**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**Colegio de Ingeniería Industrial**

"Propuesta de modelo de implementación de riesgos en agencias aduanales nacionales basado en la ISO: 30001 :2018"

**T E S I S**

**PRESENTA(N):**

José Francisco Ochoa Barragán

**Asesor: Francisco Javier Méndez Ramírez**

**JUVENCIO ROLDAN RIVAS** **KARINA MARTINEZ MORALES** **FRANCISCO JAVIER MENDEZ RAMIREZ**

**Puebla, Puebla a 16 de Abril de 2021**

# AUTORIZACION DEL DIRECTOR

BUAP

Oficio No. SAC/0818/2022

**C. José Francisco Ochoa Barragán -201508863-**
**Pasante de la Licenciatura en Ingeniería Industrial**
**P r e s e n t e.**

En atención al Tema de Tesis que puso Usted a consideración de la Coordinación de Área y de esta Secretaría Académica en coordinación con la Dirección de ésta Facultad de Ingeniería, dentro del marco de Titulación por Examen Profesional en línea, como medio de Titulación se dio revisión y se ha autorizado el tema denominado:

**"PROPUESTA DE MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE RIESGOS EN AGENCIAS ADUANALES NACIONALES BASADO EN LA ISO: 30001 :2018"**

Por lo anterior hago de su conocimiento que se asigna como Asesor Interno de tema al Dr. Francisco Javier Méndez Ramírez.

Sin más por el momento, le envío la seguridad de mi consideración más distinguida.

**A t e n t a m e n t e**
**"Pensar bien para vivir mejor"**
**H. Puebla de Z. a 25 de abril de 2022**

**M. I. Angel Cecilio Guerrero Zamora**
**Director**

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 · FACULTAD DE INGENIERÍA DIRECCIÓN

**M'ACGZ/M'VGL/barv**
**C.c.p. Archivo**

Facultad de Ingeniería
Blvd. Valsequillo y Av. San Claudio s/n, edif. ING 4, Col. San Manuel, Ciudad Universitaria, Puebla, Pue. C.P. 72570
222 229 55 00 Ext. 7610

# AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

**M. I. Angel Cecilio Guerrero Zamora**
**Director de la Facultad de Ingeniería**
**Benemérita Universidad Autónoma de Puebla**
**P r e s e n t e.**

El que suscribe: Dr. Francisco Javier Méndez Ramírez, asesor del tema de tesis:

**"PROPUESTA DE MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE RIESGOS EN AGENCIAS ADUANALES NACIONALES BASADO EN LA ISO: 30001 :2018"**

Presentada por el C. José Francisco Ochoa Barragán -201508863-, pasante del Colegio de Ingeniería Industrial, y en atención al oficio No. SAC/0818/2022 con fecha de emisión 25 de abril de 2022, me permito informar a Usted que después de haber revisado cuidadosamente el contenido temático, metodología, redacción y ortografía de la tesis correspondiente, no tengo inconveniente en autorizar la impresión del mismo.

Sin otro particular, le reitero la seguridad de mi más atenta y distinguida consideración.

**A t e n t a m e n t e**
**"Pensar bien, para vivir mejor"**
**H. Puebla de Z., a 26 de abril de 2022**

**Dr. Francisco Javier Méndez Ramírez**
**Asesor de Tema**

M'MAC/BARV
C.c.p. Interesado
C.c.p. Archivo

# Tabla de contenido

**Introducción** ..... 5
**CAPITULO 1. Actividad aduanal en México** ..... 6
**1.1 Antecedentes de la aduana en México** ..... 6
**1.1.1 Del siglo XX al XXI** ..... 7
**1.1.2 Aduanas y Mundialización (Unión Europea)** ..... 9
**1.1.3. Relación entre la facilitación al comercio y la seguridad** ..... 10
**1.2. Eficacia y competitividad de las aduanas en México** ..... 12
**1.3 Ley Aduanera** ..... 14
(SAT, 2013)**1.3.1 Estructura de la Ley Aduanera** ..... 14
**1.4 Perfil del Agente Aduanal** ..... 16
**1.4.1 Derechos y Obligaciones del Agente Aduanal** ..... 17
**1.4.2. Infracciones y Sanciones** ..... 18
**1.4.3 Principales Funciones del Agente Aduanal** ..... 19
**1.5. Certificación OEA** ..... 20
**1.6. Formato E4** ..... 21
**1.6.1 Contenido del Perfil del Agente Aduanal** ..... 22
**CAPITULO 2. Modelos de gestión del riesgo** ..... 30
**2.1 Una aproximación a la Administración de Riesgos** ..... 30
**2.2.1 Beneficio de la Administración de Riesgos** ..... 31
**2.3 El crecimiento a través de tomar riesgos** ..... 32
**2.4 Riesgo y Oportunidad** ..... 33
**2.5 Marco de la administración de Riesgos** ..... 34
**2.6 Técnicas de Evaluación de Riesgos** ..... 35
**2.6.1. Análisis de Modo y Efecto de Falla (AMEF)** ..... 35
**(ANEXO 2)** ..... 41
**2.6.2. Análisis Bow Tie (Corbata De Moño)** ..... 44
**Capítulo 3. UNIT - ISO 31000: 2018** ..... 46
**3.1 Antecedentes** ..... 47
**3.2 Qué son las Normas UNIT-ISO 31000** ..... 48
**Capítulo 4: Diseño del Modelo de Gestión** ..... 51

**4.1 Formato E4 Perfil del Agente Aduanal** ..... 51
**4.1.1. Estándar 1. Planeación de la seguridad en la cadena de suministros** ..... 51
**4.1.2 Estándar 5. Seguridad de procesos** ..... 54
**4.1.3 Estándar 6. Gestión Aduanera** ..... 60
**4.1.4 Estándar 9. Seguridad de la información y documentación** ..... 63
**4.2 Protocolos** ..... 70
**4.2.1 Estándar 1. Analís de Riesgos** ..... 70
1.1 Análisis de riesgo ..... 70
**Estándar** ..... 70
1.2 Políticas de Seguridad ..... 71
1.3 Auditorías internas en la cadena de suministros. ..... 72
1.4 Planes de contingencia y/o emergencia relacionados con la seguridad de la cadena de suministros. ..... 74
**4.2.2 Estándar 5. Seguridad de Procesos** ..... 75
5.2 Entrega, recepción y discrepancias en la carga ..... 75
5.3 Procesamiento de la información y documentación de la carga ..... 76
5.4 Gestión de Inventarios, control de material de empaque, envase y embalaje ..... 76
5.5 Comunicación interna ..... 77
**4.2.3 Estándar 6. Gestión Aduanera** ..... 79
6.2 Control en recintos ..... 79
**4.2.4 Estándar 9. Seguridad de la Información y Documentación** ..... 80
9.1 Clasificación y manejo de documentos ..... 80
9.2 Seguridad de la tecnología de la información ..... 81
**Conclusión** ..... 83
Bibliografía ..... 84

# INTRODUCCIÓN

A lo largo de los cuatro capítulos que componen esta tesis se abordarán los temas relacionados a la actividad aduanal en México, sus antecedentes, leyes encargadas de regular a las agencias aduanales, el Perfil del agente aduanal, su contenido y la certificación de Operador Enmicó Autorizado (OEA).

De la misma forma nos sumergiremos en la importancia que tiene administración del riesgo y lo estrechamente relacionada que esta se encuentra con las actividades aduanales y su correcta ejecución. Como se sabe se enumeran las directrices, técnicas de implementación, procesos de ejecución y vocabularios necesarias para llevar a cabo la administración del riesgo y por qué es considerada la columna vertebral del Perfil del Agente, la familia de Normas ISO 31000: 2018 será abordada de forma concreta en este documento.

Ocupando estas herramientas informativas y tomando como base el Perfil del Agente Aduanal proporcionado por el Servicio de Acción Tributaria, se llevará a cabo el correcto llenado de dicho perfil, de igual forma se generan los procedimientos necesarios para cumplir con las exigencias establecidas en los estándares 1, 5, 6 y 9 de dicho perfil.

Estos procedimientos servirán de apoyo a las agencias aduanales para lograr cumplir los estándares de seguridad establecidos en los perfiles anteriores, los cuales por su importancia y repercusiones que conllevan su incumplimiento son una prioridad para las agencias aduanales, así mismo estos procedimientos servirán para la correcta aplicación de las técnicas de gestión de riesgo proporcionadas.

En un enfoque Industrial el perfil del agente aduanal y los procedimientos establecidos dentro de esta tesis, pueden ser extrapolados, adaptados y utilizados en empresas con actividades distintas a las del sector aduanal, ya que en él se establecen los criterios mínimos de seguridad que toda empresa debería de cumplir para su correcto funcionamiento.

# CAPITULO 1. ACTIVIDAD ADUANAL EN MÉXICO

***"La aduana ya no puede estar supeditada sólo a las políticas económicas y comerciales, pues está directamente relacionada con el comercio internacional y depende de su competitividad, es decir, de la eficacia en sus procedimientos"*** (Carrasco Maldonado, 2009)

## 1.1 Antecedentes de la aduana en México

La actividad aduanal en México se inició apenas consolidada la Conquista. "El meticuloso control que ejercía la Corona española en la vida económica de todas sus posesiones fue particular sobre las mercancías que llegaban del Nuevo Mundo." (Carrasco Maldonado, 2009) Incluso se crearon instituciones, como la Casa de Contratación, encargada de fiscalizar el tránsito de bienes y personas provenientes del nuevo mundo

"Durante el primer periodo del Virreinato, el comercio entre las colonias americanas fue obstaculizado por diversas leyes y restricciones, gracias a que los productos debían pasar siempre por los puertos españoles." (Mazín Gomez, 2000) "Con la imposición del almojarifazgo **( Impuesto aduanero que se pagaba por el traslado de mercancías que ingresaban o salían del Reino de España o que transitaban entre los diversos puertos, equivalente al actual arance**l.) impuesto aduanal por excelencia, de entre 5 y 7 por ciento, con el cual se gravaba a las mercancías que entraban y salían de cada colonia , el derecho de avería impuesto para cubrir los gastos para la protección de las mercancías durante el trayecto, la Alcabala aplicada a toda compraventa y la Sisa que se cobraba por usar los patrones oficiales de pesos y medidas." (Carrasco Maldonado, 2009)

Tras la Independencia, el mantenimiento del control de los puertos, sobre todo de las aduanas, era prioritario desde la perspectiva económica." Casi de manera exclusiva el comercio exterior del país en 1821 se realizaba por el puerto de Veracruz, aun cuando desde 1820 se habían habilitado varios puertos para el comercio con España, que mantuvo relaciones comerciales con México de hecho era el socio comercial más importante en ese periodo" (Cruz Barney, 2007). Se estableció entonces un solo derecho de 25% proveniente de la hacienda pública mediante el sistema de aforo; esto es, del valor de la mercancía fijado en el arancel.

"Las importaciones de México eran, en su mayoría, de bienes de consumo, sobre todo textiles, y muy pocos bienes de producción. Asimismo, las exportaciones se centraron en materias primas: metales, minerales y tinturas vegetales; esta situación fue similar durante todo el siglo XIX" (Carrasco Maldonado, 2009). "El comercio exterior proporcionaba casi 50 % del ingreso federal y por esta razón fue de suma importancia el control de las aduanas durante la Reforma y en los inicios del siguiente siglo." (Cruz Barney, 2007)

### 1.1.1 Del siglo XX al XXI.

El proteccionismo estatal no ha sido privativo de los gobiernos posrevolucionarios, pues durante el régimen de Porfirio Díaz, mediante elevados aranceles, se favoreció a ciertos sectores, como el textil y el del acero.

"En los años noventa (1890). José Yves Limantour, secretario de Hacienda de 1893 a 1911, consolidó una política arancelaria favorable a una sustitución de importaciones por la vía de la reducción de tasas a materias primas y bienes de capital. y su aumento a bienes finales." (Marquez, 2001)

En 1916. en plena Revolución, "se publicó la tarifa de aranceles, con la que se redujeron los gravámenes a los artículos de primera necesidad y se aumentaron para los artículos de lujo En ese mismo estudio se muestra cómo de 1910 a 1911 el ingreso por aranceles representaba. en promedio, 45 % de los ingresos totales; mientras que de 1918 a 1929 fue de 19%." (Marquez, 2001)

La agilización o la posibilidad de la planeación de trámites aduanales dependían del movimiento de las mercancías y sus puntos de entrada o salida. "La aduana, desde entonces y como parte de la consolidación del Estado nacional, tuvo un papel relevante para la protección y el fomento de la industria nacional mediante las barreras arancelarias, limitando las importaciones y estimulando con ello la producción interna. Cuando los aranceles no fueron suficientes para contener las importaciones, lo cual sucedió en 1956, se implantó el permiso previo de importación." (Lerma Alpersteín, 1989) Después en 1961, con el objetivo de tener un sistema arancelario más congruente, se adoptó la Nomenclatura Arancelaria de Bruselas.

"En los años setenta. la inflación orilló al examen de la estructura general de los aranceles, con el mismo criterio de aplicar gravámenes más altos a los bienes más elaborados, con montos hasta de 75%, única mente los automóviles tenían un arancel de 100%." (Carrasco Maldonado, 2009) En esta misma década. mediante un programa de promoción de exportaciones, se implantó una devolución de impuestos a las importaciones de insumas necesarios para la elaboración de productos terminado.

A fina les de los años setenta se incrementaron las exportaciones petroleras con el descubrimiento de nuevos pozos y se intentó disminuir la protección a la industria nacional. En ese entonces," la tarifa de la Ley del Impuesto General de importaciones fluctuaba entre 0% y 100%. Sin embargo, en los años posteriores se implantó otro modelo económico en el que, de manera gradual, en el mediano plazo desaparecieron los permisos previos y los aranceles disminuyeron a menos de 10%." (Cruz Barney, 2007)

"En 1986, México se incorporó al Acuerdo General (Callon & Vargas, 2005)sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT).” (Carrasco Maldonado, 2009)Los cambios tuvieron la finalidad de que las relaciones comerciales adquirieran un perfil multilateral y se garantizara que las normas del comercio internacional fueran estables y homogéneas en todo el mundo.

Las aduanas de nuevo deberían cambiar. Entre las décadas de 1970 y 1980, las tarifas arancelarias se redujeron entre 0 y 35 por ciento. Para 1981 se buscaba la promoción de la industria maquiladora y las empresas fueron agrupadas en el Programa de Importación Temporal para Producir Artículos de Exportación (Pitex); es decir, se restablecieron normas de valoración de las mercancías y se redefinieron los regímenes aduaneros. También. con esta Ley Aduanal de 1981 se simplificó la estructura administrativa.

“En 1995, cuando la crisis motivó un tropiezo en el crecimiento económico del país, la dirección de la economía no estaba en duda y continuaron los cambios para orientarla hacia el exterior. En 1996 se reformó la Ley Aduanera; más que relaborar las reglas fiscales para lograr eficacia en la recaudación o en algún otro tipo de fallas, se adecuó a lo requerido en el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN).” (Mazín Gomez, 2000) Un cambio notorio, cuya exigencia tenía como objetivo la agilización de las aduanas, fue la introducción del sistema de revisiones aleatorias, pues al aumentar el tránsito del comercio era imposible la revisión física de todo. También se reforzó el control de los agentes y apoderados aduanales. “Las reformas posteriores a la Ley Aduanera fueron en el sentido de analizar y fortalecer los mecanismos que permitieran combatir la evasión en el pago de contribuciones, el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias y, en general, el fraude aduanero, que representa una competencia desleal para la industria nacional y el comercio formal, así como daños al erario” (Carrasco Maldonado, 2009). En 1997 se creó el Servicio de Administración Tributaria (SAT). organismo público autónomo desconcentrado que no es un organismo gubernamental, al cual quedó adscrita la Administración General de Aduanas.

“A partir del primero de enero de 2008 fueron eliminados los últimos aranceles en América del Norte para productos que cumplen las reglas de origen del TLCAN.” (Carrasco Maldonado, 2009)En el momento de la implantación del acuerdo se suprimieron los aranceles en la mayoría de los bienes producidos por los integrantes del tratado y se inició la eliminación gradual-con un plazo máximo de 15 años- para productos estratégicos.

## 1.1.2 Aduanas y Mundialización (Unión Europea).

En 1993, los países que pertenecen a la Unión Europea tuvieron tres clases de mercados: el nacional, el exterior y el interior, este último se basaría en cuatro tipos de libertades: de mercancías, de personas. de servicios y de capitales. La evolución del proceso ha implicado, por ejemplo, que en enero de 2002 estos mercados contaran con una moneda única. el euro. El tema central era entonces la creación de la Unión Aduanera Comunitaria, cuya estructuración se comenzó a gestar desde enero de 1958 y se concluyó en 1993.

En el Tratado de la Comunidad Europea se define en características que tiene la Unión Aduanera. "Entre los principios más importantes destacan la prohibición de todos los derechos aduaneros entre los integrantes, se aplica a todas las mercancías tanto de exportación como de importación y la adopción de un arancel aduanero común en sus relaciones con terceros países; es decir, que apliquen el mismo arancel a las mercancías." (Ceballo Pérez & Ceballo González , 2012) Además, se instauraron política y procedimientos comunes.

"La importancia de la Unión Aduanera Comunitaria es que al interior de la Unión Europea desaparecen las fronteras físicas y técnicas. Al diluirse. los documentos de tipo aduanal que servían para conocer los datos estadísticos del intercambio de mercancías entre los estados comunitarios dejaron un vacío de información para las empresas." (Carrasco Maldonado, 2009) Esto fue regulado bajo el Sistema lntrastat, con el propósito de recabar datosestadísticos del intercambio comercial entre los integrantes . "Así toda persona física o moral (jurídica en términos españoles) está obligada a otro tipo de declaraciones -ya no aduana les- de las mercancías en libre práctica -como se les llama-; de esta manera, la importación de maquinaria alemana por España no es una importación sino una adquisición, y para Alemania es una entrega o expedición Las administraciones aduaneras de los estados integrantes de la Unión Europea desempeñan un importante papel en la protección de los intereses de esta." (Ceballo Pérez & CeballoGonzález , 2012) De igual modo, de acuerdo con lo establecido en el programa de acción Aduana 2013, se garantiza que la protección de los ciudadanos y los operadores económicos comunitarios seauniforme en todo el territorio de la Unión Europea.

En la libre circulación de las personas, su primera expresión fue el Tratado Schengen de 1985 (en el que sólo participaron Alemania, Bélgica, Francia, Luxemburgo y los Países Bajos). Después, en el Convenio de Schengen, firmado en 1990 y que entró en vigor cinco años después, se definieron de manera más específica las condiciones y garantías de la libre circulación. En1996, además de los integrantes de la Unión Europea, se agregaron Islandia y Noruega, y se adoptó el concepto de espacio de libertad, de seguridad y de justicia; o simplemente Espacio Schengen.

Los viajeros de los países que forman parte de este espacio no pasan por las habituales revisiones aduanales en los aeropuertos o cruces fronterizos. Como parte fundamental del dispositivo Schengen se creó un sistema de información que permite a las autoridades nacionales responsables de los

controles en las fronteras, y de otros controles policiales y aduaneros, contar con información de lo efectuado en su país (Ceballo Pérez & Ceballo González , 2012)

### 1.1.3. Relación entre la facilitación al comercio y la seguridad

En la actualidad, y en general, la aduana es el organismo oficial que se encarga de intervenir en el tráfico mundial de mercancías. “Al aplicar los reglamentos relativos al comercio internacional, vigila, fiscaliza y recaba datos estadísticos de estos movimientos; percibe la tributación generada y otorga exenciones o franquicias, entre otras funciones.” (Carrasco Maldonado, 2009) Por esto se dice que es la presencia del Estado nacional en las fronteras. Sin embargo, hay que resaltar que, en el proceso de mundialización, al nuevo papel de la aduana se ha sumado la facilitación del comercio internacional. Una de sus principales funciones es agilizar las operaciones relacionadas al comercio exterior, simplificarlos trámites y aplicar las normas de los tratados subscritos.

El sistema tradicional de aduana ha sufrido cambios los últimos años enfocados en el objetivo de una integración económica en la cual exista una libre circulación de mercancías entre países las aduanas hoy tienen un papel supra nacional. “Entre las funciones más importantes de las aduanas están recaudar los impuestos aduaneros, aplicar las cuotas compensatorias, el elaborar estadísticas del comercio exterior, prevenir el delito aduanal, el evitar el tráfico de estupefacientes, registrar los controles sanitarios y fitosanitarios, asentar el cumplimiento de las regulaciones no arancelarias, verificar los certificados de origen de mercancías con preferenciasarancelarias, controlar el uso del pago de contribuciones al comercio exterior, impedir el tráfico de desperdicios y residuos tóxicos de acuerdo con las legislaciones ecológicas nacionales e internacionales.” (Callon & Vargas, 2005)

“La aduana actual no sólo es el reflejo de las nuevas relaciones comerciales y de producción entre países, sino también del espectacular desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que permiten la transferencia de información a cualquier parte del mundo con costos relativamente bajos y de manera casi simultánea, con lo cual se han intensificado la transferencia de documentos y los trámites en línea” (Carrasco Maldonado, 2009). Lo mismo ha pasado con los medios de transporte aumentando su eficacia.

“En América, durante los años noventa, se trató de superar el esquema de acuerdos comerciales mediante un área de libre comercio continental: el Área de Libre Comercio de las Américas. Se esperaba que entrara en vigor a partir de 2005” (Callon & Vargas, 2005); sin embargo, su implantación no se concretó al no ser apoyada por buena parte de los nuevos gobiernos sudamericanos· “Lejos del objetivo de Estados Unidos de hacer de la cuarta Cumbre de las Américas el espacio para relanzar el ALCA, en el documento final del encuentro se tuvieron que reconocer explícitamente las posiciones divergentes y, hasta ahora, irreconciliables sobre el futuro comercial en la región" (Callon & Vargas, 2005). La crisis económica de Estados Unidos en 2008 desdibujó más el panorama del acuerdo continental.

El tema más difícil de las aduanas es el de seguridad, que ahora es planteado como un problema multilateral. Para México es hoy por hoy, el más complicado, pues afecta no sólo a sus aduanas, sino a todo el tejido social. “Es fácil localizar en los diarios alabando o denostando noticias acerca de la aduana respecto al paso de contrabando, estupefacientes o piratería. El problema no es sólo de una oficina estatal, ya que depende de la coordinación de éstas y de las instancias que vigilan la seguridad nacional y tienen la capacidad de sancionarla. También es un problema que trasciende fronteras y a la aduana en sí, ya que es un tema multi lateral o al menos bilateral.” (Navarrete Morales, 2009) Estas iniciativas en materia de seguridad no tienen que ser ayudas con fines unilaterales, sino el resultado de acuerdos y corresponsabilidades.

Se puede observar. en cuanto a la relación comercial de México con Estados Unidos. Después de los atentados del 11 de septiembre de el paso de mercancías en fue afectado por las medidas de seguridad implantadas por el gobierno de Estados Unidos un ejemplo de estas leyes de seguridad es el FDAA (Food and Drug Administration, dependencia similar a la Secretaria de Salud); por la cual se les pide a las empresas regularse ante una instancia de gobierno interna. Si el empresario no cumple con las imposiciones de esta ley, no podrá vender sus productos en ese país, por lo que ésta se ha considerado como una barrera no arancelaria.

Con la misma base la protección frente al terrorismo, otro programa que implantó Estados Unidos fue el C-TPTAT (CustomsTrade Partnership Against Terrorism) que también inició en 2002. “Su antecedente fue el Programa Iniciativa de Transporte (CIP), que a su vez tuvo como base la Coalición Empresarial Anti-contrabando (BASC), que no fue una iniciativa estadounidense sino colombiana, pero pensada para ese mercado, y consistió en la certificación de empresas seguras. La primera fase fue puesta en marcha a principios de 2004, en 115 aeropuertos y 12 puertos marítimos.” (Carrasco Maldonado, 2009) El programa C-TPAT, es decir, la aduana estadounidense, tiene varios lineamientos de certificación: para fabricantes, para transportistas, para aduanas y para cadenas de suministro. Para éstas, por ejemplo, requiere sellos electrónicos en los contenedores. (Carrasco Maldonado, 2009)

# 1.2. Eficacia y competitividad de las aduanas en México.

“La aduana moderna, de acuerdo con Jorge Witker, además de ejercer las operaciones clásicas, adquiere nuevas funciones relacionadas con la facilitación y el fomento al comercio a partir de su eficacia y competitividad. " (Witker Velázquez, 1999) “Las primeras propuestas de modernización aduanera fueron las realizadas en Kyoto por el Consejo de Cooperación Aduanera de Bruselas (hoy Organización Mundial de Aduanas). cuando se redactó, en 1975, el Convenio Internacional para la Simplificación y Armonización de los Regímenes Aduaneros, conocido como el Convenio de Kyoto. Éste ha sufrido modificaciones y revisiones; la última fue en 1992 y varios países se han adherido al mismo.” (Carrasco Maldonado, 2009) Si bien México no lo ha suscrito, de lacto aplica muchas de sus recomendaciones, sobre todo las que prevén la implantación de guías para asegurar que los principios de simplificación y modernización sean aplicados por las Administraciones Nacionales de Aduanas mediante el uso de técnicas de control y automatización efectivas.

El Plan de Modernización de Aduanas 2007-2012 contiene algunas modificaciones que se centran en el manejo, el almacenaje y la custodia de mercancías de comercio exterior, el ingreso o extracción de mercancías por vía postal, el reconocimiento aduanero de mercancías, la valoración aduanera, la garantía de contribuciones para el régimen de tránsito de mercancías; los procedimientos administrativos, y las infracciones aduaneras, entre otras. (Carrasco Maldonado, 2009)

El servicio aduanero establece contacto con las cámaras industriales para conocer las necesidades de importación y exportación de las empresas, con el fin de facilitar la operación mediante métodos de control. como el Sistema Automatizado Aduanero Integral (SAAI) y el sistema de selección automatizado en los reconocimientos (el mencionado semáforo fiscal), para agilizar los procesos administrativos se otorga la responsabilidad de la clasificación y la determinación del valor en aduana y el origen a los agentes aduanales. La autoridad queda así facultada sólopara verificar el cumplimiento de estas normas. (Carrasco Maldonado, 2009)

Los instrumentos que se utilizan en la aduana para la inspección permiten agilizarlos proceso y el papeleo, mientras haya coincidencia entre la información transmitida electrónicamente con lo inspeccionado resulta innecesaria la revisión física, eliminando así posibles daños a las mercancías.

Los instrumentos que se utilizan en las aduanas con un mayor tránsito de mercancías son:

- Rayos X
- Rayosgamma

- Endoscopios
- Densímetros

Refiriéndonos a salas internacionales de pasajeros, se utiliza el semáforo fiscal por un mecanismo que determina si aprueba o no el equipaje, lo cual mejora la detección de mercancías no declaradas. (Carrasco Maldonado, 2009)

(Carrasco Maldonado, 2009)

# 1.3 LEY ADUANERA

México se caracteriza por su apertura comercial, es de los países con la mayor cantidad tratados ha suscritos con diversos socios comerciales, por lo cual esta actividad es una de las prioridades nacionales

“El comercio y los negocios internacionales mexicanos han evolución a través del tiempo” (Montiel Galicia, 2013) las principales características de la evolución de la rama económica son el comercio exterior visto desde el movimiento y características del sistema aduanero cuyo Marco Legal es la Ley Aduanera.

“La Ley Aduanera, publicada el 30 de diciembre de 1981, contenía la terminología utilizada internacionalmente, buscaba simplificar la estructura de los recursos administrativos, remitiéndose a los previstos en el Código Fiscal de la Federación y se regía por un nuevo principio de confianza en el contribuyente, a través de la autodeterminación del impuesto, se recopilaban las normas de valoración de mercancías e impulsaba a la industria maquiladora y las empresas.” (Montiel Galicia, 2013)

Hoy la ley aduanera conceptualiza a la aduana como el lugar autorizado para la entrada o salida de mercancías del territorio nacional, maniobras de carga, descarga, trasbordo y almacenamiento, así como de embarque o desembarque de pasajeros, cumpliendo con estrictos márgenes de seguridad los

cuales permiten la continuidad de sus funciones.

## (SAT, 2013)1.3.1 Estructura de la Ley Aduanera

| Numero | Titulo | Articulo |
|---|---|---|
| 1 | Disposiciones Generales | 1° al 9°. |
| 2 | Control de aduana en el despacho | 10 al 50 |
| 3 | Contribuciones, cuotas compensatorias y demás regulaciones y restricciones no arancelarias al comercio exterior. | 51 al 89 |
| 4 | Regímenes Aduaneros | 90 al 135 D |
| 5 | Franja y Región Fronteriza | 136 al 142 |

| | | |
|---|---|---|
| 6 | Atribuciones del poder Ejecutivo Federal y de las Autoridades fiscales | 143 a 158 |
| 7 | Agentes aduanales, Apoderados aduanales y Dictaminadores Aduaneros. | 159 a 175 |
| 8 | Infracciones y Sanciones | 176 al 202 |
| 9 | Recursos Administrativos. | 203 |

(SAT, 2013)

## 1.3.2. Estructura del reglamento de la Ley Aduanera

| Numero | Titulo | Articulo |
|---|---|---|
| 1 | Disposiciones Generales | 1° al 6°. |
| 2 | Control de aduana en el despacho | 10 al 67 |
| 3 | Contribuciones, cuotas compensatorias y demás regulaciones y restricciones no arancelarias al comercio exterior. | 68 al 122 |
| 4 | Regímenes Aduaneros | 123 al 170 |
| 5 | Franja y Región Fronteriza | 171 al 178 |
| 6 | Atribuciones de las autoridades Fiscales. | 179 al 184 |
| 7 | Agentes y Apoderados aduanales. | 185 a 195 |
| 8 | Infracciones | 196 al 198 |

# 1.4 PERFIL DEL AGENTE ADUANAL

“La figura del Agente Aduanal existe en México desde hace más de 130 años y actualmente se encuentra regulada en la legislación como coadyuvante del Estado en materia de comercio exterior desde 1918,” (Sánchez Muñoz, 2019) este ha trabajado junto a las autoridades federales en lacreación e implementación de las políticas, en la modernización, en la correcta fiscalización y la facilitación internacional.

