

## Anexo 1.- Listado de Documentos Base de Referencia

Los documentos base y asociados a plan de continuidad de negocio, utilizados para la generación de este documento de definiciones e identificación, son los siguientes:

- Política de Continuidad del Negocio del SNA, PL-SNA 14.1.1, del 14-12-2011
- Plan de contingencia ante declaración de catástrofe del SNA, PR-SNA 14.1.1, del 30-03-2015.
- Informe Estado de Avance Plan de Continuidad de Negocio Operacional, Abril 2014, DNA.
- Presentación Plan de Continuidad Operacional, Conceptos y plan general para la DNA, del 06-12-2012.
- Guía para Desarrollar un Plan de Continuidad de Negocios, APEC#213-SM-03.1
- Mapa de Procesos Institucional del SNA, versión del 2017.
- Borrador Norma ISO 22301, Sistemas de Continuidad del Negocio – Requisitos.
- Matrices Riesgos Encuesta de Direcciones/Administraciones Regionales
- Propuesta de Oficio Creación Comité Estratégico
- Instructivo ante Incidentes Informaticos en Oficinas de Aduana

Anexo 2.- Política de Continuidad del Negocio del SNA, PL-SNA 14.1.1, del 14-12-2011

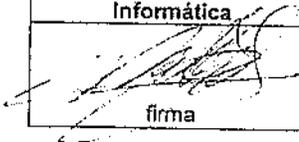
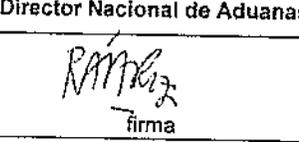
	<b>Política de Continuidad del Negocio</b>	
	<b>PL-SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 14/12/2011	Revisión: 0	Fecha Revisión: 14/12/2011

El Servicio Nacional de Aduanas cumple funciones claves para el desarrollo del país, teniendo un rol preponderante en materia de comercio exterior, agilización de las operaciones de importación y exportación. Asimismo, resguardar los intereses del Estado y de la ciudadanía, fiscalizando dichas operaciones, de manera oportuna y exacta.

Esta política, define la forma en que el Servicio contrarresta las interrupciones de sus funciones y actividades de su dependencia (negocio) que tengan relación con los activos de información. El cómo protege sus procesos críticos, ante desastres naturales, accidentes, fallas de seguridad, pérdida de servicio y acciones deliberadas, entre otras, permitiendo minimizar su impacto y logrando su recuperación hasta un nivel aceptable y oportuno.

Salvo las restricciones, requisitos y condiciones establecidas en las políticas, el acceso físico a los edificios y demás dependencias del Servicio, incluyendo avanzadas o complejos fronterizos, no podrá ser interrumpido o impedido, como asimismo tampoco podrá interrumpirse o impedirse el acceso de personal, mercancías o medios de transporte a dichos lugares.

Los sistemas informáticos no podrán ser interrumpidos o el acceso a ellos impedido, por parte de los funcionarios o por terceros relacionados orgánica o contractualmente con el Servicio.

Preparado por	Revisado por	Aprobado por
Jorge Mellado Grawe Subdirección de Informática	Iván Graf/Fernández Encargado de Seguridad	Rodolfo Álvarez Rapaport Director Nacional de Aduanas
 firma	 firma	 firma

	<b>Política de Continuidad del Negocio</b>		
	PL-SNA 14.1.1		
Fecha emisión: 14/12/2011	Revisión: 0	Fecha Revisión: 14/12/2011	

El Servicio debe contar con los siguientes elementos que le permitan gestionar la continuidad de su negocio:

- **Plan de continuidad del negocio** documentado y aprobado por el Director Nacional con el fin de responder ante una emergencia de manera adecuada, logrando así el mínimo impacto a la operación del negocio.
- **Plan de Contingencia** que contemple como reaccionar ante una contingencia que pueda afectar la disponibilidad del proceso del negocio.
- **Plan de recuperación frente a desastres** que aborde aquellas eventualidades que, por su gravedad, no permiten continuar con la ejecución del proceso del negocio. Este plan debe contemplar la recuperación de los procesos, tras superar las consecuencias del desastre para que puedan ser reanudados.
- **Evaluación del impacto** que ayude a entender el alcance que un desastre pueda tener sobre el proceso del negocio en particular. Debe priorizar procesos críticos y calcular el tiempo máximo tolerable sin servicio, que el proceso puede soportar y seguir cumpliendo con los objetivos del negocio.

Esta política debe ser modificada si existieran cambios en los procesos del negocio o en su estructura orgánica o de infraestructura física o tecnológica.

Esta política y sus procedimientos asociados deberán ser revisados al menos cada tres años.

Los planes de continuidad del negocio de la seguridad de la información se rigen por los controles y normas asociados a esta política, los cuales son obligatorios para todos los funcionarios.

Los terceros quedarán también sujetos al cumplimiento de esta política.

Esta política y sus procedimientos se aplicarán a todas las áreas del Servicio.

**Director Nacional**

Anexo 3.- Plan de contingencia ante declaración de catástrofe del SNA, PR-SNA 14.1.1, del 30-03-2015.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
	<b>PR - SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Garantizar la prestación de servicios en situación de catástrofe, asegurando la continuidad operacional y proveyendo tanto los servicios regulares, como aquellos requeridos por causa de la emergencia.

Este plan forma parte de proceso de continuidad del negocio y como tal se enmarca dentro de la política respectiva, por lo tanto, se complementa con respectivos planes informático y de comunicaciones, de protección del personal ante catástrofes, y otros.

### 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- DS-83/2004 Ministerio Secretaría General de la Presidencia
- ISO 27002 / Tecnología de la información - Código de prácticas para la gestión de la seguridad de la información.
- Informe de Investigación Especial N°48 / 2011, Contraloría General de la República
- Informe Final de Observaciones sobre donaciones N° 104 /2010, Contraloría General de la República
- Ordinario N° 324 / 10.02.2012, del Subsecretario de Hacienda
- Plan de Continuidad Operacional y Contingencia Informático
- Planes de Emergencia y Evacuación

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>		
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>		
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015	

### 3. DEFINICIONES

Fases del plan de contingencia:

Fase previa: Aquella anterior a la ocurrencia de una catástrofe, en la cual la organización se prepara para la misma, estableciendo, difundiendo y evaluando el plan de contingencia, definiendo responsabilidades, levantando el catálogo de riesgos, proveyendo recursos y estableciendo procedimientos. En esta fase además se efectuarán ejercicios de simulación de catástrofes.

Fase inmediata: Aquella en la cual ha ocurrido recientemente la catástrofe, en ella se evalúa la situación, se aplican las acciones que permitan mantener la continuidad de operaciones en la prestación del servicio y se atienden los requerimientos de la autoridad o de la comunidad derivados de la ocurrencia de la catástrofe.

Fase tardía: Aquella en la cual se restaura la normalidad y se evalúan los resultados.

### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

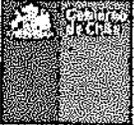
#### 4.1 Generalidades

El Servicio Nacional de Aduanas como servicio público debe realizar sus funciones en forma regular y continua, su acción no puede detenerse aún en presencia de una catástrofe natural o de origen humano y, por lo tanto, debe establecerse un Plan de Contingencia ante catástrofes, que considere, entre otros, la forma de ejecutar procedimientos excepcionales derivados de la misma.

El "Plan de Contingencia ante Catástrofes" es el conjunto de acciones a desarrollar ordenadamente para dar respuesta a las necesidades de la comunidad, que corresponde proveer a este Servicio, ante una situación de catástrofe y particularmente las acciones necesarias para atender la emergencia, tales como la recepción de donaciones desde el exterior.

Para efectos de este plan se entenderá por catástrofes aquellas declaradas por la autoridad competente para todo o parte del territorio nacional.

En todo momento, las autoridades e instancias indicadas en este documento deberán guardar estrecha coordinación con la Oficina Nacional u Oficina Regional de Emergencia, conforme a lo dispuesto en el artículo 4º del Decreto N° 509/1983 del Ministerio del Interior.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

#### 4.2 Análisis de Riesgos

A continuación se identifican los riesgos asociados a la ocurrencia de una catástrofe, incluyendo su evaluación<sup>1</sup>:

Objetivo	Riesgo producto de la catástrofe	Probabilidad	Impacto
Prestar servicio de despacho de mercancías en forma regular y continua	El flujo de carga de importación es detenido	Probable	Alto Desabastecimiento de la población Perjuicios económicos para los importadores Daño a la imagen país y del Servicio
	El flujo de carga de exportación es detenido	Muy probable	Medio Perjuicio económicos para los exportadores Daño a la imagen país y del Servicio
	El flujo de personas es detenido	Improbable	Extremo Perjuicio al libre tránsito de las personas Daño a la imagen país y del Servicio
Fiscalizar las operaciones de comercio exterior	Contrabando de mercancías (propio e impropio) o ingreso de mercancías sin control sanitario	Probable	Alto Perjuicio a la hacienda pública Ingreso al país de mercancías que dañen la salud o el medio ambiente Daño a la imagen país y del Servicio
Servir necesidades especiales derivadas de la emergencia	No atender o atender deficientemente necesidades emergentes	Probable	Alto Daño a la imagen del Servicio No cumplimiento de los objetivos del Servicio

<sup>1</sup> La evaluación de los riesgos indicados se ha efectuado en base a lo observado en la Dirección Regional de Aduana de Talcahuano con ocasión del terremoto del 27.02.2010.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

Generar información de comercio exterior	Perdida total o parcial de servidores, sistemas e información contenida en ellos	Probable	Extremo Perjuicio a la hacienda pública Perjuicio económico para los actores del comercio exterior Daño a la imagen país y del Servicio
	Se omite el registro de información	Muy probable	Moderado Pérdida de eficiencia en el proceso Daño a la imagen país y del Servicio

#### 4.3 Difusión y actualización del Plan

El presente plan de contingencia se publicará en la página de intranet del Servicio y será evaluado y actualizado, si corresponde, una vez al año, por el Comité de Contingencia. Y será difundido a cada una de las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduana para su implementación y puesta en marcha.

Adicionalmente, a objeto de mantener informada a las otras instituciones públicas y a la comunidad en general, se formalizará, comunicará a las autoridades competentes y publicará en la página web del Servicio, el Directorio de Emergencia (Anexo N°1), con indicación de las autoridades vigentes.

#### 4.4 Instancias de ensayo y simulaciones

Se realizará un ensayo de catástrofe en cada período bianual, con carácter de prueba aislada, esto es, limitado a una aduana o zona, de modo de no afectar la operación normal.

El Comité de Contingencia será el encargado de definir las variables del ensayo y considerará alguno de los escenarios descritos en el 4.7.

#### 4.5 Organización del Plan

##### 4.5.1 Activación del Plan

El Plan de contingencia se activará por el Comité de Contingencia<sup>2</sup>, ante declaración de estado de catástrofe por parte de la autoridad competente.

<sup>2</sup> El Comité de Contingencia es equivalente al Comité de Seguridad de la Información, por lo tanto, cuando se haga referencia a él, se entiende que puede funcionar en uno u otro rol.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>		
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>		
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015	

#### 4.5.2 Responsabilidades y funciones en caso de catástrofe

Responsabilidades de organización general: Comité de Contingencia

El Comité de Contingencia está constituido por el Director Nacional, los Subdirectores Técnico, Informático, Fiscalización, Recursos Humanos, Administrativo y Jurídico y el Secretario General.

El Comité de Contingencia ante catástrofes es el equipo encargado de las más altas decisiones y revisión del cumplimiento de actividades involucradas en la ejecución de las operaciones en contingencia, para todas las áreas críticas del Servicio Nacional de Aduanas.

Su objetivo central es el logro de la operación regular y continua, frente a problemas derivados de la ocurrencia de una catástrofe en todo o parte del territorio nacional.

El Comité de Contingencia se reunirá en la fase inmediata de la catástrofe continuando en funcionamiento en tanto la situación lo requiera.

Le corresponde al Comité de Contingencia las siguientes responsabilidades en fase previa:

- Evaluar y difundir el Plan de Contingencia;
- Coordinar el proceso de ensayo y simulación;
- Asegurar que el procedimiento de donaciones y otros vinculados a necesidades del país en caso de catástrofe, se encuentren establecidos, claramente difundidos, que puedan cumplirse y que faciliten el proceso de donación.
- Velar por la existencia de recursos para hacer frente a una eventual catástrofe.

Le corresponde al Comité de Contingencia las siguientes responsabilidades en fase inmediata:

- Coordinar el levantamiento del estado de situación
- Tomar acciones para aplicar el plan de continuidad de acuerdo a las alertas y escenarios que se especifican en este documento.
- Coordinar y dirigir las acciones necesarias, cuando las aduanas o las necesidades emergentes lo requieran.
- Proveer y distribuir los recursos materiales necesarios.
- Coordinar su acción con el coordinador general designado por el Director Nacional.

