

DECLARATORIA de vigencia de la Norma Mexicana NMX-R-026-SCFI-2009.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Economía.- Subsecretaría de Competitividad y Normatividad.- Dirección General de Normas.- Dirección de Normalización.

DECLARATORIA DE VIGENCIA DE LA NORMA MEXICANA NMX-R-026-SCFI-2009, SERVICIOS ADUANALES-CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL AGENTE ADUANAL, REQUISITOS Y METODOS DE COMPROBACION.

La Secretaría de Economía, por conducto de la Dirección General de Normas, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 34 fracciones XIII y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 51-A, 51-B, 54 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, 46, 47 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 19 fracciones I y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría y habiéndose satisfecho el procedimiento previsto por la ley de la materia para estos efectos, expide la declaratoria de vigencia de la Norma Mexicana que se enlista a continuación, misma que ha sido elaborada y aprobada por el "Comité Técnico de Normalización Nacional de Servicios Aduanales y de Comercio Exterior". El texto completo de la Norma que se indica puede ser consultado gratuitamente en la biblioteca de la Dirección General de Normas de esta Secretaría, ubicada en Puente de Tecamachalco número 6, Lomas de Tecamachalco, Sección Fuentes, Naucalpan de Juárez, código postal 53950, Estado de México o en el Catálogo Mexicano de Normas que se encuentra en la página de Internet de la Dirección General de Normas cuya dirección es <http://www.economia.gob.mx>.

La presente Norma entrará en vigor 60 días naturales después de la publicación de esta Declaratoria de vigencia en el Diario Oficial de la Federación.

CLAVE O CODIGO	TITULO DE LA NORMA
NMX-R-026-SCFI-2009	SERVICIOS ADUANALES-CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL AGENTE ADUANAL, REQUISITOS Y METODOS DE COMPROBACION.
<p style="text-align: center;">Campo de aplicación</p> <p>Esta Norma Mexicana especifica los requisitos generales para que una agencia aduanal sea reconocida como una empresa confiable y capaz en la prestación de servicios aduanales con calidad. Es aplicable a los Agentes Aduanales que explotan su patente a través de la legal constitución y operación de una agencia aduanal en los Estados Unidos Mexicanos, con el objeto principal de la prestación de servicios aduanales y de comercio exterior orientados al despacho de las mercancías en cualquiera de los regímenes aduaneros previstos en la Ley de la materia. Esta Norma Mexicana busca aumentar la satisfacción del cliente, asegurando la conformidad de sus requisitos sin eximir de las obligaciones legales y reglamentarias que le sean aplicables.</p>	
<p style="text-align: center;">Concordancia con normas internacionales</p> <p>Esta Norma Mexicana no es equivalente a ninguna norma internacional por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.</p>	



NORMA MEXICANA

NMX-R-026-SCFI-2009

SERVICIOS ADUANALES - CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL AGENTE ADUANAL, REQUISITOS Y MÉTODOS DE COMPROBACIÓN.

**CUSTOMS SERVICES – STANDARDS IN THE SERVICES REN-
DERED BY CUSTOMS BROKERS. COMPLIANCE AND VERIFICA-
TION METHODS.
(QUALITY CUSTOMS BROKERS)**



PREFACIO

En la elaboración de la presente norma, participaron las siguientes empresas e instituciones:

- ASOCIACIÓN DE AGENTES ADUANALES DEL AEROPUERTO DE MÉXICO, A.C. (AAADAM)
- ASOCIACIÓN DE NORMALIZACIÓN ADUANERA Y DE COMERCIO EXTERIOR, A.C. (ANACE).
- CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DE LA CIUDAD DE MÉXICO (CANACO).
- CENTRO DE INVESTIGACIÓN ADUANERA Y DE COMERCIO INTERNACIONAL, A.C. (CIACI).
- CONFEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE AGENTES ADUANALES DE LA REPÚBLICA MEXICANA, A.C. (CAAAREM).
- CONFEDERACIÓN DE CÁMARAS INDUSTRIALES DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS (CONCAMIN).
- CONSEJO NACIONAL DE LA INDUSTRIA MAQUILADORA Y MANUFACTURERA DE EXPORTACIÓN, A.C. (CNIME).
- CONSEJO EMPRESARIAL MEXICANO DE COMERCIO EXTERIOR, INVERSIÓN Y TECNOLOGÍA, A.C. (COMCE).
- GRECARGO, S.C.



