



AUDITORÍA DE SEGURIDAD OPERATIVA DE LA IATA

# IOSA



# IOSA

Preguntas frecuentes

SAFETY OPERATIONS  
& INFRASTRUCTURE



### Prefacio

La Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA) inició el Programa de Auditoría de Seguridad Operativa de la IATA (IOSA) en 2001 para satisfacer dos necesidades específicas de la industria de la aviación en las áreas de efectividad de costos y seguridad.

La industria de las aerolíneas está sujeta a una proliferación creciente de auditorías que a menudo se superponen en su intención y contenido. IOSA modificará esta situación mediante la introducción de una norma única, acordada y común para la auditoría de aerolíneas.

La seguridad en la operación de las aerolíneas sigue siendo la mayor prioridad de la industria. El cumplimiento de las normas y prácticas recomendadas del Programa IOSA ayudará a las aerolíneas a lograr seguridad operativa en todas las áreas clave, así como a operar más eficientemente.

El Programa IOSA ofrece un programa de auditoría estandarizado basado en normas reconocidas internacionalmente y un sistema estructurado para compartir las auditorías. Las normas IOSA, en las cuales se basan las auditorías IOSA, han sido desarrolladas por un grupo diverso y altamente experimentado de especialistas en auditorías de aerolíneas, bajo la orientación y dirección de la IATA. Las auditorías IOSA son realizadas por un grupo selecto y experimentado de Organizaciones Auditoras, cada una de las cuales ha pasado por un proceso consistente y riguroso de acreditación de la IATA. Todos los auditores del programa IOSA están altamente experimentados y reciben capacitación para auditorías IOSA antes de realizar cualquier auditoría.

Las aerolíneas miembros de la IATA se han comprometido a ser auditadas según las normas IOSA. Una cantidad creciente de Autoridades Regulatorias en todo el mundo está empezando a ver de qué manera las normas IOSA pueden ayudarlos mediante la ampliación y la mejora de su función de supervisión regulatoria. Las aerolíneas que no son miembros de la IATA están empezando a ver los beneficios que se pueden obtener al alinear sus operaciones con las normas IOSA.

Este documento ha sido preparado para ofrecer información detallada acerca de muchos aspectos de las normas IOSA, y está dividido en las siguientes secciones:

#### 1. Qué es IOSA

#### 2. Beneficios de IOSA

#### 3. El Programa IOSA

#### 4. Cómo planificar la auditoría

#### 5. Aceptación de las autoridades regulatorias

#### 6. Registro IOSA

#### 7. Costo de la auditoría

Puede comunicarse con el Equipo del Programa IOSA directamente a través de la dirección:  
[iosa@iata.org](mailto:iosa@iata.org)

o llamando a la Oficina del Programa IOSA al:  
+1 (514) 874 0202 x 3246.

Por otra parte, puede visitar nuestro sitio Web en:  
[www.iata.org/iosa](http://www.iata.org/iosa)





## I. QUÉ ES IOSA

**P:** ¿Qué significa la sigla IOSA?

**R:** Auditoría de Seguridad Operacional de la IATA

**P:** ¿Cuál es el objetivo de la auditoría IOSA?

**R:** Ofrecer un programa estandarizado de auditoría de la gestión operativa y los sistemas de control de las aerolíneas, que esté basado en normas reconocidas internacionalmente y respaldado por un proceso de garantía de calidad riguroso, con el fin de prestar servicio a la industria de las aerolíneas en el sentido de mejorar las operaciones a nivel internacional y reducir el número de auditorías operacionales que se realizan.

**P:** ¿Es necesario ser miembro de la IATA para solicitar una auditoría IOSA?

**R:** No, cualquier aerolínea pueden solicitar una auditoría IOSA.

**P:** ¿Es cierto que las aerolíneas miembro de la IATA están obligadas a someterse a una auditoría IOSA antes de fines de 2005?

**R:** Todas las aerolíneas miembro de la IATA se han comprometido a solicitar su registro como Operador IOSA antes del 1 de enero de 2006.

**P:** ¿Cuáles son las principales publicaciones que respaldan el programa IOSA?

**R:** A: Las principales publicaciones son:

1. **El Manual de las Normas IOSA (IOSA Standards Manual, ISM)**

Las normas utilizadas para la auditoría, más las listas de verificación de la auditoría.

2. **El Manual del Programa IOSA (IOSA Programme Manual, IPM)**

Las normas que rigen a la IATA y a las Organizaciones Auditoras en la gestión y la implementación del programa.gramme.

3. **La Guía para el Auditor IOSA (IOSA Auditor Handbook, IAH)**

Guía para los Auditores IOSA.

