



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

RESOLUCION EXENTA N° _____ 849 _____ /

VALPARAÍSO, 05.02.2009

VISTOS

Lo dispuesto en el artículo 4 N° 8 del Decreto con Fuerza de Ley N° 329, de 1979, que aprobó la ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas, y lo dispuesto en la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que la seguridad en el comercio internacional se ha convertido en un factor estratégico y ha obligado a las Aduanas a incrementar su rol en materia de seguridad de la cadena logística internacional. La cadena logística internacional es un proceso que abarca desde la producción de bienes hasta su entrega al consumidor final, incluidas la importación y exportación de los mismos.

2. Que a fin de garantizar la seguridad de dicha cadena, las Aduanas no sólo deben centrar su atención en los controles de las mercancías que traspasan las fronteras del país, sino tratar de dotar de seguridad al proceso en su integridad.

3. Que los esfuerzos tendientes a asegurar la cadena de suministro, no sólo deben incrementar la protección, sino dar lugar a procesos logísticos que faciliten el flujo legítimo de las mercancías.

4. Que en respuesta a la necesidad de conjugar la seguridad y facilitación del comercio mundial, la Organización Mundial de Aduanas (OMA), desarrolló el "Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Mundial", el que contiene un conjunto de directrices, que la OMA presenta a sus miembros, para su adopción, a modo de pautas mínimas de actuación, para mejorar la gestión aduanera internacional, con el objeto de garantizar un comercio mundial ágil y seguro.

5. Que entre las normas a adoptar, el Marco Normativo incorpora el concepto de Operador Económico Autorizado (OEA), entendiendo por tal aquella parte de la cadena logística que cumple un rol en el movimiento internacional de mercancías, acreditada por una Administración Aduanera, en cumplimiento de ciertos estándares. La implementación del OEA reconoce de un modo expreso el papel relevante que las Aduanas tienen en el campo de la seguridad y facilitación de la cadena logística, a través de una gestión coordinada entre Aduanas y de alianzas estratégicas con el sector privado.

6. La figura del OEA es una marca de calidad que acredita que el desempeño de la empresa en la cadena de suministro internacional es más seguro y confiable. Como contrapartida, los OEA son beneficiados a través de la concesión de facilidades tales como menores controles aduaneros, preferencia en la revisión física o documental, etc.

7. Que no obstante, uno de los beneficios adicionales que se espera lograr en el futuro, a medida que las distintas administraciones aduaneras en el mundo implementen esta figura, es el reconocimiento mutuo de los programas, que se traducirá en mayores beneficios para los operadores, derivados de despachos más ágiles y expeditos, evitando la repetición de controles similares, con criterios equivalentes, en los distintos países.

8. Que en este sentido se debe tener presente que la figura del OEA ha sido implementada con mucha decisión en diversas partes del mundo, tales como Estados Unidos, Nueva Zelandia, Japón, Singapur y la Unión Europea, y en todos los casos con convicción acerca de la necesidad de estrechar los lazos entre las administraciones aduaneras y el empresariado, en un enfoque colaborativo.

9. Que para el diseño del programa chileno se han estudiado en profundidad los programas de Estados Unidos, Nueva Zelandia, Singapur y la Unión Europea, proceso que incluyó visitas a las Aduanas de España, Francia y Nueva Zelandia.

10. Que el programa chileno de OEA, ha sido desarrollado en concordancia con las directrices y pautas contenidas en el Marco Normativo de la OMA para garantizar y facilitar el comercio mundial, y las recomendaciones de las misiones de expertos de la OMA y del Fondo Monetario Internacional, con motivo del diagnóstico del modelo de gestión aduanera chileno, realizadas durante el año 2007.

11. Que asimismo, la Aduana, en la idea de diseñar un programa con participación del sector privado, constituyó una mesa de trabajo en la participaron, además del Servicio Nacional de Aduanas, Asociación Nacional de Agentes de Aduana (ANAGENA), la Cámara Aduanera de Chile, la Cámara Nacional de Comercio Servicio y Turismo (CNCT), la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), y la Cámara Marítima y Portuaria.

12. Que esta normativa se fundamenta en la constatación de que la participación en el programa de OEA es un acuerdo de voluntades entre la Aduana y un operador determinado de la cadena logística, en que el acceso a ciertos beneficios otorgados dentro del marco legal, supone asumir compromisos, responsabilidades y regulaciones.

13. Que asimismo, esta normativa tiene en su centro el reconocimiento de que los modelos de operación comercial, de negocios, tamaños y riesgos varían a través de los distintos socios de la cadena logística y a través de las diferentes industrias, por tanto su flexibilidad permitirá adaptarlo a diversos modelos comerciales de las empresas intervinientes en la cadena logística.

14. Que desde el punto de vista de la gestión aduanera, la implementación de este programa permitirá profundizar los esfuerzos del Servicio Nacional de Aduanas por facilitar el comercio legítimo y concentrar su acción fiscalizadora y los recursos que ello implica, en aquellos envíos que representen los mayores riesgos.

RESUELVO:

I. Impleméntase a partir de la fecha de publicación de esta resolución, el programa piloto del Sistema de Operador Económico Autorizado de Chile.

II. Regúlase el Plan Piloto a través de la siguiente normativa:

“1. Objetivo

El objetivo fundamental del programa es desarrollar una alianza con empresas vinculadas al comercio exterior que presenten un adecuado nivel de cumplimiento de sus obligaciones y demuestren un compromiso con la adopción de las directrices de este programa e implementación de medidas de seguridad, así como su disposición para asumir la responsabilidad de mantener seguras sus cadenas logísticas, a cambio de facilidades en el proceso de comercio exterior.

2. Costo

La participación en el programa no tendrá ningún costo directo para los postulantes.

3. Voluntariedad

El ingreso al programa es voluntario. Ello se entiende sin perjuicio de que una vez dentro del programa, se deberán cumplir las obligaciones que emanen de él para mantener la calidad de operador económico autorizado.

4. Participantes

El programa está orientado a las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que participen en la cadena logística de exportación, tales como, exportadores, agentes de aduana, almacenistas, agencias de naves, freight forwarders, transportistas, empresas de correo expreso.