- INSTITUTO INTERAMERICANO DE FRONTERAS Y ADUANAS, A.C. (IIFA).
- INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL (IPN).
Licenciatura en Negocios Internacionales –Campus Santo Tomás
- SECRETARÍA DE ECONOMÍA
Dirección General de Comercio Exterior (DGCE).
Dirección General de Normas (DGN).
Dirección del Secretario Técnico de la Comisión de Comercio Exterior (COCEX)
- SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO
Administración General de Aduanas (AGA).
- TRAINING TECHNOLOGIES.
- UNIVERSIDAD INTERCONTINENTAL (UIC).
Área Empresarial de la Carrera de Relaciones Comerciales Internacionales.
- UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO (UNAM).
Facultad de Contaduría y Administración, Maestría en Administración – Negocios Internacionales
Facultad de Estudios Superiores Campus Acatlán, Área Socioeconómica de la Licenciatura de Relaciones Internacionales.
- UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO (UVM).
Campus San Rafael, Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas
Coordinación de Comercio Internacional
Coordinación de Derecho



ÍNDICE DEL CONTENIDO

Número de capítulo		Página
0	INTRODUCCIÓN	1
1	OBJETIVO	2
2	CAMPO DE APLICACIÓN	2
3	REFERENCIAS	2
4	DEFINICIONES	3
5	REQUISITOS	4
6	MÉTODOS DE COMPROBACIÓN	23
7	VIGENCIA	23
8	BIBLIOGRAFÍA	23
9	CONCORDANCIA CON NORMAS INTERNACIONALES	24



NORMA MEXICANA

NMX-R-026-SCFI-2009

SERVICIOS ADUANALES - CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL AGENTE ADUANAL, REQUISITOS Y MÉTODOS DE COMPROBACIÓN.

**CUSTOMS SERVICES – STANDARDS IN THE SERVICES REND-
ERED BY CUSTOM BROKERS. COMPLIANCE AND VERIFICA-
TION METHODS.**

(QUALITY CUSTOMS BROKERS)

0 INTRODUCCIÓN

La presente norma mexicana es elaborada por un interés compartido de la cadena productiva para establecer especificaciones técnicas claras y precisas, así como diversas recomendaciones técnicas para la adecuada y eficiente utilización del método de prueba para la determinación de la calidad de los servicios proporcionados por el Agente Aduanal.

Es un hecho cierto, que la creciente celeridad y complejidad del comercio internacional han exigido, en materia aduanera, la participación de especialistas aptos para desenvolverse con agilidad y amplios conocimientos teóricos y prácticos del sistema aduanero y de comercio exterior, representados por una serie de ordenamientos legales, normas reglamentarias y administrativas sobre nomenclatura, regulaciones y restricciones no arancelarias, cupos arancelarios, tipo de cambio, preferencias arancelarias, regímenes aduaneros, infracciones, sanciones, etc.

La Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía aprobó la presente norma, cuya declaratoria de vigencia fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el:



Por lo que actualmente el campo de acción del Agente Aduanal, se ha ampliado en la medida en que los trámites de comercio y la Legislación han evolucionado, creando así una sinergia de operación, por lo que además de intervenir, dentro de sus funciones, en el despacho de las mercancías; también asesora a los contribuyentes de comercio exterior durante y después del mismo; siendo intermediario entre el importador/exportador el vendedor o el fabricante; interviene ante otras autoridades distintas de las aduaneras en relación a su propia actividad, coadyuvando en la transportación de las mercancías, etc., situación que implica la especialización, capacitación constante y actualización de estos profesionales.

En este sentido, comprometidos con la mejora continua se identifico la necesidad de crear los referentes normativos, a fin de presentar los servicios con un alto grado en calidad que asegure la seriedad y profesionalismo en sus procedimientos, ofreciendo valores agregados tanto en eficacia y eficiencia.

Además de que este referente facilitará la selección y contratación de los servicios proporcionados por el Agente Aduanal de forma objetiva y confiable, promoviendo una cultura de calidad y sana competencia.

1 OBJETIVO

Esta norma mexicana especifica los requisitos generales para que una agencia aduanal sea reconocida como una empresa confiable y capaz en la prestación de servicios aduanales con calidad.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma mexicana es aplicable a los Agentes Aduanales que explotan su patente a través de la legal constitución y operación de una agencia aduanal en los Estados Unidos Mexicanos, con el objeto principal de la prestación de servicios aduanales y de comercio exterior orientados al despacho de las mercancías en cualquiera de los regímenes aduaneros previstos en la Ley de la materia. Esta norma mexicana busca aumentar la satisfacción del cliente, asegurando la conformidad de sus requisitos sin eximir de las obligaciones legales y reglamentarias que le sean aplicables.



