



SECRETARÍA DE ECONOMÍA

DIRECCION GENERAL DE NORMAS

NORMA MEXICANA

NMX-R-026-SCFI-2016

**SERVICIOS ADUANALES- CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL AGENTE
ADUANAL (CALIDAD DEL AGENTE ADUANAL)
- REQUISITOS
(CANCELA A LA NMX-R-026-SCFI-2009)**

CUSTOMS SERVICES- STANDARDS IN THE SERVICES
RENDERED BY CUSTOMS BROKERS- (QUALITY CUSTOMS
BROKERS)- COMPLIANCE

Prefacio

En la elaboración de la presente norma mexicana, 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).
- Asociación Nacional de Importadores y Exportadores de la República Mexicana, A.C. (ANIERM).
- Bufete Internacional de Occidente, S.A. de C.V.
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de la Ciudad de México (CANACO).
- Confederación de Asociaciones de Agentes Aduanales de la República Mexicana, A.C. (CAAAREM).
- Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN).
- Consejo Empresarial Mexicano de Comercio Exterior, Investigación y Tecnología, A.C. (COMCE).
- Consejo Nacional de la Industria Maquiladora y Manufacturera de Exportación en México (INDEX).
- Grecargo, S.C.
- International Chamber of Commerce México (ICC México).
- Instituto Interamericano de Fronteras y Aduanas, A.C. (IIFA).
- Instituto Politécnico Nacional (IPN).
 - Campus Santo Tomás.
 - Licenciatura en Negocios Internacionales.
 -
- Secretaría de Economía.
 - Dirección General de Normas.



- Universidad Intercontinental (UIC).
 - Área Empresarial de la Carrera de Relaciones Comerciales Internacionales.
- Universidad del Valle de México (UVM).
 - Campus San Rafael.
 - División de Negocios.
 - Coordinación de Comercio Internacional.
 - Coordinación de Derecho.
 - Campus Coyoacán.
 - División de Ingenierías.
- Universidad Iberoamericana (IBERO).
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
 - Facultad de Contaduría y Administración, Maestría en Administración Negocios Internacional.
 - Facultades de Estudios Superiores. Campus Acatlán. Área Socioeconómica de la Licenciatura de Relaciones Internacionales.



Índice del contenido

0.	Introducción	1
1.	Objetivo y campo de aplicación	2
2.	Referencias Normativas	2
3.	Términos, definiciones y términos abreviados	2
4.	Requisitos	5
5.	Concordancia con Normas Internacionales.	21
6.	Bibliografía	21
7.	Vigencia	22





NORMA MEXICANA

NMX-R-026-SCFI-2016

SERVICIOS ADUANALES- CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL AGENTE ADUANAL (CALIDAD DEL AGENTE ADUANAL) - REQUISITOS (CANCELA A LA NMX-R-026-SCFI-2009)

CUSTOMS SERVICES- STANDARDS IN THE SERVICES RENDERED BY CUSTOMS BROKERS- (QUALITY CUSTOMS BROKERS)- COMPLIANCE

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 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.

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, como 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 este profesional.

En este sentido, comprometidos con la mejora continua se identificó 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.

Esta Norma Mexicana busca que la satisfacción del cliente sea creciente, mediante el cumplimiento de sus requisitos, independientemente de las obligaciones legales y reglamentarias aplicables.

1. Objetivo y campo de aplicación.

Esta norma mexicana tiene como objeto la prestación de servicios aduanales y de comercio exterior orientado al despacho de las mercancías en cualquiera de los regímenes aduaneros previstos en la Ley de la materia. Siendo 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.

2. Referencias Normativas.

Los siguientes documentos referidos, son indispensables para la aplicación de esta norma.

- 2.1** NMX-CC-9000-IMNC-2015. Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y vocabulario. Declaratoria de Vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de marzo de 2016.
- 2.2** NMX-CC-9001-IMNC-2015. Sistemas de gestión de calidad-Requisitos. Declaratoria de Vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de mayo de 2016.

3. Términos, definiciones y términos abreviados.

Para los propósitos de esta norma mexicana, se aplican los términos, definiciones y términos abreviados dados en la NMX-CC-9000-IMNC-2015 (ver 2.1) y los siguientes:

3.1

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.

3.2

agencia aduanal

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.

3.3

agente aduanal

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.

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

3.4

cove

Comprobante de valor electrónico.

3.5

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.

3.6

despacho de las 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, empleando el Sistema Electrónico Aduanero.

3.7

documento digital

Todo mensaje que contiene información por reproducción electrónica de documentos escritos o impresos, transmitida, presentada, recibida o archivada por medios electrónicos.

3.8

documento electrónico

Todo mensaje que contiene información escrita en datos, generada, transmitida, presentada, recibida o archivada por medios electrónicos.

3.9

ISR

Impuesto Sobre la Renta.

3.10

MSDS

Hojas de seguridad de datos de materiales (material safety data sheet).

3.11

patente de agente aduanal

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.