“A la figura del Agente Aduanal, se le considera como el usuario legitimado para actuar por cuenta del importador o exportador y se le define como una persona física a quien la Secretaría de Hacienda y Crédito Público **(SHCP)** autoriza mediante una patente, para promover por cuenta ajena el Despacho Aduanero de las mercancías de procedencia extranjera,” (Sánchez Muñoz, 2019).

Los Agentes Aduanales son la figura jurídica considerados como los asesor de los importadores o exportadores respecto a los procedimientos y requisitos que se deben cumplir para el Despacho Aduanero de las mercancías.

“La Ley Aduanera **(LA)**, su reglamento, las Reglas Generales de Comercio Exterior **(RGCE)** y las demás leyes y disposiciones aplicables, profundizan en una definición específica y más amplia la figura del Agente Aduanal mexicano el cual es considerado como el responsable de la veracidad y exactitud de los datos e información suministrados a la Autoridad Aduanera; de la determinación del régimen aduanero a que se destinaran las mercancías y de su correcta clasificación arancelaria **(Artículo 54 fracción III).”** (Moreno Yerba, 2015)

“Así como el verificar y cumplir por cuenta de los importadores o exportadores, las demás obligaciones que, en materia de regulaciones y restricciones no arancelarias, rijan para las mercancías que se deseen extraer o introducir al país.” (Sánchez Muñoz, 2019)

Así como las demás obligaciones en materia fiscal y económica y es quien las autoridades le otorgaron la responsabilidad anterior por el cumplimiento previo de diversos requisitos y el haber demostrado sus capacidades, experiencia y mediante exámenes de conocimientos y confiabilidad.

“Independientemente de los requisitos con que debe cumplir el Agente Aduanero en México, dentro de su perfil profesional se encuentra el contar con conocimientos suficientes en materia necrológica para poder clasificar las mercancías de importación o exportación y determinar correctamente la fracción o fracciones arancelarias que les correspondan a las mercancías conforme a la tarifa de la Ley de los Impuestos Generales de Importación y Exportación (LIGIE)” (Sánchez Muñoz, 2019).

Y en todos los casos, determinar los impuestos, cuotas compensatoriasyliquidará previamente al fisco federal.

“El Agente Aduanal resulta ser un factor importante para integrar y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia aduanera que se requieren en nuestro país y en algunos casos en el extranjero con el fin de actuar como un filtro de acceso a productos que puedan tener un alto impacto negativo en México.” (SAT, 2013)

### 1.4.1 Derechos y Obligaciones del Agente Aduanal.

“Dentro de las obligaciones de un Agente Aduanal, se tienen: realizar los actos que le correspondan en el Despacho Aduanero conforme a la Ley Aduanera, de las mercancías que se encuentren en depósito ante la aduana, empleando el sistema y la firma electrónicos avanzada que le asigne el Servicio de Administración Tributaria **(SAT)**. Y deberá actuar siempre en los trámites o gestiones aduanales, con su carácter de Agente Aduanal.” (Sánchez Muñoz, 2019)

Es responsabilidad del Agente Aduanal,” realizar el descargo en el medio magnético” (Sánchez Muñoz, 2019), en los casos en la que las mercancías se encuentren sujetas a regulaciones y restricciones no arancelarias cuyo cumplimiento se debe realizar por este medio.

“Así también, formar un archivo con la copia de cada uno de los pedimentos tramitados, mismos que deberán conservarse durante cinco años en la oficina principal o el domicilio fiscal del Agente Aduanal, a disposición de las autoridades aduaneras ya sea microfilmados o grabados en cualquier medio magnético” (Acosta Roca, 2005).

“Así mismo, debe cumplir con la responsabilidad solidaria en la que se involucra el Agente Aduanal ya que se encarga personalmente o por conducto de sus mandatarios o empleados autorizados, de efectuar las gestiones relativas al Despacho Aduanero de las mercancías de importación y exportación.” (Acosta Roca, 2005)

“Verificar el pago de los impuestos al comercio exterior, complemento de pago y de las demás contribuciones que debe efectuar el cliente” (Anaya Cuellar, 2016), así como el verificado del pago de las cuotas compensatorias y los accesorios que se causan con motivo de la introducción de mercancías al territorio.

## 1.4.2. Infracciones y Sanciones

Las infracciones y sanciones,así como sus multas, son aplicables al importador o exportador según lo establecido en el artículo 36 de la Ley Aduanera y este incurra en alguna falta queseñalan la Ley Aduanera y fiscales. (Sánchez Muñoz, 2019)

Al referirse a los casos de operación efectuados por algún tercero, las sanciones se aplicarán conforme al artículo 195 de la misma ley.

De igual forma las causas excluyentes de responsabilidad del Agente Aduanal se enfocan en la existan diferencias en el pago de contribuciones, cuotas compensatorias, multasy recargos que se determinen, como en el incumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias. (Anaya Cuellar, 2016)

Si las sanciones se derivan de la inexactitud o falsedad de los datos o documentos proporcionada por el cliente y siempre que el agente este último no hubiera podido conocer dicha falla al examinar las mercancías.

En la presente ley se establece multas sobre las contribuciones y en su caso las cuotas compensatorias omitidas por la diferencia entre el valor declarado y el valor en aduana determinado.

## 1.4.3 Principales Funciones del Agente Aduanal

El campo de acción del Agente Aduanal en la actualidad se ampliado proporcionalmente a los trámites de comercio exterior y conforme a la evolucionado de las legislaciones, creando así una sinergia de operación, por lo que además de intervenir, dentro de las funciones de un Agente Aduanal, en el despacho aduanero de las mercancías, es el encargado de asesorar a los contribuyentes de comercio exteriordurante y después del mismo.

Dentro de las funciones de una agencia aduanal y de agente aduanal se tienen:

- El Agente Aduanal establece los procedimientos para poder identificar y gestionar las inconformidades que se derivan en posibles procedimientos de suspensión, cancelación, causas penales o incumplimientos a la normativa.
- Este determina e implementar mecanismos los cuales funcionan para bridar seguimientos del cumplimiento de los requisitos, definir las acciones a tomar con la información proporcionada y así generar la conformidad del servicio, tomando en cuenta las, oportunidad y eficacia del despacho, características y tendencias de los procesos y de las operaciones realizadas.
- Mediante la recopilar y sometimiento al análisis de los datos a las instancias pertinentes demostrara la eficacia y eficiencia de sus procesos, operaciones realizadas y del sistema de gestión de la calidad establecido.
- Establecer procedimiento documentado para el tratamiento y procesamiento de quejas considerando la Recepción y el Acuse de recibo, así comola comunicación del cliente al proceso de tratamiento de quejas.

(Sánchez Muñoz, 2019)

# 1.5. CERTIFICACIÓN OEA

"Desde 2001, con la caída de las torres gemelas, en los atentados del 11 de septiembre en la ciudad de Nueva York en Estados Unidos de América (EUA), se ha visto mermada la dinámica comercial entre los países;" (Logycom, 2021) es por ello que la seguridad en el comercio internacional ha cobrado relevancia, enfocándose en establecer y aplicar medidas más estrictas con el objetivo de gozar de un comercio seguro y confiable.

"Por ello, EUA crea un programa llamado C-TPAT **(Customs-Trade Partnership Against Terrorism),** por su siglas en inglés significa: Asociación Aduanera y Comercial contra el Terrorismo," (Logycom, 2021) éste programa es una iniciativa conjunta del gobierno de ese país y el sector privado; cuyo objetivo es construir relaciones de cooperación comercial que refuercen y mejoren la seguridad en la cadena de valor empresarial en la frontera de los Estados Unidos de América.

"En consecuencia, en México se crea la Certificación OEA **(Operador Económico Autorizado)**, misma que fue publicada en 2012, como parte del ya existente esquema de empresas certificadas (NEEC: Nuevo Esquema de Empresas Certificadas) desde el año 2002; dicha Certificación es voluntaria y busca fortalecer la seguridad de la cadena logística del comercio exterior" (Hurtado Veltran , 2017)a través de la implementación de estándares mínimos (11 puntos de control) en materia de seguridad internacionalmente reconocidos en coordinación entre el gobierno mexicano (Servicio de Administración Tributaria: SAT) y el sector privado.

"La Certificación OEA nace de una iniciativa internacional, impulsada por la Organización Mundial de Aduanas (OMA), la cual, aspira a ser una herramienta para las autoridades aduaneras en tener una mayor transparencia y confianza de todos los actores involucrados en la cadena de suministro del comercio exterior" (Hurtado Veltran , 2017), en la OMA se establecieron estándares mínimos de seguridad internacionalmente reconocidos, en coordinación con el sector privado, que otorga beneficios a las empresas participantes; como fin promover el comercio internacional.

Estos estándares de seguridad (11 puntos de control), se establecieron y aprobaron dentro del marco SAFE: Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Global (SAFE por sus siglas en inglés), durante las sesiones en Bélgica del 2005, al que México se adhirió en ese mismo año.

Definitivamente, su importancia se refleja cuando, al acogerse al cumplimiento de requisitos de seguridad adquieren beneficios que impactan en sus costos y tiempos logísticos, viéndose reflejado en una mejora en su competitividad. Por su parte, el SAT, reconoce a estas empresas como seguras y confiables, pues recordemos que el programa incluye a fabricantes, importadores, exportadores, transportistas, intermediarios, puertos, aeropuertos, almacenistas, distribuidores (personas susceptibles de certificarse); entre otros.

# 1.6. FORMATO E4

Como en el Subtema anterior se menciona la certificación OEA **(Operador Económico Autorizado)** busca fortalecer la seguridad de la cadena de suministros de la Agencia Aduanal y de todas las actividades relacionadas a través de la implementación de 11 estándares y 35 subestándares los cuales se encuentran estipulados en el perfil del agente aduanal o también conocido como el Formato E4.

El establecimiento del presente formato permite asegurar que el Agente Aduanal implemente prácticas y procesos de seguridad,basándose en los criterios en el perfil, que ayuden a fortalecer la cadena de suministro disminuyendo los riesgos que la actividad de comercio exterior conlleva.

Aunque esta certificación es voluntaria es un requisito para la obtención del reconocimiento referente a la a regla 7.1.5., de las Reglas Generalesdel Comercio Exterior **(RGCE)** vigentes, se deberán de contar con procesos documentados y verificables, El Agente Aduanal que tenga la intención de lograr esta autorización tendrá que integrar los criterios exigidos en el Formato E4 al modelo empresarial establecido, buscando durante su implementación cumplir los estándares en materia de seguridad, una cultura de análisis que apoye la toma de decisiones acorde a los valores, la misión, la visión, los códigos de ética y conducta. (SAT. 2016)

Los criterios establecidos en dicho perfil son aplicables en su totalidad a los procesos relacionadoscon el despacho aduanero de mercancías.

Asimismo, y tomando en cuenta la variedad de servicios que brindan en la actualidad los agentes aduanales as sus clientes, se toman en cuenta criterios adicionales a cumplir,específicamente a las agencias aduanales que concentran o que cuentan con patios de resguardos y/ode maniobras de los medios de transporte de carga para realizar operaciones de comercio exterior.

(SAT S. , 2016)

# 1.6.1 Contenido del Perfil del Agente Aduanal

### 1. Planeación de la seguridad en la cadena de suministros.

El Agente Aduanal debe elaborar políticas y procedimientos documentados para llevar a cabo un análisis que le permita la identificación de riesgos y debilidades en su cadena de suministros con el objeto de que la dirección de la agencia aduanal pueda implementar estrategias que ayuden a mitigar el riesgo en sus operaciones.

| | |
|---|---|
| **1.1 Análisis de riesgo.** | El Agente Aduanal debe crear medidas pertinentes para identificar, analizar y mitigar los riesgos de seguridad en la cadena de suministro |
| **1.2 Políticas de seguridad.** | Contar con políticas orientadas a prevenir, asegurar y reconocer amenazas relacionadas a la seguridad de la cadena de suministro, como lo pueden ser el tráfico de armas, personas, mercancías prohibidas, actos de terrorismo, así como en el intercambiode información sensible. |
| **1.3 Auditorías internas en la cadena de suministros.** | Como apoyo a la rutina de control y seguridad, esrealizar auditorías con intervalos de al menos un año de diferencia que permita evaluar todos los procesos en materia de seguridad. |
| **1.4 Planes de contingencia y/o emergencia relacionados con la seguridad de la cadena de suministros.** | Establecer planes de contingencias documentado estos planes se deben de compartir con el personal administrativo y operativo mediante programas de difusión. |

### 2. Seguridad física.

La agencia aduanal debe contar con mecanismos establecidos para impedir, detectar o disuadir la entrada de personal no autorizado a sus oficinas, en su caso, patios para los medios de transporte de mercancías ubicados en la misma agencia aduanal, así como el área donde se resguarda la información sensible.

| | |
|---|---|
| **2.1 Instalaciones.** | Las estructuras físicas que comprenden a las agencias aduanales deben de ser construidas con materiales adecuados los cuales aseguren su correcta protección. |

| | |
|---|---|
| | mantener la integridad de las estructuras, y en el caso de haberse detectado una irregularidad, efectuar la reparación correspondiente |
| **2.2 Accesos en puertas y casetas.** | Los accesos del personal y/o vehículos de las instalaciones de la agencia aduanal o en su caso el acceso los patios para los medios de transporte de mercancías ubicados en la misma agencia aduanal, deben ser atendidas y supervisadas por medio de personal propio o por el personal de seguridad. |
| **2.3 Bardas perimetrales.** | Las bardas perimetrales tienen como objetivo el aseguramiento de las instalaciones de la agencia aduanal, con base en un análisis de riesgo. |
| **2.4 Estacionamientos.** | En el caso de contar con estacionamientos en las instalaciones el acceso a los mismos debe ser controlado y monitoreado. |
| **2.5 Control de llaves y dispositivos de cerraduras.** | Las ventanas, puertas y cercas interiores y exteriores deberán asegurarse con dispositivos de cierre, estos dispositivos se deben implementar dependiendo del análisis de seguridad. |
| **2.6 Alumbrado.** | El alumbrado que utilicen las instalaciones debe permitir la clara identificación de personas, material yequipos que se resguarden. |
| **2.7 Sistemas de alarma y circuito cerrado de televisión y video vigilancia (CCTV).** | Los sistemas de alarmas y de circuito cerrado de televisión (CCTV) se deben utilizar para vigilar, notificar o disuadir accesos no autorizados y actividades prohibidas en las instalaciones y notificar al área correspondiente, además de utilizarse como herramienta de prueba en investigaciones derivadas de algún incidente. |

(SAT S. , 2016)

## 3. Controles de acceso físico.

Los controles de acceso físico son mecanismos o procedimientos que previenen e impiden la entrada no autorizada a las instalaciones, mantienen control de ingreso a personal administrativo y/o visitantes, así como a los operadores/choferes de los medios de transporte en su caso y protegen los bienes de la agencia aduanal.

| | |
|---|---|
| **3.1 Personal de seguridad.** | Las agencias aduanales de acuerdo con su análisis de riesgodeberán contar con personal de seguridad y vigilancia |
| **3.2 Identificación de los empleados, visitantes y proveedores.** | Se deben identificar a todas las personas que tengan como fines el acceso a las instalaciones. |

| | |
|---|---|
| **3.3 Procedimiento de identificación y retiro de personas o vehículos no autorizados.** | La agencia aduanal debe contar con procedimientos documentados que especifiquen como identificar, enfrentar o reportar a personas y/o vehículos no autorizados o identificados. |
| **3.4 Entregas de mensajería y paquetería.** | La mensajería y paquetería destinada a personal de la agencia aduanal debe ser examinada a su llegada y antes de ser distribuida al área correspondiente. |

(SAT S. , 2016)

## 4. Socios comerciales.

El Agente Aduanal debe contar con procedimientos útiles para la selección y contratación de socios comerciales (sociedades con otros agentes aduanales, empresas manufactureras, almacenes, empresas transportistas, vendedores, clientes, proveedores de servicios, empresas que brinden el servicio de digitalización de documentos, etc.) y de acuerdo con su análisis de riesgo, exigir que cumplan con las medidas de seguridad para fortalecer la cadena de suministros.

| | |
|---|---|
| **4.1 Criterios de selección.** | Crear procedimientos útiles para facilitar la selección, seguimiento y renovación de relaciones comerciales con los asociados de negocio o proveedores. |
| **4.2 Requerimientos en seguridad.** | El Agente Aduanal debe contar con un procedimiento documentado que apoyado en el análisis de riesgo, solicite requisitos adicionales de seguridad a aquellos socios que sean partícipes en su cadena de suministro tales como transportistas, empresas de seguridad privada, prestadoras de servicio para carga y descarga de mercancía. |
| **4.3 Revisiones del socio comercial.** | El Agente Aduanal debe realizar evaluaciones periódicas de los procesos e instalaciones de los asociados de negocios en base al riesgo, con apego a las normas de seguridad requeridas por la agencia aduanal, y mantener registros de estas, así como del seguimiento correspondiente. |

## 5. Seguridad de procesos.

Crear medidas de control para legitimar la integridad y seguridad de los procesos relacionados a la información proporcionada por los clientes, que se útiles para el movimiento de mercancías y sus operaciones de comercio exterior, cuidando en todo momento que esta información sea legible y se encuentre protegida contra el intercambio, pérdida o introducción de datos erróneos.

| | |
|---|---|
| **5.1 Mapeo de procesos.** | Desarrollar un claro mapeo de procesos que describa el flujo y movimiento de información y operaciones para el traslado de mercancías de comercio exterior a lo largo de la cadena de suministro brindado una visión amplia sobre sus operaciones. |
| **5.2 Entrega, recepción y discrepancias en la carga.** | La Agencia Aduanal debe supervisar, de acuerdo con el tipo de operaciones que realiza y con base a su análisis de riesgo, la carga ó descarga del embarque verificando la descripción detallada de las mercancías, peso, etiquetas, marcas, cantidades y demás datos que ayuden a cuantificar e identificar plenamente la mercancía cotejando dicha información con las facturas, conocimiento de embarque, guía aérea o lista de empaque correspondientes |
| **5.3 Procesamiento de la información y documentación de la carga.** | La agencia aduanal debe tener procedimientos por escrito para asegurar que tanto la información electrónica y/o documental que es enviada por sus clientes a partir de su solicitud de servicio, durante el movimiento y el despacho del traslado de mercancía de la carga como la generada por cuenta propia sea legible, completa, exacta, oportuna y protegida contra cambios, pérdidas o introducción de información errónea. |
| **5.4 Gestión de Inventarios, control de material de empaque, envase y embalaje.** | Contar con procedimientos con el fin de controlar los inventarios y almacenes de la carga y llevarse a cabo de forma periódica revisiones para validar su correcta gestión. |
| **5.5 Comunicación interna.** | Proporcionar sistemas y equipos de comunicación con el fin de tener contacto inmediato con el personal de las diferentes áreas encargadas de realizar el despacho aduanero de las mercancías. |

(SAT S. , 2016)

## 6. Gestión aduanera.

La Agencia Aduanal debe contar con procedimientos documentados, en el que se establezcan políticas internas y de operación, así como de los controles necesarios para el debido cumplimiento de las obligaciones aduaneras, con el objeto de garantizar el cumplimiento de la encomienda otorgada.

| | |
|---|---|
| **6.1 Gestión del despacho aduanero.** | El Agente Aduanal establece procedimientos documentados que detallen cada uno de los pasos que se muestran en el sub- estándar 5.1 |
| **6.2 Control en recintos.** | El Agente Aduanal deberá contar con procedimientos documentados en el que se contemple el control de los gafetes oficiales que se soliciten para el personal que ingresa a los recintos fiscales por ejemplo mandatario aduanal, dependiente, etc. |

(SAT S. , 2016)

## 7. Seguridad de los vehículos de carga, contenedores, remolques y/o semirremolques

Dependiendo el caso se debe mantener la seguridad en los medios de transporte, tractores (vehículos de carga, camionetas, entre otros), contenedores, remolques y semirremolques para protegerlos de la introducción de personas y/o materiales no autorizados. Por lo anterior, es necesario tener procedimientos documentados para revisar, sellar y mantener la integridad de estos.

| | |
|---|---|
| **7.1 Uso de sellos y/o candados en contenedores y remolques.** | La Agencia Aduanal debe contar en su caso, con un procedimiento documentado, donde se identifiquen los medios de transporte, los contenedores y/o semirremolques y sellos utilizados en la cadena logística internacional y se indique de qué forma se mantiene la integridad de estos. |
| **7.2 Inspección de los medios de transporte, contenedores, remolques y semirremolques. (solo aplica para las agencias aduanales que tengan patio para almacenaje de medios de transporte en la misma agencia aduanal).** | En su caso debe haber procedimientos establecidos para verificar la integridad física de la estructura del medio de transporte, contenedor, carros de tren, remolques y/o semirremolque antes de cargarlo, incluso la confiabilidad de los mecanismos de cerradura de las puertas, con la finalidad de identificar compartimientos naturales u ocultos.<br><br>Las inspecciones de los medios de transporte o vehículos de carga, contenedores y remolques (de carga terrestre o ferroviaria) deben ser sistemáticas y contar con registros de estas, así como realizarlas en lugares monitoreados porel sistema de CCTV. |

## 8. Seguridad del personal.

Generar procedimientos documentados para el registro y evaluación de personas que desean acreditar un empleo dentro de la agencia aduanal y establecer métodos para realizar verificaciones periódicas de los empleados actuales.

También, es necesaria existir programas de capacitación dirigidos al personal administrativo y operativo que difundan las políticas de seguridad de la agencia aduanal, así como las consecuencias y acciones a tomar en caso de cualquier falta.

| | |
|---|---|
| **8.1 Verificación de antecedentes laborales.** | La agencia aduanal debe tener procedimientos documentados para verificar la información asentada en el currículo y solicitud de los candidatos con posibilidad de empleo, de conformidad con la legislación local, ya sea por cuenta propia o por medio de una empresa externa. |
| **8.2 Procedimiento para baja del personal.** | Deben existir procedimientos documentados para la destitución personal, en el cual se incluyan la entrega de identificaciones y cualquier otro artículo que se le haya proporcionado para llevar acabo sus actividades (Llaves, uniformes, equipos informáticos, herramientas, etc.). |
| **8.3 Administración de personal.** | La agencia aduanal debe mantener una lista actualizada de los empleados contratados directamente por la agencia aduanal, así como contratados a través de un tercero. La agencia aduanal debe realizar y mantener actualizados los registros de afiliación a instituciones de seguridad social y demás registros legales de orden laboral. |

(SAT S. , 2016)

## 9. Seguridad de la información y documentación.

Prevenir los riesgos y cuidar la confidencialidad e integridad de la información y documentación relacionada al comercio exterior, tomando en cuenta aquellas utilizadas para el intercambio de información con otros integrantes de la cadena de suministros.

| | |
|---|---|
| **9.1 Clasificación y manejo de documentos.** | Deben existir procedimientos los cuales sirvan para la identificación y separación de documentosde acuerdo con su sensibilidad e importancia, esta debe ser almacenadaen un área segura que solamente permita su acceso a personal autorizado. Se debe identificar el tiempo de vida útil de la documentación y establecer procedimientos para su destrucción de conformidad a la legislación correspondiente. |
| **9.2 Seguridad de la tecnología de la información.** | El Agente Aduanal deberá tener la capacidad de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, auditabilidad de la información que se genere derivado de las operaciones de comercio exterior que realice la agencia aduanal entre las autoridades, sus clientes y demás actores. |

(SAT S. , 2016)

## 10. Capacitación en seguridad y concientización.

Diseñar programas de diseñados para generar concientización del personal integrantes de la agencia aduanal para reconocer las amenazas en los procesos logísticos, contrabando, contaminación de embarques, fuga de información, etc. Los empleados de todos los niveles deben de conocer los procedimientos establecidos de la compañía para considerar unasituación y cómo denunciarla.

| | |
|---|---|
| **10.1 Capacitación y concientización sobre amenazas.** | Contar con programa de capacitación y concientización en políticas de seguridad sobre la integridad en la cadena de suministro, dirigido a todos los empleados y adicionalmente poner a su disposición material informativo respecto a los procedimientos establecidos de la Agencia Aduanal para considerar una situación que amanece su seguridad y cómo denunciarla. |

(SAT S. , 2016)

## 11. Manejo e investigación de incidentes.

Crear procedimientos para reportar e investigar incidentes en la cadena desuministros y las acciones a tomar para evitar su recurrencia.

| | |
|---|---|
| **11.1 Reporte de anomalías y/o actividades sospechosas.** | En el supuesto de la detección de anomalías u actividades sospechosas, estas deben informase al personal de seguridad. |
| **11.2 Investigación y análisis.** | Propiciar el análisis e investigación de incidentes para determinar las causas y acciones correctivas para evitar que vuelvan a ocurrir. Esta información la cual es derivada de la investigación deberá ser documentada y estar disponible en todo momento. |

(SAT S. , 2016)

# CAPITULO 2. MODELOS DE GESTIÓN DEL RIESGO

"La necesidad de entender los riesgos y las oportunidades es ineludible cuando se trata de alcanzar el progreso de cualquier empresa. Proporcionarle dirección estratégica a un negocio, significa entender qué genera la creación de valor y qué la destruye. Esto significa que la búsqueda de oportunidades debe exigir comprensión de los riesgos a tomar y de los riesgos a evitar. Por lo tanto, el crecimiento de cualquier negocio exige la evaluación del riesgo y la aceptación del riesgo implícito." (Alcaraz Vera, 2008) La capacidad de un negocio de prosperar al afrontar los riesgos, al mismo tiempo que responde a acontecimientos imprevistos, buenos o malos, es un indicador excelente de su capacidad para competir. Sin embargo, la exposición al riesgo es cada vez mayor, más compleja, diversa y dinámica.

"La fuente del riesgo no solo se ve ocasionada por factores externos a la empresa este también puede gestarse dentro de la organización mientras los negocios luchan por lograr su crecimiento" (Alcaraz Vera, 2008). La adopción de estrategias de expansión, como las adquisiciones de empresas, las inversiones en nuevos mercados internacionales, las grandes reestructuraciones organizacionales, el outsourcing de los procesos clave, los grandes proyectos de inversión y el desarrollo de nuevos productos, se pueden convertir en elementos que aumentan la exposición al riesgo de un negocio

## 2.1 Una aproximación a la Administración de Riesgos

"La naturaleza evolutiva del riesgo y las expectativas sobre su administración genera grandes conflictos a las prácticas administrativas tradicionales. Históricamente, dentro de las organizaciones tanto públicas como privadas, la administración de riesgos tradicionalmente ha sido segmentada y manejada aisladamente." (Alcaraz Vera, 2008) Esto es ocasionado por la manera en que nuestra mente trata de resolver problemas, la estructura organizacional y el progreso en la práctica de la administración de riesgos. "Hay claramente la tendencia a clasificar los riesgos en diferentes categorías, mutuamente excluyentes y esto parece ser el resultado de la forma en que subdividimos los problemas para manejarlos, la necesidad de asignar las tareas dentro de la estructura organizacional existente y el asumir el supuesto de que las consecuencias de un evento imprevisto estarán más o menos limitadas a una determinada área." (Coso, 2004) En la actualidad, el alcance de esos eventos imprevistos se extiende a múltiples áreas de la empresa y a sus interrelaciones entre riesgos bajo las categorías de operacionales, financieras y tecnológicas han sido pasados por alto, frecuentemente con resultados bastante adversos.

"La administración de riesgos empresarial es una respuesta al manejo inadecuado que emplea el enfoque basado en el aislamiento de las exposiciones para administrar riesgos altamente interdependientes." (Alcaraz Vera, 2008) A la disciplina de administración de riesgos empresarial también se le conoce como la administración estratégica de riesgos empresariales, por lo que se considera como un método más robusto de manejar los riesgos y las oportunidades, ya que es una

mejor respuesta para esas exigencias de los negocios. “La administración de riesgos empresarial fue diseñada para mejorar el desempeño de las empresas, este nuevo enfoque por el cual se manejan los riesgos de una manera coordinada e integrada a través de toda la organización. Este enfoque es un gran avance en el pensamiento empresarial, ya que pretende establecer una metodología para el crecimiento continuo, con un tratamiento maduro y la evolución de la profesión de la administración de riesgos, ya que se establece un manejo estructurado y disciplinado hacia los riesgos.” (Coso, 2004)

## 2.2.1 Beneficio de la Administración de Riesgos

Ningún proceso que pretenda generar una correcta administración de riesgos puede asegurar un medio libre de ellos. Por el contrario su objetivo fomentar la creación de una gerencia permita operar efectivamente en un ambiente de negocios lleno de riesgos fluctuantes.

