	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	Unidad de Informática y Estadística ITR-UIE-01	
	INSTRUCTIVO: PLAN DE CONTINGENCIA PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL SENASA	Revisión: 00	Página 1 de 8


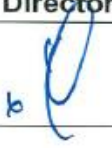


	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Ing. Cesar Salas Arbaiza Especialista UIE	Ing. David Crovetto Castillejo Director UIE	Ing. Percy Barrón Lopez Director OPDI
Firma			
Fecha	03/06/2016		07.06.2016.
		Ing. Marcos Olaguibel Murga Director UGCA	Lic. Edmundo Rafael Guillen Encinas Secretario Técnico
Firma			
Fecha		06-06-2016	

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo.
2. Alcance.
3. Referencias.
4. Definiciones.
5. Descripción.
6. Registros.
7. Anexos.



	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	Unidad de Informática y Estadística ITR-UIE-01	
	INSTRUCTIVO: PLAN DE CONTINGENCIA PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL SENASA	Revisión: 00	Página 2 de 8

1. OBJETIVO

Garantizar la continuidad de las operaciones realizadas por los usuarios a través de los canales de atención, ante eventualidades que pudieran presentarse.

2. ALCANCE

Aplica a nivel de todas las dependencias del SENASA en los procedimientos TUPA tramitados por el administrado a través de los canales de atención establecidos.

Las actividades establecidas en el presente procedimiento aplican tanto a las colaboradoras como a los colaboradores del SENASA, sin distinción de género y promoviendo la interculturalidad.


3. REFERENCIAS

- 3.1. D.S. 165-2006-EF, Crean la Ventanilla Única de Comercio Exterior, del 03 de noviembre del 2006.
- 3.2. D.S. 010-2007-MINCETUR, Aprueban Reglamento para la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior, del 28 de octubre del 2007.
- 3.3. Ley N° 28977, Ley de Facilitación del Comercio Exterior, del 09 de febrero del 2007.
- 3.4. R.M. N° 233-2010-MINCETUR/DM, Aprueban la relación de procedimientos administrativos que se tramitan a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.
- 3.5. R.M. N° 234-2012-MINCETUR/DM, Amplían la relación de procedimientos administrativos que se tramitan a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE y modifican la R.M. N° 233-2010-MINCETUR/DM.
- 3.6. R.M. N° 252-2012-MINCETUR/DM, Modifican R.M. N° 234-2012-MINCETUR/DM mediante la cual se amplió la relación de procedimientos administrativos que se tramitan a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.
- 3.7. R.M. N° 336-2013-MINCETUR/DM, Amplían relación de procedimientos administrativos que se tramitan a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE.

4. DEFINICIONES

- 4.1. **BPM-TUPA:** Sistema de Información del SENASA, que gestiona los expedientes de procedimientos TUPA por dos canales de atención VUCE y Mesa de partes.
- 4.2. **Eventualidad:** Hecho o circunstancia de realización incierta que impida el normal desarrollo de actividades, como: corte de fluido eléctrico, corte de servicios de red, avería de equipos u otros factores externos (climáticos, sociales, etc).
- 4.3. **Expediente Electrónico:** Un expediente es un documento completo que reúne la suma de todos aquellos documentos que requiere la gestión solicitada por una persona física o legal. Si el registro de los datos y los documentos que conforman al expediente están en soporte digital, estamos frente a un expediente electrónico.

Esta versión está vigente, en tanto esté publicada en la Intranet. En caso de imprimir este documento con fines didácticos, una vez utilizado debe destruirlo, bajo responsabilidad

	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	Unidad de Informática y Estadística ITR-UIE-01	
	INSTRUCTIVO: PLAN DE CONTINGENCIA PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL SENASA	Revisión: 00	Página 3 de 8