3 REFERENCIAS

Para la correcta aplicación de la presente norma se debe consultar la siguiente norma mexicana vigente:

NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o ambiental. Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de febrero de 2003.

4 DEFINICIONES

Para los efectos de esta norma se establecen las siguientes definiciones:

4.1 Aduana:

Unidad administrativa del Gobierno Federal, encargada de controlar y vigilar que la entrada a territorio nacional o salida del mismo, de mercancías se efectúe por los lugares autorizados cumpliendo con las formalidades del despacho de las mercancías y el pago de las contribuciones y aprovechamientos que se generen, así como el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias.

4.2 Agencia Aduanal:

Es la organización constituida por un Agente Aduanal, con la finalidad de explotar su patente y facilitar la prestación de sus servicios de acuerdo con lo establecido en la Ley Aduanera, así mismo esta organización puede estar constituida por dos o más Agentes Aduanales.

4.3 Agente Aduanal:

Es la persona física autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público mediante una patente, para promover por cuenta ajena el despacho de las mercancías en los diferentes regímenes aduaneros, previstos en la Ley Aduanera.

NOTA 1: Para efectos de este documento se podrá entender Agente Aduanal y agencia aduanal en forma indistinta.



NOTA 2: Un Agente Aduanal puede especializarse o no, en el manejo de ciertos tipos de mercancías.

4.4 Cliente:

Persona física o moral, pública o privada que contrata los servicios de un Agente Aduanal, para promover por cuenta de los mismos, el despacho de las mercancías en cualquiera de los regímenes aduaneros previstos en la Ley Aduanera.

4.5 Despacho de Mercancías:

Conjunto de actos y formalidades relativos a la entrada de mercancías al territorio nacional y a su salida del mismo, que de acuerdo con los diferentes tráficos y regímenes aduaneros establecidos, deben realizar en la aduana las autoridades aduaneras y los consignatarios, destinatarios, propietarios, poseedores o tenedores en las importaciones y los remitentes en tales exportaciones, así como los Agentes Aduanales.

4.6 Patente de Agente Aduanal:

Es la autorización de carácter personal e intransferible expedida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que otorga el derecho a una persona física para promover por cuenta ajena el despacho de las mercancías en los diferentes regímenes aduaneros, en su aduana de adscripción y las autorizadas, en los actos relacionados con la importación y exportación de mercancías.

4.7 Trazabilidad:

Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de aquello que esta bajo consideración.

5 REQUISITOS

5.1 Estructura

5.1.1 Estructura Legal



El Agente Aduanal debe comprobar que la agencia aduanal, de la que es dueño o socio, está legalmente constituida, considerando los siguientes aspectos:

- 5.1.1.1 Estar constituida como persona moral ante Notario Público.
- 5.1.1.2 Tener registrado el domicilio fiscal.
- 5.1.1.3 Comprobar que el Agente Aduanal, así como la agencia aduanal han presentado el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, para lo cual deberán haber presentado la declaración anual del Impuesto Sobre la Renta (ISR) correspondiente al último ejercicio fiscal.
- 5.1.1.4 Cumplir sus obligaciones patronales, determinadas en la Legislación aplicable.
- 5.1.1.5 Contar con Patente expedida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- 5.1.1.6 No encontrarse suspendido o en procedimiento de cancelación de patente.
- 5.1.1.7 Conservar los escritos presentados a la autoridad, en donde consten los nombres de los empleados o dependientes autorizados para auxiliarlo en los trámites de todos los actos del despacho de las mercancías, incluyendo los nombres de los mandatarios que lo representen al promover y tramitar el despacho de las mercancías.
- 5.1.1.8 Conservar actualizado y completo el archivo de operaciones aduanales en términos de la Legislación Aduanera.
- 5.1.1.9 Proveer de un gafete al personal asignado al despacho de las mercancías.
- 5.1.1.10 Se encuentre registrada ante las autoridades aduaneras.
- 5.1.1.11 Comprobar que el pago de honorarios que reciba con motivo de las operaciones de comercio exterior que realicen, se lleven a cabo de conformidad con las Reglas de Carácter General en Materia de Comercio Exterior vigentes.