Responsabilidades de Coordinación: Coordinador General y Coordinador Regional ante Catástrofes

Coordinador General:

El Director Nacional de Aduanas designará un COORDINADOR NACIONAL de la contingencia, tanto con las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduana, como con otras Instituciones, tales como: Ministerio del Interior, Oficina Nacional de Emergencia del

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

Ministerio del Interior (Onemi), Ministerio de Relaciones Exteriores, Dirección de Fronteras y Límites del Estado (Difrol), Servicio Agrícola y Ganadero, Ministerio de Salud, etc.

Le corresponde al coordinador nacional las siguientes responsabilidades, tanto en fase previa como en fase inmediata:

- Efectuar las coordinaciones con las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas y entre éstas;
- Coordinar la acción con otras instituciones, y particularmente con la Oficina Nacional de Emergencia para la atención de la catástrofe; con la Dirección de Fronteras y Límites del Estado; con la Unidad de pasos Fronterizos del Ministerio del Interior; con el Servicio Agrícola y Ganadero; con la Dirección General de Aeronáutica Civil y con la Autoridad Sanitaria.

Coordinación regional:

En las Aduanas para enfrentar de mejor forma las situaciones operativas que se generan con ocasión de catástrofes, existirá un COORDINADOR A NIVEL REGIONAL O PROVINCIAL según corresponda, el que será el Director Regional o Administrador de Aduana, para realizar en forma permanente contactos con los "COMITES OPERATIVOS DE EMERGENCIAS, COE", dependientes de las Intendencias Regionales y/o Gobernaciones Provinciales.

Las funciones de estos encargados se desarrollan desde la fase previa y en forma permanente, de modo de prever y estar preparado para la catástrofe.

Eventualmente, en caso que la evaluación de la situación así lo determine, el Director Regional o Administrador en coordinación con el Comité de Contingencia, designará un Coordinador regional o provincial distinto.

Responsabilidades por área:

Además de las responsabilidades específicas establecidas para cada medida de mitigación en el punto 4.8 siguiente, las responsabilidades generales según funciones serán las siguientes:

- a. Funciones organizativas dentro de cada aduana, a cargo del Director Regional o Administrador respectivo.
- b. Funciones logísticas, para la provisión de recursos financieros, físicos y materiales, a cargo del Subdirector Administrativo
- c. Funciones de movilización del personal y seguridad personal, a cargo de la Subdirección de Recursos Humanos.

Todos los funcionarios designados para estas labores deberán tener total disposición para actuar inmediatamente en caso de presentarse una contingencia, así como plena facultad para tomar decisiones de carácter general o específico para aplicar la continuidad y la recuperación.

Ver anexo N°1, Directorio de Emergencia.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

**4.6 Levantamiento de estado de situación**

El Comité de Contingencia, a través de los Directores Regionales, Administradores de Aduanas, hará un levantamiento del estado de situación inmediatamente de ocurrida la catástrofe lo que permitirá evaluar la situación, determinar la capacidad de atención en cada punto de control, y en definitiva conformar el escenario en el cual se encuentra el Servicio para llevar a cabo sus funciones.

En este punto es clave saber exactamente qué servicios están con problemas, ya sea a nivel comunal, provincial, regional o nacional.

El levantamiento de estado de situación debe incluir:

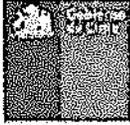
- Estado de situación del personal en funciones, incluyendo fronteras, puertos y aeropuertos, conforme al procedimiento establecido en el punto 4.11, siguiente;
- Estado de situación del personal libre que pueda conformar equipos de trabajo de reemplazo o refuerzo, conforme al procedimiento establecido en el punto 4.11, siguiente;
- Estado de la infraestructura física, que permita determinar la capacidad de atención en cada punto de control, conforme al procedimiento establecido en el punto 4.12, siguiente;
- Estado de situación de vehículos, elementos de protección personal y otros conforme al procedimiento establecido en el punto 4.12, siguiente.
- Estado de situación de la prestación de servicios: Problema que se presenta, a quienes afecta (funcionarios o usuarios por tipo de trámite), números de teléfonos y correos electrónicos habilitados, nueva dirección de atención si corresponde, horario de atención. Esta información deberá ser remitida al área de comunicaciones, para efectos de lo establecido en el punto 4.10.

El estado de situación deberá actualizarse diariamente.

**4.7 Conformación de escenarios y medidas de mitigación**

Anteriormente se han descrito los riesgos extremos, no obstante, en base al levantamiento de situación el Comité de Contingencia podrá determinar el escenario que enfrenta, el cual podrá ser:

Escenario	Riesgo	Medidas
Infraestructura colapsada en un punto de control	Detención del flujo de personas y mercancías	Derivar el flujo a otro punto alternativo (cierre de punto colapsado, apertura de punto alternativo) y reforzar puntos alternativos a los cuales se deriva Coordinar el trabajo con otras instituciones para minimizar el impacto

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
<b>PR – SNA 14.1.1</b>		
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

Incapacidad total de la dotación en un punto de control	Detención del flujo de personas y mercancías	Alternativamente: Derivar el flujo a otro punto alternativo (cierre de punto colapsado, apertura de punto alternativo) y reforzar punto alternativo o Formar equipos de trabajo para dotar los puntos alternativos Coordinar el trabajo con otras instituciones para minimizar el impacto
Disminución de capacidad de la atención en un punto de control (infraestructura o dotación)	Flujo de mercancías o personas lento	Aplicar recomendaciones generales a los procedimientos en caso de emergencia Formar equipos de trabajo para dotar los puntos afectados Priorizar vehículos de transporte de personas (buses y automóviles) sobre vehículo de transporte de carga Coordinar el trabajo con otras instituciones para minimizar el impacto
	Imposibilidad o capacidad de fiscalización disminuida (riesgo de contrabando o ingreso de mercancías sin controles)	Además de lo anterior: Reforzar el proceso de selección para fiscalización Aplicar tecnología no invasiva donde ello sea posible. Derivar carga riesgosa a punto de control no afectado (teórico).
Aumento significativo de requerimientos especiales derivados de la emergencia (gran cantidad de donaciones, salida de restos humanos, etc)	No atender o atender deficientemente necesidades derivadas de la emergencia	Priorizar la prestación de servicios requeridos por la emergencia (ingreso de donaciones, salida de restos humanos, otros) Aplicar procedimientos alternativo, simplificado o especial en caso de emergencia, si existen Aplicar recomendaciones generales a los procedimientos en caso de emergencia Reforzar equipos de trabajo Coordinar el trabajo con otras instituciones para minimizar el impacto
Sistemas de información colapsados o no operativos	Omisión de registro de información	Aplicación de los protocolos establecidos en el plan de contingencia informática y de comunicaciones Aplicación en régimen del sistema de seguridad de la información. Regularización inmediata en fase posterior Coordinar el trabajo con otras instituciones para minimizar el impacto

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

#### 4.8 Descripción de medidas de mitigación

##### 4.8.1 Recomendaciones generales a los procedimientos en caso de emergencia

- Se debe atender a las obligaciones derivadas de las normas (conforme a lo establecido por la Contraloría General República);
- De ser necesario, y conforme lo establezca el plan de contingencia informática, en caso de realizar registros manuales, todos los libros de registro deben estar debidamente autorizados y foliados.
- Priorizar importaciones de insumos básicos para la población, donaciones para la atención de los damnificados o afectados por la catástrofe, mercancías perecederas, peligrosas, animales vivos y envíos urgentes.
- Aplicar fiscalización expedita, sólo a envíos de riesgo extremo y/o mediante tecnología de RX;
- Asegurar y/o mantener especial cuidado con certificaciones sanitarias
- Solicitar a los usuarios desviar el flujo por puntos no afectados por la emergencia, si ello es posible.
- Finalizado el estado de Contingencia, cada aduana, conforme al plan de continuidad informática, regularizará los trámites e información cuyo registro se realizó manualmente.

##### 4.8.2 Derivar el flujo a punto alternativo y reforzarlo

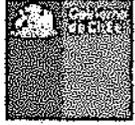
Producto del colapso de la infraestructura en un punto de control o de la incapacidad total de la dotación de un punto de control o ambos, el Comité de Contingencia propondrá cerrar temporalmente el punto afectado, abriendo uno alternativo o derivando a uno ya en funcionamiento, previa coordinación e información con las otras entidad públicas.

La resolución de cierre y apertura es emitida por la Dirección Regional o Administración de Aduanas respectiva.

Asimismo, el punto alternativo deberá ser provisto de medios tecnológicos, materiales y humanos necesarios si corresponde, para absorber la mayor demanda.

##### 4.8.3 Coordinar el trabajo con otras instituciones para minimizar el impacto

El Coordinador Regional (en cada Dirección Regional o Administración) efectuará las coordinaciones necesarias con la Oficina Regional de Emergencia, SAG, Autoridad Sanitaria, Dirección General de Aeronáutica Civil y otros que corresponda (todo ello, sin perjuicio de las coordinaciones generales en fase previa, inmediata y tardía), para coordinar la continuidad operativo en los puntos de control.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
<b>PR - SNA 14.1.1</b>		
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

#### **4.8.4 Formar equipos de trabajo para dotar los puntos afectados**

Ante declaración de catástrofe y en la fase inmediata, el personal quedará bajo las órdenes del Comité de Contingencia, a objeto de formar equipos de trabajo en forma expedita. Para ello, el Coordinador General se comunicará con el Director o Administrador de la o las aduanas afectadas para en conjunto establecer los equipos de trabajo que reforzarán los puntos críticos de control.

La Subdirección de Recursos Humanos será la encargada de dictar las resoluciones necesarias para disponer los cometidos funcionales o comisiones de servicio que correspondan y la Subdirección Administrativa proveerá los recursos físicos y financieros para la movilización de los equipos.

#### **4.8.5 Priorizar vehículos de transporte de personas (buses y automóviles) sobre vehículo de transporte de carga**

Ante situación de catástrofe y a objeto de agilizar la atención de las personas, se deberá priorizar la atención y control de los vehículos de transporte de personas, ello sin perjuicio de lo indicado en el 4.12.

#### **4.8.6 Reforzar el proceso de selección para fiscalización**

El Director Regional o Administrador de Aduanas contactará con el área de inteligencia de la Dirección Nacional, a objeto que la aplicación del proceso de fiscalización durante la fase inmediata de la catástrofe permita compatibilizar la obligación de controlar las mercancías riesgosas con la operación de despacho de mercancías.

#### **4.8.7 Aplicar tecnología no invasiva donde ello sea posible.**

Las Direcciones Regionales y Administraciones de aduanas que cuenten con tecnología de inspección no invasiva darán preferencia a la aplicación de dicho método de inspección durante la fase inmediata de la catástrofe, siempre que ello sea posible dadas la disponibilidad de recursos.

#### **4.8.8 Derivar carga riesgosa a punto de control no afectado (teórico).**

Las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas, a través del coordinador regional y en coordinación con los operadores podrán acordar o disponer la derivación de carga riesgosa, desde el punto de vista de fiscalización, a puntos de control que no se encuentren afectados por la catástrofe o que lo estén en menor medida, ello para asegurar que el proceso de fiscalización pueda ser aplicado en las condiciones adecuadas, en caso necesario.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
<b>PR - SNA 14.1.1</b>		
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

**4.8.9 Priorizar la prestación de servicios requeridos por la emergencia (ingreso de donaciones, salida de restos humanos, otros)**

La tramitación e inspección, si corresponde, de las mercancías ingresadas al país, en calidad de donación, tendrán prioridad respecto de cualquier otra mercancía con el objeto que, previo el cumplimiento de los requisitos legales y del procedimiento transcrito en el punto 4.9, las mercancías estén prontamente a disposición de los damnificados.

**4.8.10 Aplicar procedimiento alternativo, simplificado o especial en caso de emergencia**

En todos aquellos casos en que, dentro de la normativa vigente, exista un procedimiento alternativo, simplificado o especial, éste primará sobre el procedimiento general durante la fase inmediata de la catástrofe.

Asimismo, en caso de estimarse necesario, el Comité de Contingencia, a través del Coordinador General de la emergencia, podrá dictar instrucciones especiales que simplifiquen un procedimiento, durante la fase inmediata de la catástrofe, todo ello previa evaluación de la factibilidad normativa.

**4.8.11 Aplicación de los protocolos establecidos en el plan de contingencia informática y de comunicaciones<sup>3</sup>**

Se aplica plan de continuidad de negocio informático desarrollado o el protocolo mínimo definido en el punto 4.13 siguiente.

**4.8.12 Regularización inmediata en fase posterior**

En caso que, producto de la catástrofe se hubieren realizado registros manuales de operaciones, y en lo no contemplado en el Plan de contingencia informático, dichos datos no registrados o procedimiento efectuados en forma manual, deberán ser regularizada inmediatamente en la fase posterior a la emergencia.

<sup>3</sup> El Plan de Continuidad del negocio, mediante el cual se puede responder a una contingencia informática derivada de una catástrofe se encuentra en elaboración.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
<b>PR – SNA 14.1.1</b>		
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

#### 4.9 PROCEDIMIENTO DE DONACIONES

En el contexto de una catástrofe, se espera se produzca la llegada al país de donaciones de diverso tipo en forma masiva. Por ello, el Plan de Contingencia contempla la especificación del procedimiento de donaciones, cuya difusión, sumada a la aplicación de las recomendaciones generales del 4.8.1 anterior, pretenden facilitar y hacer más expedito este procedimiento.