- 4.4. Formato VUCE:** Formatos de solicitud de procedimientos TUPA del SENASA, publicados en la VUCE.
- 4.5. Usuario o administrado:** persona natural o jurídica (interno o externo a la entidad) que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.
- 4.6. VUCE:** Ventanilla Única de Comercio Exterior. La VUCE funciona como un sistema integrado que permite a las partes involucradas en el comercio y transporte internacional gestionar, a través de medios electrónicos, los trámites requeridos por las diversas entidades competentes, de acuerdo a la normatividad vigente, o solicitados por dichas partes para el tránsito, ingreso o salida del territorio nacional de las mercancías.
- 4.7. Protocolo de comprobación:** Actividades de coordinación, vía múltiples canales entre: SENASA y MINCETUR en el horario: Lunes a Viernes: 6:00 a.m a 10:00 p.m. y Sábado: 8:00 a.m a 1:00 p.m. que se garantiza la operatividad de los sistemas de información.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DE LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- ✓ El Director de la Unidad de Informática y Estadística y el de la Unidad de la Gestión de la Calidad y Autorizaciones, son responsables de supervisar la correcta aplicación del presente instructivo y de su actualización.
- ✓ Las dependencias donde se ejecutan los procedimientos TUPA a través del sistema VUCE o BPM - TUPA son responsables de aplicar y difundir lo dispuesto en el presente instructivo.
- ✓ El Director Ejecutivo y el Director de la Unidad de Informática son responsables de emitir el informe técnico de las incidencias obtenidas durante el proceso de contingencia, las causas, y consecuencias.

5.2. MECÁNICA OPERATIVA DEL PROCEDIMIENTO:

El plan de contingencia, está conformado por 3 procesos:


1. Activación del Plan de Contingencia.
2. Iniciación y Ejecución del Plan de Contingencia.
3. Cierre del Plan de Contingencia.

Desde este esquema, se mueven 3 niveles:

- Nivel 1: Utilizando el Canal de Internet.
- Nivel 2: Utilizando el Canal Mesa de Partes
- Nivel 3: Utilizando el Canal Manual

5.2.1. Activación del Plan de Contingencia

Esta versión está vigente, en tanto esté publicada en la Intranet. En caso de imprimir este documento con fines didácticos, una vez utilizado debe destruirlo, bajo responsabilidad

	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	Unidad de Informática y Estadística ITR-UIE-01	
	INSTRUCTIVO: PLAN DE CONTINGENCIA PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL SENASA	Revisión: 00	Página 4 de 8

Se activa el Plan de Contingencia, al momento que exista una interrupción operacional o logística de los sistemas informáticos, con un tiempo máximo de una hora, ante un evento fortuito o siniestro.

El responsable de activar el plan de contingencia es mesa de ayuda de la UIE, luego de recibir y comprobar. Para lo cual emitirá la alerta mediante un medio físico o de ser posible electrónico. Asimismo, pondrá en práctica anunciar en mesa de partes el proceso de plan de contingencia.

5.2.2. Iniciación y Ejecución del Plan de Contingencia.

El plan de contingencia da soporte y garantiza la continuidad de las operaciones que provee el SENASA a nuestros administrados tomando en cuenta su prioridad de uso y los canales de atención, detallados a continuación:

Cuadro 1: Plan de contingencia de operaciones del SENASA a nuestros administrados.

Prioridad de Uso	Canal	Herramienta	¿Qué hacer cuando falla 1 hora continua?
1ero	Internet	VUCE: Ventanilla Única de Comercio Exterior	Ir al canal 2do.
2do	Mesa de partes	BPM-TUPA: Gestión TUPA	Ir al canal 3ro.
3ero	Medio Físico	Mesa de partes: papel.	-

La interrupción del servicio se da en dos escenarios:


Escenarios 1: Caída generalizada del servicio “en un espacio de tiempo de 1 hora continúa” dentro de la jornada laboral.

La OPDI a través de la UIE del SENASA es la responsable de comunicar a las dependencias del SENASA la aplicación del “PLAN DE CONTINGENCIA”, y autorizar que usen el canal Mesa de partes o medio físico cuando corresponda de acuerdo al Cuadro 2.

Escenarios 2: Interrupción del servicio producto de casos definidos como “Eventualidad” y estos se dan “en un espacio de tiempo de 1 hora continúa” dentro de la jornada laboral.

El responsable de la oficina o dependencia del SENASA deberá aplicar el plan de contingencia, según prioridad de uso definido en el Cuadro 2, en los siguientes casos definidos como “Eventualidad”:

- Pérdida de servicios de transporte de datos, por las modalidades que esté conectada la oficina del SENASA: intranet, internet, WI-FI, móvil, otros.
- Pérdida de servicios de fluido eléctrico, y afecta la normal atención de la oficina del SENASA.

	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	Unidad de Informática y Estadística ITR-UIE-01	
	INSTRUCTIVO: PLAN DE CONTINGENCIA PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL SENASA	Revisión: 00	Página 5 de 8


- Problemas que interrumpan las operaciones en las plataformas informáticas de MINCETUR (VUCE), SENASA y Bancos Privados.