5. Beneficios

Los operadores que sean certificados por este programa podrán acceder, a definición por parte de la Aduana, a algunos o todos de los siguientes beneficios, según su situación particular, en el ámbito de las actuaciones aduaneras:

- (a) Menor probabilidad de inspecciones físicas y revisiones documentales;
- (b) Posibilidad de realizar aforos en origen;
- (c) Prioridad en la realización de inspecciones físicas;
- (d) Notificaciones previas de las selecciones para inspección física y revisión documental;
- (e) Posibilidad que la certificación sea también reconocida por las aduanas de países extranjeros, en la medida que se logren acuerdos de reconocimiento mutuo entre aduanas, y
- (f) Posibilidad de concordar otros procedimientos especiales para sus operaciones¹.

6. Proceso para la obtención de la Certificación

El proceso está conformado por las etapas de postulación, evaluación, certificación y seguimiento y reevaluación.

¹ Todas las medidas se otorgan dentro del marco legal vigente para las operaciones de exportación.

6.1 Postulación

La empresa deberá completar y entregar al Servicio Nacional de Aduanas el formulario único de postulación disponible en el sitio web www.aduana.cl.

El formulario de postulación se deberá completar con la siguiente información:

- Identificación del postulante:
 - RUT
 - Nombre o Razón Social
 - Nombre de Fantasía
 - Dirección Principal
- Identificación de los socios
 - RUT
 - Nombre o Razón Social
 - Dirección Principal
- Identificación de contactos (mínimo 2 y máximo 4)
 - RUT
 - Nombre
 - Cargo
 - Teléfono
 - E-mail

Las personas señaladas como contacto se entenderán facultadas para recibir las comunicaciones y notificaciones que realice el Servicio, siendo ellas las únicas reconocidas formalmente para recibir dichas comunicaciones.

6.2. Evaluación

La evaluación que efectuó el Servicio se hará en base a la información entregada por el postulante al completar el formulario de autoevaluación, disponible en el sitio web www.aduana.cl, cuya pauta se contiene en el anexo de esta Resolución.

La evaluación abarcará los siguientes aspectos:

- Cumplimiento con la normativa aduanera.
- Cumplimiento con la normativa tributaria.
- Cumplimiento con la normativa laboral.
- Antecedentes penales de los socios y representantes.
- Socios comerciales
- Seguridad de las instalaciones
- Seguridad del personal
- Seguridad del proceso aduanero
- Seguridad de la carga
- Medios de transporte
- Seguridad de las TIC's
- Seguridad de la documentación
- Plan de emergencia

Se deberá contemplar la información requerida y toda otra que el postulante considere necesaria para efectuar una completa evaluación de sus antecedentes.

Una vez completada esta información, el postulante deberá enviar electrónicamente el cuestionario y demás archivos que estime pertinente, a través del sitio web www.aduana.cl.

El Servicio realizará una revisión de los antecedentes a objeto de comprobar que se haya adjuntado toda la información solicitada necesaria para realizar la evaluación correspondiente.

En caso que falten antecedentes, se notificará al postulante dicha circunstancia otorgándole un plazo de 30 días, prorrogables por igual período por única vez, para adjuntar la documentación faltante. De no recibir la información faltante, se asumirá que el postulante ha desistido del proceso, no pudiendo volver a postular hasta 6 meses después de la fecha de la solicitud.

Con la información proporcionada, el Servicio procederá a evaluar los antecedentes e informar la aprobación o rechazo de la solicitud, en un plazo máximo de 6 meses a contar de la presentación de todos los antecedentes.

En caso de ser aprobado, el Servicio procederá a la certificación de la empresa como Operador Económico Autorizado, mediante Resolución del Director Nacional.

En caso de detectarse falencias, el Servicio podrá otorgar plazos acordados con el postulante para que sean subsanadas, al término del cual el Servicio evaluará si procede la certificación o el rechazo.

El rechazo se contendrá en una resolución fundada del Director Nacional notificada al postulante, el que sólo podrá volver a postular transcurrido un año desde la notificación de dicha resolución.

El Servicio podrá efectuar las gestiones que estime pertinentes a objeto de validar la información entregada por el operador, tales como visitas a terreno, reuniones, entrevistas y solicitud de informes a terceros.

6.3. Certificación

La certificación tendrá un plazo de vigencia de 4 años, al término del cual la empresa deberá solicitar la revalidación de la certificación, actualizando toda la información y antecedentes que correspondan.

Durante la vigencia de la certificación el operador se comprometerá ante el Servicio Nacional de Aduanas a:

- (a) Mantener o mejorar las medidas de seguridad presentadas al momento de la evaluación que dio paso a su certificación;
- (b) Notificarlo de cualquier cambio en el contenido de los ámbitos evaluados;

A su vez, el Servicio Nacional de Aduanas se compromete a otorgar los beneficios indicados en el numeral 5 que hayan sido contemplados en la resolución de certificación y en las condiciones allí señaladas, y sólo mientras mantenga su condición de Operador Económico Autorizado.

6.4 Seguimiento y reevaluación

El Servicio podrá efectuar las gestiones que estime pertinentes a objeto de evaluar que el operador mantiene el cumplimiento de las obligaciones y estándares indicados en el numeral 6.2. En caso de detectarse incumplimiento el Servicio podrá suspender o revocar la certificación de la empresa, mediante resolución fundada del Director Nacional.

Revocada la certificación, el operador sólo podrá volver a solicitarla transcurrido el plazo de 3 años desde la fecha de la notificación de la resolución de revocación.

7. Suspensión y revocación de la calidad de OEA

7.1 Suspensión

El Director Nacional de Aduanas podrá suspender la calidad de Operador Económico Autorizado en los siguientes casos:

a) Cuando incumpla las condiciones establecidas al momento de otorgarse la certificación como OEA.

b) Cuando el OEA ha cometido un acto que dé lugar a procedimientos penales o infraccionales, relacionados con la normativa aduanera y tributaria. En este caso, el Servicio podrá decidir no aplicar la suspensión si considera que la infracción no es de importancia significativa en relación con el número o la magnitud de las operaciones relacionadas con las aduanas y no se pone en duda la buena fe del OEA.