5.1.2 Estructura Organizacional

El Agente Aduanal debe mantener una estructura organizacional que contemple:

- 5.1.2.1 Documentar la estructura organizacional que demuestre las líneas de autoridad, responsabilidades y asignación de funciones, de todo el personal incluyendo personas o grupos directivos.
- 5.1.2.2 Documentar una descripción organizacional de la agencia aduanal, incluyendo los nombres de los socios y/o accionistas y *en su caso*, los nombres de las personas que la administran.

5.1.3 Infraestructura

El Agente Aduanal debe establecer, proveer y conservar la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio aduanal solicitado por el cliente y la autoridad correspondiente. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- 5.1.3.1 Inmuebles, área de trabajo y servicios asociados, en función al número de personal que participa.
- 5.1.3.2 Equipo para los procesos (Hardware y Software), considerando:
 - a) Claves y sistemas de seguridad que aseguren la confidencialidad de la información.
 - b) Planes de continuidad de operaciones para contingencias y un lugar alternativo para resguardo de la información de la agencia aduanal.
 - c) Programas de mantenimiento para cada elemento de su infraestructura.
 - d) Contar con licencias del software utilizado.



e) Servicios de apoyo tales como medios de transporte, comunicación o sistemas de información.

5.1.4 Personal

El Agente Aduanal debe demostrar la competencia del personal que asegure la calidad del servicio prestado ya sea administrativo o técnico (clasificador de mercancías, mandatario, documentador, capturista, etc.), a través de:

5.1.4.1 Documentar perfiles o descripciones para los puestos, principalmente para aquellos puestos administrativos o técnicos (clasificador de mercancías, mandatario, documentador, capturista, etc.).

5.1.4.2 Documentar las políticas y procedimientos de reclutamiento, selección y contratación.

5.1.4.3 Asegurar que el personal de puestos administrativos y técnicos, cuenten con la valoración psicotécnica que avale el nivel de desarrollo y eficiencia de sus atributos y competencias necesarias en el puesto a desempeñar, considerando los puestos clave.

5.1.4.4 Contar con un programa de inducción y detección de necesidades de capacitación.

5.1.4.5 Proporcionar capacitación para satisfacer dichas necesidades.

5.1.4.6 Asegurar que el personal conoce su función y responsabilidad en la agencia aduanal.

5.1.4.7 Implementar un programa de Certificación de Competencias Laborales y/o Técnicas.

5.1.4.8 Contar con un sistema de evaluación y seguimiento del desempeño.

5.1.4.9 Determinar y administrar un ambiente de trabajo propicio para lograr la prestación del servicio prestado con calidad.



5.1.4.10 Mantener los registros apropiados de la competencia del personal, tanto de su educación, capacitación, habilidades y experiencia.

5.1.5 Planeación Estratégica, Imparcialidad y Confidencialidad

El Agente Aduanal debe establecer un mecanismo para implementar, documentar, comunicar y asegurar su compromiso y por parte de todos sus colaboradores con:

5.1.5.1 Planeación Estratégica

El Agente Aduanal debe:

- a) Determinar su misión, visión y valores.
- b) Determinar y cumplir sus objetivos de calidad.
- c) Establecer los compromisos adquiridos por sus relaciones con clientes, autoridades, sus pares y la sociedad en general.
- d) Elaborar un programa de planeación estratégica.
- e) Implementar, revisar y evaluar el programa.

5.1.5.2 Imparcialidad

El Agente Aduanal debe demostrar que las políticas, procedimientos y servicios prestados bajo los cuales opera:

- a) No sean discriminatorios.
- b) Sean homogéneos (administrados del mismo modo) para los diferentes tipos de clientes.
- c) Regulen que su personal administrativo, técnico y externo que represente sus intereses no esté sujeto a presiones indebidas o a inducciones (de tipo económico, comercial, etc.), que puedan influir sus acciones, juicios o resultados de su trabajo.



- d) Vigilen que su personal no tenga conflictos de interés, ni forme parte de alguna organización que tenga interés comercial directo de la importación o exportación de las mercancías de los clientes.
- e) Regulen que su personal administrativo y técnico y aquel externo que represente sus intereses es responsable del alcance y limitaciones de sus funciones.
- f) Definan claramente los campos tecnológicos a ser cubiertos por los servicios para los cuales están calificados.

