RESOLUCIÓN EXENTA Nº 1168 **PUNTA ARENAS, 08 de mayo de 2026**

VISTOS:

El Manual de Zona Franca establecido por Resolución N° 2.806 de 15.09.2020, del Director Nacional de Aduanas, publicada en el Diario Oficial el 21.09.2020, así como sus modificaciones.

El Manual Operativo de Zona Franca Punta Arenas, establecido por Resolución N° 1.076 del 30.06.2021, del Director Regional de Aduanas Magallanes y Antártica Chilena, publicada en el Diario Oficial el 13.07.2021, actualizada mediante resolución exenta Nº 994, de 27 de abril de 2022.

CONSIDERANDO:

Que se requiere otorgar certeza y continuidad a las operaciones asociadas a Zona Franca de Punta Arenas.

Que, es necesario establecer procedimientos operativos claros y regular las acciones a seguir en caso de eventos disruptivos, tales como caídas de sistemas informáticos, o comunicacionales.

TENIENDO PRESENTE:

Las facultades otorgadas por el artículo 15 y 17 del D.H. 329 del 16.04.1979; el artículo 20 de la Ordenanza de Aduanas, las facultades delegadas por la Dirección Nacional de Aduanas y la resolución 36 de 2024 de la Contraloría General de la República sobre trámite de toma de razón, dicto lo siguiente:

RESOLUCIÓN:

I. **APRUÉBESE** "Plan de Contingencia Operacional Zona Franca de Punta Arenas", el cual es parte íntegra de la presente resolución.

II. Lo dispuesto en dicho plan comenzará a operar a contar el 01 de febrero de 2025.

III. **DIFÚNDASE**, a través de La Sociedad Concesionaria de la Zona Franca de Punta Arenas, la presente resolución a los usuarios de dicha Zona Franca.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

GOBIERNO DE CHILE
DIRECTOR REGIONAL ADUANA DE PUNTA ARENAS
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

REINHOLD ANDRONOFF URRUTIA
DIRECTOR REGIONAL DE ADUANAS
REGION DE MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA

RAU/MVV/mom

Distribución:
Unidad Zona Franca, Aduana de Punta Arenas
Concesionaria Zona Franca Punta Arenas
Cámara Franca A.G.

PLAN DE CONTINGENCIA OPERACIONAL ZONA FRANCA DE PUNTA ARENAS

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir un conjunto de acciones que permitan coordinar la toma de decisiones de la Dirección Regional de Aduana Punta Arenas, que aplican asimismo, a las Direcciones Regionales de Coyhaique, Puerto Montt y Administración de Aduana de Puerto Aysén, ante un evento que genere una contingencia, y establecer el actuar necesario de los distintos actores que intervienen en la trazabilidad de las operaciones dentro de la zona franca como ingreso y salida (incluyendo la documental) hacia y desde el recinto franco, para velar por la continuidad de la operación y prestación de servicios a niveles definidos como aceptables para los procesos críticos de despacho de mercancías, control y fiscalización.

El alcance del presente plan se circunscribe a dar continuidad a los procesos de control y fiscalización del Servicio en cualquier punto de control o dependencia de Aduanas presente en puertos, aeropuertos y fronteras del país, en los cuales se produzcan operaciones SICZOF, donde se produzcan interrupciones ocasionales en los sistemas de Aduana y/o SVA perteneciente a la sociedad Administradora de la Zona Franca, derivadas de eventos habituales y/o previsibles que afecten el normal funcionamiento de tramitación por parte de los usuarios de zona franca.

2. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

a) Evento Disruptivo: Hecho imprevisto o suceso que afecte, amenace o atente contra la operación normal de las operaciones en la Zona Franca de Punta Arenas.

b) Contingencia: Escenario provocado por un evento disruptivo en que la operación normal se vea afectada, disminuyendo parcial o totalmente la capacidad operativa del Servicio en la Dirección Regional de Aduanas Punta Arenas, como asimismo las Direcciones Regionales de Coyhaique, Puerto Montt y Administración de Aduana de Puerto Aysén.

c) FEA: Firma Electrónica Avanzada.

d) SVA: Sistema Visación Aduanera (administrado por la sociedad Administradora de Zona Franca).