**P:** ¿Qué manuales necesito?

**R:** Las aerolíneas interesadas deben tener una copia del Manual de las Normas IOSA (ISM) y las Listas de Verificación para prepararse para una auditoría. El ISM y las Listas de Verificación contienen las normas utilizadas durante la Auditoría IOSA.

El Manual del Programa IOSA y la Guía para el Auditor IOSA son opcionales, pero resultan de utilidad para la preparación de la auditoría ya que contienen información relacionada con el Programa IOSA y su metodología.

**P:** ¿Qué es el Manual de las Normas IOSA?

**R:** El Manual de las Normas IOSA se publica para suministrar las normas operacionales, las prácticas recomendadas y el material de orientación necesarios para que un Operador se prepare satisfactoriamente para una auditoría del Programa IOSA. Las normas incorporan muchos requisitos de la Organización de la Aviación Civil Internacional (ICAO), la Administración Federal de la Aviación (FAA) y las Autoridades Aeronáuticas Conjuntas (JAA), así como las mejores prácticas de los programas de auditoría para aerolíneas ya existentes. Las normas han sido desarrolladas por más de 100 especialistas de la industria, de todo el mundo.

**P:** ¿Cómo puedo obtener una copia del Manual de las Normas IOSA?

**R:** La IATA ofrece la posibilidad de descargar en forma **gratuita** versiones del Manual de las Normas IOSA, las Listas de Verificación IOSA y el Manual del Programa IOSA.

Visite nuestro sitio Web: [www.iata.org/iosa](http://www.iata.org/iosa)

Para adquirir una copia impresa del **Manual de las Normas IOSA** visite

[www.iataonline.com](http://www.iataonline.com)

o llame al Servicio al Cliente de la IATA al: 800 71 66 32 60





## I. QUÉ ES IOSA (continuación)

**P:** ¿Cuál es el proceso de registro para convertirse en un Operador IOSA?

**R:** El registro es el objetivo final del proceso de la Auditoría IOSA. Una aerolínea que ha pasado por la auditoría del Programa IOSA y ha demostrado plena conformidad con las normas IOSA será incorporada al registro de la IATA como un Operador IOSA.

**P:** ¿Qué áreas operacionales de una aerolínea se someten a auditoría en virtud del Programa IOSA (es decir, cuál es el alcance de la auditoría)?

**R:**

|   |                         |
|---|-------------------------|
| ■ Organización y gestión corporativas     | ■ Operaciones en cabina |
| ■ Operación de vuelos                     | ■ Servicio de handling  |
| ■ Control operacional/Despacho de vuelos  | ■ Operaciones de carga  |
| ■ Ingeniería y mantenimiento de aeronaves | ■ Seguridad operacional |

**P:** El Programa IOSA, ¿se aplica solamente a aerolíneas de pasajeros, o los operadores de carga también pueden someterse a una auditoría y registrarse como Operadores IOSA?

**R:** Actualmente el Programa IOSA se aplica solamente a aerolíneas de pasajeros. Sin embargo, ha habido un gran interés en expandir el alcance de la auditoría para incluir a las aerolíneas que transportan exclusivamente carga. IATA planea coordinar el desarrollo de modificaciones técnicas a las normas IOSA pertinentes en un futuro cercano, de modo que el programa se pueda aplicar también a las aerolíneas de carga.

**P:** ¿Qué es el Manual del Programa IOSA?

**R:** El Manual del Programa IOSA contiene las normas que rigen todos los aspectos del Programa IOSA con el fin de garantizar un producto de auditoría estandarizado y consistente. Este manual es la base para la acreditación de las Organizaciones Auditoras, la aprobación oficial de los Auditores IOSA y otros aspectos importantes del programa.

**P:** Como aerolínea ¿necesitamos el Manual del Programa IOSA para prepararnos para la auditoría?

**R:** El Manual del Programa IOSA no es un manual operativo y, por lo tanto, técnicamente no es un elemento exigido en el proceso de preparación para una auditoría. Sin embargo, dado que este manual brinda una descripción detallada de los requisitos del Programa IOSA, se recomienda su revisión antes de pasar por la auditoría.

**P:** ¿Qué es la Guía para el Auditor IOSA?

**R:** La Guía para el Auditor IOSA es un manual operativo que contiene orientación e información detalladas que se aplican a los Auditores IOSA.

