

## Aerolíneas Argentinas S.A. y Austral Líneas Aéreas Cielos del Sur S.A. - Dictamen Técnico sistema de reconciliación de equipaje

### **Fundamentos de Solicitud de Autorización:**

El presente dictamen técnico expone los fundamentos de la solicitud de autorización para la contratación de un servicio de uso de un sistema de reconciliación de equipajes ("BRS" por sus siglas en inglés), de origen extranjero con el objetivo de que Aerolíneas Argentinas S.A. y Austral Líneas Aéreas Cielos del Sur S.A., en adelante "Grupo Aerolíneas" puedan cumplir con lo establecido en la Resolución N°753/2018 de IATA (International Air Transport Organization), la cual establece la obligatoriedad para las aerolíneas miembro de garantizar y demostrar el seguimiento del equipaje a lo largo del proceso desde su recepción hasta la entrega al pasajero o a terceros responsables.

Asimismo, plantear la necesidad de la contratación del servicio de uso de un sistema idóneo, el cual cumpla con las expectativas del Grupo Aerolíneas, 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".

El Grupo Aerolíneas considera necesario extender el proceso de selección del servicio de uso del sistema de reconciliación de equipajes a oferentes extranjeros que puedan acreditar suficiente idoneidad 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 de sistemas de reconciliación de equipaje calificados y admisibles, por no existir capacidad técnica local.

Cabe señalar que, para su mejor entendimiento, este dictamen ha sido estructurado de la siguiente manera:

1. Resolución IATA N°753/2018 y contexto internacional
2. Situación actual del Grupo Aerolíneas
3. Proyecto de implementación del sistema de reconciliación de equipajes
4. Requisitos que debe cumplir un sistema de reconciliación de equipajes
5. Necesidad de contratación de un sistema de reconciliación de equipajes
6. Falta de capacidad técnica local

#### 1- RESOLUCIÓN IATA N° 753/2018 Y CONTEXTO INTERNACIONAL

**Dictamen Técnico BRS (Sistema de Reconciliación de Equipajes)**

La Resolución IATA N°753/2018 (en adelante la “Resolución”) establece la obligatoriedad para todas las aerolíneas miembro de mantener un inventario exacto del equipaje, monitoreando la adquisición y entrega del mismo, a saber:

1. Demostrar entrega y adquisición del equipaje cuando la custodia del mismo cambie durante el proceso de transferencia de equipajes, por ejemplo, cuando el pasajero se encuentre en conexión.
2. Proveer un inventario del equipaje al momento del despegue de la aeronave.
3. Ser capaz de intercambiar la información obtenida en los puntos anteriores (1 y 2) con otros miembros o agentes que lo requieran.

La Resolución establece una serie de puntos mínimos de seguimiento y control del equipaje:

1. Adquisición del equipaje del pasajero por la aerolínea o un agente de la misma al momento de realizar el check-in al vuelo correspondiente (ver en el esquema: check-in).
2. Colocación del equipaje en la aeronave correspondiente (ver en el esquema: carga)
3. Entrega o adquisición del equipaje entre miembros o agentes cuando ocurran cambios de custodia entre las aerolíneas (ver en el esquema: transferencia).
4. La entrega del equipaje al pasajero en el destino (ver en el esquema: arribo).



## **Dictamen Técnico BRS (Sistema de Reconciliación de Equipajes)**

La implementación de esta Resolución por parte de IATA se debe a la búsqueda de la reducción en los índices de extravío de equipajes (“AHL”), los cuales generan una gran pérdida de dinero para la industria y a la vez desgasta la calidad percibida del producto ofrecido por las aerolíneas.

### **2- SITUACIÓN ACTUAL DEL GRUPO AEROLÍNEAS**

Actualmente el Grupo Aerolíneas realiza un proceso manual de reconciliación de equipajes basado en “Bingo Sheets”, que no logra alcanzar en su totalidad los estándares establecidos por IATA en su Resolución, imposibilitando el seguimiento del equipaje en los puntos establecidos y derivando en aumento del índice de extravío, lo que conlleva a una reducción de la calidad del producto.