Antes de aplicar la suspensión, el Servicio Nacional de Aduanas comunicará la decisión y sus fundamentos al OEA, el que tendrá un plazo de 30 días para efectuar sus descargos o corregir la situación. Sin embargo, la suspensión podrá tener efecto inmediato si la naturaleza o gravedad de la situación invocada así lo amerita.

Transcurrido el plazo a que se refiere el inciso anterior, y de acuerdo a los antecedentes que hubiere presentado el OEA, la Aduana determinará el plazo por el cual se extenderá la suspensión, que en todo caso no podrá exceder de 6 meses.

Al decretarse la suspensión, la Aduana podrá otorgar un plazo para la corrección de las irregularidades detectadas.

La suspensión no afectará a ningún procedimiento aduanero que se haya iniciado antes de la fecha de suspensión y no haya finalizado

7.2 Revocación

La calidad de OEA podrá ser revocada por el Director Nacional en los siguientes casos:

a) Cuando el OEA sea condenado en procedimientos penales o infraccionales por actos graves relacionados con la normativa aduanera o tributaria.

b) Cuando en el caso en que a propósito de la suspensión en la calidad de OEA se hubiere otorgado un plazo para la corrección de las irregularidades detectadas, éstas no fueren corregidas dentro de dicho plazo.

c) A petición del OEA.

La revocación surtirá efecto el día siguiente al de su notificación.”.

III. Esta Dirección Nacional determinará, durante el año 2009, el número y nombre de los operadores que participarán del Plan Piloto sobre la base de criterios objetivos, tales como el número de operaciones de exportación, volumen monetario de dichas operaciones, número de empleados, número y tamaño de las instalaciones, etc.

IV. Adjúntase a la presente Resolución, formando parte de ella, el anexo denominado “Documentación Requerida y Criterios de Evaluación para el Operador Económico Autorizado”, que servirá como guía para la evaluación de los postulantes y participantes del programa.

EL DIARIO OFICIAL.

ANOTESE Y COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE EN

**SERGIO MUJICA MONTES
DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS**

MZP/VVM/MAZ/GFSch

9604

ANEXO
DOCUMENTACIÓN REQUERIDA Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OPERADOR
ECONÓMICO AUTORIZADO

Los modelos de operación comercial, de negocios, tamaños y riesgos varían a través de los distintos socios de la cadena logística y a través de las diferentes industrias. El programa reconoce estas diferencias y permite flexibilidad y adaptación de los estándares de seguridad en base a los modelos comerciales de las empresas.

Asimismo, el programa reconoce que las empresas pueden haber implementado medidas de seguridad por iniciativa propia, a fin de fortalecer sus sistemas internos de seguridad e incluso haber obtenido acreditaciones o certificaciones de organismos de normalización y seguridad. No obstante, que tales instrumentos no equivalen al cumplimiento automático de los estándares del programa de OEA, se tomarán en consideración para efectos de la certificación.

A continuación se señalan los requerimientos de información que deben acompañarse. En caso de no contarse con la información requerida, o considerarse que no procede o que no es aplicable, se deberá justificar esta circunstancia.

1. Socios comerciales

Se entiende por socio comercial las personas naturales y jurídicas que mantienen una relación de negocios de manera regular con el postulante, tales como proveedores, subcontratistas, etc.

1.1 Información general

- a. Proporcionar una lista de los socios comerciales de la empresa y de las funciones que entregan a ésta.
- b. Proporcionar detalles sobre los procedimientos escritos o informáticos existentes para evaluar, seleccionar, establecer y reanudar relaciones con los socios comerciales.

1.2 Participación de los socios en programas de seguridad

Indicar si los socios comerciales están o no certificados en algún programa de seguridad, chileno o extranjero, acompañando documentación que lo acredite.

1.3 Medidas de seguridad impuesta a los socios

- a. Entregar información relacionada con las disposiciones de seguridad en los acuerdos escritos y/o contratos con socios comerciales o declaraciones de seguridad proporcionadas por socios comerciales. Entregar información relativa a las revisiones de acuerdos y/o contratos o declaraciones de seguridad.
- b. Proporcionar detalles sobre las revisiones existentes para determinar la validez de las declaraciones de los socios comerciales en materia de seguridad.
- c. Señale si existe un registro de incidencias relativas a incumplimientos en materia de seguridad en relación a los acuerdos antes citados.

2. Seguridad en las instalaciones

2.1 Control de accesos empleados

Describa los procedimientos utilizados para controlar el acceso a las instalaciones de sus empleados.

Se deben considerar al menos los siguientes aspectos:

- a. Los elementos de identificación del personal, incluyendo tarjetas de identificación, uniformes institucionales y otros.
- b. Los dispositivos o procedimientos que se utilizan para controlar los accesos, incluyendo los accesos a áreas restringidas.
- c. Los procedimientos para la emisión, renovación, retiro y disposición final de los elementos de identificación del personal.
- d. Los procedimientos para la emisión, renovación, retiro y disposición final de los dispositivos de acceso por ejemplo, llaves, llaves magnéticas, candados, incluyendo aquellos procedimientos utilizados cuando se extravían o roban dichas elementos.
- e. Los procedimientos operativos para controlar al personal que se encuentren en áreas restringidas y sin justificación de su presencia.

2.2 Controles de acceso visitas, contratistas, operadores de transporte

Describa los procedimientos que utiliza para controlar el acceso a las instalaciones de las visitas, los contratistas, los operadores de transporte y terceros en general.

Se deben considerar al menos los siguientes aspectos:

- a. Señala la persona responsable del acceso a las instalaciones de las visitas/contratistas.
- b. Indique de qué manera son controlados los contratistas y visitas, durante su permanencia en las instalaciones (anuncios de llegada, identificación de acceso, entrega de tarjetas y retiro de las mismas)
- c. Indique los controles de acceso para los operadores de transporte durante y después de las horas de trabajo, incluyendo normas para la identificación de los empleados del contratista, disposiciones de acceso acordadas, exigencias de reporte a la llegada y partida del sitio.
- d. Los procedimientos para controlar la emisión, retiro, disposición final y renovaciones de los dispositivos de identificación (tarjetas y prendas de vestir) de las visitas/contratistas/operadores de transporte.
- e. Procedimientos utilizados cuando se extravían o roban dichos elementos.
- f. Los procedimientos operativos para controlar las visitas, los contratistas, y los operadores de transporte que se encuentren en áreas restringidas sin justificación.
- g. El procedimiento para la recepción, revisión y distribución de paquetes y correo.