**P:** Estoy considerando mi incorporación a la IATA. ¿Cuál es la diferencia entre la auditoría IOSA y la auditoría OQS?

**R:** La auditoría **OQS - Normas de Calidad Operativa** - ha sido la auditoría para el ingreso de miembros a la IATA desde el año 2000. La Resolución de la Asamblea Anual Ordinaria de la IATA AGM/59 exige que este programa de auditoría se fusione con el programa IOSA durante el año 2004. A partir del comienzo del 2005, a todas las aerolíneas que soliciten incorporarse a la IATA se les solicitará que se sometan a una nueva Auditoría para Ingreso de Miembros que estará basada en las Normas IOSA, pero no será una auditoría IOSA completa. Cuando una nueva aerolínea aspirante al ingreso complete esa auditoría, podrá convertirse en Miembro de la IATA y luego tendrá un período de dos años para solicitar una auditoría IOSA completa. Por otra parte, una aerolínea que aspire a convertirse en miembro de la IATA puede optar por someterse a una auditoría IOSA completa, que será suficiente para los requisitos del Ingreso de Miembros de la IATA.



## 2. Beneficios de IOSA

---

**P:** ¿Cuáles son los beneficios financieros para las aerolíneas?

**R:** *IOSA, como programa de auditoría comúnmente aceptado, puede reemplazar a la mayoría de las auditorías de códigos compartidos que se realizan en la actualidad. Las aerolíneas, y la industria en su conjunto, ahorrarán millones de dólares con la eliminación de esas auditorías duplicadas.*

**P:** ¿IOSA mejora la seguridad operacional?

**R:** *La auditoría del programa IOSA está basada en normas operacionales reconocidas internacionalmente, y evalúa la gestión operativa y los sistemas de control de las aerolíneas. Una aerolínea que haya sido auditada en plena conformidad con las normas IOSA proyecta una imagen positiva acerca de la integridad de sus operaciones y su capacidad para gestionar los riesgos asociados.*

**P:** ¿Qué otros beneficios existen?

**R:** *IOSA - a través de un sistema de auditorías compartidas - reducirá la cantidad de auditorías operacionales que se realizan en la industria. El resultado será menores recursos de las aerolíneas dedicados a esta función, eso a su vez significa costos más bajos. IOSA representa la excelencia operativa y, para el Operador IOSA registrado, existe un mayor potencial para toda una gama de oportunidades comerciales compartidas (por ej., código compartido, arrendamiento con tripulación, arrendamiento de aeronaves, etc.).*

**P:** ¿Cómo planean utilizar las normas IOSA las principales alianzas de aerolíneas?

**R:** *Todas las principales alianzas de aerolíneas han sido representadas en el desarrollo de las auditorías IOSA y han participado activamente desde el principio.*

**P:** ¿Puede nuestra aerolínea utilizar la auditoría IOSA en sus materiales de promoción y comercialización?

**R:** *Alentamos a las empresas a que promuevan la auditoría IOSA, pero todas las referencias externas a IATA o a IOSA deben ser aprobadas por la IATA. Este tipo de asuntos están contemplados en el Acuerdo de Auditoría, que es un contrato tripartito celebrado por la aerolínea auditada, la organización que realiza la auditoría y la IATA.*

**P:** Si quiero compartir códigos con otra aerolínea, ¿puedo utilizar el Registro IOSA?

**R:** *La decisión de implementar operaciones de código compartido siempre será tomada por los transportistas involucrados, y cada aerolínea tiene sus propios criterios operativos en los cuales se basan sus decisiones de compartir código. Según la práctica actual de la industria, generalmente existe la necesidad de que una o ambas aerolíneas realicen una auditoría operativa (para garantizar la integridad operativa) antes de cualquier acuerdo para compartir código. Cuando se considera la posibilidad de compartir código con un Operador IOSA existente, no se necesitan auditorías (recorte de costos). Ese transportista ya ha sido auditado y ha demostrado un alto nivel de excelencia operativa a través de su conformidad con las Normas IOSA.*

## 3. El Programa IOSA

---

**P:** ¿Cuál es la estructura general del Programa IOSA?

**R:** *Para garantizar la integridad, la calidad y la supervisión del Programa, éstas son las entidades principales del Programa IOSA y sus funciones básicas:*

- a) IATA - Se encarga del desarrollo de las normas, de mantener el Registro IOSA, de la acreditación de las Organizaciones Auditoras y las Organizaciones Aprobadas para Capacitación, así como de la supervisión continua del Programa IOSA*
- b) Organizaciones Auditoras - Acreditadas por la IATA, realizan las auditorías IOSA*
- c) Organizaciones Aprobadas para Capacitación - Acreditadas por la IATA, capacitan a los Auditores IOSA*
- d) Comité de Supervisión IOSA - Compuesto por 25 aerolíneas, 10 autoridades regulatorias y observadores, este comité ofrece servicios de supervisión y orientación para el Programa IOSA*