5.1.5.3 Confidencialidad

El Agente Aduanal debe:

- a) Documentar una política y tomar las acciones pertinentes de acuerdo a las Leyes aplicables para salvaguardar la confidencialidad de la información propia y de sus clientes, obtenida o generada en el transcurso de sus operaciones a todos los niveles de la agencia aduanal, incluidas las sociedades y personas externas que actúan por su cuenta.
- b) Informar con antelación al cliente, cuál es la información que tiene intención de hacer pública, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Legislación aplicable.

NOTA 3: Toda información que no sea hecha pública por el cliente, se considera confidencial.

NOTA 4: La información relativa a un cliente, no debería revelarse a un tercero sin el consentimiento del cliente.

NOTA 5: Cuando por Ley (aplicable) se requiera que la información del cliente sea revelada a una tercera parte; el cliente debería ser enterado de la información proporcionada, tanto como la Ley lo permita.



5.1.5.4 Relaciones

El Agente Aduanal debe documentar su compromiso con la relación que mantiene con:

- a) Clientes.
- b) Autoridades correspondientes.
- c) Sus pares.
- d) Socios.
- e) Proveedores.
- f) Sociedad en general.

NOTA 6 El Agente Aduanal debería adherirse a un código de ética.

5.2 Sistema de gestión de la calidad

El Agente Aduanal debe establecer y mantener un sistema de gestión de la calidad que respalde y aporte evidencia de conformidad con los requisitos de esta norma mexicana.

NOTA 7: El presente elemento puede disminuir el nivel de muestreo para la cláusula 5.2 Sistema de Gestión de la Calidad, si la agencia aduanal presenta un sistema de gestión de la calidad certificado por un Organismo de Certificación acreditado conforme la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización vigente.

NOTA 8: Véase 8.7.

5.2.1 Opción 1

5.2.1.1 El Agente aduanal debe establecer y mantener un sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con los requisitos de la NMX-CC-9001-IMNC-2008 en su versión vigente (Véase 8.7), que sea capaz de soportar y demostrar el cumplimiento constante de los re-



quisitos de esa norma mexicana, amplificado por 5.2.2.3 f), 5.2.2.5, 5.2.2.6.1 e), 5.2.2.6 e), 5.2.2.7.1 e), 5.2.2.11, 5.2.2.12.

5.2.2 Opción 2

5.2.2.1 El Agente Aduanal debe establecer y mantener un sistema de gestión de la calidad que respalde y aporte evidencia de conformidad con los requisitos de esta norma mexicana.

5.2.2.2 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Una declaración documentada de una política de calidad y los objetivos de calidad.
- b) Los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta norma mexicana.
- c) Los procedimientos, incluidos los registros que la agencia aduanal determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los servicios proporcionados (en cualquier formato o tipo de medio).
- d) Contar con un manual del sistema de gestión de la calidad.

5.2.2.3 Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

El Agente Aduanal debe establecer un manual del sistema de gestión de la calidad que incluya:

- a) Carta de presentación con referencia a su número de patente y servicios que ofrece.
- b) Política de calidad.
- c) Objetivos de calidad.



- d) Diagrama de interacción entre sus procesos así como una descripción de los mismos.
- e) Procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o una referencia a los mismos.
- f) Declaración de conformidad con los requisitos de esta norma mexicana.
- g) Este manual, sus documentos referenciados y anexos deberán permanecer controlados y accesibles para el personal según le aplique.

5.2.2.4 Control de Documentos

El Agente Aduanal debe documentar los procedimientos pertinentes para controlar los documentos (internos y externos) que se relacionan con el cumplimiento de la presente norma mexicana. Estos procedimientos deben incluir los controles para:

- a) Autorizar antes de su emisión los documentos.
- b) Revisar, actualizar (cuando sea necesario) y autorizar nuevamente los documentos.
- c) Asegurar que se identifican los cambios, el estado de la versión vigente de los documentos y que están disponibles en los lugares de uso.
- d) Asegurar que se mantienen legibles y fácilmente identificables.
- e) Asegurar que los documentos de origen externo que el Agente Aduanal determina que son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se identifican y que se controla su distribución.
- f) En el caso de que se mantenga por cualquier razón documentos obsoletos, prevenir el uso no intencional de los mismos, aplicándoles un identificación adecuada.



NOTA 9: La documentación puede estar en cualquier forma o tipo.

NOTA 10. La evidencia objetiva de la operación y despacho de las mercancías debería conservarse en los medios y por un periodo por lo menos igual al establecido por las autoridades competentes.

