

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00		
	NEEC	Página	1	de	9
	Plan de Contingencia	Fecha	26/11/2014		

Versión	Descripción de Cambios al Documento	Fecha
00	Creación del documento	26 de Noviembre 2014

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00		
	NEEC	Página	2	de	9
	Plan de Contingencia	Fecha	26/11/2014		

Objetivo

El Objetivo del plan de contingencia determinado por nuestro sistema de calidad y Seguridad, es contar con un buen dominio del uso de tecnologías y un soporte técnico operativo, el cual asegura y prevé la supervivencia de la información operativa de la Agencia Aduanal ante riesgos, desastres naturales o actos mal intencionados que pongan en riesgo su integridad.

Alcance

Todas las áreas expuestas a riesgos operativos o fenómenos naturales, asegurar que se cuente con controles adecuados para reducir riesgos, fallas o mal funcionamiento del equipo y que los servidores, sistemas e internet estén en óptimo funcionamiento los 365 días del año, llevando a cabo el mantenimiento como lo requiere el equipo de cómputo, red y telefonía con el soporte del personal de la empresa y con las herramientas con las que cuenta la misma.

Responsable y Responsabilidades

Los responsables del Plan de Contingencia son los encargados de cada área de la Organización, quienes tienen la obligación de difundir e implementar lo establecido en dicho plan, así mismo verificar que se este llevando a cabo de acuerdo a las políticas establecidas.

INFRAESTRUCTURA

Se cuenta con la infraestructura necesaria tanto para lograr la conformidad de los requisitos para prestar servicios de agenciamiento que solicita el cliente, así como de la autoridad correspondiente.

Nota: *No se cuenta con una barda perimetral debido al tipo de construcción del edificio, que en su totalidad esta construido de ladrillo y concreto, sus puertas y ventanas son hechas de metales resistentes, lo cual brinda seguridad y resistencia a cualquier situación de actos vandálicos, terrorismo o fenómenos naturales de alto impacto, el edificio se encuentra ubicado en una zona urbana y además la entrada principal que es monitoreada por CCTV.*

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00		
	NEEC	Página	3	de	9
	Plan de Contingencia	Fecha	26/11/2014		

PLAN DE CONTINGENCIA

ESTACIONAMIENTO

El estacionamiento es compartido con las demás empresas que rentan oficinas en el edificio donde se encuentra la Agencia Aduanal, se asignan unos cajones especialmente para dirección General y vehículos propios, la entrada y salida es la misma no se encuentra automatizada, solo se utilizan unos durmientes como bloqueo, y su acceso o salida a la calle no representa dificultad, los visitantes y el resto de los empleados optan por estacionamientos públicos.

PROTECCIÓN DE DATOS

La organización establece objetivos para definir la forma en que se protege la información, así mismo define las acciones para proteger los datos, incluyendo tanto al personal de la organización como al equipo e instalaciones.

Objetivos

- Definir las actividades de planeación, preparación y ejecución de tarea destinadas a proteger la información contra los daños y perjuicios producidos por cortes de servicios, fenómenos naturales o humanos dentro de la empresa organización aduanal de Querétaro.
- Garantizar la continuidad de las operaciones principales de los sistemas de información.
- Establecer actividades que permitan evaluar los resultados y retroalimentar el plan general.

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00		
	NEEC		Página	4	de 9
	Plan de Contingencia		Fecha	26/11/2014	

Minimización de riesgos

Incidencia	Plan de Contingencia	Impacto
Incendio o Fuego	Donde están ubicados los servidores se cuenta con extintor cargado y señalizado, para casos de emergencia, cualquier persona que se encuentre cerca pueda controlar la situación.	Alto
Perdida de información	Realizar backups de la información diariamente en NAS. El respaldo incluirá al menos 2 versiones. Información de base de datos y prioridad alta se almacenara adicionalmente en una tercera ubicación.	Alto
Daños en equipo de cómputo y equipo de red por descarga eléctrica	Las instalaciones cuentan con tierra física y los equipos de cómputo están conectados a este. Los equipos cuentan no-breaks que permita en caso de falla eléctrica apagar el equipo correctamente.	Medio
Robo de equipo de computo	En el caso de equipos portátiles que salga de la oficina se debe contar con una autorización escrita firmada por el Jefe de área de TI, Recursos Humanos y Usuario responsable del equipo	Bajo
Fallos en equipos y dispositivos de red por falta de mantenimiento	Realizar un mantenimiento preventivo de equipos por lo menos 2 veces al año.	Bajo
Falta de hardware o software de equipos que requieran remplazo	Contar con remplazo en stock de los remplazos más comunes y contar con al	Bajo

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00		
	NEEC		Página	5	de 9
	Plan de Contingencia		Fecha	26/11/2014	

inmediato	menos 2 proveedores que puedan surtir el pedido.	
Equivocaciones que se producen con respecto al manejo de información, software y equipos	Realizar instrucción inicial en el ambiente de trabajo presentando las políticas informáticas establecidas para manejo de sistemas y entrega de contraseñas al usuario	Bajo
Virus informático	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con licencias activas de antivirus, en cada uno de los equipos finales. • Únicamente el departamento de TI será el autorizado para instalar software en los equipos. • Actualización periódica de antivirus. 	Alto
Protección de servidores e información	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de ingresar un nuevo equipo a la red se debe comprobar la existencia de virus en el dispositivo. • Cada usuario deberá contar con un usuario y contraseña para los servicios de red. • Arreglo de discos RAID, para asegurar la redundancia de datos 	Alto
Seguridad de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de firewall para proteger tráfico entrante y saliente • Generar políticas de seguridad por usuario. • Restringir el uso de dispositivos removibles USB. 	Alto