##### 4.9.1 Marco Normativo:

El marco normativo está constituido por la ley N° 16.282 y sus modificaciones, Artículo 7°: "Artículo 7°.- Las donaciones que se efectúen con ocasión de la catástrofe o calamidad pública, al Estado, a personas naturales o jurídicas de derecho público o fundaciones o corporaciones de derecho privado, a las Universidades reconocidas por el Estado, o que Chile haga a un país extranjero, que permitan satisfacer las necesidades básicas de alimentación, abrigo, habitación, salud, aseo, ornato, remoción de escombros, educación, comunicación y transporte de los habitantes de las zonas afectadas, estarán exentas de todo pago o gravamen que las afecten, en las mismas condiciones que las señaladas en el decreto ley N° 45, de 1973, y no se considerarán para el cálculo de los límites contemplados en el artículo 10 de la ley N° 19.885.

Asimismo, las importaciones o exportaciones de las especies donadas con los fines indicados en el inciso anterior estarán liberadas de todo tipo de impuesto, derecho, tasa u otro gravamen que sea percibido por Aduanas, como también estarán liberadas estas importaciones o exportaciones de las tarifas de carga o descarga, movilización, almacenaje, operaciones complementarias u otras, ya sea en puertos, aeropuertos, pasos fronterizos terrestres o estaciones de ferrocarriles, y se entenderán también eximidas de las prohibiciones, limitaciones y depósitos aplicables al régimen general de importaciones o exportaciones. El Ministerio del Interior acreditará y calificará el carácter de donación y su destino, y emitirá un certificado en que consten tales hechos, el que deberá ser exigido por la Aduana."

En cumplimiento a este marco normativo, las Aduanas deben observar lo siguiente:

1. Es el Ministerio del Interior, el único ente estatal que por ley está autorizado para acreditar y calificar el carácter de donación y su destino; para lo cual emitirá un Certificado en que consten tales hechos, documento que debe ser exigido por la Aduana al momento de tramitarse la importación.
2. El Certificado de Donación permite la importación, de estas mercancías donadas, liberadas de todo tipo de impuestos, derechos, tasa u otro gravamen que sea percibido por la Aduanas, como también estarán liberadas de las tarifas de carga o descarga, movilización, almacenaje, operaciones complementarias u otras, ya sea en puertos, aeropuertos o estaciones de ferrocarriles, y se entenderán también eximidas de las prohibiciones, limitaciones y depósitos aplicables al régimen general de importaciones.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>		
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>		
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015	

#### 4.9.2 Revisión continua de procedimiento en fase previa

Producto de revisiones del procedimiento, de los resultados de las simulaciones y ensayos que se realicen, así como de la coordinación en la materia con la Oficina Nacional de Emergencia, el Servicio Agrícola y Ganadero y la autoridad sanitaria, el Servicio desarrollará medidas de simplificación del procedimiento de donaciones, en forma permanente<sup>4</sup>.

#### 4.9.3 Procedimientos específicos a seguir en las Aduanas

De conformidad a la operatoria de la cadena logística, en caso de catástrofe, los primeros envíos calificados como "donaciones" llegarían al país vía aérea y vía terrestre, y con posterioridad vía marítima. Por lo tanto, el procedimiento a seguir, se dividirá de acuerdo a las vías de transporte:

##### Vía Terrestre:

Las mercancías deben ingresar al país amparado por el respectivo MIC/DTA, debiendo el funcionario de Aduanas efectuar las que corresponden en el sistema SIROTE, o en el sistema alternativo o manual que se defina conforme a la emergencia.

El retiro de la carga, debe cumplir las siguientes formalidades:

- a. El desaduanamiento se podrá realizar mediante la tramitación de una Declaración de Importación de Pago Simultáneo, que permita el retiro de la zona primaria correspondiente a la Aduana del paso fronterizo de ingreso.
- b. Los documentos de base exigidos serán:
  - Certificado de Donación, emitido por el Ministerio del Interior, trámite que es efectuado a través de la ONEMI.
  - Factura comercial o pro forma, en la que se detalle la descripción y el valor de las mercancías
  - En el caso de mercancías regidas por el artículo 1º de la ley 18.164, se debe acompañar un certificado de destinación aduanera, denominado CDA, emitido por el Servicio Agrícola y Ganadero, el que indica el lugar de depósito, la ruta a seguir y las condiciones del transporte.
  - En el caso de mercancías regidas por el artículo 2º de la ley 18.164, se debe acompañar un certificado de destinación aduanera, denominado CDA, emitido por la Secretaría Regional Ministerial de Salud, el que indica el lugar de depósito, la ruta a seguir y las condiciones del transporte.
  - Ejemplar de la Carta de Porte.

##### Vía Marítima:

El retiro de la carga, debe cumplir las siguientes formalidades:

- a. El desaduanamiento se podrá realizar mediante la tramitación de una Declaración de Importación de Pago Simultáneo, que permita el retiro de la zona primaria correspondiente al puerto de ingreso.

<sup>4</sup> A la fecha de emisión de este procedimiento, se encuentra en elaboración un formulario simplificado de ingreso para uso exclusivo de donaciones en caso de catástrofe, que contenga las autorizaciones de SAG y servicio de salud.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

- b. Los documentos de base exigidos serán:
- Certificado de Donación, emitido por el Ministerio del Interior, trámite que es efectuado a través de la ONEMI.
  - Factura comercial o pro forma, en la que se detalle la descripción y el valor de las mercancías
  - En el caso de mercancías regidas por el artículo 1º de la ley 18.164, se debe acompañar un certificado de destinación aduanera, denominado CDA, emitido por el Servicio Agrícola y Ganadero, el que indica el lugar de depósito, la ruta a seguir y las condiciones del transporte.
  - En el caso de mercancías regidas por el artículo 2º de la ley 18.164, se debe acompañar un certificado de destinación aduanera, denominado CDA, emitido por la Secretaría Regional Ministerial de Salud, el que indica el lugar de depósito, la ruta a seguir y las condiciones del transporte.
  - Ejemplar del Conocimiento de Embarque

**Vía Aérea:**

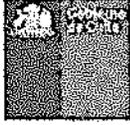
El retiro de la carga, debe cumplir las siguientes formalidades:

- a. El desaduanamiento se podrá realizar mediante la tramitación de una Declaración de Importación de Pago Simultáneo, que permita el retiro de la zona primaria correspondiente al aeropuerto de ingreso.
- b. Los documentos de base exigidos serán:
- Certificado de Donación, emitido por el Ministerio del Interior, trámite que es efectuado a través de la ONEMI.
  - Factura comercial o pro forma, en la que se detalle la descripción y el valor de las mercancías.
  - En el caso de mercancías regidas por el artículo 1º de la ley 18.164, se debe acompañar un certificado de destinación aduanera, denominado CDA, emitido por el Servicio Agrícola y Ganadero, el que indica el lugar de depósito, la ruta a seguir y las condiciones del transporte.
  - En el caso de mercancías regidas por el artículo 2º de la ley 18.164 se debe acompañar un certificado de destinación aduanera, denominado CDA, emitido por la Secretaría Regional Ministerial de Salud, el que indica el lugar de depósito, la ruta a seguir y las condiciones del transporte.
  - Ejemplar de la guía aérea.

**4.9.4 Información Estadística:**

Las aduanas deberán hacer llegar en forma diaria, vía correo electrónico, al Subdepartamento de Normativa General de la Subdirección Técnica, un listado de la mercancía ingresada en calidad de donación, con la siguiente información:

- Tipos de mercancías
- Cantidad de Bultos

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

- Peso Bruto
- Número de Manifiesto
- Número de documento de transporte
- Valor CIF
- Nombre del donante
- Nombre del consignatario
- Número y fecha Certificado de Donación

En caso de no existir comunicación vía correo electrónico, las aduanas registrarán y resguardarán esta información hasta que sea posible su envío.

#### 4.9.5 Consideraciones a tomar en cuenta

De conformidad a la normativa actualmente vigente, no existe ninguna disposición legal que establezca un procedimiento diferente a aplicar por nuestro Servicio, y por lo tanto es obligatoria la presentación de los documentos de base antes señalados para aceptar a trámite una destinación de importación acogida a la ley 16.282.

Lo anterior ha sido ratificado por la Contraloría General de la República, en el sentido que no obstante la situación de emergencia que viva el país, se debe contar con las autorizaciones y vistos buenos previos, para que nuestro Servicio permita el retiro desde la respectiva zona primaria aduanera, de las mercancías calificadas como donación.

Por lo anterior, resulta obligatorio que la Aduana exija el "CERTIFICADO DE DONACION" emitido por el Ministerio del Interior, que acredita y califica la mercancía como donación y su destino, lo que permite la liberación del pago de tributos aduaneros, según lo indica el artículo séptimo de la ley N º 16.282.

Asimismo, en lo que dice relación con la exigencia de un Certificado de Destinación Aduanera o "CDA", esta obligación deriva de las disposiciones del artículo 1º y 2º de la Ley 18.164, que no exime de esta obligación a las mercancías calificadas como donaciones.

Con todo, para abordar lo anterior, y previa coordinación entre los Servicios involucrados en fase previa, se desarrollará un documento simplificado para uso exclusivo de donación en caso de catástrofe.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

#### 4.10 Protocolo de comunicaciones ante una catástrofe

Desde una perspectiva comunicacional, el objetivo de este plan es contribuir al normal funcionamiento del Servicio ante una catástrofe, entregando información oportuna y veraz para el accionar de los planes de emergencia.

Para esto es crucial facilitar el flujo de información, teniendo activos los canales de comunicación pertinentes para darle continuidad al negocio, permitiendo que nuestros clientes internos y externos puedan mantener o restablecer el normal funcionamiento del comercio exterior, paso de personas y donaciones.

##### 4.10.1 Acciones en fase previa

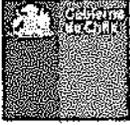
- Mantener disponible y actualizado el Anexo N°1 de este Plan.
- En coordinación con la Subdirección Administrativa, desarrollar un protocolo de contingencia en caso de no contar con disponibilidad de telefonía o correo electrónico.

##### 4.10.2 Acciones en fase inmediata

La información derivada del levantamiento de estado de situación y sus actualizaciones es muy importante para evitar desplazamientos innecesarios de funcionarios o de público en general, hacia sitios donde la atención se vea interrumpida o cuyas vías de acceso no estén expeditas.

En base al levantamiento del estado de situación y sus actualizaciones, se define un mensaje claro, preciso, transparente pero a la vez prudente, motivando a la acción positiva. Es necesario tener un mensaje específico para los públicos internos y otro diferente para los públicos externo.

- Comunicaciones para públicos externos: una vez clarificados los estados de situación y los mensajes, se debe difundir la información a las bases de datos de medios de comunicación (diarios, revistas, radios, televisión, páginas web) y socios de gremios y otras instituciones, según corresponda y a través de la web institucional. Este trabajo de difusión se hará a través de correos electrónicos y mensajes de texto directo a los celulares de los contactos.
- Comunicaciones para públicos internos: una vez clarificados los estados de situación y los mensajes, se debe difundir la información a las bases de datos de funcionarios de la Aduana, teniendo especial cuidado en que sean efectivamente recibidos por las jefaturas de todas las aduanas regionales, las subdirecciones, las administraciones y los

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>		
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>		
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015	

departamentos. Son ellos los llamados a bajar la información de forma más rápida, si por ejemplo la emergencia ocurre de madrugada.

Este trabajo de difusión para los públicos internos se hará a través de correos electrónicos intranet y mensajes de texto directo a los celulares de los subdirectores y jefaturas en caso de que corresponda.

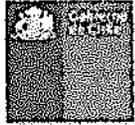
Mensaje para público externo según tipo de situación:

- Normal funcionamiento del Servicio en sus dependencias originales  
"Nuestras dependencias no sufrieron daños derivados de la emergencia vivida, por lo que pueden seguir realizando sus trámites habituales sin ningún problema"
- Parcial funcionamiento del Servicio en sus dependencias originales  
"Nuestras dependencias sufrieron algunos daños derivados de la emergencia vivida, por lo que el Servicio está recibiendo la tramitación de los siguientes temas:  
(*especificar*)  
Para el resto de trámites, por favor dirigir su consulta al siguiente correo electrónico (*especificar*) o bien comunicarse al teléfono (*especificar*), mientras informamos en qué lugar atenderemos".
- Nulo funcionamiento del Servicio en sus dependencias originales.  
"Nuestras dependencias sufrieron severos daños, por lo que para realizar sus trámites les rogamos se dirijan a las oficinas provisorias que hemos instalado en (*especificar*).  
También ponemos a su disposición el correo electrónico (*especificar*) y el teléfono (*especificar*), de modo que pueda planificar su trámite y ahorrar tiempo".

La información se irá actualizando periódicamente, hasta que la situación se normalice por completo. Si es que existen novedades, se comunicarán a través de los procedimientos establecidos con la misma periodicidad.

#### 4.10.3 Acciones en fase tardía

Comunicar el restablecimiento de los servicios y evaluar la actuación general en términos comunicacionales.