5.2.2.5 Control de Registros

El Agente Aduanal debe documentar los procedimientos pertinentes para definir los controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar, determinar el tiempo de retención y criterios de disposición de los registros relacionados con el cumplimiento de esta norma mexicana y con su operación, incluyendo los de carácter legal aplicables.

5.2.2.6 Responsabilidad de la Alta Dirección

La Alta Dirección debe:

- a) Definir, implementar y mantener vigentes los objetivos de calidad.
- b) Mantener al personal informado y consciente del estatus de cumplimiento que guardan los objetivos de calidad.
- c) Mantener al personal informado y consciente de la misión, visión, valores y objetivos de calidad.
- d) Proveer los recursos materiales, humanos y económicos necesarios para asegurar una operación eficiente de la agencia aduanal.
- e) Realizar revisiones periódicas del sistema de gestión de la calidad y de los requerimientos de carácter legal aplicables.

5.2.2.7 Revisión por la Alta Dirección

La Alta Dirección de la agencia aduanal debe establecer procedimientos documentados para revisar su sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados para asegurar su eficacia y mejora continua.



5.2.2.7.1 Los datos de entrada para la revisión por la Dirección deben incluir la información relacionada con:

- a) Los resultados de auditorías internas y externas (*en su caso*).
- b) El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios proporcionados.
- c) La satisfacción del cliente.
- d) Cumplimiento de los objetivos de calidad.
- e) Quejas y sanciones.
- f) Los cambios que pudieran afectar el sistema de gestión de la calidad.
- g) El estado y efectividad de las acciones preventivas y/o correctivas.
- h) Las acciones de seguimiento de las anteriores revisiones por la Dirección.

5.2.2.7.2 Los resultados de la revisión por la Dirección deben incluir acciones relativas a:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- b) La mejora de los servicios aduanales proporcionados en relación con el cumplimiento de esta norma mexicana y de los requisitos acordados con los clientes.
- c) Los recursos necesarios.

NOTA 11: Estas revisiones deberían realizarse por lo menos una vez al año.

5.2.2.8 Auditorías internas

El Agente Aduanal debe:



- a) Establecer procedimientos documentados para llevar a cabo auditorías internas a fin de verificar que cumple con los requisitos de esta norma mexicana y que el sistema de gestión de la calidad es implementado y mantenido en forma eficaz.
- b) Establecer un programa de auditorías teniendo en cuenta la importancia de los procesos y áreas a ser auditadas, así como los resultados de auditorías anteriores.
- c) Asegurar que las auditorías son realizadas por personal calificado.
- d) Asegurar que los auditores no auditan su propio trabajo.
- e) Asegurar que toda acción resultante de las auditorías internas sean atendidas en forma oportuna y apropiada.

NOTA 12: Las auditorías internas deberían realizarse como mínimo una vez al año.

NOTA 13: La norma NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002 "Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental" proporciona directrices para la realización de auditorías internas.

5.2.2.9 Acciones Correctivas

El Agente Aduanal debe establecer procedimientos documentados para definir los requisitos y el tratamiento de las no conformidades resultado de su operación, para:

- a) Identificar no conformidades.
- b) Determinar la causa de las no conformidades.
- c) Evaluar las acciones correctivas necesarias para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar en forma oportuna las acciones necesarias.



- e) Corregir las no conformidades.
- f) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- g) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

5.2.2.10 Acciones Preventivas

El Agente Aduanal debe establecer procedimientos para identificar y gestionar las no conformidades potenciales que pudiesen derivarse en procedimientos de suspensión, cancelación, causas penales o incumplimientos a la normativa aplicable resultado de su operación, para:

- a) Identificar no conformidades potenciales.
- b) Determinar la causa de las no conformidades potenciales.
- c) Prevenir la ocurrencia de las no conformidades potenciales identificadas.
- d) Determinar e implementar en forma oportuna las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar la eficacia de las acciones tomadas.

5.2.2.11 Evaluación de la Satisfacción

El Agente Aduanal debe determinar e implementar un mecanismo pertinente para realizar un seguimiento relativo a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, así como definir las acciones a tomar con dicha información.

5.2.2.11.1 El Agente Aduanal debe comprobar la conformidad con los requisitos del servicio, considerando:

- a) Oportunidad y eficacia del proceso de despacho de las mercancías.