La administración de riesgo empresarial proporciona capacidad aumentada para:

- Alinear el riesgo aceptado y la estrategia: En su evaluación de alternativas estratégicas, se considera el riesgo aceptado de la institución en la evaluación de alternativas estratégicas, estableciendo los objetivos relacionados y desarrollando mecanismos para administrar los riesgos asociados.
- Reducir las sorpresas y pérdidas operativas: Logra mejorar la capacidad detectar los eventos de riesgo y establecer respuestas, reduciendo las sorpresas y loscostos o pérdidas asociados.
- Mejorar las decisiones de respuesta a los riesgos: La administración de riesgos corporativos nos da facilitadores para identificar y seleccionar entre las posibles alternativas de respuestaa los riesgos.
- Recursos: La clara comprensión de los riesgos a los que las corporaciones se enfrentan aumenta la efectiva de la administración de los recursos.
- Identificar y manejar los riesgos cruzados de la empresa: Los beneficios que brinda administración de riesgos empresarial solamente se refleja en la adaptación de un enfoque integral en la empresa, integrando las diferentes perspectivas a la administración de riesgos dentro de una compañía. La integración tiene que ser efectuada de tres maneras: centralizar los reportes del riesgo, la integración de las estrategias de la transferencia del riesgo y la integración de la administración de riesgos en los procesos organizacionales de una empresa. En lugar de ser un mecanismo puramente defensivo, puede ser utilizado como un instrumento para maximizar las oportunidades.
- Ligar el Crecimiento, el riesgo y rendimiento: la aceptación del riesgo es parte del crecimiento de su efectividad y de riqueza, se ellos esperan un rendimiento que compense el riesgo. La administración de riesgos empresarial proporciona una capacidad para identificar y evaluar riesgos, y de establecer niveles aceptables del riesgo en relación con el potencial de crecimiento.

- Racionalizar el capital: Una información más sólida sobre la exposición del riesgo permite una evaluación efectiva a las necesidades de capital y mejora la asignación del capital.

- Aprovechar las oportunidades: Mediante la consideración de una amplia gama de potenciales eventos, la dirección está en posición de identificar y aprovechar las oportunidades de modo proactivo.
- Hay tres principales beneficios de la administración de riesgos empresarial: mejora el funcionamiento del negocio, incrementa la efectividad organizacional y logra mejores reportes del riesgo.

(Alcaraz Vera, 2008)

## 2.3 El crecimiento a través de tomar riesgos.

El riesgo es ineludible en la actividad empresarial, "la actividad económica por definición compromete los recursos presentes a un futuro incierto. Por lo que la única cosa que es segura en el futuro es la incertidumbre y sus riesgos. Por lo tanto, el tomar riesgos es la esencia de la actividad económica." (Drucker, 1979), Drucker considera que la historia nos enseña que los negocios con mayores rendimientos económicos únicamente lo logran por medio de una mayor incertidumbre. En otras palabras, a través de correr riesgos más grandes.

Indiscutiblemente el término "riesgo" se ha familiarizado con cualquier actividad corporativa. De hecho, no es posible crear un negocio sin correr riesgos. "El resultado final de una dirección estratégica exitosa debe ser tener una mayor capacidad para tomar riesgos más grandes, porque eso es la única manera de mejorar el desempeño empresarial" (Alcaraz Vera, 2008). Sin embargo, al extender esta capacidad, los negocios deben entender los riesgos que ellos están corriendo, ya que en muchas ocasiones es inútil tratar de eliminar el riesgo y comúnmente solo es posible reducirlo, es esencial que los riesgos tomados sean los riesgos correctos. "Las empresas deben ser capaces de elegir racionalmente entre los riesgos y los cursos de acción, en lugar de solo sumergirse en la incertidumbre, en base a corazonadas, presentimientos, rumores o experiencias, no obstante que tan cuidadosamente se hayan cuantificado las amenazas." (Alcaraz Vera, 2008)

Existen muchos argumentos que señalan que la administración de riesgos es bastante positiva en la práctica empresarial, además es bastante raro encontrar una organización de cualquier tamaño en la cual sus accionistas no estén demandando que su gerencia exhiba una clara conciencia de la administración de riesgos.

## 2.4 Riesgo y Oportunidad

No debería haber una preocupación por los inconvenientes de los riesgos. “La administración de riesgo lo considera de doble dirección, teniendo en cuenta siempre que riesgo y rentabilidad son directamente proporcionales, así tanto los riesgos favorables (oportunidades) como los riesgos desfavorables (amenazas) están en el centro del crecimiento del negocio y de la creación de la riqueza.” (Alcaraz Vera, 2008)Una vez que la junta directiva haya determinado su visión, su misión y los valores, debe establecer la estrategia corporativa y las políticas para transmitir la visión del negocio. El establecimiento de la estrategia está basado en el pensamiento estratégico. Definir la estrategia, es señalar la dirección que muestra el estilo de liderazgo para lograr los objetivos empresariales.

Sin embargo, cualquiera que sea la estrategia, la directiva debe decidir qué oportunidades, presentes y futuras, desea alcanzar y qué riesgos está dispuesta a tomar para desarrollar las oportunidades seleccionadas. La administración tanto de oportunidades debe recibir igual atención y es importante que las juntas directivas seleccionen un balance correcto. Esto se ha expresado como: “el enfoque de la administración de riesgos empresarial ofrece la posibilidad de lograr una equilibrio razonablemente juicioso y sistemáticamente discutido, entre los riesgos y las oportunidades, en forma que maneje las presiones contradictorias de emprender retos que representen mejores beneficios por un lado y limite las amenazas de los riesgos por la otro” (Great Britain; National Audit Office; National Audit Office Staff;, 2000). Exagerar en los inconvenientes de los riesgos y su manejo puede ser dañino para cualquier empresa.

“La administración de riesgos pretende buscar los riesgos favorables u oportunidades, no solamente tratar de librarse de los riesgos que amenazan las fuentes de creación del valor y el potencial de la empresa. Cualquier procedimiento que intente librarse del riesgo completamente conducirá al menos a una decisión racional, que el no hacer nada” (Knight & Pretty, 2001). Los riesgos son importantes, pues todos los negocios hacen frente al riesgo de sus inicios, no son motivos para la acción sino restricciones en la acción. Por lo tanto, la gerencia trata de controlar los riesgos lo más lejos posible para permitirle al negocio maximizar sus oportunidades. “El desarrollo de una política del riesgo debe ser una iniciativa creativa, exponiendo las oportunidades para el crecimiento del valor y el manejo innovador del riesgo, no es una tarea que deprima, llene de ambigüedades, de advertencias y de pesimismo. La administración de riesgo empresarial entonces es manejar de ambos, oportunidades y riesgos.” (Alcaraz Vera, 2008)

## 2.5 Marco de la administración de Riesgos

El marco para entender la administración de riesgos empresarial se incluye en la siguiente imagen y se compone de cinco elementos.

(Alcaraz Vera, 2008)

- El gobierno corporativo se requiere para asegurarse de que la junta directiva y la gerencia hayan establecido los procesos organizacionales apropiados y los controles corporativos para medir y para manejar los riesgos a través de la empresa.
- La creación y el mantenimiento de un sistema sólido de control interno se requiere para salvaguardar la inversión del accionista y los activos de la empresa.
- Un recurso específico se debe identificar para implementar los controles internos con suficiente conocimiento y experiencia que genere el máximo beneficio del proceso.
- Se requiere un claro proceso de administración de riesgos que establezca los procesos individuales, sus aportaciones, sus resultados, sus limitantes y sus responsables.
- El valor de un proceso de administración de riesgos se reduce sin una clara comprensión de los orígenes del riesgo y a cómo deben ser respondidos. El marco separa los orígenes del riesgo en dos elementos clave, denominándolos procesos internos y el entorno donde opera la empresa.

## 2.6 Técnicas de Evaluación de Riesgos

+Las Herramienta de aplicación en la Gestión de Riesgos consisten en metodologías probadas que se desarrolla bajo los principios y directrices de la norma ISO mencionada a lo lardo de este documento, esta proporciona directrices para la selección y aplicación de técnicas sistemáticas para la apreciación del riesgo.

Las técnicas de Evaluación de riesgos se ocupan en procesos de gestión, el uso de cada uno de las herramientas deprenderá de la necesidad de la organización.

Para el proceso de Gestión de Riesgos que se llevara a cabo en esta Tesis se aplicaran las técnicas de evaluación mencionadas en la *Norma NMX-SAST-31010-IMNC-2018 Gestión de Riesgos –Técnicas de evaluación de riesgos*: **Análisis de Modo y Efecto de Fallas (AMEF)** y el **Análisis Bow Tie (Corbata De Moño)**.

### 2.6.1. Análisis de Modo y Efecto de Falla (AMEF)

**El Análisis del Modo y Efecto de Fallas (FMEA,** por sus siglas en inglés *Failure Modes and Effects Analysis),* es una técnica utilizada para identificar las formas en que los componentes, los sistemas o los procesos pueden fallar en el cumplimiento del propósito de su diseño. Para gestionar los riesgos mediante "AMEF", se utilizan los formatos, según sea el caso (sistema o proceso) **"Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad** y/o **"Matriz de Análisis de Riesgos por Proceso** .

**AMEF** identifica:

- **a)** Todos los modos potenciales de falla de las diferentes partes de un sistema (un modo de falla es lo que se observa que falla o de desempeño incorrecto)
- **b)** Los efectos que esas fallas pueden tener en el sistema;
- **c)** Los mecanismos de falla;
- **d)** Cómo evitar las fallas, y/o mitigar los efectos de las fallas en el sistema.

**Nota:** Consultar Norma NMX-SAST-31000-IMNC-2018 Gestión de Riesgos – Directrices.

### 2.6.1.1. Gestión de Riesgos mediante la herramienta AMEF

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Comité Gestión de Riesgos | 1. Establecer el contexto<br><br>1.1. Establecer los parámetros internos y externos que deben tomarse en cuenta en la gestión de riesgos.<br><br>1.2. **Gestionar los riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad** de la agencia aduanal, tomando en cuenta como factores a evaluar los 11 estándares y 35 Sub estándares del Perfil del Agente Aduanal, agregándolos a la **Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad**, en las columnas señaladas como **"Estándar OEA"** y **"Sub estándar OEA"**, respectivamente.<br><br>1.3. **Gestionar los riesgos a los que están sometidos los procesos e instalaciones** de la agencia aduanal, respondiendo a las preguntas:<br><br>• **¿Cuál es el factor / aspecto a considerar para el análisis?**<br>• **¿Cuál es el evento bajo análisis?**<br><br>Las repuestas se deben agregar en las columnas **"Factores / Aspecto"** y **"Evento"** de la **Matriz de Análisis de Riesgos por Proceso**, respectivamente.<br><br>**NOTA 1:** Los factores o aspectos a considerar para la gestión de riesgos de procesos e instalaciones, pueden ser, entre otros:<br><br>• Legal, reglamentario, económico, competitivo, tecnológico, natural, estructura organizacional, políticas internas, objetivos de la empresa, capacidades de la empresa, sistemas de información y partes interesadas. |
| 2 | Comité Gestión de Riesgos | 2. Identificar los Riesgos<br><br>2.1. Mediante lluvia de ideas, identificar los principales riesgos y amenazas a los cuales se encuentra expuesto el **Sistema de Gestión de Seguridad**, los |

| | | |
|---|---|---|
| | | procesos e instalaciones de "**Nombre de la Empresa**" y que pudieran afectar los objetivos y/o estrategias definidas.<br><br>2.1. Mediante lluvia de ideas, identificar los principales riesgos y amenazas a los cuales se encuentra expuesto el **Sistema de Gestión de Seguridad**, los **procesos e instalaciones de "Nombre de la Empresa"** y que pudieran afectar los objetivos y/o estrategias definidas.<br><br>Se deben contestar las siguientes preguntas:<br>• **¿Qué puede fallar?**<br>• **¿Qué defecto se puede generar?**<br><br>2.2. Las respuestas obtenidas se deben asentar en el apartado "**Modo de Falla**" dentro de la **Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso** según sea el caso. |
| 3 | **Comité Gestión de Riesgos** | 3. **Analizar los Riesgos**<br><br>3.1. **Llenar el apartado "Efecto de Falla" de la Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso según sea el caso. Contestando las siguientes preguntas:**<br>• **¿En qué puede afectar?**<br>• **¿Qué consecuencias puede tener?**<br>• **¿Cuáles son las fuentes utilizadas como criterio para calificar el riesgo?**<br><br>**NOTA 2: Para poder responder a la pregunta 1 y 2 se consideran cuando menos los siguientes criterios: humano, comercial, operacional, económico e información.** |

| | | |
|---|---|---|
| | | **NOTA 3**: Para responder a la pregunta 3 se consideran los comunicados oficiales de autoridades gubernamentales, aduaneras o gremiales.<br><br>3.2. Llenar el apartado "**Causas de la falla**" de la **Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso** según sea el caso. Respondiendo a la siguiente pregunta:<br><br>• **¿Qué lo puede ocasionar?** |
| 4 | **Comite Gestión de Riesgos** | 4. **Valorar los Riesgos**<br><br>4.1. Para realizar la valoración del riesgo, se guía de la siguiente pregunta:<br><br>• **¿Qué control tenemos para detectar el efecto?**<br><br>4.2. Llenar el apartado "**Controles actuales**" de la **Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso** según sea el caso.<br><br>4.3. Priorizar (de acuerdo al RPN), aquellos riesgos que necesitan ser tratados, con apoyo en las siguientes preguntas:<br><br>• **¿Qué tan grave o severo es el efecto?**<br><br>• **¿Con qué frecuencia ocurre la causa o modo de falla?**<br><br>• **¿Qué tan bien podemos detectar la causa o modo de falla?**<br><br>• **Tabla de Severidad.**<br><br>• **Tabla de Ocurrencia.**<br><br>• **Tabla de Detección.**<br><br>4.4. El valor resultante se asienta en los apartados "**severidad**", "**ocurrencia**" y "**detección**" respectivamente, en la **Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso** según sea el caso.<br><br>**NOTA 4**: Los formatos **Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso** calculan automáticamente el **RPN** en la columna con dicho nombre y la escala se clasifica con base a lo siguiente: |

<table>
<tr><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td colspan="4">ESCALA DE RESULTADOS</td></tr>
<tr><td colspan="4">RPN: Número de Prioridad de Riesgo</td></tr>
<tr><td>591 a 1000</td><td>Riesgo de falla alto</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">Tomar acciones para eliminar o reducir el riesgo del modo de falla, establecer un Plan de Acción para mitigar el riesgo, estás acciones son las establecidas en la parte " Acción(es) Correctiva(s) Recomendada (s) ".</td></tr>
<tr><td>176 a 590</td><td>Riesgo de falla medio</td></tr>
<tr><td>1 a 175</td><td>Riesgo de falla bajo</td><td></td><td>Seguir aplicando los controles que se tienen sobre el riesgo.</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Comite Gestión de Riesgos</td><td>
5. Tratar los Riesgos<br>
5.1. Definir las acciones encaminadas a reducir los riesgos evaluados, respondiendo a lo siguiente:<br>
• ¿Cuáles son las acciones para reducir la ocurrencia de la causa, o para mejorar su detección?<br>
5.2. La respuesta se agrega al apartado "Acción(es) correctiva(s) recomendada(s)" de la Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso según sea el caso.<br>
5.3. Definir a los responsables, respondiendo a:<br>
• ¿Quiénes son los responsables de las acciones tomadas?<br>
La respuesta se agrega al apartado "Responsable (s)" de la Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso según sea el caso.<br>
5.4. Se deben establecer fechas de revisión de las acciones implementadas para el tratamiento de los riesgos, tomando en cuenta lo siguiente:<br>
• ¿Cuál es la fecha de revisión de las acciones tomadas?
</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>5.5. La respuesta se agrega al apartado "Fecha de revisión" de la Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso según sea el caso.<br><br>NOTA 5: Deberán tomarse acciones sobre los valores del RPN, con base a la siguiente tabla de escala de resultados:<br><br>
<table>
<tr><td colspan="4">ESCALA DE RESULTADOS</td></tr>
<tr><td colspan="4">RPN: Número de Prioridad de Riesgo</td></tr>
<tr><td>591 a 1000</td><td>Riesgo de falla alto</td><td></td><td rowspan="2">Tomar acciones para eliminar o reducir el riesgo del modo de falla, establecer un Plan de Acción para mitigar el riesgo, estás acciones son las establecidas en la parte "Acción(es) Correctiva(s) Recomendada(s)".</td></tr>
<tr><td>176 a 590</td><td>Riesgo de falla medio</td><td></td></tr>
<tr><td>1 a 175</td><td>Riesgo de falla bajo</td><td></td><td>Seguir aplicando los controles que se tienen sobre el riesgo.</td></tr>
</table>
<br>NOTA 6: Respetar las fechas establecidas para el seguimiento a las acciones.</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Comité Gestión de Riesgos</td>
<td>6. Dar seguimiento y revisión a los riesgos<br><br>6.1. Evaluar la efectividad de las acciones implementadas para mitigar los riesgos, tomando en cuenta la siguiente pregunta:<br><br>• ¿Cuáles son las acciones implementadas y el grado de efectividad alcanzado?<br><br>6.2. La respuesta se dejará asentada en el apartado "Acciones implementadas" de la Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso según sea el caso.</td>
</tr>
</table>

6.3. Evaluar la severidad, probabilidad y detección de las acciones implementadas, de acuerdo a lo establecido en la actividad 4.3 del presente proceso.

6.4. La información obtenida quedará asentada en los apartados "severidad", "ocurrencia" y "detección" respectivamente, correspondientes a la "SITUACION DE MEJORA" en la Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso según sea el caso.

NOTA 7: Los formatos Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso calculan automáticamente el RPN en la columna con dicho nombre, del apartado "SITUACION DE MEJORA". La escala se clasifica con base en lo siguiente:

| ESCALA DE RESULTADOS | | | |
|---|---|---|---|
| *RPN: Número de Prioridad de Riesgo* | | | |
| 591 a 1000 | Riesgo de falla alto | | Tomar acciones para eliminar o reducir el riesgo del modo de falla, establecer un Plan de Acción para mitigar el riesgo, estás acciones son las establecidas en la parte "Acción(es) Correctiva(s) Recomendada (s) ". |
| 176 a 590 | Riesgo de falla medio | | |
| 1 a 175 | Riesgo de falla bajo | | Seguir aplicando los controles que se tienen sobre el riesgo. |

NOTA 8: Ejecutar la revisión de los riesgos, con la periodicidad establecida o por requerimiento de alguna eventualidad, de tal manera, que los riesgos se mantengan en el nivel mínimo posible.

**(ANEXO 3 )**

## MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD

| Código | Resp. del Proceso | Versión | Fecha de Emisión | Realizó | Autorizó | No. de Pág. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |

| FECHA DEL ANÁLISIS | DD/MM/AAAA | | | | FECHA DE MEJORA | DD/MM/AAAA |
|---|---|---|---|---|---|---|

| ESTÁNDAR OEA (FUENTE) | Sub-Estándar OEA | FALLOS POTENCIALES | | | ESTADO ACTUAL | | | | | ACCIÓN(ES) CORRECTIVA(S) RECOMENDADA(S) | RESPONSABLE(S | FECHA DE REVISIÓN | SITUACIÓN DE MEJORA | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Modo de Falla | Efecto de Falla | Causas del Modo de Falla | Controles actuales | Severidad | Ocurrencia | Detección | RPN | | | | Acciones Implementadas | Severidad | Ocurrencia | Detección | RPN |
| | | ¿Qué puede fallar? ¿Qué defecto se puede generar? | ¿En qué puede afectar? ¿Qué consecuencias puede tener? | ¿Qué lo puede ocasionar? | ¿Qué control tenemos para detectar el efecto? | ¿Qué tan grave o severo es el efecto? | ¿Con qué frecuencia ocurre la causa o el Modo de Falla? | ¿Qué tan bien podemos detectar la causa o el Modo de Falla? | [illegible] | ¿Cuáles son las acciones para reducir la ocurrencia de la causa, o para mejorar su detección? Deberán tomarse acciones solo sobre los valores altos de RPN. | ¿Quiénes son los responsables de las acciones recomendadas? | ¿Cuál es la fecha de revisión de las acciones tomadas? | ¿Cuáles son las acciones implementadas y el grado de efectividad alcanzado? | | | | |
| 1. Planeación de la Seguridad en la Cadena de Suministros | 1.1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1.2 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1.3 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1.4 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Seguridad de Procesos | 5.1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5.2 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5.3 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5.4 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5.5 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. Gestión Aduanera | 6.1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 6.2 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. Seguridad de la Información y Documentación | 9.1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 9.2 | | | | | | | | | | | | | | | | |

## 2.6.2. Análisis Bow Tie (Corbata De Moño)

El análisis ***Bow Tie*** es un modo gráfico simple para describir y analizar las rutas de un riesgo desde las causas hasta las consecuencias. Puede considerarse como una combinación de la forma de pensar de un árbol de fallas analizando la causa de un evento (representada por el nudo de una corbata) y en un árbol de eventos al analizar las consecuencias. Sin embargo, el enfoque de este análisis está en las barreras entre las causas y el riesgo, y entre el riesgo y las consecuencias.

### **2.6.2.1 A**nálisis de Riesgos mediante la herramienta Bow Tie

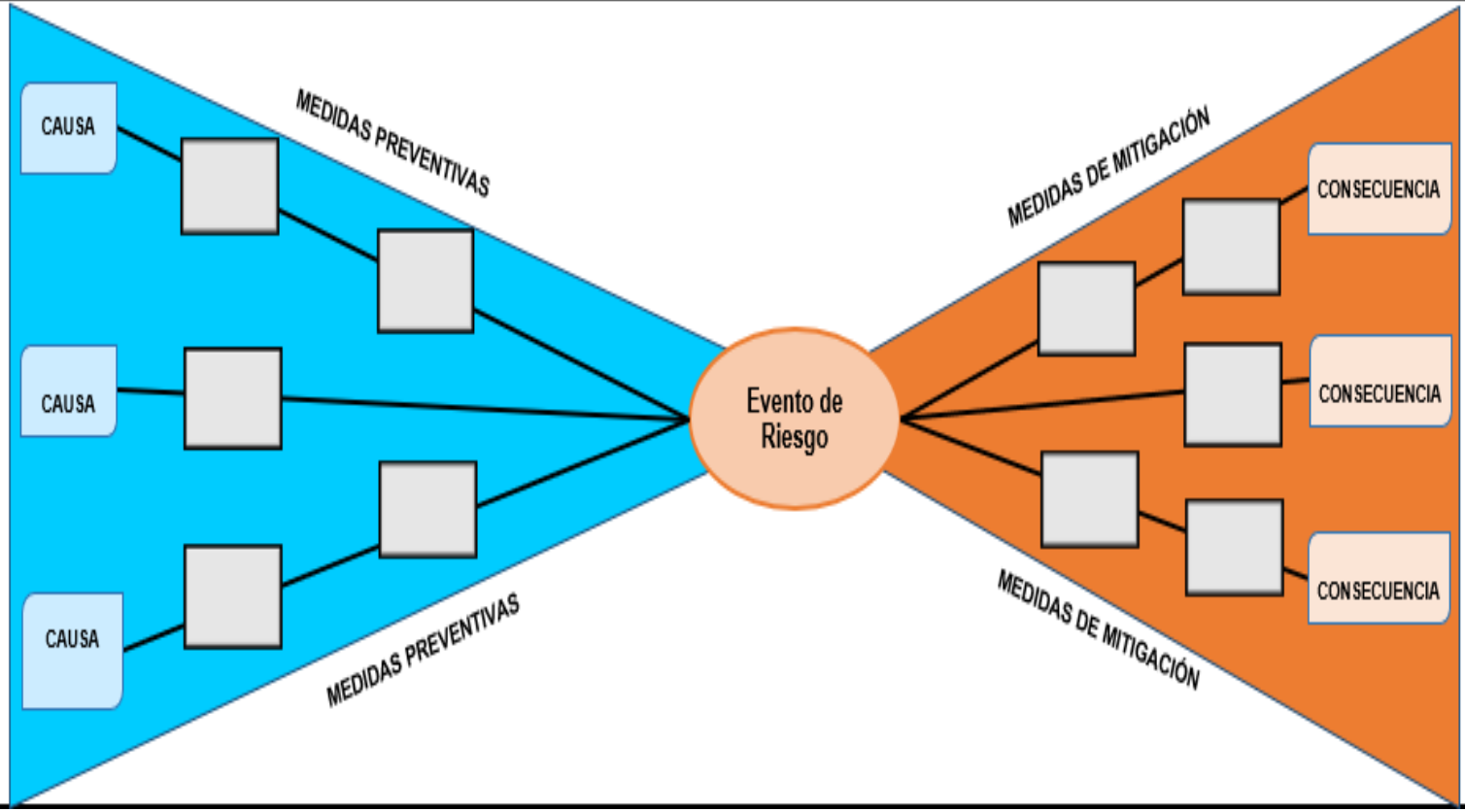
| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Comité Gestión de Riesgos** | **1. Establecer el contexto**<br><br>**1.1.** Establecer los parámetros internos y externos que deben tomarse en cuenta en la gestión de riesgos.<br><br>**1.2.** Gestionar los riesgos a los que están sometidos **el Sistema de Gestión de Seguridad y los procesos e instalaciones** de la agencia aduanal, respondiendo a la pregunta:<br><br>• **¿Cuál es el factor / aspecto a considerar para el análisis?**<br><br>**NOTA 8:** Los factores o aspectos a considerar para la gestión de riesgos de procesos e instalaciones, pueden ser, entre otros:<br><br>• Legal, reglamentario, económico, competitivo, tecnológico, natural, estructura organizacional, políticas internas, objetivos de la empresa, capacidades de la empresa, sistemas de información y partes interesadas. |
| 2 | **Comité Gestión de Riesgos** | **2. Identificar los Riesgos**<br><br>**2.1.** Una vez establecido el factor o aspecto a considerar. Mediante lluvia de ideas, identificar los principales riesgos y amenazas a los cuales se encuentran expuestos el Sistema de Gestión de Seguridad y los procesos e instalaciones de **"Nombre de la Empresa"** y que pudieran afectar los objetivos y/o estrategias definidas. Con apoyo del siguiente cuestionamiento:<br><br>• **¿Cuál es el evento bajo análisis?** |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2.2. La información obtenida quedará asentada en el apartado "**Evento de Riesgo**" del **Análisis Bow Tie**. |
| 3 | **Comité Gestión de Riesgos** | 3. **Analizar los Riesgos**<br><br>3.1. Enlistar en los apartados "**CAUSA**" del **Análisis Bow Tie**, las causas del evento considerando las fuentes de riesgos o los peligros.<br><br>3.2. Identificar el mecanismo por el cual la causa (fuente de riesgo) conduce al Evento de Riesgo, es representado dentro del **Análisis Bow Tie**, como la línea que une a los elementos mencionados previamente (**Causa y Evento de Riesgo**).<br><br>3.3. Identificar las barreras que previenen que cada **causa** lleve al **Evento de Riesgo**, enlistar dichas barreras en los apartados "**MEDIDAS PREVENTIVAS**" del **Análisis Bow Tie**.<br><br>3.4. Enlistar en los apartados "**CONSECUENCIA**" del **Análisis Bow Tie**, las consecuencias potenciales del Evento de Riesgo.<br><br>3.5. Identificar las barreras que previenen que el **Evento de Riesgo** lleve a una **Consecuencia**, enlistar dichas barreras en los apartados "**MEDIDAS DE MITIGACIÓN**" del **Análisis Bow Tie**. |

**(ANEXO 3)**

| ANÁLISIS BOW TIE | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Código | Resp. del Proceso | Versión | Fecha de Emisión | Realizó | Autorizó | No. de Pág. |
| | Gestor del Sistema | 1 | DD/MM/AAAA | GSS | DG | 1 de 1 |
| Area: | | | | | Fecha: | |
| Responsable: | | | | | | |

| 1. Causas | Evento de Riesgo: | 2. Consecuencias |
|---|---|---|
| 3. Medidas Preventivas | | 4. Medidas de Mitigación |



# CAPÍTULO 3. UNIT - ISO 31000: 2018

“Todas las organizaciones sin importar su tipo o tamaño encuentran expuestas a factores internos y externos que tornan incierto el logro de sus objetivos, cualquier actividad ejecutada por una organización implican riesgo.” (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas , 2018) Las organizaciones de riesgo tiene como objetivo disminuir los riesgos identificándolo, analizándolo y luego valorando si el riesgo debe ser modificado mediante su tratamiento con el propósito de satisfacer los criterios de riesgo.

A lo largo del proceso de la gestión del riesgo, se comunica, se realiza una consulta con las partes interesadas, se lleva a cabo un seguimiento, control, revisión del riesgo y los controles que lo modifican a fin de asegurar que no es necesario tratamiento adicional del riesgo. La Familia de Normas ISO 31000:2018 describe en detalle este proceso lógico y sistemático.

Esta familia de Normas establece una serie de principios que deben cumplirse para que la gestión del riesgo sea eficaz, de igual forma recomienda que las organizaciones desarrollen, implementen y mejoren continuamente un marco cuyo propósito es integrar el proceso de gestión del riesgo en la gobernanza, la planificación y estrategia, la gestión, los procesos de presentación de informes, las políticas, los valores y la cultura generales de la organización. (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas, 2018)

La gestión del riesgo es aplicable a toda la organización, todas sus áreas y niveles, en cualquier momento, como así también a funciones, actividades y proyectos específicos.

## 3.1 Antecedentes

En 1995 Australia desarrolló y publicó la Norma nacional AS/NZS 4360 - Gestión de riesgos. Luego Canadá en 1997 y Japón en 2001 elaboraron sus propias normas sobre la temática.