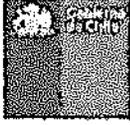
	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

#### 4.11 Protocolo de actuación respecto de los recursos humanos

##### 4.11.1 Acciones en fase previa

- El Departamento de Personal mantendrá actualizada en Sistema de Información de Recursos Humanos (en adelante SIRH) la dirección y los teléfonos de todos los funcionarios del Servicio. Esta actualización se hará consultando mensualmente a los funcionarios a través de un correo electrónico, si existen cambios en sus datos registrados en SIRH.
- En complemento a lo anterior, cada funcionario deberá completar una ficha con los datos necesarios para ser contactados en caso de catástrofe. Esta ficha será enviada por el Departamento de Personal, y la información que en ella se recopile permanecerá disponible en formato papel y digital en cada uno de los Deptos. Administrativos o de Apoyo de las Aduanas y en el Departamento de Personal. Estos registros serán actualizados cada vez que existan modificaciones o ingresos de nuevos funcionarios.
- Los Departamentos Administrativos o de Apoyo de las Aduanas mantendrán información actualizada de los policlínicos, clínicas de la Asociación Chilena de Seguridad (en adelante ACHS), Hospitales ó Clínicas privadas de la zona, que eventualmente sean los medios de apoyo o respuesta ante una emergencia. En la Dirección Nacional, los encargados de realizar esta labor será el área de Prevención de Riesgos, quienes además recopilarán la información a nivel nacional.
- Los Departamentos Administrativos o de Apoyo de las Aduanas mantendrán permanentemente operativos y en regla, todos los extintores, sistemas eléctricos y vías de evacuación. Para esto, deberán trimestralmente chequear el estado de cumplimiento.
- Los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (en adelante CPHS) y Encargados de Prevención de cada Aduana, con el apoyo del área de Prevención de Riesgos y ACHS, actualizarán semestralmente el Plan de Emergencia y Evacuación<sup>5</sup>, y lo difundirán a través de charlas al personal. Además, mantendrán en zonas visibles los aspectos más relevantes de dicho plan. Entregar con cada actualización, un folleto recordatorio con las recomendaciones y pasos que debe seguir en caso de emergencia y quiénes son los monitores de emergencia de su área.

<sup>5</sup> Los Planes de emergencia y evacuación son confeccionados en cada aduana por los Comités Paritarios o encargados de Prevención y asesorados por el área de Prevención y ACHS. Los de este año se terminarán de actualizar el 30 de abril con todas las Aduanas.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

#### 4.11.2 Acciones en fase inmediata

- El Subdirector, canalizará la información preliminar y el estado de situación que sea entregada por los Directores Regionales / Administradores de Aduanas. Paralelamente se constituirá en el Comité de Contingencia.
- El Departamento de Personal entregará informe con la dirección y teléfonos de cada funcionario de la/s aduana/s afectadas. Esta información debe estar ACTUALIZADA.
- Los Departamentos de Personal y Capacitación, recabarán información con las Aduanas que no han sido afectadas, respecto de los funcionarios que se encuentran disponibles para reforzar el trabajo en las zonas afectadas. La información de la zona norte y de las Aduana de Valparaíso y DNA, será realizada por el Departamento de Personal. En el caso de las Aduanas de Los Andes, San Antonio, Metropolitana y zona sur, la unidad encargada será el Departamento de Capacitación. Además, organizarán equipos para los relevos posteriores, dependiendo del tiempo por el que se extienda la contingencia. Esta información será entregada al Comité de Contingencia. Además, el Departamento de Personal apoyará con la confección de las resoluciones por los cometidos que sean necesarios.
- El Departamento de Bienestar conformará un equipo de Asistentes Sociales, el que se trasladará a las zonas afectadas, con el fin de realizar un levantamiento más acabado de la situación social de los funcionarios afectados.  
El área de Prevención de Riesgos con la información preliminar recibida, en conjunto con los Directores Regionales, Administradores de Aduana y CPHS, verificará las condiciones de riesgos presentes en las áreas de trabajo, sobre la restricción de ingreso o medidas de seguridad con las cuales se deben desarrollar las labores post catástrofe.
- El área de Prevención de Riesgos realizará un monitoreo y reportes diarios acerca de la seguridad de nuestros funcionarios durante el desarrollo de esta fase.  
El área de Prevención de Riesgos realizará a los equipos de apoyo que se trasladan a la zona afectada, una charla sobre los potenciales riesgos a los cuales se verán expuestos en la zona de catástrofe, y sobre las medidas de seguridad que deben tener mientras se mantengan en la zona.
- El área de Prevención de Riesgos canalizará las necesidades de elementos de protección personal para los funcionarios que se trasladan a la zona afectada, y de las que surjan producto de la emergencia.
- El área de Prevención de Riesgos apoyará las coordinaciones con los policlínicos y agencias ACHS de las zonas afectadas, para efectos de requerimientos asistenciales y de asesoría en prevención de riesgos.
- De acuerdo a lo solicitado del Comité de Contingencia, el área de Prevención de riesgos enviará un Prevencionista de Riesgos a la zona afectada, con el fin de apoyar las labores en terreno.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

#### 4.11.3 Acciones en fase tardía

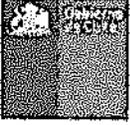
- Evaluación de los apoyos que puede prestar la Subdirección de Recursos Humanos en esta etapa del Plan, de acuerdo a los requerimientos y a la evolución que haya tenido la emergencia.
- Evaluación de la actuación de la Subdirección, del personal y de la eficiencia del Plan.

#### 4.12 Protocolo de actuación referido a recursos financieros, físicos y de equipamiento<sup>6</sup>

##### 4.12.1 Acciones en fase previa

- El Departamento de Bienes y Servicios elaborará las instrucciones, normas y procedimientos sobre el abastecimiento de los bienes y contratación de los servicios, por requerimientos que se deriven ante una catástrofe (sismo, inundación, tsunami etc.) actuando en coordinación directa con el Comité de Contingencia.
- El Departamento de Finanzas elaborará las instrucciones, normas y procedimientos sobre el manejo, ejecución y control del presupuesto del Servicio, por requerimientos que se deriven ante una emergencia nacional en coordinación directa con el Comité de Contingencia.
- Velar por la existencia de recursos físicos, materiales y financieros para afrontar una eventual catástrofe.
- Implementar un programa de mantención periódico de infraestructura física e instalaciones en las dependencias de las Aduanas Regionales, con especial atención a los riesgos potenciales derivados de catástrofes.
- Elaborar y ejecutar un programa de compra de tecnología de comunicaciones alternativo al existente tanto para las oficinas administrativas como los puestos fronterizos (evaluación de teléfonos satelitales y/o sistema radial).
- Elaborar y ejecutar un programa de compra y mantención de elementos y materiales requeridos, tales como extintores, kit personal (mascarilla, guantes, etc.).
- Contar y tener disponible planos de instalaciones, planos eléctricos, de red de gases de todos edificios del Servicio.

<sup>6</sup> Extracto protocolo para previsión y asignación de recursos físicos, equipamiento y financieros emitido por la Subdirección Administrativa.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>		
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>		
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015	

#### 4.12.2 Acciones en fase inmediata:

- En coordinación con el área de prevención de riesgos deberá realizar la evaluación preliminar del estado de los inmuebles, bienes muebles y vehículos en el área afectada, a objeto de coordinar las acciones de apoyo logístico inmediato. Además se recabará información de funcionarios heridos y/o familiares directos, según tipo de lesiones a consecuencia de la emergencia, los daños que afecten su patrimonio y estado de la situación de alimentación y nutrición en que se encuentran.
- Confeccionar bitácora horaria de la(s) zona(s) crítica(s) demandantes de recursos físicos de equipamiento y financieros, con el objetivo interiorizarse a cabalidad a través de las máximas autoridades a cargo del manejo de la emergencia, sobre las acciones a implementar según levantamiento de estado de situación y el grado de evolución de la dimensión de la catástrofe.
- Comunicará a las unidades stock de bienes uso y consumo disponibles para mitigar la emergencia consistente en alimentos, ropa de abrigo, colchones, carpas de campaña y materiales de construcción.
- Asimismo, deberá evaluar la demanda por ayuda que solicitan vía conducto regular los funcionarios y sus familias según catastros; Proveer los requerimientos de recursos físicos, equipamiento y financieros que emanen del Comité de Contingencia; Reasignar funciones en los Departamentos de Apoyo fortaleciendo las unidades de compra con personal con experiencia y conocimientos en procesos de adquisiciones y en operar en mercado público.

#### 4.12.3 Acciones en fase tardía

- Verificar exhaustivamente las condiciones de habitabilidad y los daños ocasionados a los inmuebles del Servicio y desarrollar las acciones necesarias para su reparación.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

#### 4.13 Protocolo mínimo de actuación de informática y comunicaciones en caso de catástrofe

En general se debe aplicar el Plan de Continuidad de Operación y Contingencia Informático, el cual se activará ante una declaración de catástrofe. A continuación se explicitan las actividades principales.

##### 4.13.1 Actuación en fase previa:

El encargado Subdirector de Informática deberá:

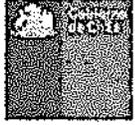
- Mantener la red de contactos de proveedores para activar en caso de catástrofe, en fase inmediata y tardía;
- Mantener el registro de los activos de información a su cargo, conforme al Plan de continuidad operacional informático.
- Mantener el Plan de continuidad de operación y contingencia Informático y las medidas requeridas para su implementación.
- Establecer y mantener las medidas de monitoreo de los Servicios.

##### 4.13.2 Actuación en fase inmediata

- Conforme al tipo de riesgo materializado, se deberá ejecutar un plan tendiente a dar continuidad operacional a la plataforma informática o bien, en consideración a la criticidad de la situación. Los planes se clasifican bajo las siguientes situaciones:
  - Interrupción de aplicaciones.
  - Funcionamiento errático o saturación de servicio.
  - Intercepción, manipulación o manipulación de Servicios no autorizados.
  - Pérdida parcial o total de plataforma local de cómputo.
  - Pérdida parcial o total de plataforma central de cómputo.
  - Pérdida parcial o total de componentes de software base.
  - Pérdida del flujo de comunicaciones.
  - Pérdida parcial o total de redes de comunicaciones de datos.
  - Pérdida de suministro de energía.

Los coordinadores de incidentes corresponden a:

- Infraestructura: Encargado de plataforma central de cómputo, software base y explotación de servicios informáticos y aplicaciones centrales.
- Redes de Comunicaciones: Encargado de redes de comunicaciones de datos.
- Desarrollo de aplicaciones: Encargado de desarrollo y modificación de aplicaciones.
- Malware: Encargado de sistemas de monitoreo y combate contra el malware.
- Soporte cliente: Encargado de plataforma cliente.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
	<b>PR - SNA 14.1.1</b>	
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

Cada encargado deberá establecer el nivel de criticidad del evento, el alcance de la situación y el plan con las medidas tendientes a dar continuidad operacional que debe ser aplicado en cada caso.

Además, deberá mantener la red de contacto de proveedoras, coordinar la reposición de los servicios, desarrollo interno, elaborar los informes de incidentes e informar al Jefe de la unidad y al encargado de seguridad de la institución.

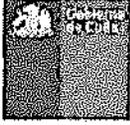
También, tendrá a cargo la mantención del registro de los activos de información a su cargo y de ser necesario, del proceso de reposición de los mismos.

En caso de pérdida total, deberá junto al Jefe de la Subdirección desarrollar el plan de re-construcción respectivo (arriendos, adquisiciones, instalaciones y puesta en operación de emergencia).

- Conforme al tipo de pérdida de servicio y tiempo de reposición el Subdirector Informático o quien lo subrogue declarará la ejecución del procedimiento manual o el proceso de reconstrucción del sistema correspondiente, coordinando con las instancias locales, Subdirección Técnica, Subdirección Administrativa y Secretaría general.
- Dicha declaración tendrá alcance total o parcial, según el alcance del cese operacional registrado y deberá comunicarse en forma inmediata a los usuarios (por vía directa y en aplicación del protocolo de comunicaciones).

#### **4.13.3 Actuación en fase tardía:**

En caso de pérdida total de plataforma informática, redes, o cualquier otro componente de los especificados anteriormente, el Subdirector Informático o quien lo subrogue deberá desarrollar el plan de re-construcción respectivo (arriendos, adquisiciones, instalaciones y puesta en operación de emergencia).

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>		
	<b>PR – SNA 14.1.1</b>		
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015	

#### 5. CONTROL DE REGISTROS

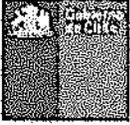
Identificación del registro	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo retención y disposición
Listado de la mercancía ingresada en calidad de donación	PC Jefe de Turno	Clave de acceso a PC	Jefe de Turno	Indefinido
Directorio de Emergencia	PC Secretaria General	Clave de acceso a PC	Secretario General	Indefinido

#### 6. TABLA DE MODIFICACIONES

Revisión N°	Pág. Modificada	Motivo del cambio	Fecha Aprobación
1	25, 26, 27 y 28	Actualización directorio de emergencia	01/04/2014

#### 7. ANEXOS

Anexo 1: Directorio de Emergencia.