---

### 3. El Programa IOSA (continuación)

---

**P:** ¿Cuál es la función de la IATA?

**R:** La función de la IATA es supervisar la calidad de todo el Programa IOSA. Entre sus funciones se incluyen el desarrollo continuo del Sistema de Documentación IOSA (Manual de las Normas IOSA, Manual del Programa IOSA, Guía para el Auditor IOSA), el mantenimiento continuo de las normas, la gestión y la garantía de calidad de las organizaciones que realizan las auditorías y que proveen capacitación, la organización de las reuniones del Comité de Supervisión IOSA (IOC) y el mantenimiento del Registro IOSA.

**P:** ¿Quién realiza las auditorías según el Programa IOSA?

**R:** IATA encarga a las Organizaciones Auditoras que realicen las auditorías en su nombre. Para obtener una lista de las Organizaciones Auditoras acreditadas, visite [www.iata.org/iosa/accreditation](http://www.iata.org/iosa/accreditation).

**P:** ¿Quiénes son los auditores que participan en estas auditorías?

**R:** Las Organizaciones Auditoras contratan a auditores de aviación experimentados que han pasado por un proceso de capacitación y calificación riguroso y han sido aprobados como Auditores IOSA.

**P:** ¿Quién capacita a los Auditores IOSA?

**R:** IATA ha acreditado a una Organización Aprobada para Capacitación (ETO) para que brinde capacitación a todos los auditores como parte del proceso de calificación para ser aprobados como Auditores IOSA.

**P:** Me interesaría convertirme en un Auditor IOSA. ¿Cuáles son los pasos a seguir?

**R:** Para convertirse en un Auditor IOSA debe:

- 1) Cumplir con requisitos previos de calificación y experiencia que se detallan en el Manual del Programa IOSA
- 2) Comunicarse con la IATA en relación con los próximos cursos de Capacitación para Auditores IOSA
- 3) Pasar por la capacitación de la Organización Aprobada para Capacitación de la IATA

El curso de capacitación para auditores IOSA está abierto a cualquier individuo calificado, pero sólo aquellos auditores patrocinados por una Organización Auditora que completen el curso serán aptos para realizar auditorías según el Programa IOSA.

**P:** ¿Cómo puede nuestra organización convertirse en una Organización Auditora?

**R:** Si su organización está interesada, envíe un mensaje de correo electrónico a: [iosa@iata.org](mailto:iosa@iata.org) y le enviaremos la información correspondiente.

**P:** ¿Qué criterios utiliza la IATA para acreditar a las Organizaciones Auditoras?

**R:** Las Organizaciones Auditoras son acreditadas de acuerdo con las normas contenidas en el Manual del Programa IOSA. La IATA realiza un proceso minucioso que garantiza que los candidatos cumplan con todo lo estipulado en el Manual antes de que la organización reciba la acreditación.

**P:** ¿Cómo asegura la IATA la calidad del Programa IOSA?

**R:** La IATA tiene un sistema interno de garantía de calidad que ejercerá una supervisión rigurosa de todas las funciones que componen el proceso de la auditoría IOSA.

**P:** ¿Qué es el IOC?

**R:** El IOC (Comité de Supervisión IOSA) es un organismo dentro de la estructura de gobierno de la IATA que se ocupa de garantizar que el Programa IOSA conserve un alto nivel de calidad y estandarización. Está controlado por las aerolíneas miembro y sigue satisfaciendo las necesidades de la industria. El IOC se encuentra bajo la supervisión del Comité de Operaciones (OPC), que a su vez depende de la Junta Directiva de la IATA.

El IOC está compuesto por representantes de 25 aerolíneas miembro de la IATA además de 10 autoridades regulatorias. Por otra parte, a las reuniones del IOC asisten numerosos observadores invitados, que representan a segmentos interesados de la industria.



## 4. Cómo planificar la auditoría

**P:** ¿Pueden suministrarnos una lista de Organizaciones Auditoras?

**R:** Para obtener una lista de Organizaciones Auditoras, visite el sitio Web de la IATA en [www.iata.org/iosa/accreditation](http://www.iata.org/iosa/accreditation) o comuníquese a través de la dirección [iosa@iata.org](mailto:iosa@iata.org)

**P:** ¿Cómo programa la auditoría una aerolínea?

**R:** Existe una red de Organizaciones Auditoras que estarán en condiciones de auditar aerolíneas en cualquier parte del mundo. La IATA alienta a las aerolíneas a seleccionar la Organización Auditora con la que se sientan más cómodos en términos de su experiencia, la orientación con respecto a la calidad, los auditores contratados por la Organización Auditora y el precio que pretenden cobrar por la auditoría. La aerolínea es libre de elegir a la Organización Auditora que estime oportuno. La función de la IATA es ofrecer una amplia gama de Organizaciones Auditoras entre las cuales elegir.

