

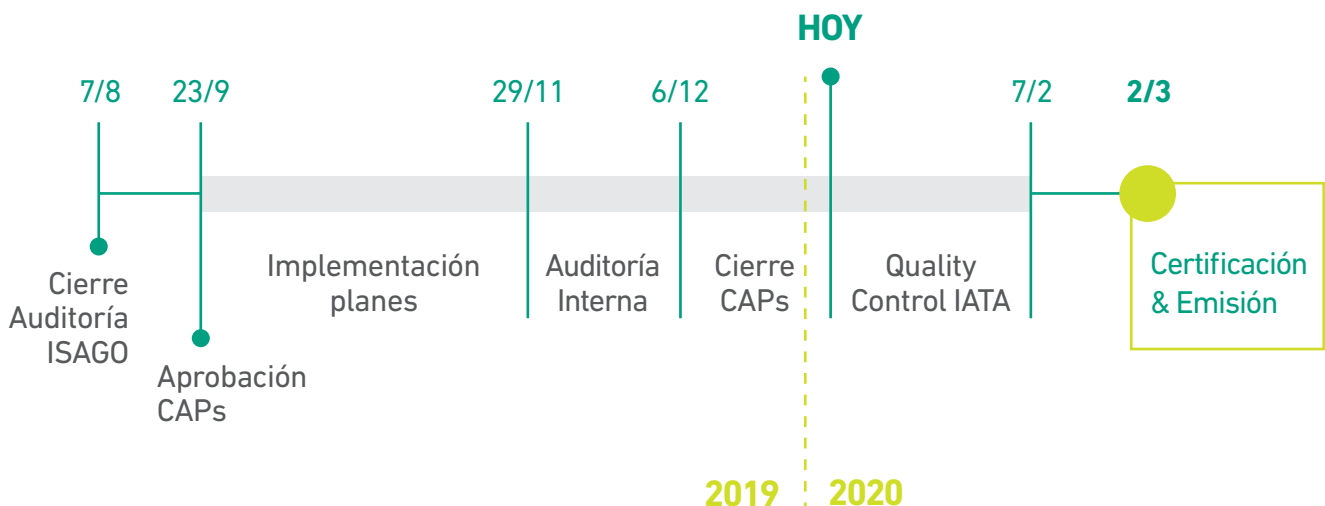
Hitos alcanzados durante 2018-2019

ISAGO 2019

El 2019 nos presentó un gran desafío: recertificar ISAGO en EZE y AEP (certificados en 2017) y certificar MDZ por primera vez.

Actualmente nos encontramos en la fase del “chequeo de consistencia” lo que implica que el Audit Team de ISAGO está verificando las evidencias de cumplimiento de los planes de acción presentados.

El reconocimiento de ISAGO nos permitirá posicionarnos como una empresa que brinda sus servicios dentro de los más altos estándares internacionales para el control y gestión de la seguridad y calidad operacional.



OPERACIONES ESPECIALES

OPERACIÓN G20

Desde el viernes 30 de noviembre hasta el domingo 2 de diciembre, se llevó a cabo en nuestro país la cumbre del G20. INTERCARGO cumplió un rol clave en la atención de los vuelos oficiales, que arribaron a EZEIZA, AEROPARQUE Y MENDOZA, a partir del miércoles 28.

Resumen de las operaciones:

- 109 operaciones totales (94 privados + 15 comerciales).
- Turn around promedio: 22 minutos.



OPERACIÓN CUMBRE DEL MERCOSUR

Del 15 al 17 de julio de 2019 se realizó la Cumbre de Presidentes del Mercosur. Intercargo estuvo a cargo de las operaciones en los aeropuertos de Santa Fé

y de Paraná, atendiendo los vuelos oficiales de las delegaciones de Argentina, Chile, Bolivia, Brasil, Paraguay y Uruguay.



MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA

Nuevas instalaciones en Aeroparque

- 2000 m2 de superficie.
- Comedor con cocina propia.
- Vestuarios y duchas amplios.
- Sector de oficinas amplias y luminosas.
- Lavadero para vehículos.
- Cabina de pintura.



Nuevas instalaciones en Ushuaia

- 250 m2 de superficie.
- Estructura sólida.
- Instalaciones eléctricas con puesta a tierra.
- Vestuario para el personal.
- Fosa con iluminación LED.
- Calefacción.
- Oficinas administrativas.
- Salón de usos múltiples.
- Instalaciones de agua corriente.

Luego de 20 años la escala cuenta con un edificio acorde a las condiciones climáticas de la región.



Antes



Después

MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA

Nuevo espacio en la escala Rosario

- 1800 m2 de superficie.
- Cerramiento lateral del tinglado.
- Refacción y reubicación de los contenedores existentes.
- Adquisición de un nuevo contenedor de 40 pies que será usado como sanitario, vestuario y oficina.
- Nueva sala de estar para el personal.



Antes



Después

- Mejoras en instalaciones y nuevo comedor en hangares Ezeiza.
- Ampliación del edificio en Mendoza.
- Renovación de sala de descanso y vestuarios en SLA.



\$ 51 MILLONES
en obras de infraestructura

INVERSIÓN EN NUEVOS EQUIPOS

La modernización de la flota de equipos tiene como objetivo elevar los niveles de eficiencia operativa.