En 2002 ISO y IEC publicaron la primera versión de la Guía ISO/IEC 73, Gestión del riesgo- Vocabulario y en febrero de 2005 se aprobó de forma unánime en la ISO la constitución de un Grupo de trabajo sobre Gestión del riesgo que dependía directamente del Technical Management Board de ISO. La primera reunión de este Grupo de Trabajo fue en Tokio en setiembre de 2005, y luego con subsecuentes reuniones en Sidney y Viena en 2006 y Ottawa en Abril 2007.

Este grupo de trabajo fue el encargado de elaborar la familia de Normas ISO/IEC 31000 y la revisión de la Guía 73.

En el año 2011 se constituyó el ISO/TC 262 Gestión del riesgo, el cual ahora se encuentra revisando toda la norma de la familia.

(Instituto Uruguayo de Normas Técnicas , 2018)

## 3.2 Qué son las Normas UNIT-ISO 31000

"Estas Normas Internacionales establecen los principios y las guías generales para la gestión del riesgo. Se pueden utilizar cualquier empresa pública, privada o comunitaria, asociación, grupo o individuo. Por lo tanto, están Normas no son específicas a ninguna industria o sector." (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas , 2018) Se aplican durante toda la vida de una organización y a una amplia gama de actividades, incluidas las estrategias y decisiones, las operaciones, los procesos, las funciones, los proyectos, los productos, los servicios y los activos. Aplican a cualquier tipo de riesgo, independientemente de su naturaleza, que tenga consecuencias positivas o negativas.

| Identificacion | Titulo | Equivalente | Contenido |
|---|---|---|---|
| ISO 31000:2018 | Gestión del riesgo — Directrices | ISO 31000:2018, IDT | Estándar de origen internacional que ha sido desarrollado por ISO, y que proporciona los principios y directrices para la Gestión de Riesgos. Al igual que el resto de normas ISO, es aplicable a cualquier tipo de organización.<br>• Refuerza el liderazgo de la Alta Dirección en el Sistema de Gestión, dándole un enfoque de arriba abajo.<br>• Marca a los principios en ella establecidos, como factor clave del éxito. Esto es, tanto en el diseño, implementación y mantenimiento, como en la mejora del Sistema de Gestión de Riesgos.<br>• Establece que **el marco de referencia será el factor clave para la integración de los riesgos** dentro del SG. En este punto, **ejerce con influencia la Alta Dirección y su manejo del liderazgo**, así como el compromiso de las partes interesadas. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | • Señala la importancia de la comunicación y las consultas, Promover la conciencia y la mentalidad para que los riesgos sean entendidos y comprendidos, |
| IEC 31010:2019 | Gestión de riesgos - Técnicas de evaluación de riesgos | IEC 31010:2019, IDT | Proporciona orientaciones sobre la selección y aplicación de técnicas útiles para la evaluación del riesgo en una gama diversa de situaciones.<br><br>Estas técnicas se emplean para ayudar a la hora de adoptar decisiones donde existe inseguridad, para ofrecer información acerca de riesgos. |
| ISO/TR 31004:2013 | Gestión del riesgo. Guía para la implantación de la ISO 31000. | ISO/TR 31004:2013, IDT | Esta norma proporciona orientación a las organizaciones en relación con la gestión eficaz del riesgo mediante la implementación de la Norma INTE/ISO 31000. Proporciona:<br><br>• Un enfoque estructurado para que las organizaciones hagan la transición en sus disposiciones de gestión del riesgo para lograr coherencia con la Norma INTE/ISO 31000 de una manera adaptada a las características de la organización. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | • Una explicación de los conceptos subyacentes de la Norma INTE/ISO 31000.<br>• Orientación sobre aspectos relacionados con los principios y el marco de referencia de la gestión del riesgo que se describen en la Norma INTE/ISO 31000. |
| ISO 73:2009 | Gestión del riesgo - Vocabulario. | ISO GUIDE 73:2009, IDT | Proporciona a los redactores de normas definiciones genéricas de términos relacionados con la gestión de riesgos. Está concebida como un documento genérico al más alto nivel para la redacción o revisión de normas que incluyan aspectos de la gestión de riesgos. |

(Instituto Uruguayo de Normas Técnicas , 2018)

Estas Normas proporcionan guías genéricas, no es la intención promover la uniformidad en la gestión del riesgo a través de las organizaciones. “El diseño y la implementación de planes y marcos para la gestión del riesgo deben tener en cuenta las diversas necesidades de una organización específica, sus objetivos, contexto, estructura, operaciones, procesos, funciones, proyectos, productos, servicios o activos particulares y las prácticas específicas empleadas.” (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas , 2018)

Se pretende que estas Normas se utilicen para armonizar los procesos de gestión del riesgo tanto en normas actuales como futuras. Estas Normas proporcionan un enfoque amplio para brindar apoyo a normas enfocadas a riesgos o sectores específicos, en lugar de reemplazarlas.

# CAPÍTULO 4: DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN

A lo largo de los 11 estándares y 35 sub estándares del perfil del agente aduanal se establecen los procedimientos y requerimientos para poder cumplir con la certificación del Operador Económico Autorizado.

Este documento debe de ser visto como un instructivo el cual lleva de la mano al agente aduanal en el proceso de estandarización, procedimientos de actividades, diseños de procedimientos de seguridad de la información, selección de socios comerciales, contratación del personal, enfrentamiento de y seguimiento de incidentes, creación de políticas de seguridad relacionadas a las actividades que las agencias desarrolle.

En este documentó se abordarán los estándares 1, 5, 6, 9, debido a su nivel de importancia relacionado a los procesos de ejecución de las agencias aduanales y su estrecha relación con la cadena de suministros que conforman a las actividades aduanales.

## 4.1 Formato E4 Perfil del Agente Aduanal

### 4.1.1. Estándar 1. Planeación de la seguridad en la cadena de suministros.

El Agente Aduanal debe elaborar políticas y procedimientos documentados para llevar a cabo un análisis que le permita la identificación de riesgos y debilidades en su cadena de suministros con el objeto de implementar estrategias que ayuden a mitigar el riesgo en sus operaciones.

Asimismo, se deberá llevar a cabo de forma sistemática una gestión del riesgo mediante la identificación y el análisis que permita una evaluación y tratamiento de este.

(SAT S. , 2016)

| Estándar | Notas Explicativas | Respuesta |
|---|---|---|
| **1.1 Análisis de riesgo.** | Indique cuales son las fuentes de información utilizadas para calificar los riesgos durante la fase de análisis.<br>• Periodicidad con que revisa y/o actualiza el análisis de riesgo.<br>• Aspectos y/o áreas que el agente aduanal incorpora al análisis de riesgo.<br>• Metodología o técnicas utilizadas para realizar el análisis de riesgo.<br>• Responsables de revisar y/o actualizar el análisis de riesgo de la empresa.<br>Asimismo, el procedimiento documentado para identificar riesgos en la cadena de suministro y sus instalaciones deberá contemplar el proceso de apreciación y gestión del riesgo, e incluir los siguientes aspectos: | En la Agencia Aduanal "NOMBRE DEL AGENTE ADUANAL", se emplea la metodología de gestión de riesgos establecida en la Norma Internacional ISO 31000:2009 Gestión de Riesgos – Principios y directrices.<br>El proceso de gestión de riesgos de acuerdo a la Norma ISO 31000:20<br>La identificación, análisis y evaluación de los riesgos se realiza conforme al Procedimiento Análisis de Riesgos, la gestión de riesgos se aplicará por lo menos una vez al año o de acuerdo con las necesidades de "<br>Los aspectos a considerar en el análisis de riesgos, son los principales riesgos y amenazas a los cuales se encuentran expuestos los procesos e instalaciones de la agencia, se gestionan aplicando la herramienta Análisis del Modo y Efecto de Fallas (AMEF), por medio del formato Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y Matriz de Análisis de Riesgos por Proceso, tomando en cuenta la severidad, ocurrencia y detección; para priorizarlos y |

| | | |
|---|---|---|
| | • Establecimiento de un contexto (cultural, político, legal, económico, geográfico, social, etc.).<br>• Identificación de los riesgos en su cadena de suministros y sus instalaciones.<br>• Análisis del riesgo (causas, consecuencias, probabilidades y controles existentes para determinar el nivel de riesgo como "alto", "medio" y "bajo").<br>• Evaluación del riesgo (toma de decisiones para determinar los riesgos a tratar y prioridad para implementar el tratamiento).<br>• Tratamiento del riesgo (aplicación de alternativas para cambiar la probabilidad de que los riesgos ocurran).<br>• Seguimiento y revisión del riesgo (monitoreo de los resultados del análisis de riesgo y verificación de la eficacia de su tratamiento). | enfocarse en los de mayor RPN (Número de Prioridad de Riesgo).<br>De igual manera se analizan los riesgos identificados que puedan derivarse de una contingencia, aplicando la herramienta de Bow-Tie, usando el formato Análisis Bow Tie. |
| **1.2 Políticas de seguridad.** | Enuncie las políticas en materia de seguridad en la cadena de suministros e instalaciones, quién es el responsable de su revisión, así como la periodicidad con la que se lleva a cabo su actualización. | En la Agencia Aduanal. se cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo, el cual contiene entre otras, 9 políticas orientadas a temas de seguridad:<br>• Política de Seguridad<br>• Política sobre Alcohol, Drogas y Tabaco<br>• Política de Igualdad Laboral y No Discriminación<br>• Política de Seguridad Informática<br>• Política de Acceso a las Instalaciones<br>• Política de Almacenamiento y Clasificación<br>• Política de Asignación de Aparatos de Comunicación<br>• Política de Uso de Gafetes Oficiales Emitidos por el SAT<br>• Política de Anticorrupción<br>Como medidas de difusión se colocan en lugares visibles para todo el personal las siguientes políticas: Políticas sobre Alcohol, Drogas y Tabaco y Política de Igualdad Laboral y No Discriminación, al personal de nuevo ingreso se dan a conocer las Políticas Internas mediante un Curso de Inducción. |
| **1.3 Auditorías internas en la cadena de suministros.** | Describa el procedimiento documentado para llevar a cabo una auditoría interna, enfocada en la seguridad en la cadena de suministros, asegúrese de incluir los siguientes puntos:<br>• Señalar el tipo de auditorías internas o externas, en materia de seguridad en la | La Agencia., cuenta con el Procedimiento para Auditoría (), en el que se establece el proceso para la realización de auditorías internas, las cuales se llevan a cabo una vez al año.<br>El Gestor del Sistema es el responsable del cumplimiento de dicho procedimiento. |

| | | |
|---|---|---|
| | cadena de suministros, que tienen implementadas por parte del agente aduanal.<br>• Indique quienes participan en ellas, y los registros que se efectúan del mismo, así como periodicidad con la que se llevan a cabo.<br>Indique si la gerencia o el agente aduanal verifica el resultado de las auditorias en materia de seguridad, y si realiza y/o implementa acciones preventivas, correctivas y de mejora. | De igual manera se encarga de planificar, implementar, ejecutar y verificar los programas de auditorías, con el formato Programa Anual de Auditorías (), el cual una vez que fue aprobado por el Director General y Gerente General, se envía a todos los responsables de proceso por correo electrónico.<br>Posteriormente se prepara un Plan de Auditoría para su elaboración se consideran los objetivos, el alcance, los criterios y los datos relativos a la ejecución de la Auditoría, mismo que se da a conocer a las áreas involucradas por correo electrónico o en persona (recabando firma de enterado o acuse de recibo por correo electrónico), con mínimo 8 días hábiles antes de la fecha de la auditoría.<br><br>Para iniciar la auditoría se realiza una reunión de apertura, donde se invitan a los responsables de área y al personal involucrado en los procesos a auditar para que asistan, deben registrar su asistencia en el formato de Lista de Asistencia Capacitación (), de igual manera se confirma que los integrantes del equipo auditor han firmado la Carta Compromiso del Uso de la Información y Confidencialidad ().<br><br>De acuerdo al plan de auditoría, se revisa la conformidad del sistema de gestión con base a los criterios de auditoría establecidos en dicho plan y se verifica el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad / Perfil del Agente Aduanal guiándose con el formato de la Lista de Verificación ().<br><br>El Director General revisa y aprueba el resultado de la auditoría con base al formato Informe de Auditoría (), el Gestor de Sistema difunde los resultados de la auditoría al personal de la Agencia Aduanal y envía una copia del mismo a los responsables del proceso, los cuales verifican el resultadode la auditoría a su área, se implementan acciones como lo indica el Procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas (), investigando las causas-raíz de las No Conformidades detectadas y en su caso, se presenta el Reporte de Acción Correctiva (),en un plazo no mayor a 30 días hábilesposteriores a la realización de la auditoría, las cuáles serán enviadas al auditor interno para su revisión y seguimiento. |
| **1.4 Planes de contingencia y/o emergencia relacionados con la seguridad de la cadena de suministros.** | Anexar el plan de contingencia y/o emergencias relacionado con la seguridad de la cadena de suministros y sus instalaciones, en caso de una situación de emergencia o de seguridad, que afecte el desarrollo normal de las actividades de comercio exterior (cancelación o suspensión de patente, cierre de aduanas, actividades de comercio exterior consideradas de riesgo<br>conforme a su análisis, actos de terrorismo, bloqueos, robos, accidentes, etc.).<br>Este procedimiento debe incluir, de manera enunciativa mas no limitativa, lo siguiente:<br>1. Qué situaciones contempla;<br>2. Qué mecanismos utiliza para difundir y asegurarse que estos planes sean efectivos.<br>3. Incluir la realización de simulacros y cómo se documentan. | La Agencia Aduanal “”., cuenta con un Procedimiento para Planes de Contingencia y<br>Este procedimiento contempla las siguientes situaciones:<br><br>• Incendio<br>• Conflicto Armado (Balacera)<br>• Extorsión Telefónica<br>• Falla del Servidor de Pedimentos<br>• Falla del Servidor que almacena los documentos<br>• Falla de Energía Eléctrica<br>• Falla del Sistema de CCTV<br>• Falla de Acceso a la Red Local<br>• Falla de Internet<br>• Falla de Equipo de Cómputo<br>• Errores en la Validación de Pedimentos<br>• Emergencias Sanitarias<br>• Suspensión de patente<br>• Cancelación de patente<br>• Cierre de aduana |

| | | |
|---|---|---|
| | | Los planes de contingencia se difunden mediante capacitaciones basadas en el "Procedimiento de Capacitación en Seguridad y Concientización (), de igual manera se incluyen la realización de simulacros, los cuales se programan y registran en "Plan Anual de Capacitación ()", con el fin de garantizar su efectividad.<br><br>El Gerente General, Documentador de Exportación y Gestor del Sistema son los responsables de elaborar el guion de los simulacros en conjunto con los responsables de las áreas involucradas, el cual se registra en el formato "Planeación de Simulacros.<br><br>La evaluación de los simulacros se lleva a cabo mediante el formato "Reporte de Simulacros , se envía a Dirección General, responsables de área y en su caso, autoridades. |

**(ANEXO 2)**

## 4.1.2 Estándar 5. Seguridad de procesos.

Deben establecerse medidas de control para garantizar la integridad y seguridad de los procesos relacionados con el flujo de la información proporcionada por el importador/exportador, embarcador, recinto fiscalizado, etc., que se utiliza para el movimiento de las mercancías y sus operaciones de comercio exterior, cuidando en todo momento que esta información sea legible y se encuentre protegida contra el intercambio, robo, pérdida o introducción de datos erróneos.

Así mismo, deben existir procedimientos establecidos para impedir y detectar mercancías o materiales no declarados, e impedir que el personal no autorizado tenga acceso a la mercancía y a los medios de transporte y contenedores. Estos procedimientos deben documentarse y asegurarse de mantener la integridad de los embarques desde el punto de origen hasta su destino final.

(SAT S. , 2016)

| Estándar | Nota Explicativa | Respuesta |
|---|---|---|
| **5.1 Mapeo de procesos.** | Anexe el documento donde se ilustre o describa el mapeo de procesos por los que atraviesa el flujo de la información y las mercancías, desde el punto en que las recibe hasta su entrega, con la finalidad de tener un panorama general de cada uno de los pasos que involucran la recepción, el despacho de la mercancía hasta su entrega en destino final. | La Agencia Aduanal, cuenta con un mapeo de procesos en el cual se describe el flujo de información y operativo, tanto para importación como para exportación vía terrestre.<br><br>De igual manera se enlistan los diagramas de carril y diagrama de tortuga que apoyan a la gestión de los aspectos listados de la operación, se mencionan a continuación:<br>**Satisfacción del cliente**<br>Procedimiento Satisfacción del Cliente ()<br>Diagrama de Carril Satisfacción del Cliente ()<br>Diagrama de Carril Tratamiento de Quejas ()<br><br>**Alta de Cliente**<br>Procedimiento Alta del Cliente ()<br>Diagrama de Carril Verificación del Padrón Correspondiente () |

| | | |
|---|---|---|
| | | Diagrama de Carril Encargo Conferido ()<br><br>**Recepción de documentación de embarque**<br>Procedimiento Recepción de Documentación de Embarque ()<br>Diagrama de Carril Reconocimiento Previo de la Mercancía ()<br>Diagrama de Carril Clasificación Arancelaria ()<br><br>**Elaboración de Pedimentos**<br>Procedimiento Elaboración de Pedimentos ()<br>Diagrama de Carril Generación del COVE ()<br>Diagrama de Carril Captura de Pedimento ()<br>Diagrama de Carril Validación de Pedimento ()<br>Diagrama de Carril Pago del Pedimento ()<br>Diagrama de Carril Elaboración y Validación del DODA ()<br>Diagrama de Carril Subdivisión de Embarque ()<br>Diagrama de Carril Cumplimiento del RRNA ()<br><br>**Glosa**<br>Procedimiento de Glosa ()<br>Diagrama de Carril Glosa Importación ()<br>Diagrama de Carril Glosa Exportación ()<br><br>**Despacho Aduanero**<br>Procedimiento de Despacho Aduanero ()<br>Diagrama de Carril Despacho Aduanero ()<br>Diagrama de Reconocimiento Aduanero ()<br>Diagrama de Toma de Muestras ()<br><br>**Cuenta de Gastos**<br>Procedimiento de Elaboración de la Cuenta de Gastos ()<br>Diagrama de Carril ()<br><br>**Manifestación y Hoja de Cálculo**<br>Procedimiento de Manifestación y Hoja de Cálculo ()<br>Diagrama de Carril Manifestación de Valor ()<br>Diagrama de Carril Hoja de Cálculo ()<br><br>**Pago de Maniobras**<br>Procedimiento de Pago de Maniobras ()<br>Diagrama de Carril Pago de Maniobras ()<br>Diagrama de Carril Pago de Derechos y Aprovechamientos () |

| | | |
|---|---|---|
| | | **Desistimiento de Importación y Exportación**<br>Procedimiento de Desistimiento de Importación y Exportación ()<br>Diagrama de Carril Desistimiento de Importación y Exportación () |
| **5.2 Entrega, recepción y discrepancias en la carga.** | Anexe el procedimiento documentado en el que indique paso a paso cómo se lleva a cabo la entrega y recepción de la carga.<br>Anexe el procedimiento documentado para detectar y reportar discrepancias en la entrega o recepción de las mercancías y asegúrese que incluya los siguientes puntos:<br>• Responsables de llevar a cabo la revisión.<br>• Documentos a cotejar.<br>• Áreas a las que se reporta la información.<br>Este procedimiento, deberá aplicarse a la mercancía que se recibe de importación, exportación; y en caso de aplicar, en la revisión en puntos intermedios. | La Agencia Aduanal “”., cuenta con el Procedimiento de Entrega, Recepción y Discrepancias en la Carga (), en el cual se establece lo siguiente:<br>RECEPCIÓN DE MERCANCÍA (IMPORTACIÓN)<br>El personal de bodega (Proveedor) es responsable de las siguientes actividades:<br>• Recibir mercancía y dar acceso a transportista.<br>• Revisar que la mercancía no tenga faltantes, excedente ni se encuentre dañada.<br>Si existe una discrepancia en la mercancía, el personal de bodega (Proveedor) toma fotografías, las cuales se envían al cliente para que proporcionen instrucciones. Llevando el registro en el formato de Entrada de bodega.<br>Posteriormente si el cliente autoriza el regreso de la mercancía, el personal de bodega (Proveedor) notifica al transportista para que se devuelva al lugar de origen, en caso de que no, se menciona en el formato BL y descarga en bodega.<br>RECEPCIÓN DE MERCANCÍA (EXPORTACIÓN)<br>El Documentador Exp. es responsable de recibir notificación de arribo de mercancía por parte de la línea transportista.<br>El Despachador se encarga revisar que la mercancía no tenga faltantes ni se encuentre dañada.<br>Si existe alguna discrepancia en la mercancía, el Despachador se encarga de tomar fotografías y enviarlas al cliente por correo electrónico para que les proporcione instrucciones, posteriormente el despachador registra en el formato “Reporte de discrepancias de la carga ()”.<br>Al identificar que la información es correcta el Documentador Exp. notifica al cliente por correo electrónico y realiza captura de documentos.<br>Los puntos de revisión de mercancía, únicamente se realizan en la bodega (proveedor) a la importación y en caso de solicitarlo el cliente, en los patios del transportista a la exportación.<br>Recomendaciones:<br>• Revisar si están completas las áreas a las que se reporta la información al detectar una discrepancia.<br>• Verificar si aplica la revisión en puntos intermedios. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Redacción únicamente en PAA: Los puntos de revisión de mercancía, únicamente se realizan en la bodega (proveedor) a la importación y en caso de solicitarlo el cliente, en los patios del transportista a la exportación |
| **5.3 Procesamiento de la información y documentación de la carga.** | Anexar el procedimiento documentado para el procesamiento de la información y documentación de la carga. Explique brevemente en qué consiste.<br>• Detalle como recibe y transmite información y documentación relevante al traslado de mercancía de comercio exterior con sus socios comerciales (Indique si utiliza un sistema informático de control específico y explique brevemente su función). Asimismo, detalle cómo garantiza que la información proporcionada sea legible, completa, exacta y protegida.<br>Señale de qué forma los asociados de negocio transmiten información al agente aduanal, y como aseguran la protección de la misma. | La Agencia Aduanal “”., cuenta con el Procedimiento de Procesamiento de la Información y documentación de la Carga (), en el cual se establece que el Departamento de Tráfico recibe por medio de correo electrónico la información que se utiliza para la documentación del despacho aduanero, como son:<br>• Notas de revisión<br>• Facturas<br>Para asegurar la protección de información, los socios comerciales y sólo envían y reciben información a través de correos empresariales, no se permite enviar ni recibir información de correos personales.<br><br>El Departamento de Tráfico es responsable de las siguientes actividades:<br>• Imprime y revisa la información proporcionada por el cliente antes de empezar a documentar, con el fin de asegurarse que la documentación de la mercancía sea legible, completa, exacta y protegida.<br>• En caso de existir un error, notifica al cliente y/o bodega (cuando aplique), por correo electrónico.<br>• Generar Cove de acuerdo al apartado 6.1 del procedimiento para la Elaboración del Pedimento ()<br>• Capturar pedimiento de acuerdo al apartado 6.2 del procedimiento para la Elaboración del Pedimento ()<br>• Revisar pedimento para confirmar que todos los datos se encuentren correctos.<br>• Validar y pagar pedimentos.<br>• Enviar por medio de correo electrónico la documentación, para importación se envía a bodega y para exportación se envía a la línea transportista.<br>• Llevar el registro de entrega en formato “Remisión”.<br>La “REMISIÓN” se elabora mediante el sistema de tráfico ADUANET M3.<br><br>Para el procesamiento de datos y documentación, se utilizan Sistemas Informáticos los cuales se describen a continuación:<br>• ADUANETM3.- es un sistema para la captura y gestión de operaciones de comercio exterior basado en el esquema SAAI M3 el cual esta reformulado para funcionar como una aplicación web.<br><br>• Sistema de tráfico de GLOBAL PCNET.- Sistema aduanero en línea que consolida información de multiples patentes y oficinas en una sola base de datos y tiene interfase con los 7 sistemas de pedimentos más reconocidos de la República Mexicana. Contiene módulos como Entrada de bodega, trafico Vucem, banco de facturas, etc. |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| **5.4 Gestión de Inventarios, control de material de empaque, envase y embalaje.** | Anexe el procedimiento documentado para la gestión de inventarios. Este debe incluir, de acuerdo a su operación entre otros aspectos, lo siguiente:<br>• La frecuencia con la que lleva a cabo la verificación de existencias. (Inventario periódico). Indique si existe un calendario programado documentado para realizarlos.<br>• Indique qué se realiza, en el caso de existir excedentes y faltantes en los inventarios.<br>• Señalar el tratamiento que se brinda para el control y manejo del material de empaque, envase y embalaje.<br>Respecto a los desperdicios o material sobrante de empaque y embalaje, señale el procedimiento que se realiza para su manejo y/o destrucción.<br>***Recomendación:***<br>Los procedimientos del solicitante podrán incluir:<br>**1.** Almacén solamente accesible a personal autorizado.<br>**2.** Periodicidad del control de existencias.<br>**3.** Control de mercancías entrantes, transferencias a otros almacenes, consolidación o desconsolidación.<br>**4.** Acciones que se toman si se identifican irregularidades, discrepancias, pérdidas o hurtos.<br>**5.** Tratamiento del deterioro o de la destrucción de las mercancías.<br>**6.** Separación de los diversos tipos de mercancías por ejemplo de alto valor, peligrosas. | Se excluye este sub estándar del Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros, ya que, en la “”**.,** no se cuenta con bodega y por ello no se requiere la aplicación de procedimientos para el control de inventarios y almacenaje de carga, material de empaque y embalaje. |
| **5.5 Comunicación interna.** | Describa detalladamente cómo se comunica el agente aduanal con el personal encargado de llevar a cabo el despacho de la mercancía, principalmente con aquellos que tienen contacto directo con la mercancía y con los medios de transporte (mandatarios, dependientes, clasificadores, etc.).<br>Indique si el personal operativo y administrativo cuenta o dispone de aparatos (radios, móviles, teléfonos fijos) para | Se cuenta con los lineamientos establecidos en el **Procedimiento de Comunicación Interna (),** los cuales son los siguientes:<br><br>El **Documentador Imp. / Exp. o Responsable de sistemas** son responsables de asignar dispositivos de comunicación móvil al personal de acuerdo a la siguiente clasificación: |

| | | |
|---|---|---|
| | comunicarse entre sí y/o con quien corresponda.<br><br>Estos deberán estar accesibles a los usuarios, para poder tener una pronta reacción.<br><br>Describa el procedimiento para el control y mantenimiento de los aparatos de comunicación, asegúrese de no excluir los siguientes puntos:<br>• Políticas de asignación de aparatos de comunicación móvil.<br>• Programa de mantenimiento de aparatos de comunicación fija y móvil.<br>• Indique si cuenta con aparatos de comunicación de respaldo en caso de que el sistema permanente fallara, y en su caso, detalle brevemente.<br><br>***Recomendación:***<br><br>El procedimiento podrá incluir:<br>**a)** Responsable del buen funcionamiento y mantenimiento de los aparatos de comunicación.<br>**b)** Registro de verificación y mantenimiento de los aparatos.<br>**c)** Forma de asignación de los aparatos de comunicación. | • Personal encargado de llevar a cabo el despacho de la mercancía y a aquellos que tienen contacto directo con la mercancía se les asigna un teléfono móvil.<br>• Personal de tráfico y administrativo cuentan con teléfonos fijos en sus estaciones de trabajo para estar en contacto con los clientes, dependientes, clasificadores y con las líneas de transportes**.**<br><br>El empleado que reciba o resguarde un equipo, es responsable de:<br><br>• Firmar el **"Formato múltiple de resguardo ()"** en donde se compromete a mantener en buen estado el equipo asignado.<br>• Firmar la "**Política de Asignación de Aparatos de Comunicación Móvil ()"**<br><br>Posteriormente el **Documentador Imp. / Exp. o Responsable de sistemas** registra y controla los dispositivos de comunicación mediante elformato "**Asignación de Medios de Comunicación ()"** en donde se especifica el total de personas que labora en la agencia aduanal y cuantos dispositivos de comunicación tienen.<br><br>El mantenimiento de los equipos de comunicación fija y móvil está a cargo del proveedor del servicio.<br><br>En caso de algún desperfecto y/o daño se debe informar directamente al **Responsable de Sistemas o Gerente General**, posteriormente el **Responsable de Sistemas o Gerente General** debe comunicarse con el proveedor.<br><br>El departamento de sistemas es el encargado de mantenimiento del correo electrónico. |