**P:** ¿Cómo se prepara una aerolínea para la auditoría? (Consulte también el Ejemplo A - Cómo solicitar una auditoría IOSA).

**R:**

1. En primer lugar las aerolíneas deben obtener copias del Manual de las Normas IOSA para distribuir a los jefes de las secciones operativas dentro de la aerolínea.
2. Es recomendable que la aerolínea realice un ensayo de auditoría, utilizando las Listas de Verificación del Manual, para determinar si están listos para el proceso de auditoría y, particularmente, para identificar aquellas áreas de la operación de la aerolínea que necesiten modificación o mejora para cumplir con las Normas IOSA.
3. La auditoría se puede programar directamente con una Organización Auditora. Para obtener información o asistencia, comuníquese con la IATA

**P:** ¿Cuál sería un período de tiempo realista, desde el momento en que se realiza una auditoría IOSA, hasta la incorporación a un Registro IOSA?

**R:** No hay un tiempo establecido. Es probable que en una aerolínea que esté bien preparada para su auditoría IOSA se detecten menos puntos problemáticos a través de la auditoría, y por lo tanto se le solicite a la aerolínea que se ocupe de los puntos detectados en un período breve. En la reunión de cierre de la auditoría, realizada en las instalaciones de la aerolínea, se le presenta a la misma un informe de auditoría provisorio que detalla los puntos detectados por la auditoría. Luego la aerolínea debe desarrollar un plan de acción para ocuparse de todos esos puntos. La aerolínea tiene doce meses para ocuparse de los puntos detectados por la auditoría y sólo entonces ingresa al Registro IOSA.

**P:** ¿Dónde se puede obtener ayuda para realizar una evaluación interna?

**R:** Para las aerolíneas que no tienen recursos, las Organizaciones Auditoras ofrecen un servicio opcional de auditoría previa que las ayudará a prepararse mejor para una auditoría IOSA. Además, la IATA puede ofrecer servicios de asistencia.

**P:** Somos una aerolínea pequeña y estamos preocupados por nuestra capacidad para cumplir con los requisitos de la auditoría IOSA. ¿Pueden ofrecernos información con respecto a esto?

**R:** El Programa IOSA ha sido diseñado específicamente para garantizar que una aerolínea bien administrada, independientemente de su tamaño o ubicación, pueda cumplir con las normas IOSA. La auditoría evalúa el nivel hasta el cual el operador auditado ha documentado e implementado los requisitos IOSA.

**P:** ¿Con qué frecuencia se revisan las normas y cómo sabremos si las normas existentes son las actuales cuando nos preparamos para una auditoría?

**R:** La IATA revisa las normas por lo menos una vez al año. Cuando la Organización Auditora y la Aerolínea Auditada firmen el Acuerdo de Auditoría, la versión existente de las Normas IOSA será incorporada al Acuerdo y será aplicada durante la auditoría.

**P:** Mi aerolínea tiene una cantidad de aerolíneas subsidiarias, cada una operando con distintos Certificados de Operador Aéreo. ¿Debo solicitar una auditoría IOSA para cada uno de ellos?

**R:** Sí.



## 5. Aceptación de las autoridades regulatorias

---

**P:** ¿Cuál es la participación de las Autoridades Regulatorias en la auditoría IOSA?

**R:** *Ciertas autoridades regulatorias clave de todo el mundo han participado en el desarrollo de la auditoría IOSA desde el principio. La IATA reconoce la necesidad de la aceptación regulatoria para garantizar el éxito futuro del Programa IOSA. Los reguladores consideran beneficiosa la auditoría IOSA por la posibilidad de mejorar y ampliar su supervisión regulatoria de las aerolíneas nacionales y extranjeras.*

**P:** Específicamente, ¿la FAA ha aceptado la auditoría IOSA?

**R:** *Sí. La Administración Federal de la Aviación (FAA) ha participado en el desarrollo de la auditoría IOSA desde el principio y la respalda. El hecho de que la FAA reconozca la auditoría IOSA significa que los transportistas estadounidenses ahora pueden utilizar las auditorías IOSA para cumplir con el requisito del Departamento de Transporte de EE.UU. de que los socios extranjeros para compartir código sean auditados. Por lo tanto, las aerolíneas estadounidenses ahora pueden someterse a los programas de auditoría para compartir código de la FAA basándose en la auditoría IOSA. Esto brindará un gran beneficio tanto a las aerolíneas estadounidenses como a sus muchas aerolíneas comerciales asociadas a nivel global.*