El proceso de reconciliación del equipaje es fundamental para el Grupo Aerolíneas ya que el mismo es el que garantiza que la identidad de los equipajes estibados se corresponda con la de los equipajes despachados, es por esto que, el sistema a contratar debe cumplir con los mayores estándares de calidad garantizando la precisión y la disponibilidad para la operación.

A su vez, mediante la forma actual de seguimiento del equipaje, es dificultosa la realización de una búsqueda eficiente de los mismos generando consumos excesivos de tiempo y recursos, pudiendo causar demoras en los vuelos afectados, lo que impacta directamente en los costos operacionales.

La implementación de un sistema de reconciliación de equipajes como el que se busca incorporar, generará una mejora en la calidad de la operación que se traducirá en una reducción de hasta el 20% del índice de extravíos y de casi el 100% de la totalidad de las demoras ocasionadas por la recuperación de equipajes de las bodegas a último minuto. A su vez, el sistema permitirá atender los reclamos de manera más eficiente aumentando los niveles de satisfacción del cliente.

El sistema facilitará al Grupo Aerolíneas recolectar y aprovechar la información sobre el flujo de equipajes en las estaciones donde se encuentre implementado, posibilitando ajustar la operación a las necesidades reales optimizando la dotación y los equipos, lo que redundará en una mejora de la calidad operativa y eficientizando los costos.

### **3- PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE RECONCILIACIÓN DE EQUIPAJES**

El proyecto de implementación de un sistema de reconciliación de equipajes se ejecutará en forma gradual y orientado en un inicio para abarcar el mercado internacional del Grupo Aerolíneas y, luego extenderse a toda su red de operación.

**Dictamen Técnico BRS (Sistema de Reconciliación de Equipajes)**

---

En una primera etapa se implementará el sistema de reconciliación de equipaje en el mercado internacional del aeropuerto Ministro Pistarini en Ezeiza, ya que el mismo representa el mayor “HUB” internacional del Grupo Aerolíneas concentrando la mayor cantidad de operaciones de este tipo (vuelos internacionales) y por lo tanto siendo de gran importancia a la hora de cumplir con la Resolución, ya que la misma tiene injerencia sobre la operación internacional de las aerolíneas miembro.

**4- REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR UN SISTEMA DE RECONCILIACIÓN DE EQUIPAJES**

El sistema de reconciliación de equipajes que se implemente debe cumplir con las siguientes características a fin de lograr las funcionalidades establecidas por la Resolución y con las necesidades operativas del Grupo Aerolíneas.

El sistema de reconciliación de equipajes debe ser capaz de:

- Recibir y procesar información enviada desde el sistema de control de salidas (DCS) utilizado para el proceso de check-in que se encuentre vigente en el Grupo Aerolíneas.
- Recibir y procesar mensajería teletipo B o cualquiera con estándar IATA, especialmente mensajes de Baggage Source Message (BSM) el cual presenta el siguiente formato según se explicita en la Sección 4 del Passenger Service Conference Resolution Manual de IATA.

Dictamen Técnico BRS (Sistema de Reconciliación de Equipajes)