3.12

pedimento

Declaración en documento electrónico, generada y transmitida respecto del cumplimiento de los ordenamientos que gravan y regulan la entrada o salida de mercancías del territorio nacional, en la que se contiene la información relativa a las mercancías, el tráfico y régimen aduanero al que se destinan, y los demás datos exigidos para cumplir con las formalidades de su entrada o salida del territorio nacional, así como la exigida conforme a las disposiciones aplicables.

3.13

reconocimiento aduanero

Examen de las mercancías, así como de sus muestras que lleven a cabo las autoridades para allegarse de elementos que ayuden a cerciorarse de la veracidad de lo declarado ante la autoridad aduanera, así como del cumplimiento de las disposiciones que gravan y regulan la entrada o salida de mercancías del territorio nacional.

3.14

SAT

Servicio de Administración Tributaria.

3.15

SHCP

Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

3.16

sistema electrónico aduanero

Intercambio electrónico de datos con el Servicio de Administración Tributaria.

3.17

rastreabilidad

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

4. Requisitos.

4.1 Estructura.

4.1.1 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:

- a)** Ser persona física o estar constituida como persona moral ante Notario Público.
- b)** Estar dado de alta en el Registro Federal de Contribuyentes.
- c)** Demostrar que ha presentado el agente aduanal, así como la agencia aduanal el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, para lo cual deberán haber presentado la declaración anual del ISR. Correspondiente al último ejercicio fiscal.

- d) Cumplir sus obligaciones patronales, determinadas en la Legislación aplicable.
- e) Contar con Patente de Agente Aduanal expedida por la SHCP.
- f) No encontrarse suspendido o en procedimiento de cancelación de patente.
- g) 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.
- h) Conservar actualizado y completo el archivo de operaciones aduanales en términos de la Legislación Aduanera.

NOTA: La conservación de los archivos puede ser en formato físico y/o electrónico.

- i) Proveer de un gafete al personal asignado al despacho de las mercancías.
- j) Encontrarse registrado ante las autoridades aduaneras.
- k) 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.

4.1.2 Estructura organizacional.

El Agente Aduanal debe mantener una estructura organizacional que contemple:

- a) Documentar la estructura organizacional que demuestre las líneas de autoridad, responsabilidades y asignación de funciones, de todo el personal incluyendo personas o grupos directivos.
- b) 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.

4.1.3 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:

- a)** Inmuebles, área de trabajo y servicios asociados, en función al número de personal que participa.
- b)** Equipo para los procesos: hardware y software, considerando:
 - Claves y sistemas de seguridad que aseguren la confidencialidad de la información.
 - Planes de continuidad de operaciones para contingencias y un lugar alternativo para resguardo de la información de la agencia aduanal.
 - Programas de mantenimiento para cada elemento de su infraestructura.
 - Contar con licencias del software utilizado.
 - Servicios de apoyo tales como medios de transporte, comunicación o sistemas de información.

4.1.4 Personal.

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

- a)** Documentar perfiles o descripciones para los puestos, principalmente para aquellos puestos administrativos y/o técnicos como: clasificador de mercancías, mandatario, documentador, capturista.
- b)** Documentar las políticas y procedimientos de reclutamiento, selección y contratación.
- c)** 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.
- d)** Debe tener un programa de inducción y detección de necesidades de capacitación.
 - Proporcionar capacitación para satisfacer dichas necesidades.

- e) Asegurar que el personal conoce su función y responsabilidad en la agencia aduanal.
- f) Implementar un programa de Certificación de Competencias Laborales y/o Técnicas.
- g) Debe tener un sistema de evaluación y seguimiento del desempeño.
- h) Determinar y administrar un ambiente de trabajo propicio para lograr la prestación del servicio prestado con calidad.
- i) Debe mantener los registros de la competencia del personal, tanto de su educación, capacitación, habilidades y experiencia.

4.1.5 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:

4.1.5.1 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.
 - Implementar, revisar y evaluar el programa.

4.1.5.2 Imparcialidad.

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

- a) No sean discriminatorios.

- b)** Sean homogéneos, es decir 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 y/o comercial 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.

4.1.5.3 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.
- c)** Los clientes tienen derecho a acceder a sus datos personales que obren en poder de la agencia aduanal, así como conocer el aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento.

NOTA 1: Toda información que no sea hecha pública por el cliente, se considera confidencial.

NOTA 2: La información relativa a un cliente, no debería revelarse a un tercero sin el consentimiento del cliente.

NOTA 3: Cuando por legislación aplicable se requiera que la información del cliente sea revelada a una tercera parte; el cliente deberá ser enterado de la información proporcionada, tanto como la Legislación lo permita.

4.1.5.4 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.

4.1.5.5 Código de ética.

El Agente Aduanal debe adherirse a un código de ética.

4.2 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.

4.2.1 Opción 1. Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015.

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-2015 (ver 2.2). Debe ser capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento constante de los requisitos de esta norma mexicana ampliados por los apartados:

- a) 5.2.2.3.
- b) 5.2.2.5.
- c) 5.2.2.6.

d) 5.2.2.7.1.

e) 5.2.2.11.

f) 5.2.2.12.

4.2.1 Opción 2. Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la presente norma mexicana.

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.