Una vez restablecidos los servicios la OPDI se encargará de comunicar el restablecimiento de los mismos, con la finalidad de que **las dependencias del SENASA regularicen en el breve plazo la carga de datos en los sistemas de información: BPM-TUPA.**

Con la finalidad de detallar las casuísticas que se tiene en las operaciones del SENASA, se listan casos y alternativas de solución.

Cuadro 2: Plan de contingencia de operaciones del SENASA a nuestros administrados.

CANAL	PROBLEMATICA	ORIGEN	MEDIDAS DE CONTINGENCIA
VUCE	El administrado no puede generar la Solicitud por la VUCE	Sistema (software), Internet (red, wi-fi), fluido eléctrico.	Comunicar a la mesa de ayuda del SENASA: mesadeayuda@senasa.gob.pe Quienes realizaran un protocolo de comprobación de operatividad de servicio (1 hora) De comprobarse que no se cuenta con servicio, el administrado debe acudir a la oficina más cercana del SENASA y usar el canal Mesa de Partes.
VUCE	Una vez generado la solicitud el sistema no genera la notificación de pago conocido como: CDA/CPB	Sistema (software), Internet (red, wi-fi), fluido eléctrico.	Comunicar a la mesa de ayuda del SENASA: mesadeayuda@senasa.gob.pe Quienes realizaran un protocolo de comprobación de operatividad de servicio (1 hora) De comprobarse que no se cuenta con servicio, el administrado debe acudir a la oficina más cercana del SENASA y usar el canal Mesa de Partes.
VUCE	Una vez pagado la solicitud en algún banco soportado por VUCE, el sistema VUCE no genera número de SUCE.	Sistema (software), Internet (red, wi-fi), fluido eléctrico.	Comunicar a la mesa de ayuda del SENASA: mesadeayuda@senasa.gob.pe Quienes realizaran un protocolo de comprobación de operatividad de servicio (1 hora) De comprobarse que no se cuenta con servicio, el administrado debe acudir a la oficina más cercana del SENASA y usar el canal Mesa de Partes. a su vez, debe iniciar el trámite para devolución de dinero pagado por VUCE.
VUCE	Una vez generado la SUCE, el sistema VUCE no genera número de EXPEDIENTE.	Sistema (software), Internet (red, wi-fi), fluido eléctrico.	Comunicar a la mesa de ayuda del SENASA: mesadeayuda@senasa.gob.pe Quienes realizarán un protocolo de comprobación de operatividad de servicio (1 hora) De comprobarse que no se cuenta con servicio, el administrado debe acudir a la oficina más cercana del SENASA y usar el canal Mesa de Partes (con su comprobante de pago).

	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	Unidad de Informática y Estadística ITR-UIE-01	
	INSTRUCTIVO: PLAN DE CONTINGENCIA PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL SENASA	Revisión: 00	Página 6 de 8


BPM-TUPA	Requisitos se registran en VUCE, pero <u>no llega a SENASA</u> .	Sistema (software), Internet (red, wi-fi), fluido eléctrico.	Acceso a página de VUCE , para conocer si hubo el registro de los Requisitos TUPA - (Se gestionará el expediente de manera manual).
	Registra cumplimiento de Requisitos (TUPA-SENASA) de manera <u>parcial</u> .	Ausencia de información obligatoria (Certificados en original, DAM, pagos, otros)	Se notificará vía correo electrónica, la documentación a regularizar y de considerarlo vía carta en físico.
VUCE y BPM-TUPA	Hay caída de ambos sistemas de forma intermitente por <u>periodos cortos</u> .	Sistema (software), Internet (red, wi-fi), fluido eléctrico.	Gestionar el expediente de manera manual.
BANCOS	No se puede realizar el depósito en ninguno de los bancos por los servicios solicitados.	Sistema bancario inoperativo por periodos cortos y/o largos, fluido eléctrico.	Ventanilla de los banco (VUCE) Pago electrónico (Importador/Exportador) Banco de la Nación Pago en efectivo (con autorización del jefe de área de gestión)
CITRIX	No es posible generar solicitudes de análisis de laboratorio.	Sistema (software), Internet (red, wi-fi), fluido eléctrico.	Se remite(n) la(s) muestra(s) y pago(s) por servicio, se hacen directamente en Caja de la sede Central del SENASA o de la Dirección Ejecutiva. Solicitud se remite a la Unidad del Centro de Diagnóstico correspondiente.
	No es posible verificar los Informes de Ensayo (resultado de los análisis de laboratorio).	Sistema (software), Internet (red, wi-fi), fluido eléctrico.	Se remiten los resultados de los análisis de laboratorio, utilizando los medios más rápidos, como Correo Electrónico u otros, a fin de que los inspectores procedan a emitir los dictámenes correspondientes.
FALLA DEL SISTEMA ELECTRICO EN LAS OFICINAS DEL SENASA	No es posible verificar información (sea por VUCE o BPM-TUPA).	Empresas prestadoras de servicios.	Gestionar el expediente de manera manual.
CUALQUIERA DE LOS ANTERIORES	Otros	Otros	Comunicar a la mesa de ayuda del SENASA: mesadeayuda@senasa.gob.pe