**(ANEXO 2)**

| Estándar | Nota Explicativa | Respuesta |
|---|---|---|
| **6.1 Gestión del despacho aduanero.** | Anexe los procedimientos de cada uno de los puntos o pasos que contempla en su mapeo de procesos (5.1). Estos procedimientos deberán de incluir los siguientes puntos:<br><br>Responsables de cada procedimiento.<br><br>Formatos y Documentos utilizados.<br><br>Sistemas utilizados.<br><br>Actor de la cadena logística con el que se intercambia la información.<br><br>La revisión de estos procedimientos que detallan la operación del despacho aduanero de la mercancía deberá en todo momento coincidir con la información y/o documentación proporcionada por el cliente. Principalmente en los temas siguientes:<br><br>**1.** Clasificación Arancelaria. (Respaldo de información o fichas técnicas de la mercancía que el cliente envía al Agente Aduanal para su correcta clasificación)<br><br>**2.** Cumplimiento de regulaciones y restricciones no arancelarias. (Interacción con sus clientes y las diferentes dependencias de gobierno para el cumplimiento de RRNA)<br><br>**3.** Manifestación de Valor (La verificación y confirmación de la información proporcionada por el cliente servirá de respaldo para la utilización de los métodos de valoración establecido en la Ley).<br><br>**4.** Pago de contribuciones. (el intercambio de la información que se genera para el pago de contribuciones deberá ser claro y preciso con el cliente) | La Agencia Aduanal cuenta con procedimientos de los procesos indicados en el Sub-Estándar 5.1 Mapeo de Procesos. Los formatos, anexos, sistemas electrónicos utilizados, responsables y actores de la cadena logística, son señalados en cada procedimiento.<br><br>De igual manera se enlistan los diagramas de carril y diagrama de tortuga que apoyan a la gestión de los aspectos listados de la operación, se mencionan a continuación:<br><br>**Mapa de Procesos**<br><br>**Satisfacción del cliente**<br><br>Procedimiento Satisfacción del Cliente ()<br><br>Diagrama de Carril Satisfacción del Cliente ()<br><br>Diagrama de Carril Tratamiento de Quejas ()<br><br>**Alta de Cliente**<br><br>Procedimiento Alta del Cliente ()<br><br>Diagrama de Carril Verificación del Padrón Correspondiente ()<br><br>Diagrama de Carril Encargo Conferido ()<br><br>**Recepción de documentación de embarque**<br><br>Procedimiento Recepción de Documentación de Embarque ()<br><br>Diagrama de Carril Reconocimiento Previo de la Mercancía ()<br><br>Diagrama de Carril Clasificación Arancelaria ()<br><br>**Elaboración de Pedimentos**<br><br>Procedimiento Elaboración de Pedimentos ()<br><br>Diagrama de Carril Generación del COVE ()<br><br>Diagrama de Carril Captura de Pedimento ()<br><br>Diagrama de Carril Validación de Pedimento ()<br><br>Diagrama de Carril Pago del Pedimento () |

| | | |
|---|---|---|
| | | Diagrama de Carril Elaboración y Validación del DODA ()<br><br>Diagrama de Carril Subdivisión de Embarque ()<br><br>Diagrama de Carril Cumplimiento del RRNA ()<br><br>**Glosa**<br><br>Procedimiento de Glosa ()<br><br>Diagrama de Carril Glosa Importación ()<br><br>Diagrama de Carril Glosa Exportación ()<br><br>**Despacho Aduanero**<br><br>Procedimiento de Despacho Aduanero<br><br>Diagrama de Carril Despacho Aduanero<br><br>Diagrama de carril Reconocimiento Aduanero<br><br>Diagrama de carril Toma de Muestras<br><br>**Cuenta de Gastos**<br><br>Procedimiento de Elaboración de la Cuenta de Gastos<br><br>Diagrama de Carril<br><br>**Manifestación y Hoja de Cálculo**<br><br>Procedimiento de Manifestación y Hoja de Cálculo<br><br>Diagrama de Carril Manifestación de Valor<br><br>Diagrama de Carril Hoja de Cálculo<br><br>**Pago de Maniobras**<br><br>Procedimiento de Pago de Maniobras<br><br>Diagrama de Carril Pago de Maniobras<br><br>Diagrama de Carril Pago de Derechos y Aprovechamientos |

| | | |
|---|---|---|
| | | **Desistimiento de Importación y Exportación**<br><br>Procedimiento de Desistimiento de Importación y Exportación<br><br>Diagrama de Carril Desistimiento de Importación y Exportación |
| **6.2 Control en recintos.** | Anexe el procedimiento documentado que describa el control de los gafetes oficiales para el personal que ingresa a los recintos fiscales, asegúrese de incluir los siguientes puntos:<br><br>**a)** Procedimiento de Solicitud de gafetes con las Asociaciones o Confederaciones<br><br>**b)** Políticas de uso de gafetes<br><br>**c)** Infracciones relacionadas con el uso indebido de gafetes<br><br>**d)** Multas aplicables a las infracciones relacionadas con el uso indebido de gafetes<br><br>Se deberá contar con una relación actualizada de los gafetes solicitados, así como los que se han dado de baja.<br><br>Describa el proceso que debe seguir el mandatario aduanal para aplicar las evaluaciones y tener vigente sus certificaciones de actividades como:<br><br>**a)** La supervisión de actos previos y derivados del despacho aduanero.<br><br>**b)** Elaboración del pedimento.<br><br>**c)** El conjunto de actos y formalidades relativos a la entrada de mercancías al territorio nacional y a su salida del mismo.<br><br>El agente aduanal deberá contar con la evidencia correspondiente que ampare las evaluaciones y certificaciones de los temas antes mencionados. | La Agencia Aduanal ()**, S. C.,** cuenta con el **Procedimiento de Control de Recintos (),** en el cual se describe el control de los gafetes oficiales para el personal que ingresa a los recintos fiscales.<br><br>Los lineamientos para la solicitud de Gafetes Únicos se encuentran descritos en los **apartados 6.1,** en la cual indica:<br><br>El Agente Aduanal o el Personal Solicitante es responsable de las siguientes actividades:<br><br>Solicitar el Gafete Único de identificación a través de ventanilla única, proporcionando la información solicitada por la autoridad.<br><br>Llevar a cabo el enrolamiento la aduana autorizada de su elección y por las cuales haya solicitado Gafete Único de Identificación.<br><br>Confirmar la recepción de gafetes a través de la Ventanilla Digital una vez recibidos los gafetes únicos de identificación.<br><br>Entregar el gafete al empleado y registrarlo en el formato **"Relación de gafetes oficiales emitidos por el SAT ()",** en el mismo se enlistan los gafetes que se han dado de baja.<br><br>Con el objeto de establecer los lineamientos de uso del gafete proporcionado al personal, se cuenta con la **"Política de Uso de Gafetes Oficiales emitidos por el SAT ()",** de igual manera contempla las infracciones y multas a las que se hace acreedor el usuario por hacer un uso indebido de la identificación otorgada, esta política se rige bajo los lineamientos de los artículos 190 y 191 de la Ley Aduanera. |

| | | |
|---|---|---|
| | | El proceso para designación, evaluación y certificación se encuentra detallado en el **apartado 6.4 Evaluación del Mandatario Aduanal,** en el cual establece que:<br><br>El Agente Aduanal cuenta con 1 mandatario el cual fue nombrado en el año 2000. Por lo anterior y debido a la autorización de sustitución conforme al Acuerdo de Sustitución se señala que no está obligado a presentar evaluación. |

### 4.1.3 Estándar 6. Gestión Aduanera

El agente aduanal debe contar con procedimientos documentados, en el que se establezcan políticas internas y de operación, así como de los controles necesarios para el debido cumplimiento de las obligaciones aduaneras, con el objeto de garantizar el cumplimiento de la encomienda otorgada.

Asimismo, deberá contar con personal especializado y procedimientos documentados, que establezcan la verificación de la información y documentación generada en su nombre.

(SAT S. , 2016)

**(ANEXO 2)**

### 4.1.4 Estándar 9. Seguridad de la información y documentación.

Deben existir medidas de prevención para mantener la confidencialidad e integridad de la información y documentación relativa a las operaciones de comercio exterior, incluyendo aquellas utilizadas para el intercambio de información con otros integrantes de la cadena de suministros. Asimismo, deben existir políticas que incluyan las medidas contra el mal uso de la información.

(SAT S. , 2016)

| Estándar | Nota Explicativa | Respuesta |
|---|---|---|
| **9.1 Clasificación y manejo de documentos.** | Anexe el procedimiento documentado para el registro, control y almacenamiento de documentación impresa (clasificación y archivo de documentos).<br>***Recomendación:***<br>Los procedimientos del solicitante podrán incluir:<br>a) Registro de control para entrega, préstamo, entre otros documentos.<br>b) Acceso restringido al área de archivos<br>c) Políticas de almacenamiento y clasificación. | La Agencia Aduanal “”**.**, cuenta con un **Procedimiento de Clasificación y Archivo de Documentos ()** en el cual establece lo siguiente:<br><br>**INCORPORACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS**<br>El Gestor de Sistema y otras partes interesadas (áreas o responsables de los documentos) son los responsables de: |

<table>
<tr>
<td></td>
<td>d) Un plan de seguridad actualizado que describa las medidas en vigor relativas a la protección de los documentos contra accesos no autorizados, así como contra la destrucción deliberada o la pérdida de los mismos.</td>
<td>
<ul>
<li>Identificar y determinar los documentos en la organización, que por su sensibilidad es importante resguardar en archivo, ya que son evidencia producida de las actividades realizadas.</li>
<li>Enlistar los documentos que forman parte de archivo, para generar un concentrado donde se delimiten los documentos a ingresar, los cuales se definen a continuación:</li>
</ul>
<table>
<tr><td>Contabilidad:</td><td><ul><li>Cuentas de Gastos</li><li>Facturado por mes (Consecutivo)</li><li>Declarada por mes</li></ul></td></tr>
<tr><td>Estados de Cuenta Bancarios</td><td><ul><li>Bancos por mes</li><li>Cheques (soporte)</li><li>Transferencias (soporte)</li><li>Depósitos</li><li>Pedimentos</li></ul></td></tr>
<tr><td>Expediente de cuentas de gastos:<br><br>IMPORTACIÓN :</td><td><ul><li>Cuenta de gastos</li><li>Documento DODA</li><li>Pedimento</li><li>Acuse COVE</li><li>Acuse e-Document*</li><li>COVE</li><li>Factura</li><li>Carta 3.1.8.</li><li>Certificado de origen (TLC, SUGAR RE EXPORT)</li><li>Documentos que compruebe el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias a la importación (NOM, Cartas Juramentadas, etc.)</li><li>Hoja de calculo</li><li>Manifestación de valor</li></ul></td></tr>
<tr><td>EXPORTACIÓN:</td><td><ul><li>Cuenta de gastos</li><li>Documento DODA</li><li>Pedimento</li><li>Acuse COVE</li><li>Acuse e-Document*</li></ul></td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • COVE<br>• Factura<br>• XML factura<br>• Certificado de origen (TLC, SUGAR RE EXPORT)<br>• Documentos que compruebe el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias a la exportación (Cartas Juramentadas, certificados, etc.)<br><br>TODO DOCUMENTO DIGITALIZADO DEBERA SER PARTE DEL MISMO EXPEDIENTE. |
| | | | El Archivista es encargado de las siguientes actividades:<br>• Recibir y realizar el registro del documento en la "**Registro de Documentos ()**". Con el fin de formalizar su incorporación y que facilite su ubicación en caso de ser requerido posteriormente.<br>• Resguardar y asignar al documento el lugar correspondiente en el Área de Archivo, se resguarda en cajas que están rotuladas y que identifican el tipo de archivo al que corresponde<br><br>**PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS**<br><br>El Archivista se encarga de registrar en la **Bitácora de Préstamo de Documentos ()**" los datos del solicitante para hacerle entrega del documento que solicita a préstamo.<br><br>El Personal Solicitante es responsable de entregar documento prestado en la fecha de devolución y en buenas condiciones. | |

| | | |
|---|---|---|
| | | El Archivista se encarga del monitoreo una vez que el solicitante ha devuelto el documento solicitado en préstamo al Área de Archivo, llevando el registro en la "**Bitácora de Préstamo de Documentos ()**", apartado "**Firma de Devolución**".<br><br>Se cuenta con la **Política de Almacenamiento y Clasificación ()** misma que se coloca en el lugar del archivo para hacer del conocimiento del personal correspondiente, en la cual establece que:<br><br>El archivo es una de las áreas sensibles de la empresa por lo que se encuentra asegurado con llave y monitoreado por CCTV siendo acceso restringido, únicamente el personal encargado del archivo, el Gerente General y el Agente aduanal tienen acceso dado la naturaleza de su función.<br><br>En el **Procedimiento para el Control de Información Documentada ()** indica algunos lineamientos para el control de los documentos y registros del Sistema de Gestión de Seguridad, los cuales se dividen en los siguientes apartados:<br>• Creación, revisión y/o modificación de documentos internos.<br>• Baja de documentos del Sistema de Gestión.<br>• Distribución de documentos.<br>• Control de documentos externos.<br><br>Asimismo, en el **Procedimiento para el Control de Información Documentada (),** se cuenta con elapartado **6.5 Control de registros**, en el cual se especifican los siguientes puntos:<br><br>• **IDENTIFICACIÓN.**<br>• **ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN.**<br>• **PROTECCIÓN.**<br>• **RETENCIÓN.**<br>• **DISPOSICIÓN.**<br>• **LEGIBILIDAD.** |

| | | |
|---|---|---|
| **9.2 Seguridad de la tecnología de la información.** | Describa el procedimiento para archivar su información y protegerlos de posibles pérdidas. Asegúrese de no excluir los siguientes puntos:<br>• Señale la frecuencia con que se llevan a cabo las copias de respaldo.<br>• Quien tiene acceso a los mismos, y quien autoriza la recuperación de la información.<br>Describa el procedimiento para la protección de sus sistemas informáticos que garanticen la seguridad de la información, asegúrese de indicar lo siguiente:<br>• Indique si los sistemas están protegidos bajo contraseñas y con qué frecuencia son modificadas.<br>• Señale si existen políticas de seguridad de la información para su protección.<br>• Indique los mecanismos o sistemas para detectar el abuso, o intrusión de personas no autorizadas a sus sistemas.<br>Indique las políticas correctivas y/o sanciones en caso de la detección de alguna violación a las políticas de seguridad de la información.<br><br>Los procedimientos referentes al respaldo de la información del agente aduanal deberán incluir como mínimo lo siguiente:<br>**a)** Cómo y por cuánto tiempo se almacenan los datos.<br>**b)** Plan de continuidad del negocio en caso de incidente y de cómo recuperar la información<br>**c)** Frecuencia y localización de las copias de seguridad y de la información archivada.<br>**d)** Si las copias de seguridad se almacenan en sitios alternativos a las instalaciones donde se encuentra el CPD (centro de proceso de datos).<br>**e)** Pruebas de la validez de la recuperación de los datos a partir de copias de seguridad.<br>Los procedimientos referentes a la protección de la información del agente aduanal deberán incluir como mínimo lo siguiente:<br>**1.** Una política actualizada y documentada de protección de los sistemas informáticos del agente aduanal de accesos no autorizados y destrucción deliberada o pérdida de la información.<br>**2.** Detalle si opera con sistemas múltiples (sedes/sitios) y cómo se controlan dichos sistemas.<br>**3.** Quién es responsable de la protección del sistema informático del agente aduanal (la responsabilidad no debería estar limitada a una persona sino a varias de forma que cada uno pueda controlar las acciones del resto). | La Agencia Aduanal ., cuenta con un Procedimiento de la Seguridad de la Tecnología de la Información (en el cual establece lo siguiente:<br>Sistemas de Información es responsable de las siguientes actividades:<br>• Definir la frecuencia de los respaldos/restauraciones.<br>• Registrar los respaldos en el formato “Bitácora de Respaldos y Restauraciones de Información ()”.<br>• Respaldar la información de los equipos de cómputo para mitigar el riesgo de pérdida o destrucción. (Se incluyen los respaldos de los videos grabados por el sistema de CCTV)<br>• Verificar en el monitor de control que las cámaras estén activas, sigan colocadas en su posición inicial y que no tengan problemas de imagen. Los monitores de control deberán estar encendidos las 24 horas.<br>• Realizar pruebas de restauración/recuperación de la información.<br>• Informar a los usuarios cada que se programe un respaldo o restauración de su información para que cierren sus archivos.<br><br>Software<br>• Definir e instalar el Software (firewall, sistemas de detección de intrusiones, antivirus, etc.) requerido para la protección delos activos de información.<br>• Solicitar la adquisición del software mediante el formato “Requisición de Informática ()”.<br>• Enviar la “Requisición de Informática ()” vía correo electrónico al Director General y Gerente General, justificando las razones por las cuales se requiere dicho software para que sean autorizadas.<br>• Guardar la evidencia de la compra del software con la documentación de compra (factura, CD's originales, certificado de autenticidad, contrato de licencia del usuario final, manual del usuario, original, y recibo deventa y el o los números de serie respectivos).<br>• Controlar las adquisiciones y asignaciones de software, mantener actualizado el inventario “Inventario de Software ()”.<br>• Verificar que los equipos de cómputo solo tengan instalado software propiedad de la Agencia Aduanal.<br>• Realizar el mantenimiento del Software instalado en los equipos de cómputo (actualización de antivirus, programas, etc.), mediante el “Plan Anual de Mantenimiento a Equipos de Cómputo ()”. |

| | | |
|---|---|---|
| | **4.** Cómo se conceden autorizaciones de acceso y nivel de acceso al sistema informático. (El acceso a la información sensible debería estar limitado al personal autorizado a realizar modificaciones de la información).<br>**5.** Formato de las contraseñas, frecuencia de cambios y quien proporciona esas contraseñas.<br>**6.** Cortafuegos "firewall" y anti-virus utilizados.<br>**7.** Eliminación, mantenimiento o actualización de los detalles de usuario.<br>**8.** Medidas previstas para tratar incidentes de seguridad en caso de que el sistema se vea comprometido. | Equipos de comunicaciones y Redes<br>• Configurar el funcionamiento de los equipos para que puedan trabajar de forma eficiente y se mantenga la conexión de los usuarios a la red LAN/WAN con las menores interrupciones posibles.<br>• Programar el mantenimiento a los equipos de comunicación y redes (módems, switches, ruteadores, etc.), mediante el formato "Plan Anual de Mantenimiento a Equipos de Cómputo ()" y consultar el Procedimiento "Planes de Contingencia y Emergencia ()".<br>• Redactar un reporte usando el formato "Reporte de Mantenimiento a Equipos y Software ()".<br>• Configurar los equipos de tal modo que se inhiba la navegación por páginas que puedan comprometer la imagen de la Agencia Aduanal<br>• Verificar que los equipos de cómputo de los usuarios no tengan instalados programas de "freeware", que puedan dañarlos.<br><br>El Gerente General es encargado de:<br>• Llenar el formato de "Requisición de Informática ()", para solicitar sus cuentas con los permisos necesarios de acuerdo al perfil de su puesto.<br>• Enviar la "Requisición de Informática ()" por correo electrónico o impresa al Responsable de Sistemas de Información y con copia a su jefe inmediato.<br><br>El Personal de la Empresa es responsable de leer y aplicar la "Política de Seguridad Informática (), posteriormente leer y firmar la "Carta Compromiso del uso de la Información y Confidencialidad ()".<br>Sistemas de Información es responsable de:<br>• Asignar la cuenta de correo electrónico empresarial y clave de usuario para ingresar a la red de "". (carpetas y aplicaciones). Ambas cuentas deben debe ser personales e intransferibles.<br>• Asignar una *contraseña de* inicio y la cambia periódicamente cubriendo los siguientes requisitos: cuatro caracteres mínimos, alfa numérica, etc.<br>• Asignar los derechos de acceso o privilegios requeridos para efectuar su trabajo en la red.<br>• Configurar las cuentas de usuario para que el sistema/aplicación le solicite el cambio de |

| | | |
|---|---|---|
| | | contraseña cada “seis” meses de acuerdo a las políticas establecidas. |

(ANEXO 2)

# 4.2 Protocolos

A continuación, se muestran los posibles, Objetivos, alcances, referencias y responsabilidades de los subestándares que se encuentran marcados dentro de los estándares 1,5,6 Y 9 específicamente.

Estos protocolos nos permiten cumplir con las exigencias de seguridad y acciones correctivas que conllevan a un mejor desarrollo y desempeño tanto de la agencia aduanal como el de sus encomiendas, estos procedimientos deben de ser enunciativos mas no limitativos hacia las características de cada agencia aduanal.

## 4.2.1 Estándar 1. Analís de Riesgos

| Estándar | Objetivo | Alcance | Referencias | Responsabilidades |
|---|---|---|---|---|
| **1.1 Análisis de riesgo.** | Mejorar y definir los mecanismos de comunicación de "Nombre de la empresa" y asegurar tener un contacto inmediato con el personal de las diferentes áreas encargadas de realizar el despacho de las mercancías. | Este procedimiento es aplicable a todos los procesos relacionados con el Sistemade Gestión de la Seguridad enla Cadena de Suministros e instalaciones que integran a "Nombre de la empresa", por lo tanto, todos los colaboradores y responsables de los procesos deben estar capacitados y contribuir en la identificación de los riesgos | Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros.<br><br>OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal. | **Director General**<br>• Revisar y autorizar este procedimiento para su implementación.<br>• Asignar recursos y autorizar recursos para comunicación.<br>• Revisar y autorizar la comunicación.<br><br>**Gerente Administrativo**<br>• Asignar dispositivos de comunicación al personal autorizado.<br>• Contratar los servicios de telefonía celular, radiocomunicación e Internet móvil.<br><br>**Empleado**<br>• Recibir y resguardar equipo asignado.<br><br>**Gestor del Sistema**<br>• Actualizar este procedimiento. |
| **Estándar** | **Objetivo** | **Alcance** | **Referencias** | **Responsabilidades** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **1.2 Políticas de Seguridad** | Establecer el proceso, las actividades, las responsabilidades y controles para la detección, seguimiento y cierre de Hallazgos (No Conformidades y Observaciones) que puedan afectar la eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de Seguridad de la "Nombre de la empresa". | Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de **"**Nombre de la empresa" en el Sistema de Gestión de Seguridad y abarca desde la detección de una No Conformidad real y/u observación potencial, hasta la aplicación de las acciones necesarias para evitar su ocurrencia. | Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.<br><br>Perfil del Agente Aduanal. | Director General<br>• Revisar y autorizar este procedimiento para su implementación.<br>• Coordinar con los asesores legales, asociaciones, dependencias y clientes el tratamiento de incidencias en la aduana para atenderlas exitosamente en tiempo y forma<br>• Revisar y actualizar este procedimiento mínimo cada 2 años (o antes si así se requiere), a partir de sufecha de emisión.<br><br>Responsables de Procesos<br>• Vigilar la aplicación de este procedimiento.<br>• Identificar y notificar al Gerente Administrativo cuando se presenten las No Conformidades.<br>• Dar seguimiento a las Acciones Correctivas definidas para su tratamiento.<br><br>Todo el Personal<br>• Participar en el reporte y registro de situaciones anómalas, sospechosas o incidentes de los que sea testigo o partícipe.<br>• Reportar e implementar Acciones Correctivas, así como su seguimiento.<br><br>Gestor del Sistema<br>• Llevar el registro de las No Conformidades detectadas durante la ejecución de los procesos o auditorías al Sistema de Gestión.<br>• Dar seguimiento al cumplimiento de las Acciones Correctivas para solventar las No Conformidades. |

**(ANEXO 3)**

| Estándar | Objetivo | Alcance | Referencias | Responsabilidades |
|---|---|---|---|---|
| **1.3 Auditorías internas en la cadena de suministros.** | Establecer los criterios para verificar la conformidad del Sistema de Gestión, la efectividad de los procesos y la seguridad de la Cadena de Suministro de "Nombre de la empresa" a través de Auditorías Internas, además de evaluar el grado de implementación y cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión. | Los lineamientos indicados en este Procedimiento son aplicables a todos los procesos relacionados con el Sistema de Gestión y aplica a las auditorias de primera parte (Auditorías Internas) y de segunda parte (Proveedores) de "Nombre de la empresa". | Manual OLA/OEA<br><br>ISO 19011:2018<br><br>OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal | Director General<br>• Revisar y autorizar este procedimiento para su implementación.<br>• Autorizar el Programa Anual de Auditorías, Asignar los recursos necesarios para la ejecución de las auditorias programadas y para el cierre de los hallazgos.<br>• Revisar los resultados de las auditorías, analizar las causas raíz de los hallazgos coordinar la realización de las acciones correctivas y/o preventivas.<br>• Designar al auditor líder y a los integrantes del equipo auditor para cada auditoria programada.<br><br>Responsable de Área<br>• Facilitar la realización de las Auditorías Internas dentro de sus departamentos, proporcionando toda la información requerida por el equipo auditor.<br>• Definir e implementar las medidas para eliminar las No Conformidades detectadas durante las auditorías internas.<br>• Apoyar en la coordinación de auditorías a los socios comerciales.<br><br>Personal de la Empresa / Socios Comerciales<br>• Participar activamente en las auditorías internas, presentarse puntualmente a las reuniones de apertura, cierre y entrevistas.<br>• Proporcionar acceso a los documentos y registros solicitados por el Equipo Auditor.<br>• Participar activamente en el análisis de las Acciones Correctivas en las que intervienen, derivado de la detección de No Conformidades y/o proyectos de mejora.<br><br>Auditor Líder<br>• Seleccionar a los integrantes del Equipo Auditor.<br>• Elaborar el Plan de Auditoría<br>• Elaborar los documentos de trabajo de la auditoría.<br>• Presidir la reunión de apertura y cierre de la auditoría.<br>• Liderar la realización de la auditoria.<br>• Elaborar el Informe de auditoría<br>• Dar seguimiento a los hallazgos de la Auditoria.<br>• Evaluar el desempeño de los integrantes del equipo auditor.<br>• Desempeñarse como Auditor.<br>Auditor<br>• Auditar a las personas/áreas asignadas conforme al Plan de Auditoría con la supervisión del Auditor Líder.<br>• Apoyar al Auditor Líder en la planeación y en otras actividades propias de la auditoría.<br>• Anotar y entregar al Auditor Líder los registros que se generen en la auditoria.<br>• Dar seguimiento a los hallazgos de auditoría.<br>• Gestor del Sistema<br>• Elaborar el Programa Anual de Auditorías , y dar el seguimiento debido para monitorear su cumplimiento. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • Planear, coordinar y asegurar que las Auditorias de primera y segunda parte se ejecuten de acuerdo con el Programa Anual de Auditorías<br>• Verificar el cumplimiento, el cierre eficaz y oportuno de las acciones derivadas de los hallazgos encontrados en la Auditoria. |

**(ANEXO 3)**

| Estándar | Objetivo | Alcance | Referencias | Responsabilidades |
|---|---|---|---|---|
| **1.4 Planes de contingencia y/o emergencia relacionados con la seguridad de la cadena de suministros.** | Establecer un conjunto específico de acciones para:<br><br>Manejar la ocurrencia de los eventos que pueden interrumpir las operaciones normales dela Agencia Aduanal (Plande Continuidad del Negocio).<br><br>Contener los daños, lesiones o pérdida de personal y bienes.<br><br>Para lograr lo anterior y asegurar su correcto funcionamiento, el Gestor del Sistema de Seguridad, coordinará la ejecución de las pruebas necesarias (simulacros) de los eventos definidos como más impactantes y establecerá un proceso continuo de mejora para afrontar dichos escenarios. | Este procedimiento aplica para todos los procesos y áreas funcionales involucradas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la "Nombre de la empresa". Para su elaboración se consideraron y priorizaron varias amenazas a la seguridad con base en su probabilidad de ocurrencia | OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal<br><br>ISO 28001 Mejores Prácticas para la Implementación de la Seguridad en la Cadena Suministro. | Director General.<br><br>• Revisar y aprobar este procedimiento y los recursos para su implementación.<br>• Definir junto con su equipo de trabajo los procesos críticos de las diferentes áreas de la Agencia Aduanal.<br>• Enlistar y clasificar junto con su equipo de trabajo los escenarios de emergencias/amenazas de mayor impacto para diseñar y ejecutar los Planes de Contingencia correspondientes (ver Anexo 1 "Probabilidad de Amenazas").<br>• Establecer las estrategias para definir las medidas preventivas y/o correctivas que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia de una contingencia.<br><br>Responsables de Áreas.<br><br>• Identificar las actividades críticas y los riesgos y amenazas en sus procesos.<br>• Identificar las actividades críticas y los riesgos y amenazas en sus procesos.<br>• Concientizar y capacitar al personal de su área acerca de los riesgos y amenazas.<br>• Gestionar los riesgos en sus áreas (analizarlos, clasificarlos, reducirlos y controlarlos).<br>• Mantener sus equipos de cómputo en buen estado y efectuar los respaldos de la información sensible y confidencial.<br><br>Gestor del Sistema de Seguridad<br><br>• Actualizar el presente procedimiento.<br>• Coordinar los análisis de contingencias y emergencias. Coordinar los simulacros de los eventos que impactan la continuidad de operación. |

**(ANEXO 3)**

## 4.2.2 Estándar 5. Seguridad de Procesos

5.1.- La Agencia Aduanal, cuenta con un mapeo de procesos en el cual se describe el flujo de información y operativo, tanto para importación como para exportación vía terrestre. (Anexo 2)

| Estándar | Objetivo | Alcance | Referencias | Responsabilidades |
|---|---|---|---|---|
| **5.2 Entrega, recepción y discrepancias en la carga.** | Detallar los pasos a seguir para laentrega, recepción de la mercancía en los procesos de importación y exportación de "Nombre de la empresa", así como para detectar y reportar discrepancias en la entrega o recepción de las mercancías y en caso de aplicar, en la revisión en puntos intermedios. | Aplica a los procesos que involucren la carga, descarga y revisión de mercancía por parte del personal de "Nombre de la empresa". | OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal<br><br>Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros. | **Director General**<br>• Revisar y autorizar el presente documento.<br><br>**Personal de la bodega**<br>• Recibir mercancía en bodega<br>• Revisar mercancía en bodega<br>• Registrar discrepancias en el **Reporte de discrepancias en la carga**<br><br>**Despachador**<br>• Verificar físicamente la mercancía para su exportación.<br>• Registrar incidentes y/o discrepancias en el **Reporte de discrepancias en la carga**<br><br>**Ejecutivo de tráfico**<br>• Recibir y revisar documentos enviados por el cliente.<br><br>**Gestor del sistema**<br>• Resguardar en físico y/o electrónico el presente documento.<br>• Mantener actualizada la **Lista Maestra de Documentos y Registros** |

**(ANEXO 3)**

| Estándar | Objetivo | Alcance | Referencias | Responsabilidades |
|---|---|---|---|---|
| **5.3 Procesamiento de la información y documentación de la carga.** | Asegurar que la información electrónica y/o documental que envían los clientes para el despacho de sus mercancías sea legible, completa, exacta, oportuna y protegida contra cambios, pérdidas o introducción de mercancía errónea. | Aplica a los procesos que involucren el manejo de la información electrónica y/o documental que envían los clientes para el despacho de sus mercancías, por parte del personal de "Nombre de la empresa". | OLA OEA Perfil del Agente Aduanal | **Director General**<br>• Revisar y autorizar el presente documento<br>**Ejecutivo de Tráfico**<br>• Revisar documentación enviada por el cliente<br>• Capturar pedimento<br>• Revisar pedimento para confirmar que todos los datos sean correctos<br>**Gestor del sistema**<br>• Resguardar en físico y/o electrónico el presente documentos<br>• Mantener actualizada la Lista Maestra de Documentos y Registros |

**(ANEXO 3)**

| Estándar | Objetivo | Alcance | Referencias | Responsabilidades |
|---|---|---|---|---|
| **5.4 Gestión de Inventarios, control de material de empaque, envase y embalaje.** | Realizar una correcta gestión documentada de inventarios y almacenaje de las mercancías recibidas y enviadas. | Aplica a todos los procesos involucrados en la gestión de inventarios, almacenaje de mercancía y control de empaque y embalaje, realizados por el personal de "Nombre de la empresa". | OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal<br>Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministro | Director General<br>• Revisar y autorizar el presente documento<br>Personal de Bodega<br>• Recibir y ubicar la mercancía que ingresa a la bodega<br>• Realizar inventarios de la mercancía<br>Ejecutivo de Tráfico<br>• Solicitar documentación al cliente<br>• Enviar reportes de inventario a los clientes<br>Gestor del Sistema<br>• Resguardar en físico y/o electrónico el presente documento<br>• Mantener actualizada la Lista Muestra de Documentos y Registros |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

**(ANEXO 3)**

| Estándar | Objetivo | Alcance | Referencias | Responsabilidades |
|---|---|---|---|---|
| **5.5 Comunicación interna.** | Mejorar y definir los mecanismos de comunicación de "Nombre de la empresa" y asegurar tener un contacto inmediato con el personal de las diferentes áreas encargadas de realizar el despacho de las mercancías. Adicionalmente, asegurar un sistema de respaldo y verificar el buen funcionamiento de | Este procedimiento es aplicable a todas las áreas operativas de "Nombre de la empresa". | Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros.<br><br>OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal. | **Director General**<br>• Revisar y autorizar este procedimiento para su implementación<br>• Asignar recursos y autorizar recursos para comunicación<br>• Revisar y autorizar la comunicación<br><br>**Gerente Administrativo**<br>• Asignar dispositivos de comunicación al personal que lo requiera<br>• Contratar los servicios de telefonía celular, radiocomunicación e Internet móvil<br><br>**Empleado**<br>• Recibir y resguardar equipo asignado |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | estos mecanismos de manera periódica. | | | **Gestor del Sistema**<br>• Actualizar este procedimiento. |

**(ANEXO 3)**

## 4.2.3 Estándar 6. Gestión Aduanera

6.1.- La Agencia Aduanal cuenta con procedimientos de los procesos indicados en el Sub-Estándar 5.1 Mapeo de Procesos. Los formatos, anexos, sistemas electrónicos utilizados, responsables y actores de la cadena logística, son señalados en cada procedimiento.