- h. Señalar qué características tiene el control de acceso para vendedores y mensajeros, incluyendo procedimientos de anuncio de llegada, identificación positiva, anuncio de retiro.

2.3 Enfrentar y remover personas no autorizadas

Describa los procedimientos utilizados para enfrentar la intrusión de personas no autorizadas:

- a. Procedimiento para enfrentar y remover la presencia de personas no identificadas o sin autorización.
- b. Señale y describa la capacitación e instrucción que recibe el personal para que denuncien o enfrenten a personas no identificadas o sin autorización.

2.4 Controles de perímetro

Describa los procedimientos y medidas de seguridad que utiliza para controlar la intrusión a sus instalaciones.

Se deben considerar al menos los siguientes aspectos:

- a. Detalle las medidas de seguridad física existentes que administran y restringen el acceso a su sitio (por ejemplo, punto monitoreado de ingreso/salida, empresa de seguridad, medidas que aseguran los edificios, horas de operación).
- b. Describa las características de su entorno medio-ambientales en el área circundante que pueden afectar, positivamente o negativamente, a la seguridad de las instalaciones.
- c. Los procedimientos de revisiones y mantenciones de rejas y puertas.
- d. Señale si cuenta con control electrónico de los puntos de acceso a las instalaciones.
- e. Señale todas las entradas y accesos desde el exterior a las instalaciones, y los accesos a áreas restringidas.
- f. Señale las medidas alternativas de control y vigilancia de acceso a las zonas restringidas, por ejemplo distintas llaves y cerraduras.
- g. Cómo se demarcan y se identifican las áreas restringidas
- h. Describa las características de las instalaciones (por ej. diseño, materiales, etc.) de los edificios, almacenes, patios y cierres perimetrales.
- i. Detalle los procedimientos para la realización de inspecciones y reparaciones periódicas respecto a la integridad de las estructuras de las instalaciones
- j. Los procedimientos operativos que utiliza el personal de seguridad, ya sea personal propio o una empresa de servicio externo.

2.5 Acceso de vehículos

Describa las medidas que utiliza para mantener a los vehículos no autorizados separados de las áreas de manipulación de carga, empaque y carga de exportación, y para controlar a los operadores de transporte durante la recepción/entrega.

Se deben considerar al menos los siguientes aspectos:

- a. Las facilidades de estacionamiento disponibles para los vehículos de las visitas, del personal de la empresa y de los contratistas que acceden al sitio.
- b. Las áreas de acceso vehicular para los operadores de transporte, describiendo las medidas para controlar sus presencias en el sitio.
- c. Los niveles de acceso que tienen los operadores de transporte en el sitio y, cuando sean restringidos, describa las medidas de control.
- d. Los controles de acceso que existen, para los operadores de transporte, para acceder al sitio fuera de los horarios normales de trabajo.
- e. Los procedimientos para prevenir la presencia de vehículos en las proximidades de las áreas de carga de exportación durante la carga.

2.6 Dispositivos de bloqueo/cerradura

Describa cómo se cierra su sitio y cómo se controla el acceso después de las horas de trabajo.

Se deben considerar al menos los siguientes aspectos:

- a. Controles específicos al acceso a los documentos y a las áreas de mercancías.
- b. Cómo se mantiene el registro de las llaves de seguridad, cómo se guardan y cómo se revisan de manera regular.
- c. Cómo se mantiene, guarda y revisa regularmente el registro de los códigos de alarma.
- d. La política de la empresa para las llaves perdidas/extraviadas y los códigos de alarma vulnerados.
- e. Los mecanismos de bloqueo/cierre o las medidas de control de los accesos alternativos como las entradas por las puertas, las ventanas internas y externas, los portones y rejas.

2.7 Dispositivos de iluminación

Detalle todas las instalaciones de iluminación, interna y/o externa en el sitio, que contribuyan a la seguridad.

Se deben considerar al menos los siguientes aspectos:

- a. Describa la iluminación interna y/o externa de las instalaciones.
- b. Describa la iluminación de seguridad para las oficinas, almacenes y áreas de carga, y el programa de mantenimiento de la iluminación.
- c. Describa en detalle la iluminación dentro y afuera de las instalaciones, incluyendo las entradas y salidas, las áreas de manipulación y almacenaje de carga, las líneas de rejas y las áreas de estacionamiento.
- d. Describa el sistema de iluminación de la vía de acceso principal hacia las oficinas y su horario de funcionamiento.
- e. Describa los sistemas de luces con sensores de movimiento y su ubicación en el sitio.

- f. Señale si el sitio tiene iluminación de bajo nivel operada mediante un mecanismo de control horario que se activa durante las horas de oscuridad.
- g. El procedimiento rutinario de visita a las instalaciones durante la noche para identificar las áreas vulnerables ante intentos de ingreso por parte de personas no autorizadas, y verificar el buen funcionamiento de los sistemas de iluminación.
- h. Procedimiento de control, revisión y mantención de los sistemas de iluminación.

2.8 Seguridad adicional (alarmas, patrullas, normas, etc.)

Describa otras medidas de seguridad existentes en las instalaciones (por ej., alarmas, patrullas de seguridad, etc.).

Se deben considerar al menos los siguientes aspectos:

- a. Las certificaciones de otras organizaciones contratantes y cuyas normas contribuyen a la seguridad de la cadena logística internacional (por ej., ISO).
- b. Cómo se estructura la unidad o departamento que está a cargo de la seguridad de la compañía.
- c. Cómo se conforma el personal de seguridad de la empresa o de una empresa de seguridad externa o ambas.
- d. Procedimientos para el monitoreo de alarmas, reporte de incidentes y mantención de sistemas. Revisión periódica de la desactivación de alarma para identificar los patrones de acceso inusual.
- e. Cómo se asignan y restringen, en forma individual, los códigos de alarma para desactivar el sistema de alarma del edificio, a aquellos con necesidad de tener acceso a las edificaciones.
- f. Cualquier procedimiento de operación de televisión por circuito cerrado, identificando el sistema de grabación, cómo se monitorea y el período de tiempo contemplado para guardar las imágenes.
- g. Los arreglos contractuales con una empresa de seguridad externa, que incluyan los requerimientos relevantes de seguridad en relación con su sitio/edificaciones y con las normas de reporte de incidentes.