5.2.3. Cierre del Plan de Contingencia.

El plan de contingencia termina a dos horas después que se restablece todos los servicios, pasado 2 horas después de haberse estabilizado. Para lo cual el Director Ejecutivo para las sedes regionales y el Director de la Unidad de Informática y Estadística en el nivel central son responsables de emitir el informe técnico, indicando: origen de la interrupción, tiempo en modo de contingencia, causas que originaron, incidentes reportados, lista de expedientes (que incluye: fecha, hora, número, servicio del procedimiento TUPA, usuario), observaciones emitidas, documentos resolutivos hechos a mano, consecuencias de la interrupción y el costo estimado de pérdida.

6. REGISTROS

No aplica.


	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	Unidad de Informática y Estadística ITR-UIE-01	
	INSTRUCTIVO: PLAN DE CONTINGENCIA PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL SENASA	Revisión: 00	Página 7 de 8

7. ANEXOS

ANEXO 1: PROCEDIMIENTOS TUPA ATENDIDOS POR VUCE

N	Procedimiento TUPA
1	Renovación del Permiso para experimentación Plaguicidas Químicos de Uso Agrícola
2	Ampliación de país de origen de producto biológico formulado registrado
3	Ampliación de uso de producto biológico formulado registrado
4	Reubicación del producto en una categoría toxicológica diferente a la original
5	Registro de profesional responsable de empresas importadoras-exportadoras, fabricantes-ensadoras, distribuidoras de productos biológicos formulados
6	Ampliación de país de origen de productos veterinarios registrados
7	Modificación del Registro de Productos veterinarios
8	Refacciones o modificaciones de las áreas de fabricación de productos veterinarios
9	Autorización de extensión de uso o aplicación farmacológica de un producto veterinario sin modificación formulación ni dosificación
10	Registro de Importador, Exportador, Distribuidor, Fabricante, Formulador o Envasador de plaguicidas qu de uso agrícola
11	Registro de Establecimientos Comerciales, Almacenes o Depósitos de plaguicidas químicos de uso agrí
12	Autorización de Protocolos de Ensayos de Eficacia
13	Registro o renovación de Alimentos, Premezclas y Aditivos para animales (excepto alimentos medicados
14	Registro de Establecimiento de expendio de productos veterinarios, alimentos para animales o renovaci
15	Registro de Profesional Responsable de envasador de productos de uso veterinario
16	Registro de Centros de Investigación importadores de germoplasma de semilla sexual
17	Autorización de recintos que alberguen animales vivos que se encuentren realizando tránsito internacior
18	Registro o renovación de Envasador de productos de uso veterinario y alimentos para animales
19	Registro Nacional de Organismo de Certificación de la Producción Orgánica
20	Ampliación del área de acción del Organismo de Certificación de Producción Orgánica registrado
21	Renovación del Registro Nacional de Organismo de Certificación de la Producción Orgánica
22	Registro de Producto Biológico Formulado
23	Reconocimiento de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que conduzcan ensayos de efica
24	Registro o renovación de productos veterinarios biológicos
25	Registro o renovación de alimentos medicados
26	Registro de fabricante o elaborador, comercializador, importador o exportador de productos de uso veter alimentos para animales o su renovación
27	Permiso Fitosanitario de Importación – PFI y Permiso Fitosanitario de Tránsito Internacional – PFTI, de p productos vegetales y otros artículos reglamentados que cuenten con requisitos aprobados. Emisión y modificación
28	Registro de Importadores, lugares de producción y responsables técnicos de material sujeto a cuarenter entrada y su renovación
29	Modificación del Registro de Importadores, lugares de producción y responsables técnicos de material s cuarentena pos entrada
30	Certificación Fitosanitaria de lugares de producción
31	Certificación de Plantas de Tratamiento y/o empaque
32	Emisión del Permiso Sanitario de Importación – PSI, y Permiso Sanitario de Tránsito Internacional – PS animales, productos y subproductos de origen animal e insectos de valor benéfico (abejas), que cuenten requisitos aprobados y su modificación