**P:** ¿Cuál es la posición de la ICAO con respecto a la auditoría IOSA?

**R:** *La Organización de la Aviación Civil Internacional (ICAO) ha participado en el desarrollo de la auditoría IOSA desde el principio, la respalda totalmente y la considera un verdadero complemento del Programa Universal de Auditoría de Supervisión de la Seguridad de los estados.*

**P:** ¿Cómo puedo saber si mi Autoridad Regulatoria acepta la auditoría IOSA?

**R:** *Pregunte en la IATA. La IATA tiene un programa continuo de reuniones con Autoridades de Aviación Civil de todo el mundo, para demostrar los beneficios que puede ofrecer la auditoría IOSA.*

**P:** ¿Qué Autoridades Regulatorias participan en la auditoría IOSA?

**R:** *Entre los miembros actuales del Comité de Supervisión de la Auditoría IOSA se encuentran representantes de las autoridades regulatorias de Australia (CASA), Canadá (Transport Canada), China, la Unión Europea, Francia (DGAC), Escandinavia y Estados Unidos (FAA). Muchas otras autoridades participan como observadores.*

**P:** ¿Cuál es la diferencia entre JAR-OPS y las Normas IOSA?

**R:** *Los Requisitos Conjuntos de Aviación para el Transporte Aéreo Comercial (JAR-OPS) son los requisitos establecidos por las Autoridades Aeronáuticas Conjuntas (JAA); Las Normas y Prácticas Recomendadas IOSA (ISARP) son normas de auditoría. Las normas IOSA cumplen con todos los requisitos de los anexos aplicables de la ICAO, y también cumplen con la mayoría de los requisitos establecidos por JAR-OPS, la Regulación Federal de Aviación de EE.UU. (FAR) y de otros países.*

---

## 6. Registro IOSA

---

**P:** ¿Qué es el Registro IOSA?

**R:** *El Registro es una lista de acceso público de todos los Operadores IOSA. No se agrega un Operador al Registro hasta que todos los puntos detectados por la auditoría IOSA hayan sido cerrados satisfactoriamente y el operador cumpla con todas las normas IOSA.*

**P:** ¿Dónde se puede ver la lista del Registro?

**R:** *En el sitio Web de la IATA en [www.iata.org/iosa/registry](http://www.iata.org/iosa/registry).*



## 6. Registro IOSA (continuación)

---

- P:** ¿Se puede obtener una copia del Informe de Auditoría IOSA de una aerolínea auditada?
- R:** *La aerolínea auditada es la propietaria exclusiva de su Informe de Auditoría IOSA. Un interesado que desee tener acceso a tal informe debe presentar una solicitud a la IATA, que conserva versiones electrónicas de los informes en calidad de custodia. Todas y cada una de las solicitudes de acceso a los Informes de Auditoría IOSA deben estar expresamente autorizados por la aerolínea auditada antes de que la IATA pueda otorgar el acceso.*
- P:** ¿Cuál es el período de validez del Registro IOSA?
- R:** *El registro es válido por un período de 24 meses a partir de la reunión de cierre. La IATA enviará una notificación de renovación de auditoría a los transportistas que están en el Registro IOSA.*
- P:** ¿Cuánto tiempo transcurre desde que se completa la auditoría (es decir, la reunión de cierre) hasta que se publica el informe?
- R:** *La Organización Auditora debe completar el Informe de Auditoría IOSA (IAR) y presentarlo a la aerolínea dentro del plazo de 15 días hábiles a partir de la reunión de cierre. Se declarará el cierre de la auditoría cuando la Organización Auditora haya verificado que todos los puntos detectados se han cerrado satisfactoriamente.*
- P:** Habitualmente, ¿cuánto tiempo lleva tener acceso al Informe de Auditoría IOSA?
- R:** *No ha habido un plazo definido, pero es el tiempo que permite completar los procesos de calidad de la IATA. La IATA realizará todos los esfuerzos para que sea el menor tiempo posible pero en última instancia dependerá de la respuesta de la aerolínea auditada a la solicitud.*
- P:** Como aerolínea, nos preocupa compartir información con terceros. ¿Qué hace la IATA para garantizar la seguridad y la privacidad del Informe de Auditoría IOSA?
- R:** *La IATA está a cargo de la custodia del Informe de Auditoría IOSA. La aerolínea auditada, como propietaria exclusiva del Informe, debe autorizar cualquier tipo de acceso. Como parte del sistema de gestión de calidad, la IATA tiene procesos formales establecidos para garantizar la seguridad y la confidencialidad del Informe de Auditoría IOSA.*
- P:** ¿Existe un certificado de auditoría satisfactoria?
- R:** *Una aerolínea que es auditada y cumple con las normas IOSA es agregada al Registro IOSA en el momento del cierre de la auditoría. En ese momento, la IATA le extiende a la aerolínea un certificado formal y fechado de registro.*
- P:** Después de la incorporación al Registro IOSA, ¿podemos comercializar el estatus de nuestra aerolínea como Operador IOSA?
- R:** *Sí. Alentamos a las aerolíneas a promover las normas IOSA, pero todas las referencias externas a la IATA o a las normas IOSA deben ser aprobadas primero por la IATA. Esto está contemplado en el Acuerdo de Auditoría, que es un contrato tripartito entre la aerolínea auditada, la organización que realiza la auditoría y la IATA.*