2.9 Plano del sitio

Incluya un plano de las instalaciones que permita identificar claramente al menos los siguientes aspectos:

- a. Todos los controles de perímetro.
- b. Las áreas de estacionamiento.
- c. La iluminación de seguridad.
- d. Las áreas de almacenaje de la carga.
- e. Las áreas de llenado de contenedores.
- f. Puntos de acceso.

3. Seguridad del personal

3.1 Política de contratación

- a. Describa la política de contratación de sus nuevos empleados, tanto indefinidos como temporales.
El postulante debe disponer de una política de contratación definida, en la que la seguridad y la eficiencia sean el marco de las relaciones laborales.
- b. Señale los procesos escritos para evaluar a los candidatos con posibilidades de empleo. Indique si los procedimientos incluyen la verificación de la información proporcionada por los candidatos antes de ofrecer el empleo, tal como antecedentes y referencias de empleos anteriores.
- c. Señale si existen procedimientos para verificar existencia de condenas o procesos penales pendientes ante los tribunales.
- d. Señale si los nuevos empleados (indefinidos o temporales) firman cláusulas de responsabilidad y de confidencialidad.
- e. Indique si en los contratos en que se subcontrata personal de proveedores externos, la empresa incluye cláusulas de responsabilidad y confidencialidad y el compromiso del proveedor de cumplir las políticas, normas y procedimientos corporativos.

3.2 Mantenimiento de la integridad y sensibilización permanente del personal con las materias de protección y seguridad

- a. Describa la política de formación de nuevos empleados (indefinidos o temporales) que la empresa utiliza para transmitirles las normas de seguridad, procedimientos y políticas que están obligados a cumplir.
- b. Indique y describa, si existe, el procedimiento de inducción para los nuevos empleados.

3.3 Desvinculación

- a. Describa la política de desvinculación de los empleados, la que deberá considerar aspectos de seguridad tales como procedimientos para recobrar la identificación y eliminar el permiso de acceso a las instalaciones y sistemas para los empleados despedidos.
- b. Cuando un empleado abandone la empresa o sea despedido, será preciso adoptar medidas estrictas a fin que resulte imposible una intrusión física o virtual (supresión del acceso informático, devolución del pase de seguridad o la tarjeta de identificación, etc.).

4. Seguridad procesos aduanero

Se debe señalar la siguiente información:

4.1 Sistema gestión de seguridad de la empresa

Describa los procedimientos en materia de gestión en seguridad que utiliza en la empresa.

Se deben considerar al menos los siguientes aspectos:

- a. Indique la política de seguridad de la empresa, los objetivos en materia de seguridad y la continuidad de la seguridad.

- b. Proporcione un diagrama de flujo que ilustre el proceso de determinación de riesgos de la empresa.
- c. Identifique los riesgos y vulnerabilidades identificadas a partir del proceso de determinación de riesgos de la empresa.
- d. Señale las contramedidas existentes para reducir las vulnerabilidades y riesgos identificados.
- e. Señale la fecha en que se llevó a cabo la determinación del riesgo.
- f. Identifique quién o quiénes determinaron el riesgo.

4.2 Procedimiento de trazabilidad y registro de operaciones aduaneras

- a. Indique a cuánto asciende el volumen de negocios (global) de los últimos tres años.
- b. Indique capacidad de almacenamiento de existencias (en metros cuadrados o cúbicos) de las instalaciones de almacenamiento.
- c. Indique una descripción de los productos comercializados.
- d. Facilite una estimación del volumen de compras.
- e. Indique los proveedores relevantes.
- f. Indique los procedimientos de compra y recepción de las mercancías importadas.
- g. Indique el nivel de exportación.
- h. Indique los principales clientes.
- i. Describa las etapas del proceso de fabricación y los controles asociados a este proceso.
- j. Proporcione los controles aplicados al proceso productivo y control de calidad de los productos exportados.
- k. Señale si dispone de procedimientos documentados para realizar modificación a los registros contables (cuentas clientes, proveedores, códigos arancelarios y tipos impositivos).
- l. Señale si hay segregación de funciones entre producción y compra-venta.
- m. Facilite detalles de cualquier mercancías de alto riesgo sometidas a control (sanitario, fitosanitario, mercancías peligrosas, y otros)
- n. Señale si existen y describa procedimientos documentados para garantizar la seguridad e integridad del proceso productivo.
- o. Señal si existen procedimientos documentados de protección de los activos (carga, medios de transporte mercancías).
- p. Indique los nombres y direcciones actualizados de los agentes aduaneros.
- q. Señale las modalidades de selección de los agentes, por ejemplo, las verificaciones del historial profesional y/o de sus competencias.

- r. Señale las modalidades relativas a la entrega de información a su agente de aduana.
- s. Señale las modalidades de controles o de verificación de la calidad del trabajo realizado por el agente de aduana.
- t. Señale las modalidades de comunicación de los documentos justificativos (patentes, certificados de exportación) a su agente de aduana.
- u. Señale los procedimientos de comunicación voluntaria al Servicio Nacional de Aduana de los errores involuntarios constatados.
- v. Señale las modalidades y las personas responsables de la actualización de los registros de stock.

4.3 Procedimientos para clasificación y valoración de las mercancías²

- a. Descripción operativa de la empresa para los efectos de declaración
 - i. Nombre de personas responsables.
 - ii. Nombre o puesto de otras personas que trabajan en el área.
 - iii. Procedimientos de sustitución de personas responsables en casos de ausencias temporales o definitivas.
 - iv. Descripción del nivel de formación en materia de clasificación de las personas.
- b. Existe manual de clasificación arancelaria.
- c. Descripción de la operativa de la empresa para los efectos de clasificación.
- d. En la eventualidad que mercancías importadas sean integradas al proceso de producción o exportación, existencia de un procedimiento para determinar el valor en aduana.
- e. Informaciones y aclaraciones que ha de solicitar practicar la persona que va a determinar el valor en aduana.

4.4 Procesos contables

Existencia de un sistema de registro y /o contabilización integrado.