4.2.1.1 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, los registros requeridos en esta norma mexicana y los que determine la agencia aduanal necesaria para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los servicios proporcionados, ya sea en formato físico y/o electrónico.
- c) Contar con un manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.1.2 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 de Agente Aduanal 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.

4.2.1.3 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 mantengan legibles e identificables con facilidad.
- 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 una identificación adecuada.

NOTA 1: La documentación puede estar formato físico y/o electrónico.

NOTA 2: La evidencia objetiva de la operación y despacho de las mercancías debería conservarse en formato físico y/o electrónico y por un periodo por lo menos igual al establecido por las autoridades competentes.

4.2.1.4 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.

4.2.1.5 Responsabilidad de la Alta Dirección.

La alta dirección debe:

- a)** Definir, implementar y mantener vigentes los objetivos de calidad.
- b)** Dar a conocer al personal sobre la misión, visión, valores y objetivos de calidad de la agencia aduanal.
- c)** Informar al personal sobre el estatus de cumplimiento que guardan los 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.

4.2.1.6 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.

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.

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 para los servicios proporcionados por la agencia aduanal.

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

4.2.1.7 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 auditen su propio trabajo.
- e) Asegurar que toda acción resultante de las auditorías internas, sean atendidas en forma oportuna y apropiada.

4.2.1.8 Acción Correctiva.

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.

4.2.1.9 Acción Preventiva.

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.

4.2.1.10 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.

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.

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.

El Agente Aduanal debe determinar, recopilar y someter a análisis de las instancias pertinentes en su caso, los datos apropiados para demostrar la eficacia y eficiencia de sus procesos, operaciones realizadas y de su Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.1.11 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)** Comunicar al cliente lo relativo al proceso del tratamiento de quejas, incluyendo el derecho del cliente de notificar sobre quejas al Organismo Certificador, que certifique a la agencia aduanal en su cumplimiento con la presente de norma mexicana.
- j)** La persona encargada de recibir la queja, no debe ser la misma que realice la investigación, tratamiento y resolución, para evitar un conflicto de interés con el o los involucrados.

4.3 Operación.

4.3.1 Planificación y desarrollo.

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

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.

Las siguientes funciones después de aceptado el encargo conferido:

- a)** Confirmación del padrón de importadores y/o exportadores correspondientes de sus clientes.
- b)** Recolección de guías y conocimientos de embarque, 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)** Transmitir mediante medios electrónicos el o los documento electrónico o digital a las autoridades.
- n)** Reconocimiento aduanero, en su caso.
- o)** Manejo y control de medios de seguridad, etiquetas, cerraduras, sellos, candados, engomados, así lo requieran.
- p)** Verificar la entrega de la mercancía en el destino pactado, en su caso.
- q)** Control de candados oficiales de contenedores de mercancías, en su caso.
- r)** 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.

Documentos con los que el Agente Aduanal debe contar para el despacho de las mercancías de manera enunciativa y más no limitativa:

- 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, COVE.
- 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, distinción de mercancías susceptibles a ser identificables individualmente en su caso.
- k)** Los demás aplicables de acuerdo al artículo 36-A de la Ley Aduanera.
- l)** Copia de carta responsiva técnica y hoja de datos de seguridad de materiales peligrosos MSDS.

Documentos que deben formar parte integral del expediente del Agente Aduanal para cada cliente, de manera enunciativa más no limitativa:

- a)** Encargo conferido registrado electrónicamente ante la Administración General de Aduanas presentado por el importador y/o exportador.

NOTA: En el caso de exportaciones documentos probatorios correspondientes.

- b)** Acta constitutiva de la empresa.

NOTA: 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.

NOTA: 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.
- i)** Sello digital, optativo.

4.4 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 o servicio 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.

4.5 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.

4.6 Trazabilidad.

El Agente Aduanal debe implementar una rastreabilidad 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.

5. Concordancia con Normas Internacionales.

Esta norma mexicana no es equivalente (NEQ) con alguna norma internacional por no existir esta última al momento de elaborarla.

6. Bibliografía

- Ley Federal del Trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de abril de 1970 y sus reformas.
- Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992 y sus reformas.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 1992 y sus reformas.
- Ley Aduanera, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de diciembre de 1995 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero 1999 y sus reformas.
- NMX-EC-17021-IMNC-2012, Evaluación de la conformidad- Requisitos 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 15 de junio de 2012.

- NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos. Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de mayo de 2016.
- NMX-CC-9000-IMNC-2015 Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario. Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de marzo de 2016.
- 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.
- NMX-Z-13-SCFI-2015, Guía para la estructuración y redacción de normas. Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación, 18 de noviembre de 2015, así como su aclaración posterior.
- NMX-Z-021/1-SCFI-2015 Adopción de Normas Internacionales. Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2016.

7. Vigencia

Esta Norma Mexicana entrará en vigor a los 60 días naturales contados a partir del día natural inmediato siguiente de la publicación de su declaratoria de vigencia en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México, a 18 de noviembre de 2016.

Lic. Alberto Ulises Esteban Marina
Director General de Normas y Secretariado Técnico de la Comisión
Nacional de Normalización