Esta versión está vigente, en tanto esté publicada en la Intranet. En caso de imprimir este documento con fines didácticos, una vez utilizado debe destruirlo, bajo responsabilidad

	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	Unidad de Informática y Estadística ITR-UIE-01	
	INSTRUCTIVO: PLAN DE CONTINGENCIA PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL SENASA	Revisión: 00	Página 8 de 8

33	Autorización de Estaciones de Cuarentena
34	Registro de Producto Experimental Formulado
35	Registro de (Importador-Exportador, Fabricante y Envasador, Distribuidor de productos biológicos formu uso agrícola)
36	Permiso para Experimentación de Plaguicidas Químicos de Uso Agrícola
37	Cambio ó adición de Empresas fabricante o formuladora o de país de origen de plaguicidas químicos de agrícola registrados
38	Cambio o Adición de uso para los cuales se registró el plaguicida químico de uso agrícola
39	Certificado Libre de Comercialización de plaguicida registrado
40	Cambio de Titular de Registro de Plaguicida químico de uso agrícola registrado
41	Registro de Responsable Técnico de fabricantes, comercializadores, importadores o exportadores o establecimientos de expendio de productos veterinarios
42	Cambio de nombre comercial de productos veterinarios y alimentos para animales registrados
43	Transmisibilidad o transferencia de la titularidad de los registros otorgados en materia de productos vete alimento para animales
44	Aprobación de Diseños Experimentales
45	Autorización de la importación, uso o la manipulación de productos o sustancias destinadas a la investig realización de pruebas experimentales, con fines conocidos y diseños experimentales previamente aprob
46	Autorización de importación de productos veterinarios y alimentos para animales no registrados, sólo pa propio sin fines comerciales y de productos biológicos para uso no comercial
47	Autorización del cambio de excipientes de productos de uso veterinario y alimento para animales
48	Certificado de Libre Venta
49	Cambio de volumen, peso y empaque de un producto veterinario
50	Certificación del tratamiento de frío para productos vegetales de exportación
51	Registro y Autorización de personas naturales o jurídicas para ejecutar tratamientos sanitarios
52	Inspección del Tratamiento Hidrotérmico
53	Renovación del Registro de Producto Experimental Biológico Formulado
54	Informe de Inspección y Verificación/Autorización de Plaguicidas e Insumos Veterinarios - IIV/APIV, para importación de plantas, productos vegetales y otros artículos reglamentados
55	Informe de Inspección y Verificación/Autorización de Plaguicidas e Insumos Veterinarios - IIV/APIV, para tránsito internacional de plantas, productos vegetales y otros artículos reglamentados
56	Certificado Fitosanitario, Certificados Fitosanitarios de Reexportación y Certificados de exportación de p procesados o industrializados de origen vegetal
57	Informe de Inspección y Verificación/ Autorización para importación de animales, productos y subproduc origen animal
58	Certificado Sanitario Andino de Exportación o Re-exportación de animales, productos y subproductos de animal
59	Informe de Inspección y Verificación/ Autorización de Plaguicidas e insumos Veterinarios - IIV/APIV para importación de productos de uso veterinario y alimento para animales
60	Informe de Inspección y Verificación/Autorización de Plaguicidas e Insumos Veterinarios - IIV/APIV para importación de plaguicidas de uso agrícola
61	Registro de Almacén para Guarda Custodia
62	Registro y Autorización de establecimientos de exportadores, modificación o renovación
63	Registro o renovación de productos veterinarios farmacológicos
64	Registro Nacional de Plaguicida Químico de Uso Agrícola

Fuente:
 R.M. N° 233-2010-MINCETUR/DM
 R.M. N° 234-2012-MINCETUR/DM
 R.M. N° 336-2013-MINCETUR

Esta versión está vigente, en tanto esté publicada en la Intranet. En caso de imprimir este documento con fines didácticos, una vez utilizado debe destruirlo, bajo responsabilidad