- a. Indique el tipo de sistema informático que utiliza para sus operaciones comerciales, y en su caso, gestión de los derechos /impuestos.
- b. Indicar sistema operativo que utiliza su sistema informático como apoyo para las operaciones logísticas y contables de su negocio.
- c. Indicar software que utiliza en su negocio para registrar las operaciones contables y logísticas.
- d. Señale si la empresa dispone de trazas de auditorías de ejecución de las actividades aduaneras críticas (movimiento de mercancías, tramitaciones administrativas aduaneras, pago de deuda aduanera, contabilización de operaciones).

² Para las destinaciones aduaneras, se requerirá tener acceso a los registros de la empresa con la posibilidad de obtener información necesaria, que abarque los registros contables, así como otros datos pertinentes y necesarios que permitan evaluar el nivel de cumplimiento en materias de clasificación y valoración aduanera.

- e. Señale cómo se registran las operaciones aduaneras.

4.5 Antecedentes financieros

Debe aportar la siguiente documentación:

- a. Estados de resultados de la empresa de los tres últimos años.
- b. Balance general y tributario de los tres últimos años.
- c. Informes de los estados financieros.
- d. Los estados financieros auditados por empresas externas.

4.6 Despacho de mercancías

Debe proporcionarse los procedimientos del control de salida de las mercancías de bodega y de su expedición.

Tales procedimientos deben señalar, entre otros, los siguientes elementos:

- a. Indique los procedimientos normalizados desde el despacho de mercancías y al inicio del procedimiento de exportación.
- b. Controles finales antes del despacho a fin de cotejar la orden de salida con las mercancías que van a ser objeto de carga.
- c. Procedimientos por escrito de control de socios comerciales que incluya:
 - i. Requisitos de seguridad acordados con los socios.
 - ii. Acciones a acometer en caso de identificar irregularidades o discrepancias en las mercancías.

4.7 Control interno

- a. Proporcione antecedentes sobre los procedimientos de control interno.
- b. Señale si existen procedimientos documentados que describan cómo operar durante la ejecución de tramitaciones aduaneras.
- c. Señale si dispone de procedimientos documentados de gestión y ejecución de copias de seguridad, de archivo de todos sus documentos comerciales.
- d. Dispone la empresa de un procedimiento documentado de registro y almacenamiento de documentación en formato papel (clasificación y archivo de documentos).
- e. Indique si existen procedimientos documentados que establezcan las actividades de control que se aplican para identificar irregularidades o sospechas de infracciones penales detectadas en las operaciones de comercio internacional y ponerlas de manifiesto a la autoridad aduanera.
- f. Señale si dispone de un registro de todas las irregularidades o faltas a la reglamentación identificadas y/o comunicadas por la Aduana dentro de los últimos 3 años.
- g. En los casos en que se hubieran detectado irregularidades, indique las medidas que se adoptaron para corregir las irregularidades

h. Indique si se dispone de una certificación ISO 9001.

5. **Seguridad de la carga**

5.1 Seguridad del proceso de carga

Refiérase a los controles y procedimientos para prevenir el acceso no autorizado a los contenedores, remolques u otros paquetes durante el proceso de empaque y carga para exportación, señalando si las unidades de carga son de propiedad del solicitante. Se debe especificar al menos lo siguiente:

- a. Indique si se realizan inspecciones a todos los contenedores mediante un proceso de revisión de siete puntos, indicando la forma en que se informan las anomalías y/o cualquier actividad sospechosa:
 - Pared delantera;
 - Lado izquierdo;
 - Lado derecho;
 - Piso;
 - Techo interior/exterior;
 - Puertas interiores/exteriores;
 - Exterior/Sección inferior.

- b. Señale los procedimientos para verificar la integridad física de la estructura del remolque antes del empaque, y la confiabilidad de los mecanismos de cerradura de las puertas, indicando la manera en que se informan las anomalías y/o cualquier actividad sospechosa, considerando revisiones:
 - Área de la quinta rueda – inspeccionar el compartimiento natural;
 - Exterior – frente/costados;
 - Posterior – parachoques/puertas;
 - Pared delantera;
 - Lado izquierdo;
 - Lado derecho;
 - Piso;
 - Techo interior/exterior;
 - Puertas interiores/exteriores;
 - Exterior/Sección inferior

- c. Señale las medidas de seguridad y control en el proceso de carga, embarque o empaque alrededor de los contenedores y/u otros paquetes. Por ejemplo, detalle las áreas específicas de carga, restricciones de acceso de personal durante el proceso de carga, cobertura de TV para el área de carga, supervisión del área de carga, etc.

- d. Indique los procedimientos que protegen los contenedores/paquetes parcialmente empacados de accesos no autorizados durante el proceso de carga, durante los intervalos del embarque y al cierre de la empresa.

- e. Señale las revisiones interiores y exteriores realizadas al paquete de exportación final (contenedor, ballet, etc.) al terminar el proceso de carga previo al embarque, indicando los procedimientos de cuándo, quién (el cargo del responsable) y cómo el paquete es cerrado y sellado/marcado con el sello/marca aprobado por aduana.

- f. Indique los procedimientos para el almacenaje de los paquetes de exportación que no son inmediatamente transportados al puerto de embarque, e indicar si se mantiene su integridad/seguridad.

- g. Señale la documentación retenida que registra la entrega del paquete de exportación final para su traslado al sitio, describiendo los chequeos realizados

(revisión del sello aprobado por las aduanas, verificación del número de contenedores, chequeos del envoltorio corrugado del pallet, etc).

- h. El mantenimiento de las unidades de carga (fuera o dentro de las instalaciones); periodicidad; motivos (no sólo en caso de daños o incidencias). Si se efectúa externamente, indicar el control y supervisión por parte del personal de la empresa, y especificar si se comprueba la integridad de las unidades de carga una vez devueltas a la empresa.
- i. La formalidad que reviste la comprobación de la aplicación de las disposiciones de seguridad de la carga.