## 7. Costo de la auditoría

---

- P:** ¿Cuánto cuestan las auditorías según las normas IOSA?
- R:** *La IATA no establece los precios de las auditorías. Las auditorías según las normas IOSA dependerán de la ubicación geográfica, el tamaño de la aerolínea, las instalaciones y las acciones correctivas requeridas. Invitamos a todas las partes interesadas a comunicarse con una o más Organizaciones Auditoras IOSA para solicitar un presupuesto gratuito.*



## 7. Costo de la auditoría (continuación)

He aquí un resumen de los elementos principales relacionados con los precios de la auditoría:

- Las aerolíneas interesadas en una auditoría IOSA tienen libertad para solicitar presupuestos a cualquier Organización Auditora
- Para el año 2004, el precio de la auditoría se relaciona exclusivamente con el esfuerzo requerido por la Organización Auditora: no se aplicarán los honorarios de \$15.000 por la administración del programa que cobra la IATA
- El precio de la auditoría se relaciona con el hecho de que se examinan aproximadamente 1000 Normas y Prácticas Recomendadas IOSA, por lo tanto el esfuerzo no varía radicalmente según el tamaño de la aerolínea
- Una aerolínea que esté bien preparada, es decir, que haya establecido sus operaciones teniendo en cuenta plenamente el Manual de las Normas IOSA, requerirá menos esfuerzo por parte de la Organización Auditora
- La auditoría típica hasta ahora parece llevar aproximadamente 30 días de trabajo del auditor in situ ; existe trabajo adicional previo a la auditoría: preparación, redacción de informes, administración y confirmación de acciones correctivas
- Se aplica el proceso de garantía de calidad de la IATA, para asegurar la repetibilidad y que se apliquen normas comunes en todas las Organizaciones Auditoras; cada nueva Organización Auditora es observada por la IATA en sus dos primeras auditorías y luego intermitentemente
- El Programa cuenta con la supervisión de las aerolíneas y las Autoridades Regulatorias a través del Comité de Supervisión IOSA (IOC)

**P:** He escuchado que el costo de la auditoría IOSA es de \$75.000...

**R:** No existen honorarios fijos para una auditoría según las normas IOSA; cada Organización Auditora cobrará de acuerdo a sus propias tarifas . La IATA ha acreditado a varias Organizaciones Auditoras en todo el mundo para competir por las auditorías. Cuando soliciten una auditoría, las aerolíneas se darán cuenta de que las Organizaciones Auditoras cobran distintos precios.

**P:** ¿La IATA ofrece a las Organizaciones Auditoras pautas para fijar precios?

**R:** No. La IATA ha suministrado un ejemplo de plantilla de Solicitud de Propuesta (RFP) que cada Organización Auditora debe utilizar al ofrecer una propuesta de auditoría a una aerolínea (ver Ejemplo B). Esta plantilla de Solicitud de Propuesta estandariza el proceso de oferta , permitiendo que las aerolíneas comparen fácilmente niveles de precios entre distintas Organizaciones Auditoras. La plantilla muestra un desglose de los costos fijos y variables que componen el precio total de la auditoría.

**P:** ¿Cuántos auditores y cuántos días lleva realizar una auditoría IOSA?

**R:** La Organización Auditora evaluará los recursos que necesite para una auditoría en particular, pero habitualmente una auditoría es realizada por seis auditores en un período de cinco días.