e) Estados documentos en SVA: La documentación, así como sus modificaciones y/o anulaciones en SVA pueden estar en uno de los siguientes estados:
- Pendiente/en curso: Documento se encuentra pendiente de respuesta por parte de Aduana
- Finalizado con éxito: Documento se encuentra legalizado o visado, dependiendo de si este requiere legalización.
- Rechazado con errores: Documento se encuentra rechazado, indicando los errores respectivos.

f) SICZOF: Sistema Aduanero de Control Zona Franca.

g) Estados documentos en SICZOF: La documentación, así como sus modificaciones y/o anulaciones en SICZOF pueden estar en uno de los siguientes estados:
- Recepcionada: Estado inicial en que queda una recepción en el sistema luego de ser recibida.
- En Proceso: Estado que indica que la recepción está siendo validada por el sistema.
- Legalizada: Estado de una recepción que fue legalizada.
- Rechazada: Estado de una recepción que no fue legalizada por reglas de negocio o estructura.
- Anulada: Estado en que queda una recepción luego de ser anulada vía una solicitud de anulación.

- Modificada: Estado en que queda una recepción luego de ser modificada vía una solicitud de modificación que terminó aceptada y generó una nueva versión de la declaración legalizada.

h) Casos de Urgencia: Se considerarán casos de urgencia aquellos que se refieran a mercancías depositadas en zona primaria y que estén amparadas por Declaraciones de Trámite Normal, que respondan al menos a una de las siguientes características:

- Mercancías peligrosas.
- Mercancías perecibles.
- Mercancías refrigeradas.

Corresponderá al Jefe de la Unidad Zona Franca, determinar y dar V°B° a las declaraciones que amparen mercancías mencionadas anteriormente.

3. RESPONSABILIDADES Y ROLES

- Coordinador General: Es el Jefe Nacional de Proyecto Fortalecimiento de Zonas Francas de la Dirección Nacional de Aduanas o subrogante.
- Coordinador Local: Es el Jefe de la Unidad Zona Franca de la Dirección Regional de Aduanas de Punta Arenas o su subrogante.
- Coordinador sociedad Administradora: Es el Jefe de la Mesa de Ayuda del sistema de la Administradora de Zona Franca.

4. EVENTOS DISRUPTIVOS

Hecho imprevisto o suceso que afecte, amenace o atente contra la operación normal del funcionamiento de la Zona Franca y de los procesos críticos de tramitación, control y fiscalización del Servicio.

Los eventos disruptivos identificados se pueden describir a partir de los siguientes ejemplos:

- Sistemas de información colapsados o no operativos: En este punto se consideran los siguientes tipos de contingencia: Falla de sistemas. La criticidad de esta falla se mide de acuerdo al proceso impactado, aplicativo o servicio en línea, pudiendo ser el SVA como SICZOF propiamente tal.

- Falla de la plataforma: Falla que impacta a los servidores o plataformas centrales, tales como enlaces de internet centrales, falla en servidores, hardware, base de datos, equipos de computación central, las cuales afectarían el total de operaciones en ambos sistemas.

- Falla en la provisión de servicios externos u otras entidades asociados al comercio exterior: Falla externa que impide la obtención de un certificado que requiere la elaboración de una declaración, las entidades se encuentran mencionadas en el anexo 51-38 del compendio de normas aduaneras como, por ejemplo, los presentados en la siguiente tabla

N°	Código	Nombre
1	1	Servicio Agrícola Ganadero
2	2	Servicio Salud
3	3	SAG y Salud
4	4	Dirección General de Movilización Nacional
5	5	Servicio Nacional de Pesca
6	6	Otros
7	7	Proc. Aforo Inciso 2º

8	8	Proc. Aforo Inciso 3º
9	9	Comisión de Monumentos Nacionales
10	10	Corporación Nacional Forestal
11	11	Comisión Nacional de Energía Nuclear
12	12	Dirección de Fronteras y Límites
13	13	Instituto de Salud Pública
14	14	Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos
15	16	Calificación de Servicio de Expo-Aduana
16	17	Ministerio de Defensa Nacional
17	18	Depto. de Armas Químicas y Biológicas
18	19	Depto. de Control de Armas y Explosivos
19	20	Certificación CITES
20	30	Certificado de Origen