De igual manera se enlistan los diagramas de carril y diagrama de tortuga que apoyan a la gestión de los aspectos listados de la operación

**(Anexo 3)**

| Estándar | Objetivo | Alcance | Referencias | Responsabilidades |
|---|---|---|---|---|
| **6.2 Control en recintos.** | Describir el proceso de control de gafetes que usa el personal de **"Nombre de la empresa"** para acceder a los recintos fiscales, así como especificar como se lleva la solicitud de estos, las políticas para su uso y posibles consecuencias de su mal uso. | Este procedimiento es aplicable a todas personas de **"Nombre de la empresa"** que interviene en el uso, solicitud y manejo de gafetes e ingresan al recinto fiscal. | Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministros<br><br>OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal | **Director General**<br>• Revisar y autorizar este procedimiento para su implementación.<br><br>**Agente Aduanal**<br>• Solicitar gafetes oficiales emitidos por el SAT<br>• Realizar proceso de baja de gafetes oficiales emitidos por el SAT<br><br>**Mandatario Aduanal**<br>• Promover el despacho de las mercancías en nombre del Agente Aduanal<br>• Cumplir con la **Política de Uso de Gafetes Oficiales emitidos por el SAT** |

**(ANEXO 3)**

## 4.2.4 Estándar 9. Seguridad de la Información y Documentación

| Estándar | Objetivo | Alcance | Referencias | Responsabilidades |
|---|---|---|---|---|
| **9.1 Clasificación y manejo de documentos.** | Establecer la forma en que los documentos deben ser clasificados y resguardados en el área de archivo para relacionarlos de manera lógica de acuerdo con su contenido mediante el lenguaje clasificatorio. Con el fin que, de ser requerido para su uso o consulta, estos sean de fácil localización. | Este procedimiento aplica a todos los documentos que se manejan en la Agencia Aduanal, obtenidos de sus operaciones y cualquier procedimiento que genere o recabe información / documentación y que, por la sensibilidad y confidencialidad de su contenido, necesite estar restringido. | Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros<br><br>OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal | Director General<br>• Aprobar el presente procedimiento y los formatos que lo integran.<br><br>Archivista<br>• Llevar a cabo el procedimiento para la correcta clasificación de documentos en el Área de Archivo.<br>• Conservar los documentos ordenados y en condiciones óptimas.<br>• Asegurar el resguardo de los documentos físicos en el Área de Archivo.<br>• Mantener el control de los documentos desde su recepción, resguardo, préstamo y baja.<br>• Comunicar al Gestor del Sistema de los archivos que han cumplido con su periodo de resguardo conforme a la Ley y los procedimientos aplicables.<br>• Informar al Gestor del Sistema de cualquier situación que ponga en peligro la integridad de los documentos resguardados.<br>• Verificar que los documentos estén completos, conforme al Cuadro de Clasificación de Documentos<br><br>Gestor del Sistema<br>• Realizar la elaboración y actualización del procedimiento mínimo cada 2 años o cuando sea necesario, en conjunto con las partes interesadas.<br>• Participar en la clasificación de los formatos con el encargado del Área de Archivo. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

**(ANEXO 3)**

| Estándar | Objetivo | Alcance | Referencias | Responsabilidades |
|---|---|---|---|---|
| **9.2 Seguridad de la tecnología de la información.** | Definir el proceso a seguir para mantener la información generada de las operaciones y actividades de los colaboradores en la organización, en resguardo y a salvo de robo o mal uso de ella; además de que no pueda ser alterada o destruida. También se establece el proceso a seguir para la asignación, administración y uso de cuentas de acceso a correo electrónico, equipos de cómputo, sistemas y el resguardo de los equipos que se | Este procedimiento aplica a todo el personal de "**Nombre de la empresa"** de igual manera a todas las empresas afiliadas, asociadas y que por alguna razón o circunstancia establezcan cualquier nexo que involucre un intercambio de información con la misma. | **Manual OLA/OEA**<br><br>**ISO 9001:2015**<br><br>**OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal.** | **Director General**<br>• Revisar y autorizar este procedimiento para su implementación.<br>• Revisar y autorizar las Políticas de Seguridad Informática.<br>• Definir y aplicar las sanciones por incumplimiento de las Políticas de Seguridad Informática.<br>• Asignar recursos para la Seguridad de las Tecnologías de la Información.<br>• Revisar y autorizar el Plan Anual de Mantenimiento a Equipos de Cómputo.<br><br>**Responsable de Sistemas de Información**<br>• Definir el software para el correo electrónico oficial de la Agencia Aduanal.<br>• Gestionar el procedimiento a seguir en la asignación, manejo o baja de las cuentas de usuario y de correo electrónico para cada persona.<br>• Definir y difundir las Políticas de Seguridad de la Tecnología de la Información de la Agencia Aduanal.<br>• Autorizar y anular los privilegios de acceso determinados para las actividades de cada puesto.<br>• Asegurar el cumplimiento de los mantenimientos y actualizaciones del Software de los equipos de |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | utilizan en "**Nombre de la empresa"**. | | | cómputo para garantizar que el software antivirus se ejecute sin problemas.<br>• Recibir reportes de los usuarios acerca problemas y anomalías con sus equipos de cómputo, programas y aplicaciones.<br>• Efectuar y conservar los respaldos de los datos almacenados en los servidores.<br>• Administrar e instalar el Software adquirido por "**Nombre de la empresa"**<br>• Configurar todo el equipo de cómputo conforme a las políticas y necesidades de la empresa.<br>• Asignar y configurar los aparatos de comunicación móvil al personal que así lo requiera de acuerdo con las actividades que realicen.<br>• Verificar el óptimo funcionamiento de las cámaras de seguridad y asegurar los respaldos de las grabaciones.<br>• Supervisar el uso de Software y Hardware cuando se tenga contratado con terceros<br>• Coordinar la modificación, reparación y mantenimiento a los servidores de la Agencia Aduanal.<br>• Administrar el control de inventarios de los equipos de cómputo (computadoras, servidores, equipos de telecomunicaciones, unidades de respaldo, etc.) y del Software.<br>• Realizar el manejo, documentación y custodia física del equipo no reutilizable e inoperable.<br>• Establecer medidas de seguridad para evitar incidentes que comprometan la integridad de la información y el equipo de la empresa.<br><br>**Responsables de Procesos**<br><br>• Solicitar de manera oportuna y correcta la asignación de cuentas de usuario y/o correo electrónico para su personal.<br>• Reportar de manera inmediata al **Gerente Administrativo** el mal uso del equipo de cómputo, información o software de la empresa.<br>• Cumplir y difundir las Políticas de Seguridad de las Tecnologías de la Información.<br>• Solicitar el mantenimiento del Hardware y Software asignados a su área.<br><br>**Personal de la empresa**<br><br>• Conocer y cumplir los procedimientos, protocolos y políticas de Tecnologías de la Información de **"Nombre de la empresa".**<br>• Leer, firmar y cumplir la **Carta Compromiso del Uso de la Información y Confidencialidad.** |

**(ANEXO 3)**

# CONCLUSIÓN

Los riesgos son inherentes a las actividades empresariales, si este es identificado y tratado de forma adecuada puede ser ocupado como una herramienta para el desarrollo y correcta ejecución de las actividades relativas de cada institución.

Mediante la administración del riesgo las empresas pueden realizar la detección de las actividades que al llevarse a cabo representan un riesgo elevado para la misma, gracias a esta gestión los riesgos se pueden identificar, ponderar y establecer su nivel de importancia, esto permite que las empresas establezcan métodos de identificación, de respuesta y ejecución en el caso de incurrir en un riesgo.

Las Agencias Aduanales no son un caso de excepción, mediante el Perfil del Agente aduanal se busca aportar valor por medio de la gestión del riesgo, estableciendo prácticas documentadas, auditadas y diseñadas para poder cumplir los requerimientos de Análisis de Riegos, Seguridad Física, Control de Acceso Físico, Socios Comerciales, Seguridad de Procesos, Gestión Aduanera, Seguridad de los Vehículos de Carga, Contenedores, Remolques y/o Semirremolques, Seguridad del Personal, Seguridad de la Información Documentada, Capacitaciónen Seguridad y Concientización, Manejo e Investigación de Accidentes.

Aunque cada una de las funciones que realizan las agencias aduanales conllevan un riesgo en su ejecución, estos no son los mismo para todas ya que dependen de las circunstancias y factores tanto internos como externos de cada empresa, de la misma forma la toma de decisiones y de acción hacia un riesgo y su importancia dependerá plenamente de los equipos encargados de la gestión y manejo del riesgo de cada agencia lo que permite que el Perfil del agente aduanal cuente con la suficiente flexibilidad y adaptabilidad a las necesidades de cada una, este perfil puede ser visto como un instructivo el cual lleva de la mano a cada agente aduanal a lograr practicas seguras, generando valor y calidad en cada una de sus encomiendas.

Como ingeniero a lo largo del desarrollo de esta tesis pude aportar las habilidades y conocimientos necesarios para la creación de protocolos, procedimientos y actividades que se deben de llevar acabo en la ejecución de cada una de las actividades enumeradas en los estándares 1, 5, 6 y 9, los cuales son la pieza fundamental para el desarrollo e implementación de la gestión de riesgos que el perfil del agente aduanal establece, así mismo apoyado en la norma ISO 31010 pude establecer las estrategias de gestión del riesgo que a mi parecer se adecuasen a las necesidades detectadas y establecidas en el perfil ya antes menciona.

## BIBLIOGRAFÍA


- Acosta Roca, F. (2005). *Tramites y Documentación en Materia Aduanera.* México: ISBN.
- Alcaraz Vera, J. V. (2008). La administración de riesgos empresarial en el contexto actual del control interno. *Revista de Investigación en Ciencias y Administración,*, 179 - 197.
- Anaya Cuellar, A. (15 de Noviembre de 2016). *Universidad Autonoma de Aguas clientes* . Obtenido de http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1205
- Callon, S., & Vargas, R. E. (6 de noviembre de 2005). Fracasó el proyecto de Washington de imponer el ALCA en la cumbre. *La jornada*.
- Carrasco Maldonado, A. G. (2009). La evolución de las Aduanas en México. *Comerció Exteriror*, 9.
- Ceballo Pérez, M., & Ceballo González , J. M. (2012). *Las aduanas y el comercio internacional.* Madrid: ESIC.
- Coso, I. I. (2004). *ww.coso.org.* Obtenido de www.theiia.org: http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Gestion%20de%20Riesgos/%5BPD%5D%20Documentos%20-%20Enterprise%20Risk%20Management.pdf
- Cruz Barney, O. (2007). El regimen juridico del comercio exteriro de México: de la independcia al tratado de Libre comercio. *Colaboraciones Juridicas* , 129.
- Drucker, P. (1979). *MANAGEMENT – An abridged and revised version of Management: Tasks, Responsibilities, Practices.* Londres: Pan.
- Great Britain; National Audit Office; National Audit Office Staff;. (2000). *Supporting Innovation: Managing Risk in Government Departments.* Londres: Stationery Office.
- Hurtado Veltran , V. (2017). *Ciencia la Salle* . Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1228&context=finanzas_comercio
- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas . (2018). *UNIT*. Obtenido de https://www.unit.org.uy/normalizacion/sistema/31000/
- Knight, R., & Pretty, D. (2001). *Philosophies of risk, shareholder value and the CEO.* Londres: Pearson.
- Lerma Alpersteín, A. (1989). *Comercio exterior e industria de transformación en México 1910 - 1920.* México: Plaza y Valdés Editores .
- Logycom. (2021). *Logycom*. Obtenido de https://www.logycom.mx/blog/certificacion-c-tpat-oea-exportar-asesoria-comercio-exterior

- Marquez, G. (2001). *Colmex.* Obtenido de https://cee.colmex.mx/assets/docs_trabajo/original/dt20015.pdf?1575664013
- Mazín Gomez, Ó. (2000). *Antecedentes de la duana Méxicana.* Zmora, México: Centro de Estudiso Historicos, Colegio de Michoacan. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/F%C3%A9lixRochaHugoArmando2016Tesis%20(2).pdf
- Montiel Galicia, C. (2013). *Google Academico.* Obtenido de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/103629/secme-6735_1.pdf?sequence=1.
- Moreno Yerba, F. (2015). *redalyc.* Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/2033/203338783029.pdf
- Navarrete Morales, R. (2009 de Abril de 2009). El mecanismo ASPAN llega a su fin. *El Economista* .
- Sánchez Muñoz, A. A. (10 de Abril de 2019). *Reino Aduanero* . Obtenido de https://reinoaduanero.mx/agente-aduanal/
- SAT. (09 de 12 de 2013). *Servicio de Administración Tributaria.* Obtenido de http://omawww.sat.gob.mx
- SAT, S. (09 de Mayo de 2016). *Formas y formatos fiscales en materia de comercio exterior.* Obtenido de Perfil del Agente Aduanal.
- Witker Velázquez, J. A. (1999). *Derecho Tributario Aduanero* . México: ISBN.

# ANEXOS

**Anexo 1**

## NORMA ISO

La ISO 31000 es una norma internacional que ofrece las directrices y principios para gestionar el riesgo de las organizaciones.

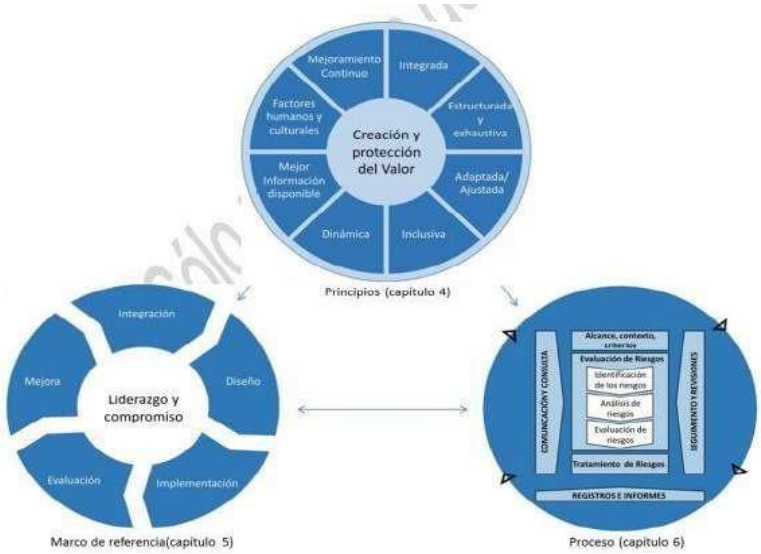
Esta norma fue publicada en noviembre del 2009 por la Organización Internacional de Normalización (ISO) en colaboración con IEC, y tiene por objetivo que organizaciones de todos los tipos y tamaños puedan gestionar los riesgos en la empresa de forma efectiva, por lo que recomienda que las organizaciones desarrollen, implanteny mejoren continuamente un marco de trabajo cuyo objetivo es integrar el proceso de gestión de riesgos en cada una de sus actividades.

La variedad y complejidad de los riesgos es muy diversa por lo que éste estándar internacional desarrollado por la ISO (nternational Organization for Standardization) no está pensado para un sistema particular de gestión, más bien es una guía de buenas prácticas para las actividades relacionadas con la gestión de riesgos.

El diseño y la implantación de la gestión de riesgos dependerán de las diversas necesidades de cada organización.

**https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/iso-31000/**

La gestión de riesgos está basada en los principios, el marco de referencia y el proceso descritos a continuación, conforme se ilustración. Estos componentes podrían existir previamente en toda o parte de la organización, sin embargo, podría ser necesario adaptarlos o mejorarlos para que la administración de riesgos sea eficiente, efectiva y coherente.



IEC 31010, Administración/Gestión de riesgos — Técnicas de evaluación de riesgos

## Principios

El propósito la gestión de riesgos es la creación y la protección del valor. Mejora el desempeño, fomenta la innovación y contribuye al logro de objetivos. Los principios proporcionan orientación sobre las características de una administración/gestión de riesgos efectiva y eficiente, comunicando su valor y explicando su intención y propósito.

IEC 31010, Administración/Gestión de riesgos — Técnicas de evaluación de riesgos

| | |
|---|---|
| **Integrada** | La administración/gestión de riesgos es parte integral de todas las actividades de la organización. |
| **Estructurada y exhaustiva** | Un enfoque estructurado y exhaustivo hacia la gestión de riesgos contribuye a resultados coherentes y comparables. |
| **Adaptada/Ajustada** | El marco de referencia y el proceso de la administración/gestión de riesgos se adaptan y son proporcionales a los contextos interno y externo de la organización relacionados con sus objetivos. |
| **Inclusiva** | La participación apropiada y oportuna de las partes interesadas permite que se consideren sus conocimientos, puntos de vista y percepciones. |

| | |
|---|---|
| **Dinámica** | Los riesgos pueden aparecer, cambiar o desaparecer con los cambios de los contextos interno y externo de la organización |
| **Mejor información disponible** | Las entradas a la administración de riesgos se basan en información histórica y actualizada, así como en expectativas. La gestión de riesgos tiene en cuenta explícitamente cualquier limitación e incertidumbre asociada con tal información y expectativas. La información debiera ser oportuna, clara y disponible para las partes interesadas pertinentes. |
| **Factores humanos y culturales** | El comportamiento humano y la cultura influyen considerablemente en todos los aspectos de la gestión de riesgos en todos los niveles y etapas. |
| **Mejora continua** | La administración de riesgos mejora continuamente mediante aprendizaje y experiencia. |

## Marco de referencias

El propósito del marco de referencia de la administración/gestión de riesgos es apoyar a las organizaciones en integrar la gestión de riesgos en todas sus actividades y funciones significativas. La efectividad de la administración de riesgos dependerá de su integración.

El desarrollo del marco de referencia implica integrar, diseñar, implementar, evaluar y mejorar la gestión de riesgos a lo largo de toda la organización.

**IEC 31010, Administración/Gestión de riesgos — Técnicas de evaluación de riesgos**

# Liderazgo y Compromiso

La alta dirección y los órganos de supervisión, cuando sea aplicable, debieran asegurar que la administración/gestión de riesgos esté integrada en todas las actividades de la organización y debieran demostrar el liderazgo y compromiso:

- Adaptando e implementando todos los componentes del marco de referencia.
- Publicando una declaración o una política que establezca un enfoque, un plan o una línea de acción para la administración/gestión de riesgos.
- Asegurando que los recursos necesarios se asignan para administrar/gestionar los riesgos.
- Asignando autoridad, responsabilidad y obligación de rendir cuentas en los niveles apropiados dentro de la organización

# Integración

La integración de la gestión de riesgos depende de la comprensión de las estructuras y el contexto de las organizaciones. Las estructuras difieren dependiendo del propósito, las metas y la complejidad de las organizaciones. Los riesgos se gestionan en cada parte de la estructura de la organización. Todos los miembros de una organización tienen la responsabilidad de administrar los riesgos.

La integración de la administración de riesgos en las organizaciones es un proceso dinámico e iterativo, y se debiera adaptar a las necesidades y a la cultura de las organizaciones mismas. La administración/gestión de riesgosdebiera ser una parte de, y no estar separada del propósito.

# Diseño

## Comprensión de las organizaciones y su contexto

Las organizaciones debiesen analizar y comprender sus contextos interno y externo cuando diseñe el marco de referencia para administrar sus riesgos.

**Análisis del contexto externo de las organizaciones.**

- Los factores sociales, culturales, políticos, legales, reglamentarios, financieros, tecnológicos, económicos y ambientales ya sea a nivel internacional, nacional, regional o local.
- Los impulsores clave y las tendencias que afectan a los objetivos de la organización.

- Las relaciones, percepciones, valores, necesidades y expectativas de las partes interesadas externas.
- Las relaciones contractuales y los compromisos.
- La complejidad de las redes y dependencias.

**Análisis del contexto interno de las organizaciones**

- La visión, la misión y los valores
- Las estrategias, los objetivos y las políticas.
- La cultura de las organizaciones.
- Las normas, las directrices y los modelos adoptados por las organizaciones.
- Las capacidades, entendidas en términos de recursos y conocimientos (por ejemplo, capital, tiempo, personas, propiedad intelectual, procesos, sistemas y tecnologías).
- Los datos, los sistemas de información y los flujos de información.
- Las relaciones con partes interesadas internas, teniendo en cuenta sus percepciones y valores.
- Las relaciones contractuales y los compromisos.
- Las interdependencias e interconexiones.

## Articulación del compromiso con la administración de riesgos.

Los organismos de supervisión, cuando sea aplicable, debieran articular y demostrar su compromiso continuo con la gestión de riesgos mediante una política, una declaración u otras formas que expresen claramente los objetivos y el compromiso de las organizaciones con la administración/gestión de riesgos. El compromiso debiera incluir:

- El propósito de las organizaciones para administrar/gestionar el riesgo y los vínculos con sus objetivos y otras políticas
- El refuerzo de la necesidad de integrar la administración/gestión de riesgos en toda la cultura de las organizaciones mismas
- El liderazgo en la integración de la administración/gestión de riesgos en las actividades principales del negocio y la toma de decisiones
- Las autoridades, las responsabilidades y la obligación de rendir cuentas
- La disponibilidad de los recursos necesarios,
- La manera de manejar los objetivos en conflicto.
- La medición y reporte como parte de los indicadores de desempeño de las organizaciones
- La revisión y la mejora.

## Asignación de roles, autoridades, responsabilidades y obligación de rendir cuentas en la organización.

Los órganos de supervisión, cuando sea aplicable, debieran asegurarse de que las autoridades, las responsabilidades y la obligación de rendir cuentas de los roles relevantes con respecto a la administración/gestiónde riesgos se asignen y comuniquen a todos los niveles de la organización:

- Enfatizar que la administración/gestión de riesgos es una responsabilidad principal;
- Identificar a las personas que tienen asignada la obligación de rendir cuentas y la autoridad para administrar/gestionar los riesgos (dueños de los riesgos).

## Asignación de recursos

Los órganos de supervisión, cuando sea aplicable, debieran asegurar la asignación de los recursos apropiados para la administración de riesgos.

- Las personas, las habilidades, la experiencia y las competencias;
- Los procesos, los métodos y las herramientas de la organización a utilizar para administrar/gestionar los riesgos;
- Los procesos y procedimientos documentados;
- Los sistemas de administración/gestión de la información y del conocimiento;
- El desarrollo profesional y las necesidades de formación.

## Establecimiento de la comunicación y la consulta

Las organizaciones debieran establecer un enfoque aprobado con relación a la comunicación y la consulta, para apoyar el marco de referencia y facilitar la aplicación efectiva de la administración/gestión de riesgos. La comunicación implica compartir información con el público objetivo. La consulta además implica que los participantes proporcionen retroalimentación con la expectativa de que ésta contribuya y de forma a las decisiones u otras actividades. Los métodos y el contenido de la comunicación y la consulta debieran reflejar las expectativas de las partes interesadas, cuando sea pertinente.

La comunicación y la consulta debieran ser oportunas y asegurar que se recopile, consolide, sintetice y comparta la información pertinente, cuando sea apropiado, y que se proporcione retroalimentación y se lleven a cabo mejoras.

## Implementación

Las organizaciones debieran implementar el marco de referencia para la administración/gestión de riesgos mediante:

- El desarrollo de un plan apropiado incluyendo plazos y recursos;
- La identificación de dónde, cuándo, cómo y quién toma diferentes tipos de decisiones en toda la organización;
- La modificación de los procesos aplicables para la toma de decisiones, cuando sea necesario;
- El aseguramiento de que las disposiciones de las organizaciones para administrar/gestionar el riesgo sean claramente comprendidas y puestas en práctica.

La implementación con éxito del marco de referencia requiere del compromiso y la concientización de las partes interesadas. Esto permite a las organizaciones abordar explícitamente la incertidumbre en la toma de decisiones.

# Evaluación

## Adaptación

Las organizaciones debieran realizar el seguimiento continuo y adaptar el marco de referencia de la gestión de riesgos en función de los cambios internos y externos. Al hacer esto, las organizaciones pueden mejorar su valor.

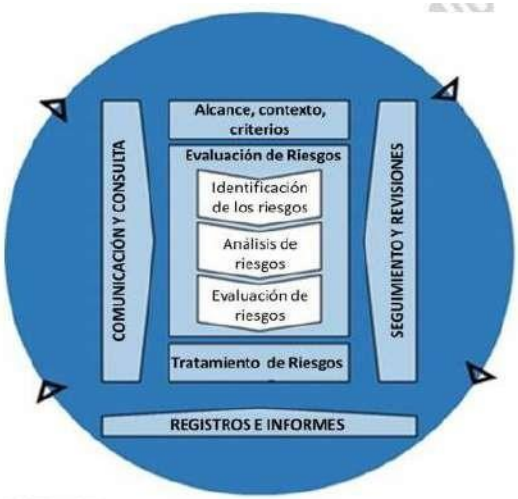
## Mejora Continua

Las organizaciones debieran mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y efectividad del marco de referencia de la administración de riesgos y la manera en la que se integra el proceso.

Cuando se identifiquen brechas u oportunidades de mejora pertinentes, las organizaciones debieran desarrollar planes y tareas y asignarlas a quienes tuviesen que rendir cuentas de su implementación. Una vez implementadas, estas mejoras debieran contribuir al fortalecimiento de la gestión de riesgos.

# Proceso

El proceso de gestión de riesgos implica la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas a las actividades de comunicación y consulta, establecimiento del contexto y evaluación, tratamiento, seguimiento, revisión, registros y reportes de los riesgos.




**IEC 31010, Administración/Gestión de riesgos — Técnicas de evaluación de riesgos**

El proceso de la administración de riesgos debiera ser una parte integral de la gestión y de la toma de decisiones y se debiera integrar en la estructura, las operaciones y los procesos de la organización. Puede aplicarse a nivel estratégico, operacional, de programas o de proyectos.