**P:** Hemos escuchado que los precios de una auditoría IOSA varían. ¿Cómo garantiza la IATA que los costos de una auditoría no sean demasiado altos, especialmente para las empresas transportistas pequeñas?

**R:** El costo de una auditoría será acordado entre la Organización Auditora elegida y la aerolínea que se someterá a la auditoría.

**P:** ¿Los costos de las auditorías IOSA son los mismos para las aerolíneas pequeñas, comparadas con las grandes?

**R:** El objetivo de las normas IOSA es que las Organizaciones Auditoras ofrezcan una auditoría de calidad uniforme basada en normas reconocidas internacionalmente, de modo que los costos pueden o no ser más bajos. La ventaja de las aerolíneas pequeñas es principalmente la ubicación de sus instalaciones, y la necesidad de programar menos entrevistas, dado que algunos empleados pueden desempeñar varias funciones en el trabajo. En general, el tamaño de una aerolínea no tiene una influencia importante en el costo, dado que se deberán auditar la misma cantidad de Normas, independientemente del tamaño de la aerolínea.

**P:** ¿Los viáticos están incluidos en el costo de una auditoría?

**R:** Depende de la aerolínea que se someterá a la auditoría. El resumen de la plantilla de Solicitud de Propuesta (Ejemplo B) categoriza los viáticos como un costo variable y deja que la aerolínea decida si quiere ofrecer viáticos cubiertos a la Organización Auditora.

# Ejemplo A - Lista de Verificación de Auditoría de la IOSA

## Cómo solicitar una auditoría IOSA

- Consiga una copia del Manual de las Normas IOSA (ISM) y de las Listas de Verificación
- Distribuya las secciones individuales del Manual a los departamentos correspondientes
- Comuníquese con Organizaciones Auditoras IOSA para solicitar información y presupuestos.  
Se puede obtener una lista de Organizaciones Auditoras en [www.iata.org/iosa/accreditation](http://www.iata.org/iosa/accreditation)
- Prepárese internamente para una auditoría utilizando el Manual de las Normas IOSA y las Listas de Verificación
- Programe una Auditoría IOSA y celebre un acuerdo tripartito (Aerolínea Auditada-Organización Auditora-IATA)
- Reciba la Auditoría IOSA
- Pague por la Auditoría (los plazos de pago pueden variar)
- Sobre la base del Informe de Auditoría IOSA, realice acciones correctivas (según el Manual del Programa IOSA, un Operador tiene 12 meses para completar todas las acciones correctivas, pero muchas aerolíneas prefieren terminar esto lo más pronto posible).
- Con el cierre satisfactorio de todas las acciones correctivas, el operador es incorporado al Registro IOSA.  
Para obtener una lista de las aerolíneas del Registro IOSA, vaya a [iosa@iata.org/iosa/registry](mailto:iosa@iata.org/iosa/registry)

\* Nota: si tiene más preguntas relacionadas con la manera de solicitar una Auditoría IOSA, se puede comunicar con la Oficina del Programa IOSA utilizando la dirección de correo electrónico: [iosa@iata.org](mailto:iosa@iata.org) o por teléfono al +1 (514) 874 0202 Ext. 3246

## Ejemplo B - Resumen de plantilla de Solicitud de Propuesta (RFP)

Cuando una aerolínea se comunica con una Organización Auditora para solicitar un presupuesto, cada Organización Auditora debe suministrar este resumen de Solicitud de Propuesta con su presupuesto. Esta hoja le facilita a la aerolínea la visualización de los costos de una auditoría.

| PRE AUDITORÍA                | COSTO  | DESCRIPCION |
|------------------------------|--|-------------|
| COSTOS FIJOS                 |  |             |
| Visita previa a la auditoría |  |             |
| COSTOS VARIABLES             |  |             |
| Pasajes aéreos               |  |             |
| PRE AUDITORÍA                | COSTO  | DESCRIPCION |
| COSTOS FIJOS                 |  |             |
| Preparación de auditoría     |  |             |
| Honorarios de auditoría      |  |             |
| Honorarios de registro IOSA  | (\$15.000 Honorarios de registro no aplicados por la IATA en 2004) |             |
| COSTOS VARIABLES             |  |             |
| Pasajes aéreos               |  |             |
| Hotel                        |  |             |
| Transporte local             |  |             |
| Varios                       |  |             |
| TOTAL COSTOS DIRECTOS        | \$ -   |             |
| TOTAL COSTOS VARIABLES       | \$ -   |             |
| Costos directos + variables  | \$ -   |             |
| SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA     | COSTO  | DESCRIPCION |
| Honorarios de auditoría      |  |             |
| Varios                       |  |             |