



DICTAMEN TÉCNICO CONJUNTO GREF-GOYSA
(Conf. Art. 16 Ley N° 18.875)

Por las actuaciones de la referencia tramita el procedimiento para la suscripción al Programa de Calidad de Servicios Aeroportuarios ASQ (Airport Service Quality) de la organización AIRPORTS COUNCIL INTERNATIONAL (ACI) para su aplicación en el Aeroparque "Jorge Newbery" de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Aeropuerto de Ezeiza "Ministro Pistarini" de la Provincia de Buenos Aires.

Al respecto cabe señalar la necesidad de contratar un servicio de consultoría que cuente con conocimientos específicos vinculados con la medición de la satisfacción del cliente y de análisis comparativo (benchmarking), que proporcione a los aeropuertos participantes datos, información de gestión y un panorama exhaustivo de la experiencia del pasajero medio en un aeropuerto en el día de su viaje, respetando los estándares aplicables al respecto.

Estas Gerencias teniendo en consideración la necesidad de contar con un alto nivel de especialización en los profesionales que asuman la responsabilidad de los trabajos a desarrollar, entienden conveniente recurrir a la organización internacional AIRPORTS COUNCIL INTERNATIONAL (ACI) quien ha desarrollado y es propietaria exclusiva del programa AIRPORT SERVICE QUALITY (ASQ).

El objeto de la contratación consiste en suscribir los aeropuertos de Ezeiza "Ministro Pistarini" de la Provincia de Buenos Aires y Aeroparque "Jorge Newbery" de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires al programa de encuestas denominado ASQ (Airport Service Quality) con el fin de cumplir con las misiones y funciones establecidas para el Departamento de Control de Calidad en la Resolución ORSNA 109/05 y en la Decisión Administrativa N° 1154 del 9 de Noviembre de 2015 del Ministerio del Interior y Transporte en el apartado VIII.

En ese orden, nos encontramos ante la necesidad de abordar la realización de una nueva encuesta a pasajeros que permita conocer el grado de satisfacción actual que los mismos perciben de las prestaciones de servicio que se les brinda en el Aeroparque "Jorge Newbery" de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Aeropuerto de Ezeiza "Ministro Pistarini" de la Provincia de Buenos Aires.

La adhesión al programa ASQ permitirá obtener un diagnóstico del nivel de servicio que se brinda actualmente en los aeropuertos mencionados en el párrafo anterior comparando con aeropuertos de igual categoría a nivel regional o mundial. Abrirá el camino para fijar nuevos niveles de servicio, mejorar las prestaciones brindadas y actualización tecnológica.

El principal objetivo del programa ASQ es proporcionar herramientas de investigación e información de gestión para una mejor comprensión de la visión



del pasajero con respecto a los productos y servicios ofrecidos en nuestros aeropuertos:

- Cómo el pasajero califica los servicios aeroportuarios.
- Cómo queda posicionado el aeropuerto a nivel mundial comparado con otros de igual características.
- Qué aspectos del aeropuerto son considerados de particular importancia para los pasajeros.
- Cómo evolucionan las prioridades y la percepción del pasajero a través del tiempo.

ASQ es el único programa mundial de evaluación comparativa que mide la satisfacción de los pasajeros mientras están en el aeropuerto, asimismo proporciona las herramientas necesarias para entender las necesidades y expectativas de los mismos, pone a disposición de los aeropuertos participantes datos, información de gestión y un panorama exhaustivo de la experiencia del pasajero medio en un aeropuerto en el día de su viaje.

En la industria aeroportuaria mundial el programa ASQ es la herramienta estándar utilizada para medir la satisfacción del pasajero. Las encuestas del ASQ actualmente se llevan a cabo en más de 300 aeropuertos de todo el mundo repartidos en 83 países, cubriendo más de la mitad de los 7,1 billones de pasajeros anuales a nivel mundial. El programa de encuestas ASQ está diseñada de forma flexible de manera que llega a cubrir desde algunos de los aeropuertos comerciales más pequeños hasta los mayores aeropuertos del mundo, pasando a convertirse en una herramienta invaluable para todo tipo de aeropuerto.

La experiencia de ACI en la industria aeroportuaria con la implementación del programa ASQ es ampliamente reconocida a nivel mundial y es un factor diferenciador sobre cualquier empresa que realice tareas de encuestas.

Es de destacar que los estándares de calidad de servicio aplicables en los Aeropuertos integrantes del SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS deben ser objeto de un proceso de análisis, aplicando para ello criterios vigentes a nivel mundial, siendo necesario que aquel que lo desarrolle haya llevado a cabo procesos similares a nivel internacional, lo cual permitirá obtener un diagnóstico del estado actual de los servicios que se brindan en el Aeroparque "Jorge Newbery" de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Aeropuerto de Ezeiza "Ministro Pistarini" de la Provincia de Buenos Aires en comparación con los niveles de servicio aplicados en otros países.

En ese sentido, este dictamen técnico, se emite por parte de estas gerencias a los fines de dar cumplimiento al recaudo exigido por el artículo 16 de la Ley N° 18.875 el que en su parte pertinente 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

7
PP



imposible de suplir por vía de subcontratación, debiendo darse a publicidad el dictamen técnico correspondiente”.

Al respecto, por un lado cabe señalar que no existe capacidad técnica local para prestar el servicio que motiva el procedimiento de selección en cuestión. En efecto, ACI es el único licenciataria a nivel mundial para el desarrollo de este tipo de encuestas. No hay producto similar a nivel global y no existe sustituto conveniente que nos permita obtener los beneficios que este programa otorga. Es el único que nos permitiría ingresar a una red de intercambio de información homogénea de los niveles de satisfacción de los usuarios a nivel global ya que los cuestionarios utilizados son iguales en todos los aeropuertos en donde se aplica el programa ASQ.


A mayor abundamiento se adjunta documentación de la ACI que abona a las explicaciones de dicha exclusividad.

En ese sentido, la limitación del procedimiento de selección al ámbito local llevaría a la situación de que el mismo quede sin oferentes calificados para ser considerados admisibles, contrariando los principios de economía procesal y administrativa, resultando por tanto de imperiosa necesidad extender la convocatoria a interesados y oferentes del exterior en los términos del artículo 26, inciso b), apartado 2 del Decreto N° 1023 de fecha 13 de agosto de 2001.

En virtud de lo expuesto las gerencias que suscriben el presente entienden oportuno, en el marco de las responsabilidades primarias asignadas a cada una de ellas, impulsar el inicio de un procedimiento de contratación cuya convocatoria se extienda a firmas del exterior.



PEDRO SEBASTIÁN PAGES
Gerente de Operaciones y Seguridad Aeroportuaria
O.R.S.N.A.



Lic. JUAN PABLO PICASSO
Gerente de Regulación Económica
Financiera y Control de Calidad
O.R.S.N.A.