5. FLUJO NORMAL ACTUAL DE UN PROCESO EN LA DECLARACION EN ZONA FRANCA PUNTA ARENAS.

1. El Usuario crea una declaración en un archivo XML.
2. El Usuario firma la declaración en XML con una FEA.
3. El Usuario en el SVA carga su declaración en XML firmado electrónicamente.
4. El SVA envía el XML visado y firmado en una validación previa al SICZOF.
5. El SICZOF envía una respuesta de "Operación Exitosa" cuando recibe el XML visado y firmado para procesar.
6. El SICZOF procesa y valida este archivo XML visado y firmado.
7. El SVA consulta por el estado del archivo XML visado y firmado al SICZOF
8. El SICZOF responde a la consulta del SVA con el estado "LEGALIZADA" o "RECHAZADA", según corresponda.
9. En caso de legalizarse la operación, el Usuario descarga su declaración en un archivo PDF, que para el caso de la Declaración de Ingreso a Zona Franca puede ser su versión resumida.
10. En caso de haber sido rechazada la operación, el usuario deberá corregir el error que motivó el rechazo y volver a procesar archivo XML corregido.

6. ALGUNOS ESCENARIOS DEL PLAN DE CONTINGENCIA

CASO 1: No llega el mensaje de respuesta al SVA de "Operación Exitosa" en las transmisiones desde el SVA a SICZOF. (Fallo en punto 5 del flujo normal actual [ver numeral 5 de este documento])

La sociedad administradora envía una declaración visada al SICZOF a través del SVA. El SVA, transcurrido 2 minutos al no tener respuesta de esta operación deja un mensaje de "**Tramitación Abortada**".

Acción 1: El usuario deberá subir nuevamente su declaración al SVA y enviar al SICZOF y esperar el mensaje "Operación Exitosa".

Acción 2: La mesa de ayuda SVA dejará constancia enviando los registros, tanto al Coordinador General, Coordinador sociedad Administradora y Coordinador Local.

CASO 2: Se envía declaración del SVA al SICZOF, pero no se obtiene la legalización de la operación. (Fallo en punto 8 del flujo normal actual [ver numeral 5 de este documento])

El Usuario envía una declaración validada al SICZOF a través del SVA, SICZOF responde "Operación Exitosa". En este caso, al consultar el estado de la tramitación, el SVA entrega un mensaje de "**Legalización en Proceso**" dejando la declaración "Pendiente/en curso" de forma permanente.

Acción 1: El usuario deberá subir nuevamente su declaración al SVA y enviar al SICZOF, esperar el mensaje "Operación Exitosa" y que la consulta (Ver en punto 8 del flujo normal actual [ver numeral 5 de este documento]) le retorne LEGALIZADA o RECHAZADA

Acción 2: La mesa de ayuda SVA enviará los registros de las declaraciones que se encuentren en este estado a los coordinadores General y Local para su revisión y validación.

Acción 3: El Coordinador General deberá revisar y validar las declaraciones bajo este estado "En proceso" que salieron del estado y fueron legalizadas, para proceder a su anulación por resolución del Director Regional de Aduanas Punta Arenas. Lo anterior con el objeto de evitar duplicidad en las declaraciones de los Usuarios en sistemas SVA y SICZOF.

CASO 3: Se envía declaración del SVA al SICZOF, pero no se obtiene la legalización de la operación. (Fallo en punto 8 del flujo normal actual [ver numeral 5 de este documento])

El Usuario envía una declaración validada al SICZOF a través del SVA, SICZOF responde "Operación Exitosa". En este caso al consultar el estado de la tramitación al SVA, entrega un mensaje de "**Recepcionada**" dejando la declaración "Pendiente/en curso" de forma permanente.

Acción 1: El Usuario deberá subir nuevamente su declaración al SVA y enviar al SICZOF, esperar el mensaje "Operación Exitosa" y que la consulta (Ver en punto 8 del flujo normal actual [ver numeral 5 de este documento]) le retorne LEGALIZADA o RECHAZADA

Acción 2: La mesa de ayuda SVA enviará los registros de las declaraciones que se encuentren en este estado a los coordinadores General y Local para su revisión y validación.

Acción 3: El Coordinador General deberá revisar y validar listado entregado en acción 2 anterior, y en caso de que algunas de estas declaraciones hubiesen cambiado de estado de "Recepcionada" a "Legalizada", proceder a su anulación por resolución del Director Regional de Aduanas Punta Arenas. Lo anterior para no causar duplicidad en las declaraciones de los Usuarios en sistemas SVA y SICZOF.

CASO 4: Los usuarios no pueden obtener el PDF de una declaración exitosa.

Acción 1: El Usuario se debe acercar a la Unidad Zona Franca, donde el Jefe de la Unidad o su subrogante corroborarán la información proporcionada, consultando al SICZOF para obtener el PDF de la declaración legalizada revisando en los distintos navegadores disponibles.