Equipos 2018

AMBULIFT	1
DOLLY PORTA CONTENEDOR	15
DOLLY PORTA PALLET	15
DOLLY PORTA PALLET 20"	3
CARRO PORTA EQUIPAJE TECHADO	50
CINTA TRANSPORTADORA P EQUIPAJES	5
ESCALERAS REMOLCABLES P/B747	6
GRUPO ELECTROGENO 180 KVA	1
ESCALERAS REMOLCABLES P/B737-800	10
BARRA P/REMOLQUE B-767	1
BARRA P/REMOLQUE B737-800	10

INVERSIÓN EN NUEVOS EQUIPOS

Equipos 2019	Cantidad	Entregados	Pendientes
Escaleras regulables A-320	5	4	1
Dolly porta contenedor Simkev	35	25	8
Carros techados Mecatrol	54	6	48
Tractor arrastre mediano JBT-Core	4	3	1
Barra A-320	5	5	0
Barra B-787	1	1	0
Barra A-330/340/B-787	1	1	0
Arrancador neumático (ASU) Core	1	1	0
GPU 90 KVA	12	12	0
GPU 140 KVA	13	13	0
Cintas transportadoras	28	28	0
Utilitarios Citroen	8	8	0
IVECO	2	2	0
Equipo aguatero motorizado	1	0	1
Equipo sanitario motorizado	1	0	1
Rampa FAdeA (40%-60%)	1	0	1

\$ 840 MILLONES en nuevos equipos



CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

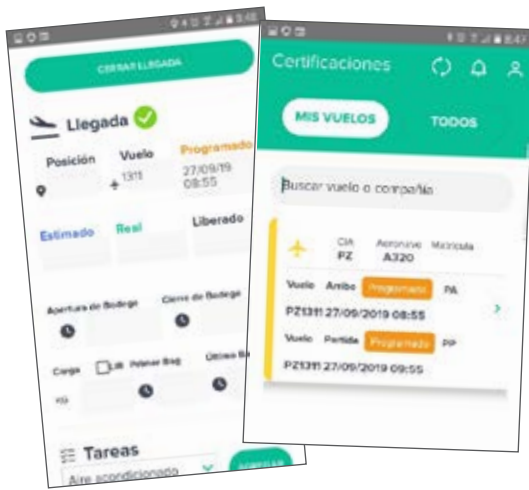
Con el fin de optimizar el proceso de certificación y medición de los servicios de rampa, se inició el proyecto de certificación electrónica.

Durante el mes de diciembre se realizarán pruebas y se prevé la implementa-

ción gradual por compañías en primera instancia en Ezeiza para luego continuar con Aeroparque y escalas.

PRINCIPALES BENEFICIOS

- Certificación al pie del avión.
- Reducción de tiempos de carga de datos y de errores de tipeo.
- Tareas de certificación predefinidas según tipo de aeronave, aeropuerto y compañía.
- Centralización en el portal online de Intercargo de la información de certificaciones de cada compañía (actividades, tiempos e imágenes).
- Elaboración de métricas de niveles de servicio a través de los datos registrados.
- Contribución al medio ambiente por la eliminación de planillas impresas.



Desarrollo de nuevo equipamiento con proveedores locales

En FADEA (Fábrica Argentina de Aviones) se está fabricando una plataforma de dos tramos para el embarque/desembarque de pasajeros con movilidad reducida.

El nuevo equipo, que será utilizado en alguna de las escalas en las que Intercargo presta servicio, sienta un precedente para el desarrollo en conjunto con FADEA de equipos de origen nacional.



CAPACITACIÓN

Principales cursos dictados

INTERFERENCIA ILICITA

TRANSPORTE DE MERCANCIAS PELIGROSAS CAT(8)

OPERADOR DEL SERVICIO DE RAMPA

SEÑALERO DE AERÓDROMO

SUPERVISOR DEL SERVICIO DE RAMPA

INSTRUCCIÓN PERIODICA PARA EL PERSONAL DE RAMPA

RECURRENT OPERADOR DEL SERVICIO DE RAMPA

RECURRENT SEÑALERO DE AERÓDROMO

RECURRENT SUPERVISOR DEL SERVICIO DE RAMPA

5.619 cursos operativos dictados entre 2018 y 2019.



CULTURA ORGANIZACIONAL

Con la ayuda de una consultora especializada durante agosto se diseñaron talleres de cambio cultural.

En octubre se realizó la instrucción de los facilitadores.

En noviembre se comenzó con la capacitación de todo el personal de ITC.

Estos talleres proporcionan un lugar de encuentro y aprendizaje donde se profundiza sobre el propósito de la compañía y la concientización del cambio.

+ de 30 talleres realizados a lo largo del país



NOVEDADES

CONTRATACIÓN DE CONSULTORIAS INTERNACIONALES

Estas consultorías nos brindaron un FODA con los puntos clave de mejora necesarios para ser competitivos y obtener un nivel de calidad superior en nuestro servicio.

Además, nos aportaron el benchmark necesario para elaborar planes de acción en busca de la mejora continua y el desarrollo comercial.

GERENCIA DE COMERCIAL Y DE CALIDAD

En agosto de 2019 se creó la Gerencia Comercial y Calidad, lo que reafirma el foco definido sobre el relacionamiento con nuestros clientes y en la performance de procesos.

Focos comerciales 2019

- Reducción de tarifa Internacional.
- Correlación de indicadores operativos con satisfacción de clientes

Principales desafíos 2020

- Generar acuerdos de servicio (SLA) con los clientes.
- Oferta de nuevos servicios.

Visita a las operaciones de Madrid, Lima y Santiago de Chile

Con el objetivo de obtener mejores prácticas para aplicar en nuestros servicios, equipos interdisciplinarios de Intercargo visitaron los aeropuertos de Madrid, Lima y Santiago de Chile para observar las operaciones de compañías aéreas y de handling local