Use	Element And Data Items	Example
(C)	<b>INBOUND FLIGHT INFORMATION</b>	
	(M) Element Identifier	.I
	(M) Airline and Flight Number	/A2318
	(M) Date Of Departure	/18APR
	(M) Originating Airport Code	/PCO
	(O) Class Of Travel Of Baggage	/J
(C)	<b>ONWARD FLIGHT INFORMATION</b>	
	(M) Element Identifier	.O
	(M) Airline and Flight Number	/UA283
	(M) Date	/18APR
	(M) Destination Or Transfer Airport Code	/DEN
	(O) Class Of Travel Of Baggage	/J
(M)	<b>BAGGAGE TAG DETAILS</b>	
	(M) Element Identifier	.N
	(M) Baggage Tag Number	/885123456
	(M) Number of Consecutive Tags	885
(O)	<b>CHECK-IN LOCATION DETAILS</b>	
	(M) Element Identifier: full stop (.)	.O
	(M) Bag Check-in location identifier	/OTL
	(O) Bag Check-in location description	/VARRIDTT
	(M) Bag Check-in date	/88MAY
	(M) Bag Check-in Time	/884SL
	(O) Carriage Medium	/M
	(O) Transport ID (Free Text)	/08WEYSHJT
(C)	<b>RECONCILIATION DATA</b>	
	(M) Element Identifier	.I
	(M) Authority To Load	/T
	(O) Seat number	/18A
	(O) Passenger Status	/N
	(O) Sequence Number	/888
	(O) Security Number	/888
	(O) Passenger Profile Status	/T
	(O) Authority to Transport	/T
	(C) Baggage Tag Status	/A
(O)	<b>PIECES, WEIGHT, DIMENSIONS AND TYPE DATA</b>	
	(M) Element Identifier	.N
	(M) Pieces/Weight Indicator	/K
	(C) Number Of Checked Bags	/2
	(O) Checked Weight	/28
	(O) Unchecked Weight	/8
	(C) Unit	/CM
	(O) Length of the bag	/88
	(O) Width of the bag	/84
	(O) Height of the bag	/24
	(O) Baggage type code	/82H88

Use	Element And Data Item	Example
(C)	<b>PASSENGER NAME</b> (M) Element Identifier (M) Separator (oblique) (O) Number Of Passengers With This Surname (M) Passenger's Surname (O) Given Name and/or Initials and/or Title (O) Additional Given Name and/or Initials and/or Title	.P / 2 SMITH /TOMMY /ALICE
(O)	<b>GROUND TRANSPORT; 10 TO 26 CHARACTERS</b> (M) Element Identifier (O) Earliest Delivery date/time (O) Latest Delivery date/time (M) Address/Location Description	.G /25NOV1600 /25NOV2200 /ADDRESS
(O)	<b>FREQUENT TRAVELLER NUMBER</b> (M) Element Identifier (M) Frequent Traveller ID Number (O) Tier Information	.F /KL662502 /GOLD
(O)	<b>CORPORATE OR GROUP NAME</b> (M) Element Identifier (M) Corporate Or Group Name	.C /DATA TOUR
(O)	<b>AUTOMATED PNR ADDRESS</b> (M) Element Identifier (M) Automated PNR Address	.L /X11C3P
(O)	<b>BAGGAGE TAG PRINTER ID</b> (M) Element Identifier (M) Bag Tag Printer ID	.T /321M4E
(O)	<b>DEFAULT MESSAGE PRINTER</b> (M) Element Identifier (M) Baggage Message Default Printer ID	.K /3D1C0B
(O)	<b>BAGGAGE EXCEPTION DATA</b> (M) Element Identifier (M) Exception Type	.E /RUCH
(O)	<b>INTERNAL AIRLINE DATA</b> (M) Element Identifier (M) Free Text	.R /DELAYED INBOUND
(O)	<b>BAGGAGE SECURITY SCREENING</b> (M) Element Identifier (O) Baggage Security Screening Instruction (O) Security Reason Result (O) Security Screening Reason Result (O) Security Screening Method (O) Autograph (O) Free text	.S /SEL /CLR /T /SRAT /SECURITY /TRANSFER
(M)	<b>END OF MESSAGE IDENTIFIER</b>	ENDSCH

- Registrar, interpretar y procesar el número de diez dígitos identificatorio del marbete (Bag Tag) en cada uno de los puntos de seguimiento que se establezcan en el proceso
- Identificar y almacenar la siguiente información:
  - Nombre del pasajero
  - PNR (Passenger name record)
  - Número y fecha del vuelo de salida
  - Número y fecha del vuelo de arribo
  - Número/secuencia de seguridad