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
<b>PR - SNA 14.1.1</b>		
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

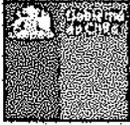
#### ANEXO: DIRECTORIO DE EMERGENCIA

Comité de Contingencia:

Nombre	Cargo	Teléfono, celular y email
Gonzalo Pereira Puchy	Director Nacional de Aduanas	(32) 2134505, 56092973 gpereira@aduana.cl
Pablo Andueza Guzmán	Subdirector Jurídico	(32) 2134 516, 52291572, pandueza@aduana.cl
Alejandra Arriaza Loeb	Subdirectora Técnica	(32) 2134 541, 94791928, aarriaza@aduana.cl
Jorge Díaz Fernández	Subdirector de Recursos Humanos	(32) 2134 605, 42467558, mdprodriguez@aduana.cl
Silvia Salinas Vandorsee	Subdirector Administrativo	(32) 2134 581, 52291575, emunoz@aduana.cl
Jaime González Pradenas	Subdirector de Informática	(32) 2134 661, 52291571 jagonzalez@aduana.cl
José Luis Castro Montecinos	Subdirector de Fiscalización	(32) 2134 631, 52291574, jlcastro@aduana.cl
María Paz Mendía Ramírez	Jefe Depto. Secretaría General	(32) 2134 509, 82897790, mmendia@aduana.cl

Directores Regionales y Administradores de Aduanas

Región o Provincia	Nombre	Cargo	Teléfono - celular
Arica y Parinacota	Emilio Araya Ramírez	Director Regional de Aduanas de Arica	(58) 2207 104 - 65940099
Tarapacá	Raúl Pizarro Palma	Director Regional de Aduanas de Iquique	(57) 2400 290 - 56092954
Tocopilla	Octavio Veraguas Orrego	Administrador de Aduana	(55) 2561 504 - 66786288
Antofagasta	Laureano Soto Vega	Director Regional De Aduanas Antofagasta (S)	(55) 2268643 - 91004678
Atacama			
Chañaral	Jaime Aguirre Olivares	Administrador de Aduana	(52) 2531600 - 99498810
Coquímbo	Mario Godoy	Director Regional de Aduanas de Coquímbo	(51) 2571 700 - 62060422
Valparaíso	Myriam Gutierrez V.	Directora Regional de Aduanas de Valparaíso	(32) 2134 701 - 62370451
Los Andes	Silvia Mack	Administradora de Aduana	(34) 2508 804 - 94791824

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
<b>PR – SNA 14.1.1</b>		
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

Región o Provincia	Nombre	Cargo	Teléfono - celular
San Antonio	Teresa Moreno	Administrador de Aduana	(35) 2200 015 - 66278252
R. Metropolitana	Jorge Sepulveda Salazar	Director Regional de Aduanas Metropolitana	(2) 229 95 202 - 56585354
Libertador B. O'higgins			
Maule	Aldices Tapia	Director Regional de Aduanas de Talcahuano	(41) 2541149 - 98228541
Bío-Bío			
Araucanía			
Osorno	Pedro Chávez Ayala	Administrador de Aduana	(64) 2261949 - 82348172
Los Ríos	Jorge Figueroa Herrera	Directora Regional de Aduanas de Puerto Montt	(65) 2363 104 - 65940100
Los Lagos			
Coyahique	Rutimber Pérez Peña	Director Regional de Aduanas de Coyhaique	(67) 2211314 - 88289935
Puerto Aysén	Elío Zúñiga	Administrador de Aduana de Aysén	(67) 2351138 - 82329661
Magallanes	Ricardo Gomez Peña	Director Regional de Aduanas de Punta Arenas	(61) 2710900 - 81982251

#### Encargados de Prevención de Riesgos

Nombre prevencionista	Email	Teléfono e IP	Teléfono - celular
María Angélica Guzmán	mguzman@aduana.cl	(32) 2134860	-
Emilio Oyaneder Carvajal	eoyaneder@aduana.cl	(32) 2134860	-
Rosa Poblete	rpoblete@aduana.cl	(32) 2134860	-

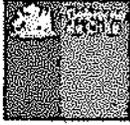
#### Encargado de Comunicaciones

Nombre	Email	Teléfono e IP	Teléfono - celular
María Paz Mendiá Ramírez Jefe de Departamento Secretaría General	mmendia@aduana.cl	(32) 2134 509	82897790

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
<b>PR - SNA 14.1.1</b>		
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

**Encargado de Contingencia Informática**

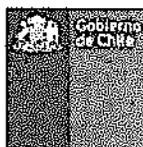
Nombre	Email	Teléfono e IP	Teléfono - celular
Iván Graf Fernández	igraf@aduana.cl	(32) 2134664	98888517
Marcelo Reyes Stevens	mreyes@aduana.cl	(32) 2134679	98895112
Jaime González Pradenas	jagonzalez@aduana.cl	(32) 2134 661	52291571

	<b>Plan de contingencia ante declaración de catástrofe</b>	
<b>PR – SNA 14.1.1</b>		
Fecha emisión: 23/04/2012	Revisión: 2	Fecha Revisión: 30/03/2015

## 8. INDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	1
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	1
3. DEFINICIONES .....	2
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	2
4.1 Generalidades .....	2
4.2 Análisis de Riesgos.....	3
4.3 Difusión y actualización del Plan .....	4
4.4 Instancias de ensayo y simulaciones .....	4
4.5 Organización del Plan .....	4
4.6 Levantamiento de estado de situación .....	7
4.7 Conformación de escenarios y medidas de mitigación .....	7
4.8 Descripción de medidas de mitigación.....	9
4.9 PROCEDIMIENTO DE DONACIONES .....	12
4.10 Protocolo de comunicaciones ante una catástrofe .....	16
4.11 Protocolo de actuación respecto de los recursos humanos .....	18
4.12 Protocolo de actuación referido a recursos financieros, físicos y de equipamiento ..	20
4.13 Protocolo mínimo de actuación de informática y comunicaciones en caso de catástrofe.....	22
5. CONTROL DE REGISTROS .....	24
6. TABLA DE MODIFICACIONES .....	24
7. ANEXOS.....	24
8. INDICE .....	28

Anexo 4.- Informe Estado de Avance Plan de Continuidad de Negocio Operacional



Servicio Nacional de Aduanas

**Informe**

**Estado de Avance Plan de Continuidad de Negocio Operacional**

**Abril 2014**

## **1. Objetivo**

El presente documento tiene por objeto entregar el avance al mes de Abril 2014 del proyecto del Plan de Continuidad del Negocio (PCN) que se encuentra desarrollando el Servicio Nacional de Aduanas.

## **2. Consideraciones**

Un Plan de Continuidad del Negocio (PCN) es un plan orientado a mantener la continuidad de las operaciones críticas del negocio "a un nivel mínimo aceptable", y que se activa ante eventos "disruptivos" de gran impacto como catástrofes, desastres naturales o fallas mayores, etc.

Este plan se compone de un plan de continuidad operacional y en un plan de Contingencias de Tecnología o de continuidad TIC.

Un PCN no considera planes de emergencia ni evacuación ni activación de alarmas ante el evento disruptivo. Luego de pasada la emergencia, la evaluación de daños y los escalamientos, se activa el PCN para asegurar la atención de los procesos críticos a un nivel aceptable, el cual finaliza hasta que se retomen los procesos normales.

Al respecto quedó radicada la coordinación y desarrollo del PCN Operacional en el Departamento de Estudios y del PCN TIC en la Subdirección de Informática.

## **3. Alcance del PCN Operacional**

El alcance del PCN, previo de haber efectuado un análisis de riesgos, está constituido por los siguientes procesos:

- Los procesos operacionales de "Despacho de Mercancías" y "Fiscalización"; y sus subprocesos operacionales respectivos de "Ingreso", "Salida", "Tránsito" y "Zona Franca"; e, "Inteligencia" y "Control de Tráfico Ilícito".
- El proceso de apoyo "Gestión de Informática", con sus subprocesos "Infraestructura y Seguridad" y "Continuidad Operaciones de negocio", aun cuando se aborda en el Plan propio de la Subdirección de Informática.

Asimismo, se han establecido como alcance desde el punto de vista estructural y operacional las unidades regionales operativas, los puntos de control aduaneros, las zonas primarias, oficinas de análisis de riesgos y otras de similar función ubicadas principalmente en los puntos de control del país con alto tráfico y riesgos y en los edificios regionales institucionales.

El criterio desarrollado considera que la operación de estos procesos es clave y prioritaria recuperar, siendo los demás procesos importantes pero que pueden esperar un tiempo razonable antes de su restablecimiento.

#### 4. Planificación de trabajo 2013 a 2015

Durante el primer semestre del año 2013 se desarrollaron diversas actividades de levantamiento; un encuentro nacional; y, diseño y planificación del trabajo, comprendiéndose la complejidad de desarrollar un plan integral nacional de esta naturaleza, considerando las diferentes realidades de las aduanas regionales para enfrentar escenarios disruptivos; la diversidad de entidades relacionadas con aduanas en los puntos de control del país; la naturaleza y actividad de las mismas; y, la cobertura de cada una de ellas.

El Plan de Continuidad de Negocios (PCN) posee la siguiente planificación de trabajo:

Actividades	Fecha Inicio	Fecha Término
Recopilación de antecedentes: Diagnóstico, Definición de escenarios y Análisis de Impacto	22-01-13	31-12-13
Desarrollar estrategias de recuperación del Plan	01-01-14	30-04-14
Desarrollar procedimientos de recuperación del Plan	01-05-14	31-12-14
Diseño del Plan de Pruebas	01-01-15	30-04-15
Ejecución de las Pruebas	01-05-15	30-06-15
Recopilación de observaciones y ajuste del Plan.	01-07-15	30-08-15
Diseño y entrega del Plan de Continuidad del Negocio Final.		
Difusión	01-09-15	31-12-15

#### 5. Actividades desarrolladas en el 2013

##### a. Encuentro Nacional

Durante abril del año 2013 se desarrolló el taller Continuidad del Negocio aplicado a la Gestión de Riesgos, para capacitar a funcionarios de las Aduanas y Administraciones regionales y de la Dirección Nacional en la incorporación de riesgos asociados a la continuidad del negocio en la Matriz de Riesgos establecida por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).

El objetivo de esta actividad fue iniciar el diagnóstico para confeccionar el Plan de Continuidad de Aduanas ante fallas mayores o desastres naturales, permitiendo así la rápida recuperación del Servicio ante grandes eventos disruptivos o catastróficos.

Se destacó la participación en el taller de funcionarios de las Aduanas de Osorno, Puerto Montt y Talcahuano, quienes expusieron la experiencia de sus respectivas Aduanas para enfrentar los



La conclusión de toda la información recibida es que la Aduana de Los Andes es la única que remitió procedimientos de continuidad de los procesos, los demás remitieron planes de emergencia y evacuación.

Lo anterior, sin perjuicio de la existencia del Plan de Contingencia en caso de declaración de catástrofe, ubicado en el home de la Intranet, que entrega un completo plan de actuación ante declaración de catástrofe, con análisis de riesgos y escenarios y un procedimiento asociado al tratamiento de donaciones. Sin embargo, se hace necesario detallar los procedimientos específicos según cada escenario. En complemento, dicha resolución indica también que ese plan de contingencia está inmerso en un proceso mayor denominado Plan de Continuidad del Negocio.