Si lo anterior no es posible, el Jefe de la Unidad Zona Franca le proporcionará al usuario una captura de pantalla de la operación desde SICZOF, para que pueda retirar la carga desde el Aeropuerto, Muelle Mardones o zona primaria según corresponda.

Acción 2: Coordinador Local informa de este impedimento respecto del PDF al Coordinador General para que se gestione la obtención del PDF y paralelamente se instruye al usuario que cuando esté disponible el PDF en SICZOF, lo obtenga y lo imprima, para regularizar la tramitación en los diferentes puntos de control y almacenistas correspondientes.

CASO 5: Sistema SVA por contingencias no está operativo por más de una hora, sin capacidad de atender requerimientos de los usuarios.

Acción 1: La sociedad Administradora informará a Coordinador General y a la dirección regional de Aduana que el sistema SVA no se encuentra operativo.

Acción 2: El Usuario ante un caso de urgencia deberá presentar de manera presencial ante la concesionaria toda la documentación disponible, ya sea impresión de su XML, sus documentos base

correspondientes para poder tramitar su operación (incluido los vistos buenos correspondientes), etc., la cual deberá dar su V°B°, y llevar los antecedentes ante el Jefe de la Unidad Zona Franca, para obtener su V°B° para poder retirar la carga desde el Aeropuerto, muelle Mardones o Zona Primaria según corresponda.

Acción 3: Se requerirá al Usuario regularizar su situación posterior al evento sucedido y enviar a las casillas sva@zonaustral.cl y zonafrancapuntaarenas@aduana.cl el respaldo de su tramitación por el sistema SVA y LEGALIZADO por SICZOF.

Paralelamente, se instruye al usuario que cuando esté disponible el PDF en SICZOF Aduana, lo obtenga y lo imprima para regularizar la tramitación en los diferentes puntos de control y almacenistas correspondientes.

La Unidad Zona Franca de Aduana Punta Arenas, así como la concesionaria, deberán tomas las medidas de control para que estas tramitaciones queden regularizadas tal como se señala en los incisos anteriores de esta acción 3.

CASO 6: SICZOF se encuentra abajo debido a una falla de sistema, lo que impide recibir y tramitar mensajería desde el SVA.

Acción 1: El Coordinador General emitirá un aviso de suspensión temporal de SICZOF a la sociedad Administradora.

Ante este aviso, el sistema de la administradora quedará temporalmente fuera de servicio para evitar fallas en las operaciones.

Acción 2: Ante un caso de urgencia, el Usuario deberá presentar de manera presencial ante la concesionaria toda la documentación disponible, ya sea impresión de su XML, sus documentos base correspondientes para poder tramitar su operación (incluido los vistos buenos correspondientes), etc., la cual deberá dar su V°B°, y llevar los antecedentes ante el Jefe de la Unidad Zona Franca, para obtener su V°B° para poder retirar la carga desde el Aeropuerto, muelle Mardones o Zona Primaria según corresponda.

Acción 3: Se requerirá al Usuario regularizar su situación posterior al evento sucedido y enviar a las casillas sva@zonaustral.cl y zonafrancapuntaarenas@aduana.cl el respaldo de su tramitación por el sistema SVA y LEGALIZADO por SICZOF.

Paralelamente, se instruye al usuario que cuando esté disponible el PDF en SICZOF Aduana, lo obtenga y lo imprima para regularizar la tramitación en los diferentes puntos de control y almacenistas correspondientes.

La Unidad Zona Franca de Aduana Punta Arenas, así como la concesionaria, deberán tomas las medidas de control para que estas tramitaciones queden regularizadas tal como se señala en los incisos anteriores de esta acción 3.

CASO 7: Falla en la provisión de servicios externos u otras entidades asociados al comercio exterior:

El Usuario no puede obtener la documentación necesaria para emitir su XML debido a que no cuenta con los vistos buenos tales como: Certificado de Destinación Aduanera –CDA-, Vistos Buenos del Servicio Nacional de Salud, Instituto de Salud Pública, Tesorería General de la República, etc.

Acción 1: Debe acogerse a procedimiento de contingencia de la entidad emisora correspondiente del certificado faltante.

Acción 2: Una vez obtenida la documentación necesaria para emitir su destinación aduanera, el usuario tramitará, vía SVA, de forma regular.