

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/CE/76-NE/15
24/03/09

LXXVI REUNIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO DE LA CLAC

(Isla de Pascua, Chile, 5 y 6 de abril de 2009)

**Cuestión 4 del
Orden del Día:**

Otros asuntos:

Auditoria IATA de Seguridad de Operaciones Terrestres - ISAGO

(Nota de estudio presentada por IATA)

RESUMEN

La Auditoría IATA de Seguridad para Operaciones Terrestres [IATA Safety Audit For Ground Operations] (ISAGO) es un programa de auditoría para proveedores de servicios terrestres, que aumenta la seguridad y calidad de operaciones terrestres, mediante la implementación de un proceso formal y sistemático, que utiliza normas internacionales, para administrar el riesgo operacional y la seguridad, con el objeto de reducir accidentes, incidentes y lesiones. ISAGO tiene dos objetivos fundamentales:

- a) aumentar la seguridad en operaciones terrestres y
- b) eliminar a las aerolíneas auditorías redundantes de compañías de manejo terrestre.

1. Introducción

1.1 La Asociación Internacional de Transporte Aéreo estima que los daños terrestres cuestan a las aerolíneas alrededor de \$4 mil millones de dólares anuales. Los costos indirectos, como período de inactividad de la nave, cobros por lesiones, pérdidas de ingresos y costos de tripulación, junto al manejo de pasajeros y fletes retrasados se miden en múltiplos de esta cifra. Los accidentes de manejo terrestre

pueden acarrear lesiones físicas o incluso la muerte del personal, pudiendo suponer un riesgo para la seguridad en vuelo.

1.2 Actualmente, los proveedores de servicios terrestres [Ground Service Providers] (GSPs) están sujetos a auditorías múltiples por parte de sus clientes (las aerolíneas), ya que no se comparte, o en poca medida, los resultados de las auditorías, lo que crea un ambiente ineficiente y pérdida de recursos para todas las partes.

1.3 En la mayoría de los casos, las autoridades aeronáuticas y gubernamentales supervisan de manera limitada las operaciones terrestres. En algunos países hay una mínima regulación y supervisión directa con respecto a las actividades de los GSPs en las siguientes áreas:

- a) selección y licencias;
- b) implementación de sistemas;
- c) capacitación y desarrollo; y
- d) auditoría, reportes y conformidad.

1.4 Según los requerimientos de agencias regulatorias, generalmente es responsabilidad de los titulares AOC mantener una adecuada supervisión de sus contratistas.

2. Principio

2.1 ISAGO se basa en el marco de la Auditoría IATA de Seguridad Operacional [IATA Operational Safety Audit] (IOSA), que evalúa el manejo operacional y sistemas de control de una aerolínea. Persigue los mismos dos objetivos fundamentales, que son aumentar la seguridad operacional y disminuir el número de auditorías redundantes. El principio consiste en establecer un punto de referencia y norma mundial en seguridad terrestre operacional. Al igual que IOSA, ISAGO goza del apoyo cada vez mayor de autoridades de estado y aeroportuarias, que se ven beneficiadas con la capacidad de obtener información adicional, lo que facilita la supervisión en operaciones terrestres dentro de sus estados y aeropuertos, respectivamente.

2.2 Tras completar la auditoría y corregir los hallazgos encontrados, el GSP será incluido en un registro por un período acordado, al término del cual se solicitará una auditoría de renovación. Las aerolíneas aceptarán el registro de auditoría de ISAGO, en vez de llevar a cabo su propia auditoría.

3. Aplicabilidad

3.1 El programa estará disponible para todos los GSPs a nivel mundial, sin distinción de condiciones de tamaño o independencia. No obstante, la auditoría ISAGO se adaptará a las actividades específicas de manejo terrestre llevadas a cabo por la entidad a ser auditada.

3.2 La auditoría ISAGO se realizará en diferentes niveles. A nivel corporativo, regional y de país, la auditoría se centrará en sistemas de organización corporativa y sistemas de gestión. A nivel de estación, la auditoría se centrará en aspectos operacionales y será efectuada por auditores aprobados calificados.

4. Alcance de la auditoría y normas

4.1 Las especificaciones técnicas contenidas en las normas se centran en operaciones terrestres. Muchas normas se desprenderán de documentación existente, incluyendo el Manual de Manejo de Aeropuertos [Airport Handling Manual] (AHM), el Manual de Normas IOSA [IOSA Standards Manual] (ISM), Anexos OACI y Regulaciones FAA/EASA, además de fuentes relevantes para la industria, como

checklists usados por las aerolíneas para las auditorías de operaciones terrestres. Los GSPs deberán demostrar no sólo conformidad técnica con estándares “duros”, sino también conformidad con una filosofía de manejo de riesgos, que impregnará todas las secciones del manual.

5. Beneficios

5.1 Mediante el establecimiento de normas internacionales y prácticas de manejo de riesgo para las operaciones terrestres, ISAGO proporcionará los siguientes beneficios:

- a) operaciones terrestres más seguras, menos accidentes y lesiones;
- b) eliminación de auditorías redundantes a las aerolíneas;
- c) reducción de costos: menos daños y menos auditorías;
- d) mejoras en la supervisión de seguridad;
- e) mejores estándares de calidad;
- f) una mayor comprensión de la exposición al riesgo, esencial para prevenir;
- g) mejora en la imagen y reputación de la empresa; y
- h) fuente de información adicional para reguladores.

6. Acción Requerida

IATA invita a los Estados miembros de CLAC a tomar nota del contenido de la presente nota de estudio y solicita que los estados miembros de CLAC incluyan el programa ISAGO dentro de sus regulaciones nacionales para la certificación de los operadores terrestres (Ground Service Providers).