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00		
	NEEC		Página	6	de
	Plan de Contingencia		Fecha	26/11/2014	

Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> Generar contraseña segura(Mayúsculas, minúsculas, carácter especial y un mino de 8 caracteres) Configurar correo con autenticación segura. Activar bloqueos anti-spam de cliente de correo 	Alto
Acceso no autorizado a SITE	<ul style="list-style-type: none"> Limitar el acceso a los dispositivos de red solo a personal de TI autorizado. 	Alto
Proveedor de servicios Internet	<ul style="list-style-type: none"> Contar con una red WAN redundante para garantizar la conexión. 	Alto

Datos generales de los servidores

Servidor 1

Marca: Supermicro
 Modelo: 885
 No parte: 6027r-trf
 Modelo del sistema: X9DR3-F
 Procesador: Intel Xeon E5-2650 a 2.9 ghz 8cpus
 Ram: 32 GB

Servidor 2

Marca: DELL
 Modelo: Power edge 2900
 Procesador: Intel Xeon E5-5310 a 1.6 ghz 4 cpus
 Ram: 4 GB



 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00		
	NEEC	Página	7	de	9
	Plan de Contingencia	Fecha	26/11/2014		

EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

Se cuenta con un proveedor para los equipos de comunicación como son teléfonos fijos y móviles, de tal forma que cualquier falla si no se resuelve por partes del personal de responsable dentro de la organización, el proveedor acude a resolver la falla, por lo tanto se tienen equipos de comunicación de respaldo en caso de fallas de equipo.

ACTIVIDADES DE COMERCIO EXTERIOR DE ALTO RIESGO

En OAQ se tienen establecidas políticas para efecto de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal para la Prevención e identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia ilícita (Ley contra el lavado de dinero), la empresa determina en base a estas políticas las mercancías y operaciones que se efectuarán, a fin de evitar caer en operaciones de riesgo que afecten la integridad y seguridad de la cadena logística.

SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE PATENTE

En el supuesto de suspensión o cancelación de patente, actualmente la Organización Aduanal de Querétaro S.C. no cuenta con una patente espejo, se encuentra en negociaciones con otra patente, no se ha concretado debido a la naturaleza de la sociedad, y en base a las políticas de seguridad establecidas por OAQ, de acuerdo a la normatividad NEEC y el Sistema de Gestión de Calidad.

CIERRE DE ADUANA

Organización Aduanal de Querétaro S.C. en caso de cierre de aduana, tiene como establecido en caso de cierre de aduana, sugerirle a sus clientes que utilicen otra aduana y servicios de la competencia.

SEGURIDAD DEL EDIFICIO

Incendio

Se toman diferentes medidas diarias para evitar un incendio, dentro de las cuales destacan:

- Al terminar sus labores cada colaborador debe desconectar los cables que pudieran generar un incendio.
- Se cuenta con extintores ubicados estratégicamente en toda la oficina.



 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00		
	NEEC	Página	8	de	9
	Plan de Contingencia	Fecha	26/11/2014		

- El fin de semana deben de quedar apagados todos los aparatos eléctricos innecesarios y que pudieran ocasionar un corto circuito.

Sismo

En caso de sismo el personal debe desalojar el edificio conforme al protocolo de emergencia que se tiene establecido.

Ver protocolo de emergencia

CORTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA

En caso de corte de energía eléctrica los equipos cuentan con su no-breaks que permiten en caso de falla eléctrica apagar el equipo correctamente además de guardar la información con la que se está trabajando en ese momento y de esta manera evitamos daño a los equipos o pérdida de información.

ROBO, SECUESTRO, AMENAZA DE BOMBA, EXTORSIÓN TELEFÓNICA, DETECCIÓN DE PAQUETE SOSPECHOSO Y/O ATAQUE DE TERRORISMO

Se tiene instalado un sistema de CCTV que permite vigilar el ingreso de personas no autorizadas a las instalaciones de la Organización Aduanal de Querétaro S.C. además de contar con el servicio de proveedor de alarmas que se encuentra en funcionamiento las 24 hrs del día, los 365 días del año, así con también se encuentran instalados sensores de movimiento que detectan cualquier movimiento o intruso que intentara a las instalaciones con intenciones de realizar actos delictivos.

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL PLAN DE CONTINGENCIA

Dicho plan de contingencia es comunicado y distribuido a todo el personal de la Agencia Aduanal para que éstos sepan del mismo y tomen conciencia de lo importante que es cooperar y cómo reaccionar en caso de contingencia.

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00		
	NEEC	Página	9	de	9
	Plan de Contingencia	Fecha	26/11/2014		

El presente plan de contingencia será evaluado y verificado semestralmente, así mismo se cuenta con un protocolo de emergencia el cual se relaciona al presente documento, de acuerdo a dicho protocolo se realizarán simulacros de acuerdo al **Programa anual de simulacros**, del cual se conservarán sus registros de los tiempos a manera de poder medir la eficacia de dicho protocolo.