargo SAU el principal actor en el mercado de servicio de atención en tierra a aeronaves, detentando la exclusividad de la prestación del servicio de rampa y con el conocimiento acabado que cuenta del mercado se tiene la convicción de que no existe en el país una consultora que provea los servicios de certificación de ISAGO dentro de la República Argentina que le permita recertificar a la empresa el máximo estándar de Seguridad y Calidad dentro de la prestación de Servicios Terrestres en la industria Aero comercial. Con todo ésto, Intercargo busca consolidar su rol protagónico en el mercado, brindando servicios seguros y de calidad a sus clientes, alcanzando los máximos estándares de satisfacción de nuestros servicios posicionando a la compañía como una empresa preferencial en la prestación de servicios aeroportuarios en general estando en condiciones de diversificar su plan de negocios, ofreciendo nuevos servicios pudiendo inclusive de ésta forma poder competir con los actores que ya se encuentran en el mercado, velando por alcanzar y mantener nuestras prestaciones dentro de los máximos estándares internacionales. En este sentido, este dictamen técnico, se emite a los fines de dar cumplimiento al recaudo exigido por el artículo 16 de la ley N° 18.875. En virtud de lo expuesto, y dada la relevancia en la industria del proceso de certificación de ISAGO, y ante la inexistencia de la posibilidad de poder contratar la certificación ISAGO localmente, ésta área requirente abajo firmante entiende imperioso, el procedimiento de contratación a la firma extranjera que posea la posibilidad de emitir la certificación ISAGO.

e. 31/10/2023 N° 87778/23 v. 31/10/2023

**Fecha de publicación:** 31/10/2023