5.2 Seguridad de sellos y marcas

Indique los procedimientos escritos que estipulan la forma en que los sellos/marcas se reciben, almacenan, acceden, utilizan y contabilizan. Detalle al menos lo siguiente:

- a. El sistema que registra el número de sello, su fecha de recepción, fecha de utilización y uso (por ejemplo, si fue transferido a otra parte, número de contenedor al cual se ha aplicado el sello, o si está dañado y destruido).
- b. El lugar donde los sellos/marcas se encuentran almacenados y asegurados, y señale las personas que tienen acceso y la forma en que acceden.
- c. El cargo de la persona responsable de la aplicación del sello/marca.
- d. Los procedimientos cuando un sello/marca indica adulteración, resulta roto durante el transporte, o durante la inspección de otro servicio público.
- e. Los procedimientos que se usan si se descubre que los sellos están perdidos o extraviados.
- f. Los procedimientos de garantía de calidad para el registro del sello para los contratistas que aplican sellos por encargo.
- g. Si los empleados y contratistas están concientes del uso de los sellos/marcas, en comparación con aquellos de otras compañías/entidades.
- h. Los arreglos contractuales con el fabricante del sello y procedimientos para el mantenimiento de la seguridad de los sellos/marcas manufacturadas para uso exclusivo de su empresa.
- i. Los tipos y características de los sellos.
- j. Los procedimientos escritos que incluyen la forma en que se controlan y aplican los sellos a los contenedores y remolques cargados, señalando si sólo los empleados designados distribuyen y aplican los sellos.

5.3 Seguridad en el almacenamiento

Indique los lugares de almacenamiento, señalando para cada caso, si corresponde:

- a. Procedimientos de control de existencias en el almacén.
- b. Procedimientos administrativos de recepción/carga de las mercancías entrantes y salientes por medio del cotejo de las mercancías con los documentos de transporte, los documentos aduaneros y otros que se acompañan, señalando además, si corresponde:

- i. ¿Cómo (a través de qué documentos), cuándo y por quién son dadas de baja las mercancías recibidas/salientes en la gestión de existencias y en el sistema de administración logística?
 - ii. ¿Cómo se cotejan las mercancías con las listas de carga y órdenes de compra?
 - iii. Si se registran las mercancías en las existencias tan pronto como sea posible, tras su llegada/salida en la gestión de existencias y en el sistema de administración logística.
- c. Procedimientos para los casos en que se constaten discrepancias y/o irregularidades.
- d. Las medidas de control de rutina, el deterioro o la destrucción de las mercancías.
- e. Procedimientos de almacenamiento e identificación y registro de las distintas mercancías según criterios de segregación/separación: tipos de mercancías, origen (extranjeras o nacionales), valor, peligrosidad, flujo, etc.
- f. El área para almacenar la carga adjuntando mapa del sitio.
- g. Las medidas adicionales de protección y seguridad en materia de acceso a las mercancías.
- h. Procedimientos de control interno.
- i. Los procedimientos en caso de elección de un emplazamiento provisional para el almacenamiento de las existencias.

5.4 Procedimientos de control y flujo de mercancías

Describa los controles o procedimientos de calidad que se utilizan para garantizar que las mercancías estén adecuadamente marcadas, pesadas, contabilizadas y posteriormente documentadas en las listas de empaque, las facturas y en la documentación aduanera y de expedición. Incluya al menos la siguiente información, cuando corresponda:

- a. Un mapa de proceso para ilustrar el flujo de las mercancías y la documentación/información desde la recepción de la orden hasta el punto de exportación.
- b. Los procedimientos o controles que existen en todos los puntos para verificar la precisión y exactitud en el adecuado marcaje, pesaje, conteo y documentación de las mercancías en las listas de empaque o packing list, la hoja de tarja/recuento para cargar las mercancías, orden de venta, las facturas y los documentos de despacho.
- c. Los procedimientos operativos en relación con las mercancías devueltas, detallando aspectos como la inspección, el recuento y el registro.
- d. Los procedimientos o controles para garantizar la precisión de la información utilizada como documentación de base para la tramitación aduanera y los controles posteriores a la exportación, a fin de verificar la precisión de la declaración presentada ante la aduana (por ejemplo, los detalles del envío, la clasificación arancelaria, descripción de las mercancías, certificado de origen, valor FOB, etc.).
- e. Los controles relativos a las aclaraciones, la cancelación y rechazos a las tramitaciones aduaneras.

5.5 Políticas de control de documentos

Proporcione información sobre los procedimientos existentes en materia de requerimientos de firma y timbres en los puntos de entrega y control de mercancías. Se debe señalar si se dispone de un procedimiento que controle los movimientos de carga entre distintos puntos, a través de un adecuado registro

5.6 Producción

Si corresponde, indique los procedimientos adecuados para el control de los procesos de fabricación, describiendo en cada caso, al menos:

- a. Procedimiento de pedido de materias primas y de entrega de las mismas a partir del almacén.
- b. Procedimiento de registro del uso de las materias primas durante el proceso de producción.
- c. Procedimiento de registro del producto manufacturado o terminado.
- d. Procedimiento relacionado con las pérdidas en el proceso de producción.
- e. Procedimiento de despacho al almacén del producto terminado.
- f. Control periódico de los métodos de fabricación.
- g. Inspección de la calidad de los productos acabados.
- h. Registro de los resultados de la inspección.

6. Medios de transporte

6.1 Propiedad de los medios de transporte

- a. Indique los medios de transporte empleados normalmente por el solicitante.
- b. Indique si es el propio solicitante quien lleva a cabo el transporte, o si encomienda esta tarea a transitarios/transportistas externos.
- c. Indique si el transitario o transportista participa en un programa de transporte seguro. En caso negativo, señale cómo se garantiza la seguridad.
- d. Cuando se recurra a transitarios, precise si los transportistas con los que trabaja tienen contratos de larga duración con él.
- e. Cuando se recurra a transportistas, indique si proceden al transporte efectivo de las mercancías, o son sólo responsables del funcionamiento de los medios de transporte.

6.2 Inspección e integridad / medios de transporte y manipulación

- a. Describa los procedimientos para mantener garantía de integridad en seguridad sobre las mercancías de exportación desde el punto de empaque terminado, a través del traslado y almacenaje local, hasta la entrega en el puerto de carga.
- b. Señale las normas aplicadas a los operadores de transporte y facilidades de almacenaje para mantener la integridad de los paquetes con sellos aprobados por Aduanas durante el transporte o traslado local hasta el puerto de carga.