**Dictamen Técnico BRS (Sistema de Reconciliación de Equipajes)**

- Acción o evento de seguimiento
- Hora y fecha del registro
- Estación o punto de registro
- Registro de la localización específica del dispositivo (localización física)
- Identificación del container (elemento unitario de carga (ULD), carro de pallets y carro de equipajes)
- Si alguna de la información antes mencionada es posible de conseguir por asociación de otra información registrada por el sistema, no se necesita que se genere esa información por duplicado.
- Procesar la información recolectada con el fin de generar los indicadores de performance claves (KPI's) y la reportería tanto estándar y con formato IATA como así customizada según las necesidades del Grupo Aerolíneas
- La información captada debe migrar desde las terminales móviles a las estaciones de trabajo y a los servidores correspondientes y viceversa en tiempo real
- El sistema debe ser capaz de identificar y alertar sobre los desvíos en el transcurso de las operaciones de clasificación del equipaje, armado de los carros/ULD's/Pallets, estiba de la aeronave y entrega en cinta de arribos en el aeropuerto de destino.
- El sistema debe ser capaz de intercambiar la información con otras aerolíneas (principalmente aquellos miembros de la alianza Skyteam y aerolíneas partner del Grupo Aerolíneas) y también con sistemas IATA.

**5- NECESIDAD DE CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA DE RECONCILIACIÓN DE EQUIPAJES**

El proceso actual establecido por el Grupo Aerolíneas en lo referido a la reconciliación de equipajes no se adecúa a la totalidad de los estándares establecidos por la Resolución, es por esto que, se requiere de la incorporación de un sistema (conocidos en el mercado como BRS), el cual permita cumplir con lo establecido por la misma.

A su vez, debido a que el proceso de reconciliación de equipaje es de gran importancia para la empresa y resulta ser un condicionante para el correcto desarrollo de la operación, es que se requiere que el sistema a contratar cumpla con los más altos estándares de calidad y se encuentre desarrollado y funcionando con aceptables resultados en algún otro aeropuerto o para alguna otra aerolínea o prestador de handling en el mundo.

También es necesario contar con un sistema que permita al Grupo Aerolíneas compartir información con las demás aerolíneas miembro de Skyteam, socios estratégicos, así como con IATA.

6- FALTA DE CAPACIDAD TÉCNICA LOCAL

Como ya lo hemos señalado, la normativa prevé que los servicios solo 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 y IATA exige, un producto específico para cumplir con las funciones de reconciliación de equipaje tal como la Resolución lo exige, sumando a ello los estándares de calidad establecidos por el Grupo Aerolíneas.

Dichos estándares son altos por tratarse de un sistema que afecta directamente a la operación, el correcto desarrollo de las operaciones que exigen un nivel de disponibilidad cercano al 99%, una capacidad de procesamiento que permita interpretar la codificación en mensajería estándar de la industria con una precisión cercana al 100%, así como el manejo de los volúmenes de información correspondiente a las magnitudes de las que desarrolla el Grupo Aerolíneas. Todo ello, sumado a que dicho sistema deberá cumplir con los mayores niveles de seguridad debido a la sensibilidad de la información que contiene la mensajería a procesar.



Adicionalmente, cabe destacar que el Grupo Aerolíneas pretende competir de igual a igual con el resto de las aerolíneas del mundo, para lo cual debe velar por alcanzar y mantener niveles de know-how del más alto nivel.

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

En virtud de lo expuesto, dada la relevancia y complejidad del proceso que el Grupo Aerolíneas pretende encarar y ante la inexistencia de capacidad técnica local, 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 que provean sistemas como el requerido del exterior.

**Firmado:** Alvaro Guillermo Frances (Director de Operaciones de Aeropuertos),

Gabriel Horacio Petrocco (Gerente de Servicios de Rampa).

Alvaro Guillermo Frances	Gabriel Horacio Petrocco
	





República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Anexo**

**Número:**

**Referencia:** EX-2018-58653493-APN-DGD#MTR - Solicitud artículo 16 Ley N°18.875.

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 8 pagina/s.