- b) El costo del servicio.
- c) La orientación recibida.
- d) El trato por parte del personal de la agencia aduanal.
- e) El conocimiento del personal que realiza la prestación del servicio.
- f) La capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.
- g) Conformidad con los requisitos del servicio, establecidos por el cliente, la autoridad y la agencia aduanal.
- h) Todas aquellas que considere pertinentes el Agente Aduanal.

5.2.2.11.2 El Agente Aduanal debe comprobar la conformidad de las características y tendencias de los procesos y de las operaciones realizadas, considerando la percepción del cliente respecto a:

- a) El tiempo en el proceso de despacho de las mercancías.
- b) La efectividad de la Clasificación Arancelaria.
- c) Los Procedimientos Administrativos.

5.2.2.11.3 El Agente Aduanal debe determinar, recopilar y someter a análisis de las instancias pertinentes *en su caso* o de la misma, los datos apropiados para demostrar la eficacia y eficiencia de sus procesos, operaciones realizadas y de su sistema de gestión de la calidad.

5.2.2.12 Tratamiento de Quejas

El Agente Aduanal debe establecer un procedimiento documentado para operar el proceso de tratamiento de quejas considerando por lo menos:

- a) Recepción.
- b) Acuse de recibo.



- c) Tratamiento.
- d) Evaluación inicial.
- e) Investigación.
- f) Respuesta.
- g) Comunicación de la decisión.
- h) Cierre de la queja.
- i) Comunicación al cliente relativa al proceso de tratamiento de quejas, incluyendo el derecho del cliente de notificar sobre quejas al Organismo Certificador, que certifique al Agente Aduanal en su cumplimiento con la presente norma mexicana.

NOTA 14: Véase 8.7

5.3 Operación

5.3.1 Planificación y Desarrollo

El Agente Aduanal debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación de sus servicios con calidad:

5.3.1.1 Establecer procesos, documentos y recursos específicos para su operación efectiva y realización de la prestación de sus servicios. Lo anterior considerando como mínimo los siguientes procesos:

- a) Importación.
- b) Exportación.
- c) Otros regímenes aduaneros.
- d) Otros Servicios.



- 5.3.1.2** Las siguientes funciones después de aceptado el encargo conferido:
- a) Confirmación del Padrón correspondiente de sus clientes.
 - b) Recolección de guías y conocimientos marítimos (pago de fletes y desconsolidaciones, en su caso).
 - c) Reconocimiento previo de las mercancías.
 - d) Clasificación Arancelaria de las mercancías.
 - e) Captura del pedimento.
 - f) Cumplimiento de regulaciones y restricciones no arancelarias.
 - g) Determinación de contribuciones.
 - h) Pago de contribuciones.
 - i) Pago de maniobras y almacenaje (Aéreo y marítimo).
 - j) Prevalidación del pedimento.
 - k) Validación del pedimento.
 - l) Revisión previa de pedimentos, anexos y documentos que acrediten el cumplimiento de restricciones y regulaciones no arancelarias.
 - m) Presentación de pedimento al Mecanismo de Selección Automatizado:
 - Reconocimiento aduanero.
 - Segundo reconocimiento, en su caso.
 - n) Manejo y control de medios de seguridad, etiquetas, cerraduras, sellos, candados, engomados, etc.



- o) Verificar la entrega de la mercancía en el destino pactado, en su caso.
- p) Control de candados oficiales de contenedores de mercancías, en su caso.
- q) Determinar los registros necesarios para proporcionar evidencia objetiva de que los procesos establecidos para la prestación de los servicios y de todas las operaciones realizadas cumplan con los requisitos establecidos.

5.3.1.3 Documentos con los que el Agente Aduanal debe contar para el despacho de las mercancías:

- a) Pedimento, en su caso.
- b) Encargo conferido.
- c) Factura Comercial, en su caso y en exportación el documento que acredite el valor de la mercancía.
- d) Manifestación de valor en aduanas.
- e) Documento de transporte.
- f) Documentos que demuestren el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias.
- g) Documento que acredite el origen de las mercancías.
- h) Depósito de la cuenta aduanera de garantía para operaciones que se encuentran sujetas a precios estimados, (sólo para vehículos).
- i) Certificación de peso o volumen de las mercancías, en su caso.
- j) La información que permita el análisis, identificación y control de las mercancías, en su caso.
- k) Copia de carta responsiva técnica y hoja de datos de seguridad de materiales peligrosos MSDS, en su caso.