Puede haber muchas aplicaciones del proceso de la administración de riesgos dentro de las organizaciones, adaptadas para lograr objetivos, y apropiadas a los contextos interno y externo en los cuales se aplican.

# Comunicación y Consulta

El propósito de la comunicación y consulta es apoyar a las partes interesadas pertinentes a comprender los riesgos, las bases con las que se toman decisiones y las razones por las que son necesarias acciones específicas. La comunicación busca promover la concientización y la comprensión de los riesgos, mientras que la consulta implica obtener retroalimentación e información para apoyar la toma de decisiones.

La comunicación y consulta con las partes interesadas apropiadas, internas y externas, se debieran realizar en todas y cada una de las etapas del proceso de la administración de riesgos.

La comunicación y consulta pretende:

- Reunir diferentes áreas de experiencia para cada etapa del proceso de la gestión de riesgos

- Asegurar que se consideren de manera apropiada los diferentes puntos de vista cuando se definen los criterios de riesgos y cuando se valoran los riesgos mismos;
- Proporcionar suficiente información para facilitar la supervisión de los riesgos y la toma de decisiones
- Construir un sentido de inclusión y propiedad entre las personas afectadas por los riesgos.

## Alcance, Contexto y Criterios

El propósito del establecimiento del alcance, contexto y criterios es adaptar el proceso de la administración de riesgos, para permitir una evaluación de riesgos efectiva y un tratamiento apropiado de los riesgos mismos. El alcance, contexto y criterios implican definir el alcance del proceso, y comprender los contextos interno y externo.

3.3.2.1 Definición de Alcance

Las organizaciones deben definir el alcance de sus actividades de gestión de riesgos.

Como el proceso de la administración de riesgos puede aplicarse a niveles distintos, es importante tener claro el alcance considerado, los objetivos pertinentes a considerar y su alineamiento con los objetivos de la organización.

En la planeación del enfoque se incluyen las siguientes consideraciones:

Objetivos y las decisiones que se necesitan tomar.

Resultados esperados de las etapas a ejecutar en el proceso.

tiempo, ubicación, inclusiones y exclusiones específicas.

Herramientas y las técnicas apropiadas de evaluación de riesgos

Recursos requeridos, responsabilidades y registros a conservar.

Relaciones con otros proyectos, procesos y actividades.

## Contexto Interno y Externo

Los contextos interno y externo son el entorno en el cual la organización busca definir y lograr sus objetivos.

El contexto del proceso de la administración/gestión de riesgos se debiera establecer a partir de la comprensión de los entornos interno y externo en los cuales opera las organizaciones y debiera reflejar el entorno específico de la actividad en la cual se va a aplicar el proceso de la administración/gestión de riesgos.

La comprensión del contexto es importante porque:

La gestión de riesgos tiene lugar en el contexto de los objetivos y las actividades de las organizaciones.

Los factores organizacionales pueden ser una fuente de riesgos.

El propósito y alcance del proceso de la administración de riesgos puede estar. interrelacionado con los objetivos de la organización como un todo.

## Definición de criterios

Las organizaciones debieran precisar la cantidad y el tipo de riesgos que pueden o no tomar, con relación a los objetivos. También debieran definir los criterios para evaluar la importancia de los riesgos y apoyar los procesos de toma de decisiones. Los criterios para riesgos se debieran alinear con el marco de referencia de la agestión de riesgos y adaptar al propósito y al alcance específicos de la actividad considerada. Los criterios para riesgos debieran reflejar los valores, objetivos y recursos de la organización y ser coherentes con las políticas y declaraciones acerca de la administración/gestión de riesgos. Los criterios se debieran definir teniendo en consideración las obligaciones de las organizaciones y los puntos de vista de sus partes interesadas.

Para establecer los criterios para riesgos, se debiera considerar lo siguiente:

La naturaleza y los tipos de incertidumbres que pueden afectar a los resultados y objetivos (tanto tangibles como intangibles)

Cómo se van a definir y medir las consecuencias (tanto positivas como negativas) y la probabilidad;

Factores relacionados con el tiempo

Coherencia en el uso de las mediciones

Cómo se va a determinar el nivel de riesgos

Cómo se tendrán en cuenta las combinaciones y las secuencias de múltiples riesgos

Capacidad de las organizaciones mismas.

## Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos es el proceso global de identificación, análisis y evaluación de los riesgos mismos.

La evaluación del riesgo se debiera llevar a cabo de manera sistemática, iterativa y colaborativa, basándose en el conocimiento y los puntos de vista de las partes interesadas. Se debiera utilizar la mejor información disponible, complementada por investigación adicional, si fuese necesario.

## Identificación de riesgos

El propósito de la identificación de riesgos es encontrar, reconocer y describir los riesgos que pueden ayudar o impedir a una organización lograr sus objetivos. Para la identificación de los riesgos es importante contar con información pertinente, apropiada y actualizada.

Las organizaciones pueden utilizar un rango de técnicas para identificar incertidumbres que pueden afectar a uno o varios objetivos. Se debieran considerar los factores siguientes y la relación entre estos factores:

Fuentes de riesgos tangibles e intangibles

Causas y los eventos

las amenazas y las oportunidades

Vulnerabilidades y las capacidades

Cambios en los contextos interno y externo

Indicadores de riesgos emergentes

Naturaleza y el valor de los activos y los recursos

Consecuencias y sus impactos en los objetivos

Limitaciones de conocimiento y la confiabilidad de la información

## Factores relacionados con el tiempo

Sesgos, los supuestos y las creencias de las personas involucradas.

Las organizaciones debieran identificar los riesgos, tanto si sus fuentes están o no bajo su control. Se debiera considerar que puede haber más de un tipo de resultado, que puede dar lugar a una variedad de consecuencias tangibles o intangibles.

## Análisis de riesgos

El propósito del análisis de riesgos es comprender la naturaleza de los riesgos y sus características incluyendo, cuando sea apropiado, el nivel de los riesgos mismos. El análisis de los riesgos implica una consideración detallada de incertidumbres, fuentes de riesgo, consecuencias, probabilidades, eventos, escenarios, controles y su efectividad.

El análisis de riesgos se puede realizar con diferentes grados de detalle y complejidad, dependiendo del propósito del análisis, la disponibilidad y la confiabilidad de la información y los recursos disponibles. Las técnicas de

análisis pueden ser cualitativas, cuantitativas o una combinación de éstas, dependiendo de las circunstancias y del uso previsto.

El análisis de riesgos debiera considerar:

Probabilidad de los eventos y de las consecuencias

Naturaleza y la magnitud de las consecuencias.

Complejidad e Interconexión.

Factores relacionados con el tiempo y la volatilidad.

Efectividad de los controles existentes.

Niveles de sensibilidad y de confianza.

El análisis de riesgos puede estar influenciado por cualquier divergencia de opiniones, sesgos, percepciones de los riesgos mismos y juicios. Las influencias adicionales son la calidad de la información utilizada, los supuestos y las exclusiones establecidos, cualquier limitación de las técnicas y cómo se ejecutan éstas. Estas influencias se debieran considerar, documentar y comunicar a las personas que toman decisiones.

## Evaluación de riesgos

El propósito de la evaluación de los riesgos es apoyar a la toma de decisiones. La evaluación de los riesgos implica comparar los resultados del análisis del riesgo con los criterios para riesgos establecidos para determinar cuándo se requiere una acción adicional. Esto puede conducir a una decisión de:

No hacer nada más

Considerar opciones para el tratamiento para riesgos

Realizar un análisis adicional para comprender mejor el riesgo

Mantener los controles existentes

Reconsiderar los objetivos.

Las decisiones debieran tener en cuenta un contexto más amplio y las consecuencias reales y percibidas por las partes interesadas internas y externas.

# Tratamiento de los Riesgos

El propósito del tratamiento de los riesgos es seleccionar e implementar opciones para abordar los riesgos. El tratamiento de los riesgos implica un proceso iterativo de:

Formular y seleccionar opciones para el tratamiento de los riesgos;

Planear e implementar el tratamiento de los riesgos;

Evaluar la efectividad de dicho tratamiento;

Decidir si los riesgos residuales son aceptables;

Si no son aceptables, efectuar algún tratamiento adicional.

## Selección de las opciones para el tratamiento de los riesgos

La selección de las opciones más apropiadas para el tratamiento de riesgos implica hacer un balance entre los beneficios potenciales, derivados del logro de los objetivos contra costos, esfuerzo o desventajas de la implementación.

Las opciones de tratamiento de los riesgos no necesariamente son mutuamente excluyentes o apropiadas en todas las circunstancias. Las opciones para tratar los riesgos pueden implicar una o más de las siguientes:

Evitar el riesgo decidiendo no iniciar o continuar con la actividad que genera el riesgo mismo

Aceptar o aumentar el riesgo en busca de una oportunidad

Eliminar la fuente de riesgo

Modificar la probabilidad

Modificar las consecuencias

Compartir el riesgo (por ejemplo: a través de contratos, compra de seguros)

Retener el riesgo con base en una decisión informada.

La justificación para el tratamiento de riesgos es más amplia que las simples consideraciones económicas y debiera tener en cuenta todas las obligaciones de la organización, los compromisos voluntarios y los puntos de vista de las partes interesadas.

Al seleccionar opciones para el tratamiento de riesgos, las organizaciones debieran considerar los valores, las percepciones, el involucrar potencialmente a las partes interesadas y los medios más apropiados para comunicarse con ellas y consultarlas.

Las personas que toman decisiones y otras partes interesadas debieran ser conscientes de la naturaleza y el nivel de los riesgos residuales después del tratamiento de un riesgo. Los riesgos residuales se debieran documentar y ser objeto de seguimiento, revisión y, cuando sea apropiado, de tratamiento adicional.

## Preparación e implementación de los planes para el tratamiento de riegos

El propósito de los planes para el tratamiento de los riesgos es especificar la manera en la que se implementarán las opciones elegidas para el tratamiento, de manera tal que los involucrados comprendan las disposiciones, y que pueda realizarse el seguimiento del avance respecto de lo planeado. El plan de tratamiento debiera identificar claramente el orden en el cual el tratamiento del riesgo se debiera implementar.

## Seguimiento y revisiones

El propósito del seguimiento y las revisiones es asegurar y mejorar la calidad y efectividad del diseño, la implementación y los resultados del proceso. El seguimiento continuo y la revisión periódica del proceso de la gestión de riesgos y sus resultados debiera ser una parte planeada del proceso antes mencionado, con responsabilidades claramente definidas.

El seguimiento y las revisiones debieran tener lugar en todas etapas del proceso. El seguimiento y las revisiones incluyen planear, recopilar y analizar información, registrar resultados y proporcionar retroalimentación.

## Registro e Informes.

El proceso de la administración/gestión de riesgos y sus resultados se debieran documentar e informar a través de los mecanismos apropiados. Los registros y reportes pretenden:

Comunicar las actividades de la administración/gestión de riesgos y sus resultados a lo largo de la organización;

Ofrecer información para la toma de decisiones

Mejorar las actividades de la administración/gestión de riesgos.

Apoyar en la interacción con las partes interesadas, incluyendo a las personas que tienen la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas de las actividades de la gestión de riesgos.

Las decisiones con respecto a la creación, conservación y tratamiento de la información documentada debieran tener en cuenta, pero no limitarse en su uso, la sensibilidad de la información y los contextos interno y externo.

El reporte es una parte integral de la gobernanza de la organización y debiera mejorar la calidad del diálogo con las partes interesadas, y apoyar a la alta dirección y a los órganos de supervisión a cumplir sus responsabilidades. Los factores para considerar en el reporte incluyen, pero no se limitan a:

Diferentes partes interesadas, sus necesidades y requisitos específicos de información;

Costo, la frecuencia y los tiempos de los reportes;

Método de los reportes;

Pertinencia de la información con respecto a los objetivos de la organización y la toma de decisiones.

## Anexo 2

# 1. Planeación de la seguridad en la cadena de suministros.

El Agente Aduanal debe elaborar políticas y procedimientos documentados para llevar a cabo un análisis que le permita la identificación de riesgos y debilidades en su cadena de suministros con el objeto de implementar estrategias que ayuden a mitigar el riesgo en sus operaciones.

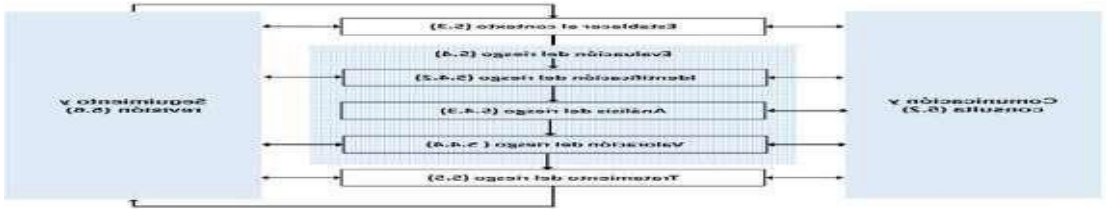
Asimismo, se deberá llevar a cabo de forma sistemática una gestión del riesgo mediante la identificación y el análisis que permita una evaluación y tratamiento de este.

### 1.1 Análisis de riesgo.

El Agente Aduanal debe tener medidas para identificar, analizar y mitigar los riesgos de seguridad a lo largo de la cadena de suministro, incluyendo sus instalaciones. Por lo anterior, debe contar con un procedimiento escrito y verificable para determinar el riesgo en todas sus operaciones, basado en el modelo de su organización (ejemplo: ubicación de las instalaciones, tipo de mercancía y país de origen, volumen, clientes, proveedores, rutas, contratación de personal, clasificación y manejo de documentos, tecnología de la información, amenazas potenciales, etc.) que le permita implementar y mantener medidas de seguridad apropiadas.

Este procedimiento debe ejecutarse por lo menos una vez al año, de manera que permita identificar otras amenazas o riesgos que se consideren en su operación y en la cadena de suministro, por el resultado de algún incidente o que se originen por cambios en las condiciones iniciales de las instalaciones y procesos del agente aduanal, así como para identificar que las políticas, procedimientos y otros mecanismos de control y seguridad se estén cumpliendo.

| **Respuesta:** | **Notas Explicativas:** |
|---|---|
| En la Agencia Aduanal **"NOMBRE DEL AGENTE ADUANAL".** se emplea la metodología de gestión de riesgos establecida en la Norma Internacional ISO 31000:2009 Gestión de Riesgos – Principios y directrices.<br>**El proceso de gestión de riesgos de acuerdo a la Norma ISO 31000:20**<br><br>La identificación, análisis y evaluación de los riesgos se realiza conforme al **Procedimiento Análisis de Riesgos,** la gestión de riesgos **se aplicará por lo menos una vez al año** o de acuerdo con las necesidades de **"**<br>Los aspectos a considerar en el análisis de riesgos, son los principales riesgos y amenazas a los cuales se encuentran expuestos los procesos e instalaciones de la agencia, se gestionan aplicando la herramienta Análisis del Modo y Efecto de Fallas (AMEF), por medio del formato **Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad** y | Indique cuales son las fuentes de información utilizadas para calificar los riesgos durante la fase de análisis.<br>Anexe el procedimiento documentado para identificar riesgos en sus operaciones diarias a lo largo de la cadena de suministro y en sus instalaciones, el cual debe incluir como mínimo los siguientes puntos.<br>• Periodicidad con que revisa y/o actualiza el análisis de riesgo.<br>• Aspectos y/o áreas que el agente aduanal incorpora al análisis de riesgo. |

| | |
|---|---|
| **Matriz de Análisis de Riesgos por Proceso** , tomando en cuenta la severidad, ocurrencia y detección; para priorizarlos y enfocarse en los de mayor RPN (Número de Prioridad de Riesgo).<br><br>De igual manera se analizan los riesgos identificados que puedan derivarse de una contingencia, aplicando la herramienta de Bow-Tie, usando el formato **Análisis Bow Tie**<br><br>  | • Metodología o técnicas utilizadas para realizar el análisis de riesgo.<br>• Responsables de revisar y/o actualizar el análisis de riesgo de la empresa.<br><br>Asimismo, el procedimiento documentado para identificar riesgos en la cadena de suministro y sus instalaciones deberá contemplar el proceso de apreciación y gestión del riesgo, e incluir los siguientes aspectos:<br><br>• Establecimiento de un contexto (cultural, político, legal, económico, geográfico, social, etc.).<br>• Identificación de los riesgos en su cadena de suministros y sus instalaciones.<br>• Análisis del riesgo (causas, consecuencias, probabilidades y controles existentes para determinar el nivel de riesgo como “alto”, “medio” y “bajo”).<br>• Evaluación del riesgo (toma de decisiones para determinar los riesgos a tratar y prioridad para implementar el tratamiento).<br>• Tratamiento del riesgo (aplicación de alternativas para cambiar la probabilidad de que los riesgos ocurran).<br>• Seguimiento y revisión del riesgo (monitoreo de los resultados del análisis de riesgo y verificación de la eficacia de su tratamiento).<br><br>***Recomendación:***<br><br>Se sugiere utilizar las técnicas de administración, gestión y evaluación de riesgos de acuerdo a las normas internacionales ISO 31000, ISO 31010 e ISO 28000 que, de acuerdo a su modelo de negocio, deban implementar. |

| **1.2 Políticas de seguridad.** | |
|---|---|
| Los agentes aduanales deben contar con políticas orientadas a prevenir, asegurar y reconocer amenazas en la seguridad de la cadena de suministro, como lo son el contrabando, tráfico de armas, personas, mercancías prohibidas, actos de terrorismo, así como en el intercambio de información, reflejadas en los procedimientos correspondientes. | |
| **Respuesta:** | **Notas Explicativas:** |
| En la Agencia Aduanal**.** se cuenta con un **Reglamento Interno de Trabajo**, el cual contiene entre otras, 9 políticas orientadas a temas de seguridad:<br>• Política de Seguridad<br>• Política sobre Alcohol, Drogas y Tabaco<br>• Política de Igualdad Laboral y No Discriminación<br>• Política de Seguridad Informática<br>• Política de Acceso a las Instalaciones<br>• Política de Almacenamiento y Clasificación<br>• Política de Asignación de Aparatos de Comunicación<br>• Política de Uso de Gafetes Oficiales Emitidos por el SAT<br>• Política de Anticorrupción<br>.<br>Como medidas de difusión se colocan en lugares visibles para todo el personal las siguientes políticas: Políticas sobre Alcohol, Drogas y Tabaco **()** y Política de Igualdad Laboral y No Discriminación **()**, al personal de nuevo ingreso se dan a conocer las Políticas Internas mediante un Curso de Inducción. | Enuncie las políticas en materia de seguridad en la cadena de suministros e instalaciones, quién es el responsable de su revisión, así como la periodicidad con la que se lleva a cabo su actualización. |

**1.3 Auditorías internas en la cadena de suministros.**

Además del monitoreo de rutina en control y seguridad, es necesario programar y realizar auditorías por lo menos una vez al año que permita evaluar todos los procesos en materia de seguridad en la cadena de suministros.

Las auditorías deben ser realizadas por personal autorizado y, en lo posible, independientes de la actividad auditada, aunque pueden ser parte de la organización. Se debe establecer un procedimiento documentado para su realización. Si bien es necesario que las auditorías sean exhaustivas, su enfoque se debe ajustar al tamaño de la organización, de los riesgos.

La alta gerencia de la organización debe revisar los resultados de las auditorías, analizar las causas y emprender las acciones correctivas y/o preventivas requeridas. El proceso de revisión debe garantizar que se recoja la información necesaria para permitir que la gerencia realice esta evaluación. La revisión debe estar documentada.

| **Respuesta:** | **Notas Explicativas:** |
|---|---|
| La Agencia**.,** cuenta con el **Procedimiento para Auditoría (),** en el que se establece el proceso para la realización de auditorías internas, las cuales se llevan a cabo una vez al año.<br><br>El Gestor del Sistema es el responsable del cumplimiento de dicho procedimiento.<br>De igual manera se encarga de planificar, implementar, ejecutar y verificar los programas de auditorías, con el formato **Programa Anual de Auditorías ()**, el cual una vez que fue aprobado por el Director General y Gerente General, se envía a todos los responsables de proceso por correo electrónico.<br>Posteriormente se prepara un **Plan de Auditoría (4)** para su elaboración se consideran los objetivos, el alcance, los criterios y los datos relativos a la ejecución de la Auditoría, mismo que se da a conocer a las áreas involucradas por correo electrónico o en persona (recabando firma de enterado o acuse de recibo por correo electrónico), con mínimo 8 días hábiles antes de la fecha de la auditoría.<br><br>Para iniciar la auditoría se realiza una reunión de apertura, donde se invitan a los responsables de área y al personal involucrado en los procesos a auditar para que asistan, deben registrar su asistencia en el formato de **Lista de Asistencia Capacitación (),** de igual manera se confirma que los integrantes del equipo auditor han firmado la **CartaCompromiso del Uso de la Información y Confidencialidad ().**<br><br>De acuerdo al plan de auditoría, se revisa la conformidad del sistema de gestión con base a los criterios de auditoría establecidos en dicho plan y se verifica el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad / Perfil del Agente Aduanal guiándose con el formato de la **Lista de Verificación ().**<br><br>El Director General revisa y aprueba el resultado de la auditoría con base al formato **Informe de Auditoría (),** el Gestor de Sistema difunde los resultados de la auditoría al personal de la Agencia Aduanal y envía una copia del mismo a los responsables del proceso, los cuales verifican el resultado de la auditoría a su área, se implementan acciones como lo indica el **Procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas (),** investigando las causas-raíz de las No Conformidades detectadas y en su caso, se presenta el **Reporte de Acción Correctiva ()**,en un plazo no mayor a 30 días hábiles posteriores a la realización de la auditoría, las cuáles serán enviadas al auditor interno para su revisión y seguimiento. | Describa el procedimiento documentado para llevar a cabo una auditoría interna, enfocada en la seguridad en la cadena de suministros, asegúrese de incluir los siguientes puntos:<br>• Señalar el tipo de auditorías internas o externas, en materia de seguridad en la cadena de suministros, que tienen implementadas por parte del agente aduanal.<br>• Indique quienes participan en ellas, y los registros que se efectúan del mismo, así como periodicidad con la que se llevan a cabo.<br>• Indique si la gerencia o el agente aduanal verifica el resultado de las auditorias en materia de seguridad, y si realiza y/o implementa acciones preventivas, correctivas y de mejora. |

| | |
|---|---|
| | |

**1.4 Planes de contingencia y/o emergencia relacionados con la seguridad de la cadena de suministros.**

Debe existir un plan de contingencias documentado relacionado con la seguridad de la cadena de suministro y sus instalaciones para asegurar la continuidad del negocio en el caso de una situación que afecte el desarrollo normal de las actividades y las operaciones de comercio exterior.

Dichos planes se deben de comunicar al personal administrativo y operativo mediante programas de difusión y capacitaciones periódicas, así como realizar pruebas, ejercicios prácticos o simulacros de los planes de contingencia y emergencia para constatar su efectividad, mismos de los que deberá mantener un registro (por ejemplo: reportes de resultados, minutas, videograbaciones, fotografías, etc.).

| **Respuesta:** | **Notas Explicativas:** |
|---|---|
| La Agencia Aduanal “”**.**, cuenta con un Procedimiento para **Planes de Contingencia y**<br>Este procedimiento contempla las siguientes situaciones:<br><br>• Incendio<br>• Conflicto Armado (Balacera)<br>• Extorsión Telefónica<br>• Falla del Servidor de Pedimentos<br>• Falla del Servidor que almacena los documentos<br>• Falla de Energía Eléctrica<br>• Falla del Sistema de CCTV<br>• Falla de Acceso a la Red Local<br>• Falla de Internet<br>• Falla de Equipo de Cómputo<br>• Errores en la Validación de Pedimentos<br>• Emergencias Sanitarias<br>• Suspensión de patente<br>• Cancelación de patente<br>• Cierre de aduana<br><br>Los planes de contingencia se difunden mediante capacitaciones basadas en el **“Procedimiento de Capacitación en Seguridad y Concientización (),** de igual manera se incluyen la realización de simulacros, los cuales se programan y registran en **“Plan Anual de Capacitación ()”,** con el fin de garantizar su efectividad.<br><br>El Gerente General, Documentador de Exportación y Gestor del Sistema son los responsables de elaborar el guion de los simulacros en conjunto con los responsables de las áreas involucradas, el cual se registra en el formato **“Planeación de Simulacros.** | Anexar el plan de contingencia y/o emergencias relacionado con la seguridad de la cadena de suministros y sus instalaciones, en caso de una situación de emergencia o de seguridad, que afecte el desarrollo normal de las actividades de comercio exterior (cancelación o suspensión de patente, cierre de aduanas, actividades de comercio exterior consideradas de riesgo conforme a su análisis, actos de terrorismo, bloqueos, robos, accidentes, etc.).<br>Este procedimiento debe incluir, de manera enunciativa mas no limitativa, lo siguiente:<br>1. Qué situaciones contempla;<br>2. Qué mecanismos utiliza para difundir y asegurarse que estos planes sean efectivos.<br>3. Incluir la realización de simulacros y cómo se documentan. |

| | |
|---|---|
| La evaluación de los simulacros se lleva a cabo mediante el formato **"Reporte de Simulacros ()"**, se envía a Dirección General, responsables de área y en su caso, autoridades.<br><br>Recomendaciones:<br><br>• Verificar si es correcto la difusión de planes de contingencia y asentar en el procedimiento, en caso de que existan otros mecanismos que utiliza la agencia para difundir y asegurarse que estos planes sean efectivos, de igual manera el responsable de realizar dicha actividad.<br>• Revisar procedimiento y en los apartados 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8 y 9.1, verificar y agregar responsables de las actividades.<br>• Verificar y robustecer la cancelación o suspensión de patente, agregar patente de respaldo en el procedimiento apartado 9.2 Suspensión de Patente. | |

# 5. Seguridad de procesos.

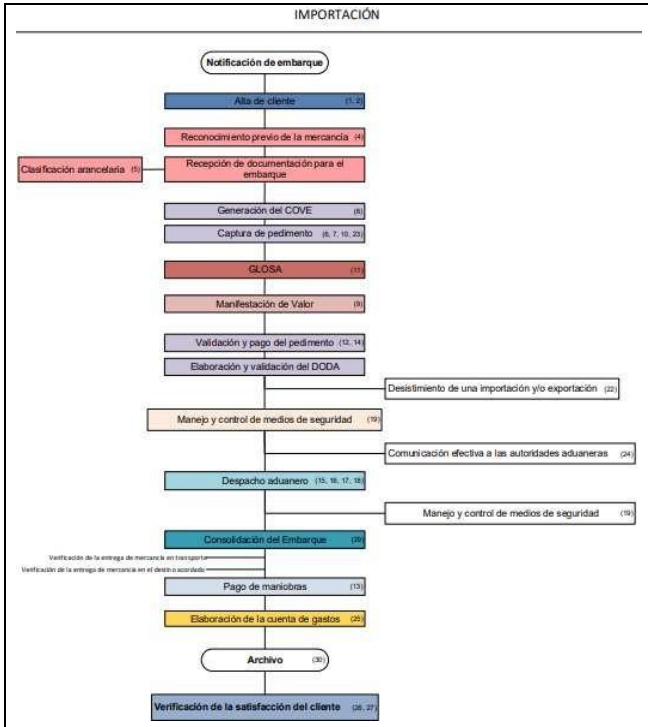
Deben establecerse medidas de control para garantizar la integridad y seguridad de los procesos relacionados con el flujo de la información proporcionada por el importador/exportador, embarcador, recinto fiscalizado, etc., que se utiliza para el movimiento de las mercancías y sus operaciones de comercio exterior, cuidando en todo momento que esta información sea legible y se encuentre protegida contra el intercambio, robo, pérdida o introducción de datos erróneos.

Asimismo, deben existir procedimientos establecidos para impedir y detectar mercancías o materiales no declarados, e impedir que el personal no autorizado tenga acceso a la mercancía y a los medios de transporte y contenedores. Estos procedimientos deben documentarse y asegurarse de mantener la integridad de los embarques desde el punto de origen hasta su destino final.

**5.1 Mapeo de procesos.**

Se debe contar con un mapeo de procesos que describa paso a paso el flujo de información y operativo para el traslado de mercancías de comercio exterior a lo largo de la cadena de suministros permitiendo tener una visión amplia sobre sus operaciones en materia de comercio exterior.

| **Respuesta:** | **Notas Explicativas:** |
|---|---|
| La Agencia Aduanal **,** cuenta con un mapeo de procesos en el cual se describe el flujo de información y operativo, tanto para importación como para exportación vía terrestre.<br><br>Dicho mapeo se ilustra en el **Mapeo de Procesos (),** tal como se muestra a continuación: | Anexe el documento donde se ilustre o describa el mapeo de procesos por los que atraviesa el flujo de la información y las mercancías, desde el punto en que las recibe hasta su entrega, con la finalidad de tener un panorama general de cada uno de los pasos que involucran la recepción, el despacho de la mercancía hasta su entrega en destino final.<br><br>Este mapeo, puede ser de manera escrita y/o gráfica, debiendo contener por lo menos los siguientes aspectos:<br>**1.** Verificación del padrón correspondiente.<br>**2.** Encargo conferido.<br>**3.** Revalidación del documento de transporte en su caso.<br>**4.** Revisión previa al despacho.<br>**5.** Clasificación Arancelaria.<br>**6.** Captura del pedimento.<br>**7.** Cumplimiento de regulaciones y restricciones no arancelarias. (obligatoriedad que se cuente con los permisos de autoridad competente antes de presentarse al despacho de la mercancía). |




8. Generación del COVE (en su caso).
9. Manifestación de Valor.
10. Determinación de contribuciones.
11. Revisión de información transmitida al SEA con la documentación generada del embarque (Glosa).
12. Pago de contribuciones.
13. Pago de maniobras.
14. Validación del pedimento.