- c. Señale los procedimientos para la recopilación y entrega de la carga asegurada, incluyendo la documentación que registra los chequeos de entrega por mano, los detalles del paquete (si es contenedor, éste debe incluir el número de contenedor y número de sello), la fecha, hora y ubicación.

6.3 Otros

- a. Evidencia de que la guía de despacho de la empresa registra el número de contenedor y de sello y las revisiones realizadas durante el transporte.
- b. Señalar si existe formulario de reporte de incidentes utilizado por los operadores de transporte y las áreas de almacenaje.

7. Seguridad TICs

7.1 Seguridad de los sistemas computacionales

Señale:

- a. Las medidas de seguridad, los procedimientos y los controles que se utilizan para proteger los sistemas computacionales de accesos no autorizados. Especialmente si posee:
 - i. cuentas individualmente asignadas,
 - ii. firewalls o cortafuegos,
 - iii. cambio periódico de las contraseñas de acceso,
 - iv. protector de pantalla con clave,
 - v. política o plan actualizado y documentado de protección de los sistemas informáticos.
- b. Los controles para garantizar la seguridad y la prevención del mal uso de cualquiera o todos los códigos identificadores de usuario único/declarante/clientes utilizados por alguno o todos los empleados.
- c. Si se efectúa alguna verificación en relación con la intrusión de los sistemas. Si es así, indique la regularidad de estas revisiones.

7.2 Mantenimiento, emergencia y disponibilidad

Detalle la siguiente información, si corresponde:

- a. Si cuenta con un plan de acción que contempla los procedimientos aplicables en caso de producirse algún incidente, destrucción deliberada o pérdida de información.
- b. Procedimientos relacionados con la copia de seguridad, y la recuperación normal y de emergencia ante fallos informáticos; y, los procedimientos que permitieran introducir la información en los sistemas cuando éstos entrasen de nuevo en funcionamiento
- c. El tiempo de permanencia de los datos disponibles en línea en su forma original y el tiempo en que se mantienen los datos archivados/historial (o a efectos estadísticos) pero no disponibles en línea.
- d. El tipo de soporte y tipo de formato donde se almacenan los datos.
- e. Si se procede a la compresión de los datos, indicando la fecha de la compresión.

- f. Las garantías existentes para la disponibilidad a largo plazo de los datos (calidad técnica del medio de grabación, disponibilidad del equipo y el código del programa, descripción de los datos y del código del programa).

7.3 Entorno informático

Especifique los siguientes elementos, si corresponde:

- a. Cantidad de servidores, procesadores centrales y computadores personales (PC / notebooks).
- b. Señale si cuenta con una Departamento Informático o equivalente y señale las funciones que cumple.
- c. Separación de roles y accesos entre los usuarios de los sistemas informáticos.
- d. Descripción de los sistemas de la empresa, incluyendo:
 - i. los programas informáticos utilizados;
 - ii. tipo de programas (estándar o de programas a medida);
 - iii. fabricante/proveedor del programa;
 - iv. si se han realizado adaptaciones al programa estándar, indicando cuáles han sido dichas adaptaciones y por qué se han llevado a cabo.

8. Seguridad de la documentación

8.1 Procedimiento de control interno

- a. Señale si existe una política actualizada y documentada sobre seguridad de la documentación: métodos de registro de documentos, autorizaciones de acceso, copia de seguridad de los documentos, etc.
- b. Indique si hay un plan de seguridad actualizado que describa las medidas vigentes relativas a la protección de los documentos contra un acceso no autorizado así como contra la destrucción deliberada o la pérdida de documentos.
- c. Señale las medidas vigentes para proteger la documentación contra la intrusión.
- d. Señale si se efectúa y con qué regularidad test de penetración para poner a prueba la seguridad de su sistema y los resultados arrojados.
- e. Señale si existen y describa los procedimientos de clasificación y archivo de documentos.

8.2 Documentos en soporte papel

Incluya al menos los siguientes aspectos:

- a. Cómo se guardan, de manera segura, los documentos, incluyendo las facturas y documentos de despacho.
- b. Controles que se aplican al personal que saca documentos o archivos de la oficina.
- c. Las medidas de seguridad que se utilizan para proteger los documentos que llevan el logo de su empresa (marca comercial) o los nombres de la empresa (por ejemplo, encabezados, facturas, la papelería de la empresa, empaques, cintas adhesivas con nombres o logos).

8.3 Incidentes de seguridad

Precise si durante el último año se han registrado incidentes de seguridad y el tipo de medidas adoptadas en relación con los mismos a fin de mejorar la seguridad de la información/documentación.

9. Plan de emergencia

- a. Señale el plan de acción que contempla los procedimientos aplicables en caso de producirse algún incidente y el alcance del mismo, incluyendo la definición del ámbito, sistemas, equipos y personal sobre los que se aplica.
- b. Procedimientos en caso de fallo informático.
- c. Informe si ha ocurrido en los últimos tres años destrucción deliberada o pérdida de la información importante.
- d. Señale si existen y describa los procedimientos de copia de seguridad en caso de que el sistema informático dejara de funcionar.
- e. Indique los procedimientos para dar una respuesta coordinada, estructurada y completa respecto de un incidente o situación de riesgo.
- f. Señale los procedimientos existentes para identificar las causas primordiales de tal modo de poder tomar las medidas adecuadas para prevenir repeticiones.
- g. Informe los procedimientos existentes para comunicar los incidentes al Servicio Nacional de Aduana.
- h. Proporcione información sobre el control e identificación de tendencias y patrones por posibles fallas y riesgos en materia de seguridad.
- i. Señale los responsables de cada uno de los servicios y recursos informáticos de la organización.
- j. Señale los requerimientos mínimos para configuración de la seguridad de los sistemas.
- k. Definiciones de violaciones y de las consecuencias.
- l. Señale la responsabilidad de los usuarios con respecto de la información a la que tienen acceso.
- m. Señale la frecuencia, las modalidades y la persona responsable de los controles.
- n. Señale la consignación en un informe o registro de los resultados de los controles.
- o. La revisión y la modificación de los procedimientos existentes.
- p. La notificación al personal.
- q. El plan de constancia y de reactivación del sistema.
- r. La documentación relativa a las medidas correctivas adoptadas en seguida de los incidentes.