- 5.3.1.4** Documentos que deben formar parte integral del expediente del Agente Aduanal para cada cliente:
- a) Encargo conferido registrado electrónicamente ante la Administración General de Aduanas presentado por el importador.
 - b) Acta constitutiva de la empresa (Copia certificada, se sugiere verificar la autenticidad de la misma ante el Registro Público de la Propiedad y el Comercio).
 - c) Poder Notarial del Apoderado o Representante Legal, cuando no conste en el Acta Constitutiva (Copia certificada, se sugiere verificar la autenticidad de la misma ante el Registro Público de la Propiedad y el Comercio).
 - d) Alta en el Registro Federal de contribuyentes del importador o exportador.
 - e) Aviso de cambio de domicilio fiscal, en su caso.
 - f) Identificación oficial con fotografía del importador o de su representante legal en caso de ser persona moral.
 - g) Carta responsiva (técnica y hoja de datos de seguridad de materiales MSDS en caso de contar con ella) para productos químicos, literatura informativa.
 - h) Padrón de Importadores.
- 5.4** Compras

El Agente Aduanal debe asegurarse de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados, considerando:

- a) Definir el tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido, considerando el grado de impacto directo en la prestación del servicio final.



- b) Evaluar y seleccionar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de la agencia aduanal.
- c) Establecer los criterios para la selección, la evaluación y la revaluación.
- d) Mantener los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas. Incluyendo al personal subcontratado cuando sea el caso.
- e) Establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias cuando sea el caso, para asegurarse de que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos de compra establecidos.

5.5 Comunicación con el cliente

El Agente Aduanal debe establecer e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con sus clientes, referente a:

- a) Información de los servicios.
- b) Consultas, contratos o atención a solicitudes de servicio incluyendo las modificaciones.
- c) Solicitud de la información pertinente de entrada para el servicio, que debe proporcionar el cliente.
- d) Definición de requisitos, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio y cualquier requisito adicional determinado por la agencia aduanal.
- e) Resolución de diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- f) La representación de sus intereses mediante la presencia del Agente Aduanal o su representante, durante el desarrollo de sus servicios.



5.6 Trazabilidad

El Agente Aduanal debe implementar una trazabilidad única por medios adecuados, a través de toda la realización del servicio, esta identificación debe estar diseñada de tal forma que permita la rastreabilidad de la gestión del servicio desde el inicio hasta la conclusión del mismo.

6 MÉTODOS DE COMPROBACIÓN

La presente norma mexicana es certificable de conformidad con la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento.

7 VIGENCIA

La presente norma mexicana entrará en vigor 60 días naturales después de la publicación de su declaratoria de vigencia en el **Diario Oficial de la Federación**.

8 BIBLIOGRAFÍA

- 8.1 Ley Federal del Trabajo. Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 1970.
- 8.2 Ley Federal de Protección al Consumidor. Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992.
- 8.3 Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de julio de 1992.
- 8.4 Ley Aduanera. Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de diciembre de 1995. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 02 de febrero de 2006.
- 8.4 Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 1999.



- 8.6** NMX-EC-17021-IMNC-2008 Evaluación de la Conformidad para los Organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 07 de abril de 2009.
- 8.7** NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos, Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de diciembre de 2008.
- 8.8** NMX-CC-10002-IMNC-2005 “Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones, Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de diciembre de 2005.
- 8.9** NMX-Z-13-1977 Guía para la redacción, estructuración y presentación de las normas oficiales mexicanas, Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de octubre de 1977.
- 8.10** CSAD0540.01 Norma Técnica de Competencia Laboral - Representación del Agente Aduanal en los Actos y Formalidades del Despacho Aduanero. Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de mayo del 2002.
- 8.11** ANT.01.06.02 Norma Técnica - Clasificación Arancelaria de las Mercancías de Comercio Exterior. Autorizada por la Asociación de Normalización Aduanera y de Comercio Exterior el 02 de enero del 2002.
- 8.12** Glosario en Materia Aduanera, Aduana México. http://www.aduanas.sat.gob.mx/aduana_mexico/2007/A_Glosario_Siglas.htm

9. CONCORDANCIA CON NORMAS INTERNACIONALES

Esta norma mexicana no es equivalente a ninguna norma internacional por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.

México, D.F., a 17 de marzo de 2010.- El Director General de Normas, **Francisco Ramos Gómez**.-
Rúbrica.