### c. Diagnóstico, Definición de escenarios y Análisis de Impacto con cada Aduana

Durante el año 2013 se trabajó directamente con encargados de continuidad operacional de cada aduana para efectuar la etapa de diagnóstico, escenarios e impactos que considere todos los puntos de control aduaneros y abarcando información asociada a:

- Identificación del Punto de Control
- Cantidad de funcionarios de aduana por turno
- Horario de funcionamiento
- Escalamientos/alarmas ante una emergencia
- Escalamientos ante falla de sistemas Internos (computacionales)
- Escalamientos ante falla de sistemas o servicios externos (Ejemplo Registro Civil, otros)
- Alternativas en caso de inhabilitación del punto de control
- Evaluaciones de impacto
- Procedimientos de operación sin sistemas
- Dimensionamiento de recursos y personas
- Dependencia de la Infraestructura
- Dependencia de servicios externos
- Dependencia de otras unidades de Aduana
- Escenarios disruptivos

Los puntos de control por cada aduana levantados corresponden a los siguientes:

Aduana	Representante(s) de la(s) Aduana(s) Regional(es)	Punto de Control Levantados
Arica	Oswaldo Osorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificio central (edificio alborada)</li> <li>• Terminal portuario Arica</li> <li>• Aeropuerto Chacabuta</li> <li>• Avanzada de Chacabuta</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avanzada de Chungara</li> <li>• Avanzada de Vioyín</li> <li>• Terminal de buses</li> </ul>
Quilque	Gustavo Vergara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminal ITI</li> <li>• Terminal EPI</li> <li>• TERMINAL AEREO (AEROPUERTO)</li> <li>• El Loa</li> <li>• Quilagua</li> <li>• Colchane</li> <li>• ZOPRI (Operativa: patio taller-sitio q-patio auto-aforo-transitacion: aduana ef)</li> <li>• Dirección Regional</li> </ul>
Antofagasta, Chañaral y Tocopilla	Jaime Aguirre Hector Castro Gómez Octavio Vergara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificio Regional Antofagasta</li> <li>• Paso San Pedro de Atacama</li> <li>• Paso Ofegue</li> <li>• Paso Jama</li> <li>• Aeropuertos Cerro Moreno y El Loa (Calama)</li> <li>• Puerto Antofagasta</li> <li>• Puerto Mejillones</li> <li>• Edificio Regional Chañaral y puerto Chañaral</li> <li>• Puerto de Huasco</li> <li>• Puerto de Caldera</li> <li>• Aeropuerto Desierto Atacama (Copiapó)</li> <li>• Paso San Francisco</li> <li>• Paso Pucas Negras</li> <li>• Edificio Regional Tocopilla</li> <li>• Puerto SQM</li> <li>• Puerto Hergener (ESL)</li> </ul>
Coquimbo	Gustavo Garcia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificio Dirección Regional Aduana de Coquimbo</li> <li>• Aeropuerto Internacional La Florida</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso Aguas Negras</li> <li>• Puerto de Coquimbo</li> <li>• Puerto Guayaquén</li> <li>• Muelle Punta Chungo (Los Vilos)</li> </ul>
Valparaíso	Carlos Escudera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TPS</li> <li>• Puerto Valparaíso o EPU (Terminal 2)</li> <li>• ZEAL y extraportuarios</li> <li>• Aduana Regional (incorpora Depto Jurídico, Almacén, Zona Primaria y sus dependencias, ZEALNO)</li> </ul>
San Antonio	Pedro Chávez Pedro García	<ul style="list-style-type: none"> <li>• STI</li> <li>• Otros puntos y sitios</li> </ul>
Metropolitana	Carlos Gómez Rodrigo Díaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminal de Carga</li> <li>• Terminal Pasajeros</li> <li>• Dirección Regional</li> <li>• Edificio Beauscheff</li> <li>• Correos (Aeropuerto + CTP quilicura)</li> <li>• Courier</li> </ul>
Los Andes	Alejandra Vilches Doris Salgado Silvana Ubbilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aduana Los Andes / PTLA</li> <li>• Los Libertadores</li> <li>• Hércules</li> <li>• Ussallata (Aduana Argentina)</li> <li>• Extraportuario El Sauce</li> </ul>
Talcahuano	Jorge Soto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificio Regional</li> <li>• SVTI (San Vicente - Terminal Internacional)</li> <li>• Lirquén</li> <li>• Coronel</li> <li>• Paso Vergara</li> <li>• Paso Fahuénche</li> <li>• Paso Fichacén</li> <li>• Paso Pino Machado</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lluera</li> <li>• Paso Ica/ma</li> <li>• Paso Manuel Malal</li> </ul>
Ozorno	Alejo Párraman	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso Cardenal Samoré</li> <li>• Paso Carirife</li> <li>• Paso Huahum</li> <li>• Puerto de Valdivia</li> <li>• Puerto de Corral</li> <li>• Puerto Niebla</li> </ul>
Puerto Montt	Francisco Riquelme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puerto de Puerto Montt</li> <li>• Aeropuerto Internacional El Tepual</li> <li>• Paso Pérez Rosales/Peulla</li> <li>• Chaiten</li> <li>• Pueliche/Contao</li> <li>• Paso Futaleufu</li> <li>• Paso Rio Encuentro/Alto Palena</li> </ul>
Coyhaique y Puerto Aysén	Felipe Jofre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificio Administración Puerto Aysén</li> <li>• Puerto Chacabuco</li> <li>• Edificio Dirección Regional Coyhaique</li> <li>• Aeródromo Balmaceda</li> <li>• Puerto Cienas</li> <li>• Paso Coyhaique Alto</li> <li>• Paso Hoemules (Balmaceda)</li> <li>• Paso Rio Jentemeni (Chile Chico)</li> </ul>
Punta Arenas	Miguel Alarcón	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificio Dirección Regional Punta Arenas</li> <li>• Zona Franca (Oficina aduana)</li> <li>• Paso Rio Don Guillermo</li> <li>• Paso Dorotas</li> <li>• Paso San Sebastián</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso Lizarita Casa Viejas</li> <li>• Paso Integración Austral (Monte Aymond)</li> <li>• Paso Río Beltravata (ex Radam)</li> <li>• Puerto Natales</li> <li>• Paso Fuerte Williams – Pte. Aimanza</li> <li>• OFICINA PUERTO PORVEHIR</li> <li>• Puerto Navarino</li> <li>• Puerto de Punta Arenas</li> <li>• Puerto Mardones</li> <li>• Aeropuerto Internacional Carlos Ibáñez de Campo</li> </ul>
--	--	---

#### **d. Análisis de Impacto según escenarios por cada punto de control**

La conclusión preliminar de esta etapa, aparte de la información levantada en diversos ámbitos de la continuidad operacional del negocio, consistió en realizar un análisis de los 3 escenarios claves de interrupción:

- "Sin sistemas";
- "Sin personal";
- "Sin infraestructura";

Los dos últimos considerando 3 escenarios de interrupción: interrupción con tiempos "<4 hrs", "<1 día", y "<1 semana".

De acuerdo al levantamiento de cada punto de control, los criterios de trabajo son:

- Se utilizan las matrices trabajadas con las aduanas, donde se asumirá que el acápite de "evaluaciones de impacto" se asocian a los impactos "sin personal" "y/o "sin infraestructura"; y al capítulo de "procedimientos de operación sin sistemas" como asociado a los impactos "sin sistemas".
- Para dimensionar adecuadamente la información levantada con cada aduana se analiza la información para traducirlo al impacto según metodología CAIGG. Se asumen niveles:
  - o 5: cuando se habla de efectos catastróficos, dramáticos, merma fiscalización, colapsos.
  - o 4: Mayores, crítico, acumulación mayor
  - o 3: Moderadas, plan de contingencia, complicaciones, daños, imposibilidad, comienza acumulación, sistemas alternativos
  - o 2: Menores, retrasos/atrasos

- o 1: Insignificantes, No hay impacto, Sin información, no previsible
- Se consideran todos los puntos de control trabajados, que en sí poseen una visión categorizada local, por lo que para sopesar a nivel nacional, se utilizará un ponderador por tipo de riesgo y flujo según punto de control, lo que dará finalmente el Impacto global por punto de control, según cada impacto de interrupción y lapso de tiempo.
- Entre el ponderador de escenario "sin infraestructura" con respecto al "sin personas" se incorporó un adicional estimado, considerando la criticidad de este escenario.

Los indicadores de continuidad entregaron en conclusión los siguientes resultados preliminares por punto de control:

ESCENARIOS	PUNTOS DE CONTROL DE MÁXIMO RIESGO	PUNTOS DE CONTROL DE RIESGO MAYOR	PUNTOS DE CONTROL CON RIESGO MEDIO Y BAJO
SIN SISTEMAS	Chacalluta El Loa Quilagua Colchane ZOFRI Los Libertadores (Morcones-Uspalata)	DR Iquique Chungará TI (Iquique) SPI (Iquique) Terminal Aérea (Iquique) Tocopilla (SQM, ESL) Aguas Negras Valparaíso (EPV, TFS, ZSA) STI (San Antonio) Pasajeros (Metro) PTLA SVTI (Taltahuano) Coronel (Taltahuano) Cardenal Samoré ZF Punta Arenas Dorotea San Sebastián Monte Aymond	El Resto de puntos de control levantados
SIN PERSONAL (sub-escenario <4 horas de indisponibilidad)	Chacalluta Chungará	DR Arica TPA Arica	El Resto de puntos de control levantados

	STI (San Antonio) Los Libertadores (Morcónes-Uspallata) Cordón El Sombré ZF Punta Arenas Dorotea San Sebastián Monte Raymond]	MI (Iquique) EPI (Iquique) Terminal Aérea (Iquique) El Loa Quilagua Calchane ZOFRI Terminal Carga Metro Terminal Pasajeros Metro PTLA Los Andes Puerto de Puerto Montt Terminal aérea Puerto Montt DR Punta Arenas Don Guillermo Casar Viejas Río Bulbovita Puerto Natales Puerto Williams Oficina Porevenir Puerto Punta Arenas Puerto Mardones	
SIN INFRAESTRUCTURA (sub-escenario <2 horas de indisponibilidad)	TP4 Arica Cinacalluta Chungará El Loa Quilagua Calchane ZOFRI STI (San Antonio) Los Libertadores (Morcónes-Uspallata)	DR Arica MI (Iquique) EPI (Iquique) DR Iquique Terminal Aérea (Iquique) La Florida Coquimbo Aguas Negras Puerto Coquimbo Puerto Guayacán Coquimbo	El resto de puntos de control levantados

	Cardenal Samoré	Muelle Los Vinos	
	ZF Punta Arenas	Valparaíso (EPV, TPS, ZEA)	
	Don Guillermo	Terminal Carga Metro	
	Dorotea	Terminal Pasajeros Metro	
	Casas Viejas	Correos	
	San Sebastián	Courier	
	Monte Aymond	PTLA Los Andes	
	Río Bañados	El Sauce	
	Puerto Natales	SVTI Talcahuano	
	Puerto Williams	Caranel	
	Oficina Porvenir	Huskum	
	Puerto Punta Arenas	Puerto de Puerto Montt	
	Puerto Mardones	Terminal aérea Puerto Montt	
	Aeropuerto Punta Arenas	Puerto Chacabuco	
		Aeródromo Balmaceda	
		Puerto Gine	
		Coyhaique Alto	
		Huentules	
		Cirilo Chico	
		DR Punta Arenas	

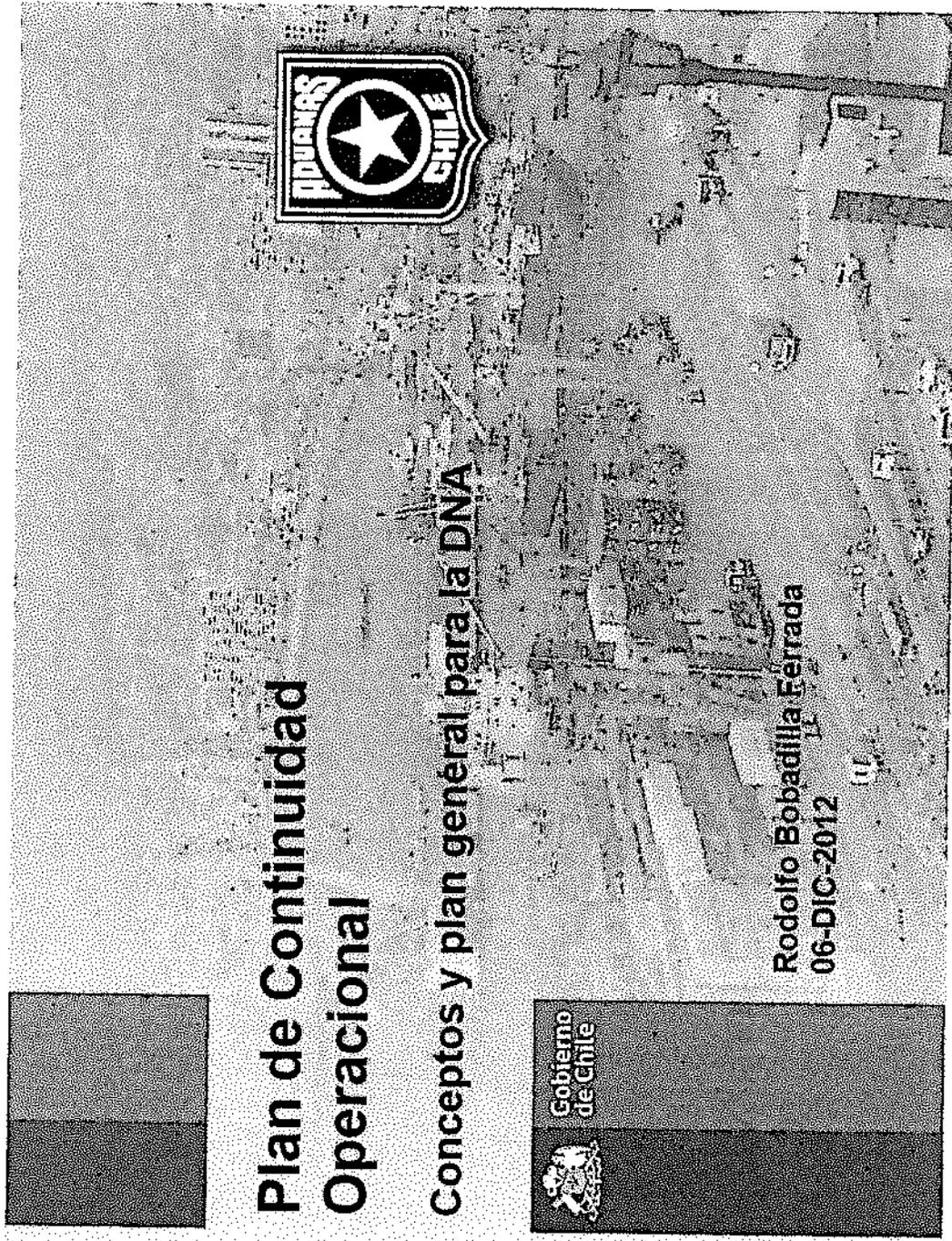
### e. Pasos a seguir

Algunas consideraciones finales a desarrollar:

- Se debe realizar la validación final de este trabajo de modo que represente una guía consensuada transversal para la discusión de continuidad operacional del Servicio. A modo de ejemplo es necesario que una vez analizado este resultado analítico y teórico se proceda a un análisis global de riesgos a nivel directivo de modo de efectuar una revisión final según los riesgos institucionales y que pesen en la estrategia global de la Institución.
- La estrategia propuesta considerando la indisponibilidad de recursos para abordar los planes de continuidad asociados a desarrollar estrategias y procedimientos específicos es la siguiente:

- o En el marco de la consultoría ISO 9001:2008 se considerarán en los procedimientos asociados a las aduanas del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, la incorporación de procedimientos para operar "sin sistemas".
- o Para el resto de los escenarios deberán levantarse los recursos necesarios para considerar las HH para la confección de escenarios, planes y procedimientos.

|



## **Agenda**

### **Glosario de Términos**

- I.- Qué es el Plan de Continuidad Operacional**
- II.- Qué es el Plan de Contingencias de Tecnología**
- III.- Comparativa**
- IV.- Fases en el diseño de planes**
- V.- Plan general DNA**



## Glosario de Términos

- BCP: Bussiness Continuity Plan, Plan de Continuidad de Negocios (PCN)
- Plan de Continuidad Operacional: plan orientado a recuperar las operaciones críticas del negocio
- DRP: Disaster Recovery Plan (referido a TI), Plan Contingencias de Tecnología (PCT)
- Escenario mayor: evento disruptivo con impacto “relevante” en los procesos de negocios
- Impacto: nivel de daño operacional, financiero, reputacional, legal, regulatorio, contractual, ambiental, etc., producido por un evento disruptivo
- Catástrofe: evento destructivo de amplia cobertura geográfica con impacto extendido y complejo de evaluar
- Desastre: evento destructivo localizado en un área o recinto específico con impacto acotado y medible
- Falla mayor: evento de impacto conocido y efecto disruptivo acotado y claramente identificado



## Glosario de Términos

- *TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*
- *TI: Tecnologías de la Información*
- *ITSC: Information Technology Service Continuity Plan (Plan de Continuidad para Servicios de Tecnología)*
- *BIA: Bussiness Impact Analysis (Análisis de Impacto)*
- *RIA: Risk Assessment (Análisis de Riesgo. Ver: Guía Técnica 53 en Intranet)*
- *RTO: Recovery Time Objective (Tiempos de recuperación)*
- *ISO22301: ISO 22301:2012 Seguridad de la sociedad – Sistemas de gestión de la continuidad del negocio – Requisitos*



## Glosario de Términos

- *Comité de Crisis*: comité de alto nivel encargado de evaluar y decidir la activación de los planes de continuidad operacional y de manejo de crisis
- *Comité de Contingencias*: comité de carácter tático-operacional encargado de coordinar las actividades de asistencia a afectados y recuperación de los procesos de negocios
- *Plan comunicacional*: plan que define los responsables, medios y lineamientos para entrega de información a entidades gubernamentales, medios de comunicación y público general
- *Planes de emergencia*: planes y procedimientos de acción inmediata ante eventos de daño a las personas o instalaciones. Son específicos según el tipo de evento: sismo, incendio, accidente, atentado, etc.
- *Planes de evacuación*: establece las condiciones, requisitos, métodos y mecanismos para proceder a la evacuación segura de personas y/o equipos desde recintos o áreas geográficas. Complementa a los planes de emergencia
- *Planes de Alerta "temprana"*: establece las acciones a considerar en el caso de recibir avisos de peligro inminente (Ej: ONEMI)



## **I.- Qué es el Plan de Continuidad Operacional**

- Plan orientado a mantener la continuidad de las operaciones críticas del negocio “a un nivel mínimo aceptable” (\*)
- Plan que se activa ante eventos “disruptivos” de gran impacto: catástrofes, desastres o fallas mayores
- Permite la recuperación en tiempos que permitan minimizar el impacto final (\*\*)
- Se apoya en el Plan de Contingencias de Tecnología
- Se complementa además con: Plan de Manejo de Crisis, Plan Comunicacional, Planes de Emergencia, Planes de Evacuación y Alerta Temprana, otros...



## Qué escenarios cubre

- Desastres o catástrofes: eventos climatológicos, geofísicos (avalanchas, erupciones volcánicas y otros), incendio, sismos, accidentes, epidemias o contagios, inhabilitación de accesos, destrucción, inhabilitación de accesos, etc.
- Actos maliciosos: atentados, sabotaje
- Pérdida del servicio de TI (red, aplicaciones, correo)
- Falla de proveedores o servicios críticos
- Falla de telefonía



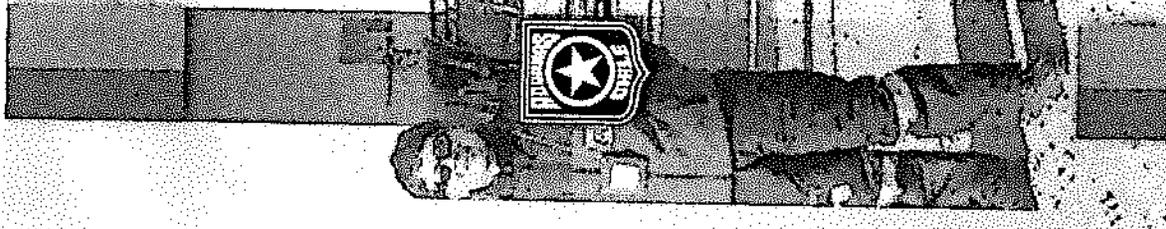
## Cuales son las estrategias

- Priorización de procesos, actividades o servicios a recuperar
- Identificación de roles/personas, infraestructura y equipamiento mínimo
- Uso de Sitio alternativo (edificios, oficinas)
- Activación de ITSC/PCT
- Traslado o reubicación del personal crítico
- Operación interina: *operación manual* (\*), procedimientos alternativos
- Medidas preventivas y correctivas....



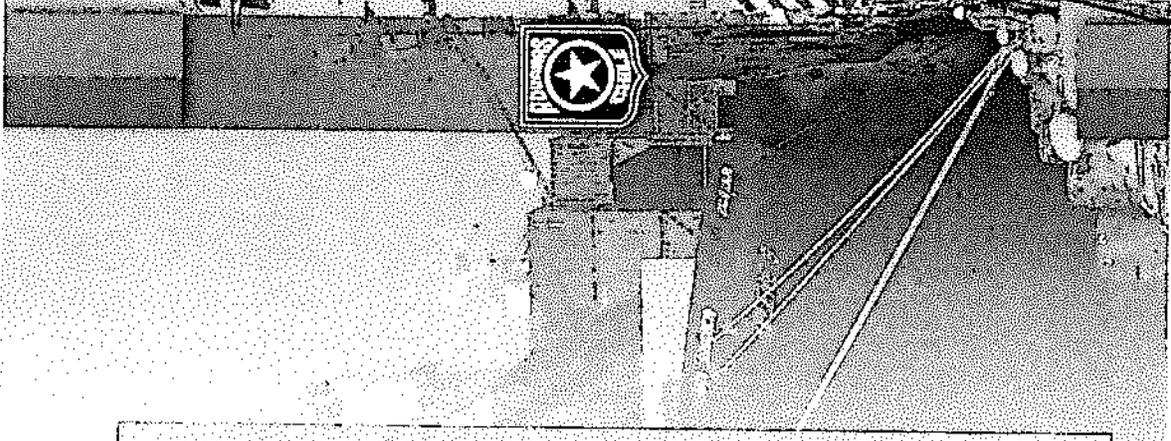
## Qué es lo básico en una contingencia

- Planes de emergencia y evacuación
- Comunicación “alternativa” (Ej: teléfono satelital)
- Escalamientos
- Convocatoria comité de crisis
- Evaluación
- Plan comunicacional (público, autoridades)
- Información y Activación
- Operación en contingencia
- Restitución de infraestructura y recursos
- Vuelta a la Operación Normal
- Análisis de incidente y medidas preventivas (\*)



## Contenido referencial (PCN/BCP)

1. Introducción y objetivos
2. Alcance
3. Estrategias de respaldo y recuperación
4. Grupos de recuperación
  - COMITÉ DE CRISIS
  - EQUIPO DE COORDINACIÓN LOGÍSTICA
  - EQUIPO DE RELACIONES PÚBLICAS
  - EQUIPO DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO
  - EQUIPO DE SOPORTE TECNOLÓGICO
5. Procedimientos
  - ESCALAMIENTO
  - EVALUACION Y ACTIVACION
  - NOTIFICACION Y TRASLADOS
  - EJECUCION
  - VUELTA A LA NORMALIDAD
6. Anexos
  - Procedimientos de operación interina
  - Listas de contactos
  - Estrategia de pruebas
  - Actualización y mantenimiento



## II.- Qué es el Plan de Contingencias de Tecnología

Es lo mismo que:

- Plan de Contingencias de Informática (PCI)
- Plan de Contingencias Tecnológico (PCT)
- Plan de recuperación de desastres de TI(DRP)
- Information Technology Service Continuity Plan (ITSC)
- Orientado a mantener la continuidad de los servicios Tecnológicos para las operaciones “críticas del negocio” y “a un nivel mínimo aceptable” (..posible servicio degradado...)
- Plan que se activa ante eventos “disruptivos” del servicio TI
- Permite la recuperación en tiempos que permitan minimizar el impacto final en el negocio (RTO, tiempos críticos)
- Apoya al Plan de Continuidad Operacional
- No olvidar la Telefonía ...y los controles preventivos...



## Qué escenarios cubre

- Fallas mayores de hardware o software
- Cortes de energía
- Falla de las comunicaciones
- Ataque masivo de virus
- Inhabilitación de Site
- Falla de personal clave
- Falla de proveedores
- ...otros...



## Cuales son las estrategias

- Enlaces redundantes
- Alta disponibilidad
- Replicación de datos
- Sitio alternativo
- Respaldo de datos
- Procedimientos técnicos
- “Backup” del personal
- Medios de comunicación “ad-hoc”

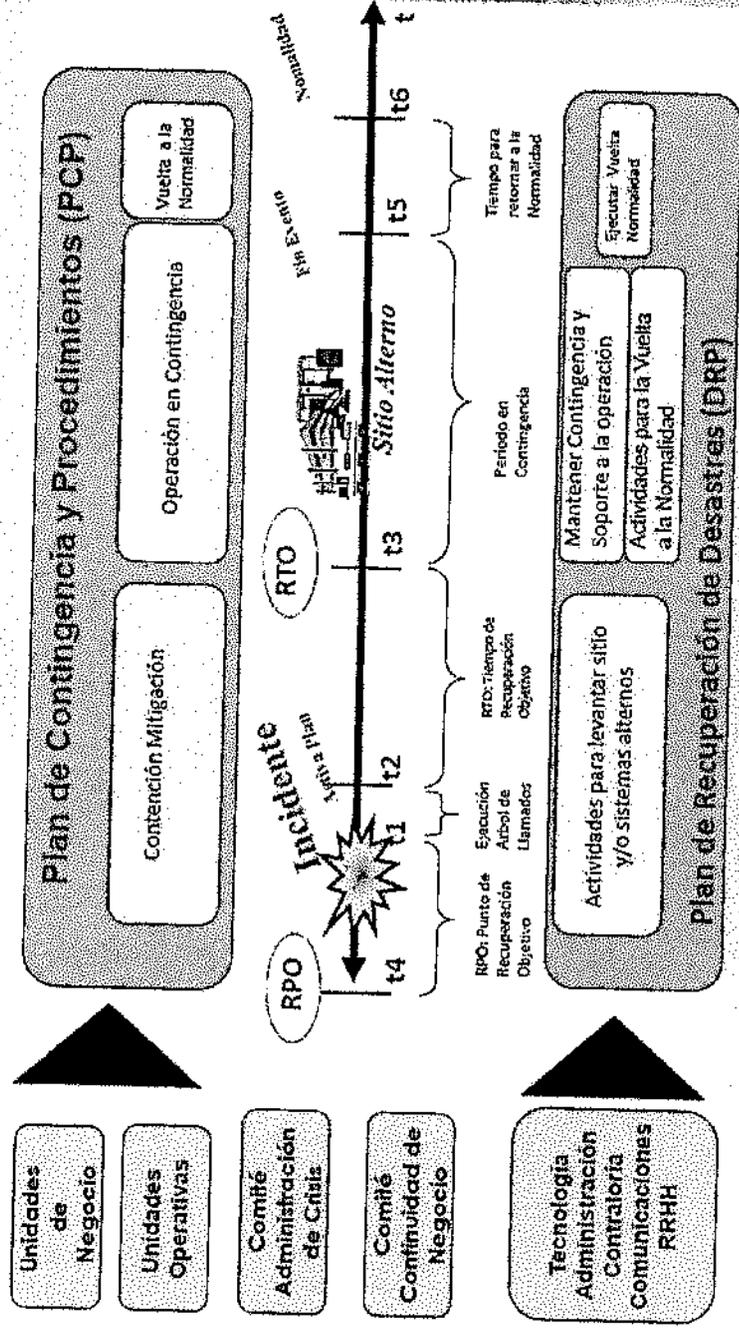


## Que se requiere en términos de inversión

- Equipamiento de respaldo
- Sitio alternativo en otra ubicación geográfica
- Enlaces dobles con diferentes proveedores
- Custodia de medios magnéticos fuera del site
- Entrenamiento y pruebas periódicas
- Mantener equipos disponibles
- Mantener recintos disponibles
- Pre-tendido de redes
- Pre-cableado de enlaces
- Considerar la seguridad de accesos ("token" de respaldo, claves para emergencia, etc.)
- Contratos con proveedores
- Etc...



# Diagrama típico de continuidad de negocios



## Contenido referencial

- EJEMPLO CONTENIDO PLAN DE CONTINGENCIAS TI.docx



### III.- Comparativa

#### *Plan de Continuidad*

##### *Operacional*

- Requiere BIA
- Es + operacional
- Responsabilidad Directiva
- Escenarios de catástrofe, desastre y/o de pérdida de TI
- Estrategia de continuidad operativa
- Utiliza el PCT
- Proc. De emergencia
- Proc. Operación Interina
- Vuelta a la normalidad
- Pruebas y Mantenimiento

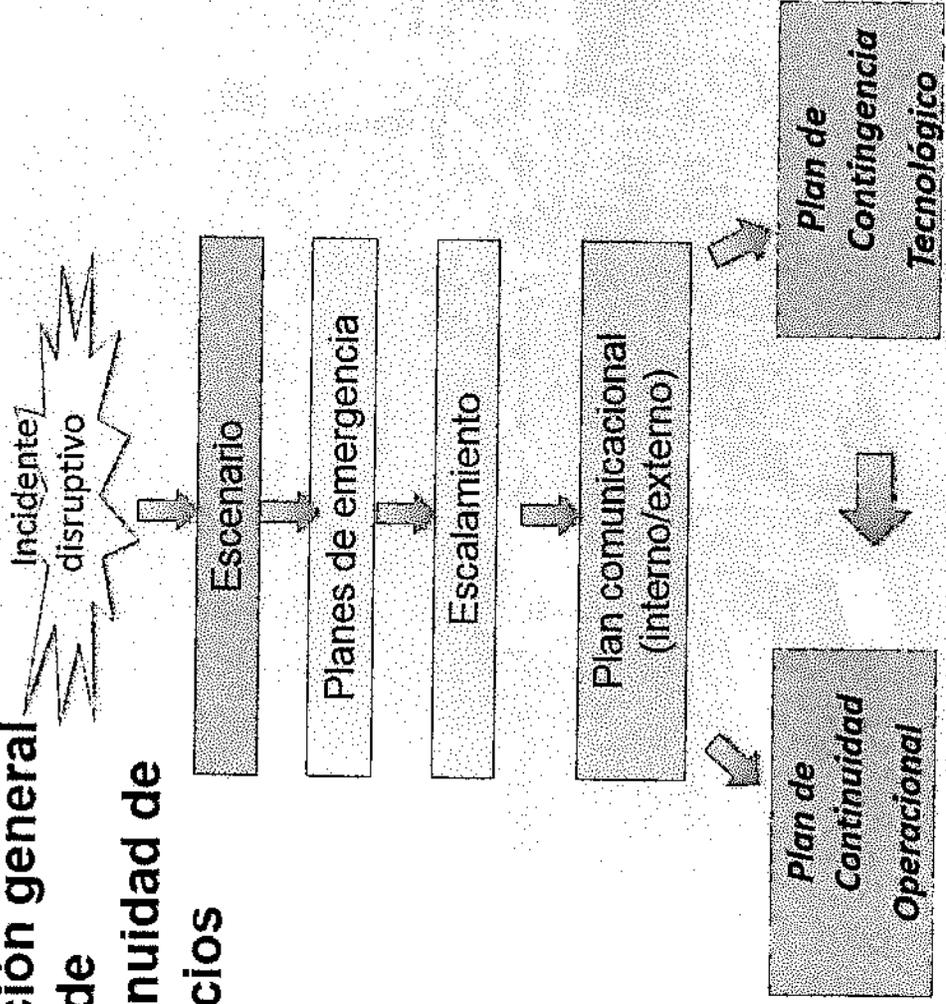
#### *Plan de Contingencia*

##### *Tecnológico*

- Requiere BIA
- Es + tecnológico
- Responsabilidad de TI
- Escenarios de falla mayor o daño en Tecnología
- Estrategias de respaldo y recup. para servicios TI
- Apoya al PCN
- Procedimientos técnicos
- Servicios degradados
- Vuelta a la normalidad
- Pruebas y Mantenimiento



# Relación general Plan de Continuidad de Negocios



## **IV.- Fases en el desarrollo del PCN/BCP**

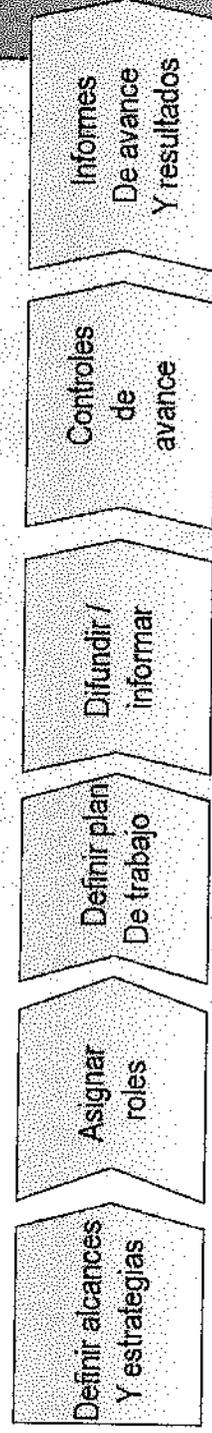
Según ISO 22301, son 16 fases:

[diagrama-iso-22301-imp-proc.pdf](#)



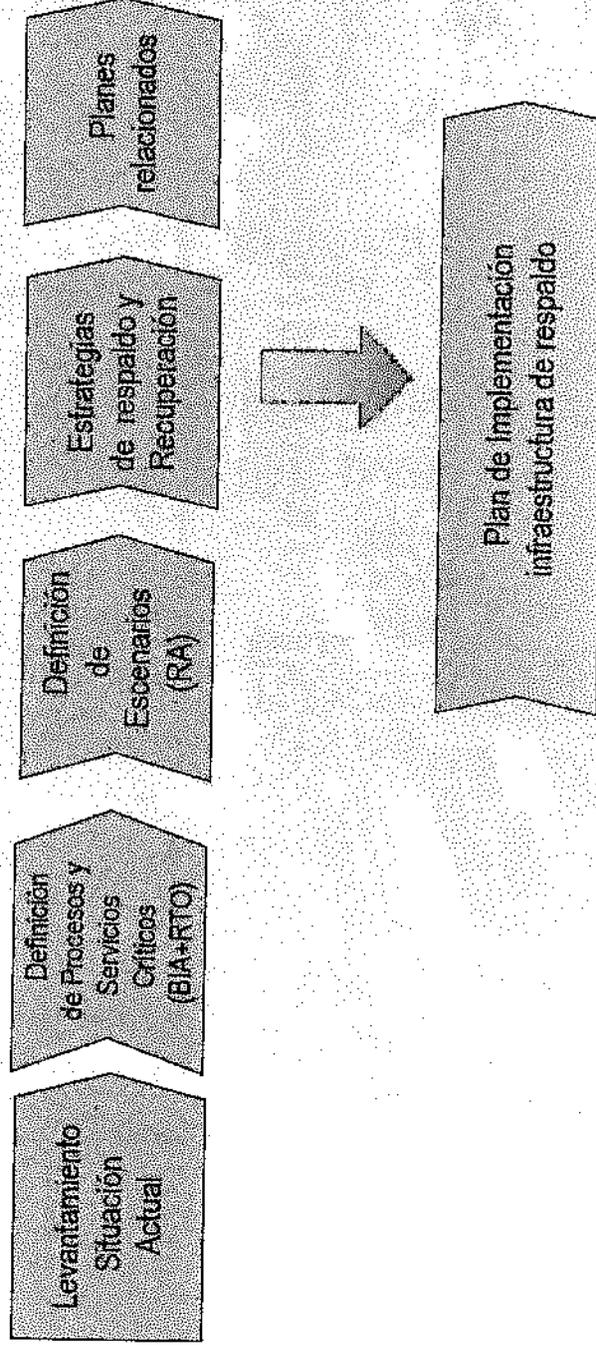
## Actividades previas

### Fases del Proyecto general (6 fases):



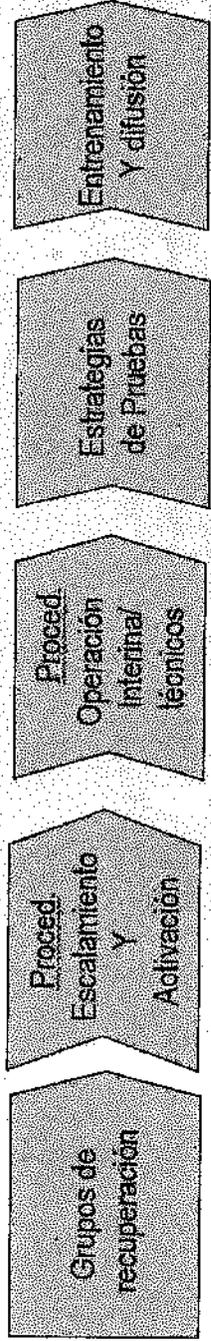
## Desarrollo del Plan

### Determinación de escenarios y estrategias (6 fases)



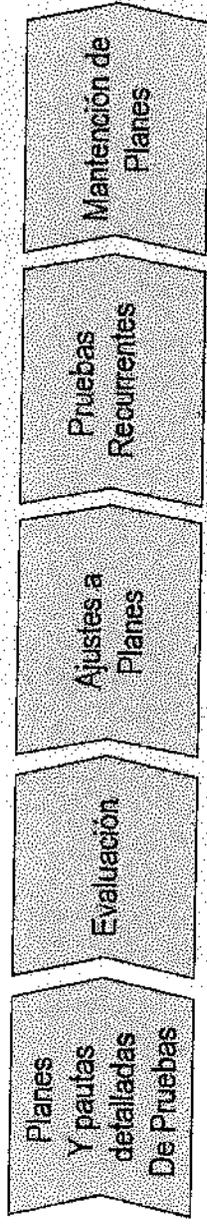
# Elaboración

## Construcción (5 fases)



## Verificación y mantenimiento

### Pruebas (5 fases)



## V. Plan general DNA

- Política DNA:  
[pl\\_sna\\_v1\\_politica\\_de\\_continuidad.pdf](#)
- Fases: las descritas en el punto IV
- Alcance para definir:
  - Procesos críticos Oficina Central
  - Procesos críticos Oficinas Regionales
  - Procesos críticos Zonas primarias
  - Servicios críticos de terceros
  - Proveedores críticos
- Selección de escenarios:
  - Mirada de procesos
  - Mirada de ubicaciones físicas



## Algunos escenarios

### Ejemplos escenarios mayores:

- Inhabilitación de edificio Esmeralda 911
- Inhabilitación Edif. Condell
- Inhabilitación Edif. Plaza Sotomayor
- Inhabilitación Edif. Tomás Ramos
- Inhabilitación Edif. Plaza Wheelwright

### Sub-escenarios:

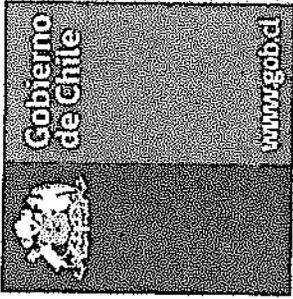
- Inhabilitación total
- Inhabilitación parcial
- Inhabilitación temporal: horas, días, semanas, meses



## Principales Entregables

1. Procesos dentro del alcance
2. Unidades dentro del alcance
3. Formularios BIA (Glosario)
4. Formularios RIA (Glosario)
5. Matrices de escenarios a cubrir (por unidad)
6. Estrategias de respaldo y recuperación por escenario
7. Estructuras y grupos de recuperación
8. Datos de contacto
9. Procedimientos de escalamiento y activación
10. Planes relacionados
11. Procedimientos de operación interina
12. Procedimientos técnicos de recuperación
13. Doc. Plan de Continuidad de Operaciónal Dirección Nacional, Direcciones Regionales, Zonas primarias
14. Doc. Plan de Contingencias de Informática
15. Estrategias de pruebas
16. Planes de prueba detallados
17. Informes de resultado de pruebas





**Gracias**



[www.aduana.gob.cl](http://www.aduana.gob.cl)