De igual manera se enlistan los diagramas de carril y diagrama de tortuga que apoyan a la gestión de los aspectos listados de la operación, se mencionan a continuación:

**Satisfacción del cliente**

Procedimiento Satisfacción del Cliente ()

15. Presentación de mercancía ante el mecanismo de selección automatizado.
16. Desaduanamiento libre.
17. Reconocimiento Aduanero.
18. Procedimiento en caso de toma de muestras (Puede proporcionarlas el importador mediante su Agente Aduanal al momento del despacho siempre y

| | |
|---|---|
| Diagrama de Carril Satisfacción del Cliente ()<br>Diagrama de Carril Tratamiento de Quejas ()<br><br>**Alta de Cliente**<br>Procedimiento Alta del Cliente ()<br>Diagrama de Carril Verificación del Padrón Correspondiente ()<br>Diagrama de Carril Encargo Conferido ()<br><br>**Recepción de documentación de embarque**<br>Procedimiento Recepción de Documentación de Embarque ()<br>Diagrama de Carril Reconocimiento Previo de la Mercancía ()<br>Diagrama de Carril Clasificación Arancelaria ()<br><br>**Elaboración de Pedimentos**<br>Procedimiento Elaboración de Pedimentos ()<br>Diagrama de Carril Generación del COVE ()<br>Diagrama de Carril Captura de Pedimento ()<br>Diagrama de Carril Validación de Pedimento ()<br>Diagrama de Carril Pago del Pedimento ()<br>Diagrama de Carril Elaboración y Validación del DODA ()<br>Diagrama de Carril Subdivisión de Embarque ()<br>Diagrama de Carril Cumplimiento del RRNA ()<br><br>**Glosa**<br>Procedimiento de Glosa ()<br>Diagrama de Carril Glosa Importación ()<br>Diagrama de Carril Glosa Exportación ()<br><br>**Despacho Aduanero** | cuando las muestras contengan los precintos, sellos o cualquier medio que manifieste que el resultado de laboratorio se conserva estéril o bien lo podrá realizar la autoridad).<br>**19.** Manejo y control de medios de seguridad, candados/sellos de alta seguridad y otros.<br>**20.** Verificación de la entrega de la mercancía en el destino acordado en su caso.<br>**21.** Procedimiento de reexpedición de mercancías.<br>**22.** Procedimiento para la promoción del desistimiento de una importación o exportación.<br>**23.** Subdivisión del embarque.<br>**24.** Comunicación efectiva a las autoridades aduaneras para casos que representen un riesgo en materia de seguridad.<br>**25.** Cuenta de gastos del embarque.<br>**26.** Medición para la satisfacción de clientes.<br>**27.** Tratamiento para quejas.<br>**28.** Verificación de mercancía en transporte.<br>**29.** Consolidación del embarque.<br>**30.** Conformación del expediente electrónico de cada uno de los pedimentos o documentos aduaneros (artículo 167 de la Ley). |

| | |
|---|---|
| Procedimiento de Despacho Aduanero ()<br>Diagrama de Carril Despacho Aduanero ()<br>Diagrama de Reconocimiento Aduanero ()<br>Diagrama de Toma de Muestras ()<br><br>**Cuenta de Gastos**<br>Procedimiento de Elaboración de la Cuenta de Gastos ()<br>Diagrama de Carril ()<br><br>**Manifestación y Hoja de Cálculo**<br>Procedimiento de Manifestación y Hoja de Cálculo ()<br>Diagrama de Carril Manifestación de Valor ()<br>Diagrama de Carril Hoja de Cálculo ()<br><br>**Pago de Maniobras**<br>Procedimiento de Pago de Maniobras ()<br>Diagrama de Carril Pago de Maniobras ()<br>Diagrama de Carril Pago de Derechos y Aprovechamientos ()<br><br>**Desistimiento de Importación y Exportación**<br>Procedimiento de Desistimiento de Importación y Exportación ()<br>Diagrama de Carril Desistimiento de Importación y Exportación () | |

**5.2 Entrega, recepción y discrepancias en la carga.**

El agente aduanal debe supervisar, de acuerdo al tipo de operaciones que realiza y con base a su análisis de riesgo, la carga o descarga del embarque verificando la descripci ón detallada de las mercancías, peso, etiquetas, marcas, cantidades y demás datos que ayuden a cuantificar e identificar plenamente la mercancía cotejando dicha información con las facturas, conocimiento de embarque, guía aérea o lista de empaque correspondientes. Considerando y derivado de estas revisiones el o los procedimientos documentados para detectar y reportar mercancía faltante, sobrante, prohibida o cualquier otra discrepancia en la entrega o recepción de las mercancías, las cuales deben ser investigadas y resueltas.

De igual forma, debe entregarse al conductor que transporta las mercancías, la información documental requerida para su correcto traslado (por ejemplo: pedimento, lista de empaque, factura, etc.)

| **Respuesta:** | **Notas Explicativas:** |
|---|---|
| La Agencia Aduanal “”**.,** cuenta con el **Procedimiento de Entrega, Recepción y Discrepancias en la Carga (),** en el cual se establece lo siguiente:<br><br>**RECEPCIÓN DE MERCANCÍA (IMPORTACIÓN)**<br><br>El **personal de bodega (Proveedor)** es responsable de las siguientes actividades:<br>• Recibir mercancía y dar acceso a transportista.<br>• Revisar que la mercancía no tenga faltantes, excedente ni se encuentre dañada.<br><br>Si existe una discrepancia en la mercancía, el **personal de bodega (Proveedor)** toma fotografías, las cuales se envían al cliente para que proporcionen instrucciones. Llevando el registro en el formato de **Entrada de bodega.**<br><br>Posteriormente si el cliente autoriza el regreso de la mercancía, el **personal de bodega (Proveedor)** notifica al transportista para que se devuelva al lugar de origen, en caso de que no, se menciona en el formato BL y descarga en bodega.<br><br>**RECEPCIÓN DE MERCANCÍA (EXPORTACIÓN)**<br><br>El **Documentador Exp**. es responsable de recibir notificación de arribo de mercancía por parte de la línea transportista.<br><br>El Despachador se encarga revisar que la mercancía no tenga faltantes ni se encuentre dañada.<br><br>Si existe alguna discrepancia en la mercancía, el Despachador se encarga de tomar fotografías y enviarlas al cliente por correo electrónico para que les proporcione instrucciones, posteriormente el despachador registra en el formato “**Reporte de discrepancias de la carga ()”.** | Anexe el procedimiento documentado en el que indique paso a paso cómo se lleva a cabo la entrega y recepción de la carga.<br><br>Anexe el procedimiento documentado para detectar y reportar discrepancias en la entrega o recepción de las mercancías y asegúrese que incluya los siguientes puntos:<br>• Responsables de llevar a cabo la revisión.<br>• Documentos a cotejar.<br>• Áreas a las que se reporta la información.<br><br>Este procedimiento, deberá aplicarse a la mercancía que se recibe de importación, exportación; y en caso de aplicar, en la revisión en puntos intermedios. |

| | |
|---|---|
| Al identificar que la información es correcta el **Documentador Exp.** notifica al cliente por correo electrónico y realiza captura de documentos.<br><br>Los puntos de revisión de mercancía, únicamente se realizan en la bodega (proveedor) a la importación y en caso de solicitarlo el cliente, en los patios del transportista a la exportación.<br><br>Recomendaciones:<br><br>• Revisar si están completas las áreas a las que se reporta la información al detectar una discrepancia.<br>• Verificar si aplica la revisión en puntos intermedios.<br><br>Redacción únicamente en PAA: Los puntos de revisión de mercancía, únicamente se realizan en la bodega (proveedor) a la importación y en caso de solicitarlo el cliente, en los patios del transportista a la exportación… | |

**5.3 Procesamiento de la información y documentación de la carga.**

El agente aduanal debe tener procedimientos por escrito para asegurar que tanto la información electrónica y/o documental que es enviada por sus clientes a partir de su solicitud de servicio, durante el movimiento y el despacho el traslado de mercancía como la generada por cuenta propia sea legible, completa, exacta, oportuna y protegida contra cambios, pérdidas o introducción de información errónea.

De la misma forma, debe haber procedimientos documentados para corroborar que la información recibida por los asociados de negocio sea reportada en forma exacta y oportuna.

El agente aduanal deberá contar con la información de cada despacho de mercancías que realice, de una manera accesible y segura, en forma escrita o electrónica.

| **Respuesta** | **Notas Explicativas** |
|---|---|
| La Agencia Aduanal ""**.,** cuenta con el **Procedimiento de Procesamiento de la Información y documentación de la Carga (),** en el cual se establece que el Departamento de Tráfico recibe por medio de correo electrónico la información que se utiliza para la documentación del despacho aduanero, como son:<br>• Notas de revisión<br>• Facturas<br>Para asegurar la protección de información, los socios comerciales y sólo envían y reciben información a través de correos empresariales, no se permite enviar ni recibir información de correos personales.<br><br>El **Departamento de Tráfico** es responsable de las siguientes actividades:<br>• Imprime y revisa la información proporcionada por el cliente antes de empezar a documentar, con el fin de asegurarse que la documentación de la mercancía sea legible, completa, exacta y protegida.<br>• En caso de existir un error, notifica al cliente y/o bodega (cuando aplique), por correo electrónico.<br>• Generar Cove de acuerdo al apartado 6.1 del procedimiento para la **Elaboración del Pedimento ()**<br>• Capturar pedimiento de acuerdo al apartado 6.2 del procedimiento para la **Elaboración del Pedimento ()**<br>• Revisar pedimento para confirmar que todos los datos se encuentren correctos.<br>• Validar y pagar pedimentos.<br>• Enviar por medio de correo electrónico la documentación, para importación se envía a bodega y para exportación se envía a la línea transportista.<br>• Llevar el registro de entrega en **formato "Remisión".**<br><br>La "REMISIÓN" se elabora mediante el sistema de tráfico ADUANET M3. | Anexar el procedimiento documentado para el procesamiento de la información y documentación de la carga. Explique brevemente en qué consiste.<br>• Detalle como recibe y transmite información y documentación relevante al traslado de mercancía de comercio exterior con sus socios comerciales (Indique si utiliza un sistema informático de control específico y explique brevemente su función). Asimismo, detalle cómo garantiza que la información proporcionada sea legible, completa, exacta y protegida.<br>• Señale de qué forma los asociados de negocio transmiten información al agente aduanal, y como aseguran la protección de la misma. |

| | |
|---|---|
| Para el procesamiento de datos y documentación, se utilizan Sistemas Informáticos los cuales se describen a continuación:<br><br>• **ADUANETM3.**- es un sistema para la captura y gestión de operaciones de comercio exterior basado en el esquema SAAI M3 el cual esta reformulado para funcionar como una aplicación web.<br><br>• **Sistema de tráfico de GLOBAL PCNET.-** Sistema aduanero en línea que consolida información de multiples patentes y oficinas en una sola base de datos y tiene interfase con los 7 sistemas de pedimentos más reconocidos de la República Mexicana. Contiene módulos como Entrada de bodega, trafico Vucem, banco defacturas, etc. | |

**5.4 Gestión de Inventarios, control de material de empaque, envase y embalaje.**

Se deben tener en su caso, procedimientos documentados para el control de inventarios y almacenaje de la carga y llevarse a cabo de forma periódica revisiones para comprobar su correcta gestión (por ejemplo, para el caso de subdivisión de facturas o documentos de embarque, etc.). Asimismo, debe tener en su caso un procedimiento documentado para el control y supervisión del material de empaque y embalaje de las mercancías (por ejemplo en los procesos de etiquetado de las mercancías.)

| **Respuesta:** | **Notas Explicativas:** |
|---|---|
| Se excluye este sub estándar del Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros, ya que, en la “”**.,** no se cuenta con bodega y por ello no se requiere la aplicación de procedimientos para el control de inventarios y almacenaje de carga, material de empaque y embalaje. | Anexe el procedimiento documentado para la gestión de inventarios. Este debe incluir, de acuerdo a su operación entre otros aspectos, lo siguiente:<br>• La frecuencia con la que lleva a cabo la verificación de existencias. (Inventario periódico). Indique si existe un calendario programado documentado para realizarlos.<br>• Indique qué se realiza, en el caso de existir excedentes y faltantes en los inventarios. |

| | |
|---|---|
| | • Señalar el tratamiento que se brinda para el control y manejo del material de empaque, envase y embalaje.<br>Respecto a los desperdicios o material sobrante de empaque y embalaje, señale el procedimiento que se realiza para su manejo y/o destrucción.<br>***Recomendación:***<br>Los procedimientos del solicitante podrán incluir:<br>**1.** Almacén solamente accesible a personal autorizado.<br>**2.** Periodicidad del control de existencias.<br>**3.** Control de mercancías entrantes, transferencias a otros almacenes, consolidación o desconsolidación.<br>**4.** Acciones que se toman si se identifican irregularidades, discrepancias, pérdidas o hurtos.<br>**5.** Tratamiento del deterioro o de la destrucción de las mercancías.<br>**6.** Separación de los diversos tipos de mercancías por ejemplo de alto valor, peligrosas. |

**5.5 Comunicación interna.**

El Agente Aduanal debe contar con dispositivos y/o sistemas de comunicación con la finalidad de tener un contacto inmediato con el personal de las diferentes áreas encargadas de realizar el despacho aduanero de las mercancías. Adicionalmente, se debe contar con un sistema de respaldo y verificar su buen funcionamiento de manera periódica.

| **Respuesta:** | **Notas Explicativas:** |
|---|---|
| Se cuenta con los lineamientos establecidos en el **Procedimiento de Comunicación Interna (),** los cuales son los siguientes:<br><br>El **Documentador Imp. / Exp. o Responsable de sistemas** son responsables de asignar dispositivos de comunicación móvil al personal de acuerdo a la siguiente clasificación:<br><br>• Personal encargado de llevar a cabo el despacho de la mercancía y a aquellos que tienen contacto directo con la mercancía se les asigna un teléfono móvil.<br>• Personal de tráfico y administrativo cuentan con teléfonos fijos en sus estaciones de trabajo para estar en contacto con los clientes, dependientes, clasificadores y con las líneas de transportes**.** | Describa detalladamente cómo se comunica el agente aduanal con el personal encargado de llevar a cabo el despacho de la mercancía, principalmente con aquellos que tienen contacto directo con la mercancía y con los medios de transporte (mandatarios, dependientes, clasificadores, etc.).<br>Indique si el personal operativo y administrativo cuenta o dispone de aparatos (radios, móviles, teléfonos fijos) para comunicarse entre sí y/o con quien corresponda.<br>Estos deberán estar accesibles a los usuarios, para poder tener una pronta reacción. |

| | |
|---|---|
| El empleado que reciba o resguarde un equipo, es responsable de:<br><br>• Firmar el **"Formato múltiple de resguardo ()"** en donde se compromete a mantener en buen estado el equipo asignado.<br>• Firmar la "**Política de Asignación de Aparatos de Comunicación Móvil ()"**<br><br>Posteriormente el **Documentador Imp. / Exp. o Responsable de sistemas** registra y controla los dispositivos de comunicación mediante el formato "**Asignación de Medios de Comunicación ()"** en donde se especifica el total de personas que labora en la agencia aduanal y cuantos dispositivos de comunicación tienen.<br><br>El mantenimiento de los equipos de comunicación fija y móvil está a cargo del proveedor del servicio.<br><br>En caso de algún desperfecto y/o daño se debe informar directamente al **Responsable de Sistemas o Gerente General**, posteriormente el **Responsable de Sistemas o Gerente General** debe comunicarse con el proveedor.<br><br>El departamento de sistemas es el encargado de mantenimiento del correo electrónico.<br><br>Recomendaciones: | Describa el procedimiento para el control y mantenimiento de los aparatos de comunicación, asegúrese de no excluir los siguientes puntos:<br><br>• Políticas de asignación de aparatos de comunicación móvil.<br>• Programa de mantenimiento de aparatos de comunicación fija y móvil.<br>• Indique si cuenta con aparatos de comunicación de respaldo en caso de que el sistema permanente fallara, y en su caso, detalle brevemente.<br><br>***Recomendación:***<br><br>El procedimiento podrá incluir:<br><br>**a)** Responsable del buen funcionamiento y mantenimiento de los aparatos de comunicación.<br>**b)** Registro de verificación y mantenimiento de los aparatos.<br>**c)** Forma de asignación de los aparatos de comunicación. |

# 6. Gestión aduanera.

El agente aduanal debe contar con procedimientos documentados, en el que se establezcan políticas internas y de operación, así como de los controles necesarios para el debido cumplimiento de las obligaciones aduaneras, con el objeto de garantizar el cumplimiento de la encomienda otorgada.

Asimismo, deberá contar con personal especializado y procedimientos documentados, que establezcan la verificación de la información y documentación generada en su nombre.

**6.1 Gestión del despacho aduanero.**

El Agente Aduanal debe contar con procedimientos documentados que detallen cada uno de los pasos que se muestran en su mapeo de procesos establecido en el sub-estándar 5.1.

| **Respuesta:** | **Notas Explicativas:** |
|---|---|
| La Agencia Aduanal cuenta con procedimientos de los procesos indicados en el Sub-Estándar 5.1 Mapeo de Procesos. Los formatos, anexos, sistemas electrónicos utilizados, responsables y actores de la cadena logística, son señalados en cada procedimiento.<br><br>De igual manera se enlistan los diagramas de carril y diagrama de tortuga que apoyan a la gestión de los aspectos listados de la operación, se mencionan a continuación:<br><br>**Mapa de Procesos )**<br><br>**Satisfacción del cliente**<br>Procedimiento Satisfacción del Cliente ()<br>Diagrama de Carril Satisfacción del Cliente ()<br>Diagrama de Carril Tratamiento de Quejas ()<br><br>**Alta de Cliente**<br>Procedimiento Alta del Cliente ()<br>Diagrama de Carril Verificación del Padrón Correspondiente ()<br>Diagrama de Carril Encargo Conferido ()<br><br>**Recepción de documentación de embarque**<br>Procedimiento Recepción de Documentación de Embarque ()<br>Diagrama de Carril Reconocimiento Previo de la Mercancía ()<br>Diagrama de Carril Clasificación Arancelaria ()<br><br>**Elaboración de Pedimentos** | Anexe los procedimientos de cada uno de los puntos o pasos que contempla en su mapeo de procesos (5.1). Estos procedimientos deberán de incluir los siguientes puntos:<br>• Responsables de cada procedimiento.<br>• Formatos y Documentos utilizados.<br>• Sistemas utilizados.<br>• Actor de la cadena logística con el que se intercambia la información.<br><br>La revisión de estos procedimientos que detallan la operación del despacho aduanero de la mercancía deberá en todo momento coincidir con la información y/o documentación proporcionada por el cliente. Principalmente en los temas siguientes:<br>**1.** Clasificación Arancelaria. (Respaldo de información o fichas técnicas de la mercancía que el cliente envía al Agente Aduanal para su correcta clasificación)<br>**2.** Cumplimiento de regulaciones y restricciones no arancelarias. (Interacción con sus clientes y las diferentes dependencias de gobierno para el cumplimiento de RRNA)<br>**3.** Manifestación de Valor (La verificación y confirmación de la información proporcionada por el cliente servirá de respaldo para la utilización de los métodos de valoración establecido en la Ley). |

| | |
|---|---|
| Procedimiento Elaboración de Pedimentos ()<br>Diagrama de Carril Generación del COVE ()<br>Diagrama de Carril Captura de Pedimento ()<br>Diagrama de Carril Validación de Pedimento ()<br>Diagrama de Carril Pago del Pedimento ()<br>Diagrama de Carril Elaboración y Validación del DODA ()<br>Diagrama de Carril Subdivisión de Embarque ()<br>Diagrama de Carril Cumplimiento del RRNA ()<br><br>**Glosa**<br>Procedimiento de Glosa ()<br>Diagrama de Carril Glosa Importación ()<br>Diagrama de Carril Glosa Exportación ()<br><br>**Despacho Aduanero**<br>Procedimiento de Despacho Aduanero<br>Diagrama de Carril Despacho Aduanero<br>Diagrama de carril Reconocimiento Aduanero<br>Diagrama de carril Toma de Muestras<br><br>**Cuenta de Gastos**<br>Procedimiento de Elaboración de la Cuenta de Gastos<br>Diagrama de Carril<br>**Manifestación y Hoja de Cálculo**<br>Procedimiento de Manifestación y Hoja de Cálculo<br>Diagrama de Carril Manifestación de Valor<br>Diagrama de Carril Hoja de Cálculo<br><br>**Pago de Maniobras** | **4.** Pago de contribuciones. (el intercambio de la información que se genera para el pago de contribuciones deberá ser claro y preciso con el cliente) |

| | |
|---|---|
| Procedimiento de Pago de Maniobras<br>Diagrama de Carril Pago de Maniobras<br>Diagrama de Carril Pago de Derechos y Aprovechamientos<br><br>**Desistimiento de Importación y Exportación**<br>Procedimiento de Desistimiento de Importación y Exportación<br>Diagrama de Carril Desistimiento de Importación y Exportación<br><br>**Recomendaciones:**<br>De los 30 puntos que se deben cubrir de acuerdo al 5.1 Mapeo de Procesos, revisar los siguientes:<br>• 3. Revalidación del documento de transporte en su caso.<br>• 29. Consolidación del embarque.<br>• 30. Conformación del expediente electrónico de cada uno de los pedimentos o documentos aduaneros (artículo 167 de la Ley). | |

**6.2 Control en recintos.**

El Agente Aduanal deberá contar con procedimientos documentados en los que se contemple el control de los gafetes oficiales que se soliciten para el personal que ingresa a los recintos fiscales, por ejemplo: mandatario aduanal, dependiente, etc.

Asimismo, una de las obligaciones aduaneras, es la evaluación y certificación de la figura del mandatario aduanal, por lo que deberá contar con procedimiento documentado para dar cumplimiento establecido en la Ley.

| **Respuesta:** | **Notas Explicativas:** |
|---|---|
| La Agencia Aduanal ()**, S. C.,** cuenta con el **Procedimiento de Control de Recintos (),** en el cual se describe el control de los gafetes oficiales para el personal que ingresa a los recintos fiscales.<br><br>**Los lineamientos para la solicitud de Gafetes Únicos se encuentran descritos en los apartados 6.1, en la cual indica:**<br><br>El Agente Aduanal o el Personal Solicitante es responsable de las siguientes actividades:<br>• Solicitar el Gafete Único de identificación a través de ventanilla única, proporcionando la información solicitada por la autoridad.<br>• Llevar a cabo el enrolamiento la aduana autorizada de su elección y por las cuales haya solicitado Gafete Único de Identificación.<br>• Confirmar la recepción de gafetes a través de la Ventanilla Digital una vez recibidos los gafetes únicos de identificación.<br>• Entregar el gafete al empleado y registrarlo en el formato **"Relación de gafetes oficiales emitidos por el SAT ()",** en el mismo se enlistan los gafetes que se han dado de baja.<br><br>Con el objeto de establecer los lineamientos de uso del gafete proporcionado al personal, se cuenta con la **"Política de Uso de Gafetes Oficiales emitidos por el SAT ()",** de igual manera contempla las infracciones y multas a las quese hace acreedor el usuario por hacer un uso indebido de la identificación otorgada, esta política se rige bajo los lineamientos de los artículos 190 y 191 de la Ley Aduanera.<br><br>El proceso para designación, evaluación y certificación se encuentra detallado en el **apartado 6.4 Evaluación del Mandatario Aduanal,** en el cual establece que:<br><br>El Agente Aduanal cuenta con 1 mandatario el cual fue nombrado en el año 2000. Por lo anterior y debido a la autorización de sustitución conforme al Acuerdo de Sustitución se señala que no está obligado a presentar evaluación. | Anexe el procedimiento documentado que describa el control de los gafetes oficiales para el personal que ingresa a los recintos fiscales, asegúrese de incluir los siguientes puntos:<br>**a)** Procedimiento de Solicitud de gafetes con las Asociaciones o Confederaciones<br>**b)** Políticas de uso de gafetes<br>**c)** Infracciones relacionadas con el uso indebido de gafetes<br>**d)** Multas aplicables a las infracciones relacionadas con el uso indebido de gafetes<br><br>Se deberá contar con una relación actualizada de los gafetes solicitados, así como los que se han dado de baja.<br><br>Describa el proceso que debe seguir el mandatario aduanal para aplicar las evaluaciones y tener vigente sus certificaciones de actividades como:<br>**a)** La supervisión de actos previos y derivados del despacho aduanero.<br>**b)** Elaboración del pedimento.<br>**c)** El conjunto de actos y formalidades relativos a la entrada de mercancías al territorio nacional y a su salida del mismo.<br><br>El agente aduanal deberá contar con la evidencia correspondiente que ampare las evaluaciones y certificaciones de los temas antes mencionados. |

| | |
|---|---|
| **Recomendaciones:**<br>• Revisar y actualizar índice del Procedimientos Control de Recintos, ya que aun aparece gafetes de cartón, en caso de ya no aplicar estos últimos, de no ser así, se deja asentado.<br>• Quitar los apartados 6.2 y 6.3 ya que se refiere a los Gafetes de Cartón, en caso de validarse el punto anterior.<br>• Revisar que la **"Política de Uso de Gafetes Oficiales emitidos por el SAT** se mencione en las actividades del procedimiento, en caso de validarse el punto anterior. | |

# 9. Seguridad de la información y documentación.

Deben existir medidas de prevención para mantener la confidencialidad e integridad de la información y documentación relativa a las operaciones de comercio exterior, incluyendo aquellas utilizadas para el intercambio de información con otros integrantes de la cadena de suministros. Asimismo, deben existir polí ticas que incluyan las medidas contra el mal uso de la información.

**9.1 Clasificación y manejo de documentos.**

Deben existir procedimientos para clasificar documentos de acuerdo a su sensibilidad y/o importancia. La documentación sensible e importante debe ser almacenada en un área segura que solamente permita su acceso a personal autorizado. Se debe identificar el tiempo de vida útil de la documentación y establecer procedimientos para su destrucción de conformidad a la legislación correspondiente.

Alguna de la información sensible a la que hace referencia el párrafo anterior y dependiendo el caso puede ser:

- ✓ Integración de documentación previa al despacho aduanero.
- ✓ Pedimento de exportación/importación.
- ✓ Lista de empaque.
- ✓ El conocimiento de embarque. (Guía aérea, Bill of lading y carta porte) según sea el caso.
- ✓ Copia de los documentos que comprueben el cumplimiento de las restricciones y regulaciones no arancelarias a la importación que se hubieran expedido conforme a las leyes correspondientes.
- ✓ El documento con base en el cual se determine la procedencia y el origen de las mercancías para la aplicación de preferencias arancelarias.
- ✓ El documento en el que conste la garantía otorgada mediante depósito efectuado en la cuenta aduanera de garantía a que se refiere el artículo 84-A de la Ley, cuando el valor declarado sea inferior al precio estimado que establezca la SE.
- ✓ El certificado de peso o volumen expedido por la empresa certificadora autorizada por la Secretaría mediante reglas, tratándose del despacho de mercancías a granel en aduanas de tráfico marítimo, en los casos que establezca el Reglamento de la Ley.
- ✓ La información que permita la identificación, análisis y control que señale la Secretaría mediante reglas.
- ✓ Manifestación de valor de las mercancías.

- ✓ Hoja de cálculo de determinación de contribuciones, aprovechamientos y/o accesorios.
- ✓ Carta responsiva (técnica y hoja de datos de seguridad de materiales MSDS en su caso).
- ✓ Póliza de seguro de la mercancía que se despachó
- ✓ El agente aduanal deberá conducir revisiones de forma regular para verificar los accesos a la información y asegurarse que no sean utilizados de manera indebida.

<table>
<tr><th>Respuesta:</th><th>Notas Explicativas:</th></tr>
<tr><td>La Agencia Aduanal “”., cuenta con un Procedimiento de Clasificación y Archivo de Documentos () en el cual establece lo siguiente:<br><br>INCORPORACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS<br>El Gestor de Sistema y otras partes interesadas (áreas o responsables de los documentos) son los responsables de:<ul><li>Identificar y determinar los documentos en la organización, que por su sensibilidad es importante resguardar en archivo, ya que son evidencia producida de las actividades realizadas.</li><li>Enlistar los documentos que forman parte de archivo, para generar un concentrado donde se delimiten los documentos a ingresar, los cuales se definen a continuación:</li></ul>
<table>
<tr><td>Contabilidad:</td><td><ul><li>Cuentas de Gastos</li><li>Facturado por mes (Consecutivo)</li><li>Declarada por mes</li></ul></td></tr>
<tr><td>Estados de Cuenta Bancarios</td><td><ul><li>Bancos por mes</li><li>Cheques (soporte)</li><li>Transferencias (soporte)</li><li>Depósitos</li><li>Pedimentos</li></ul></td></tr>
</table>
</td><td>Anexe el procedimiento documentado para el registro, control y almacenamiento de documentación impresa (clasificación y archivo de documentos).<br>Recomendación:<br>Los procedimientos del solicitante podrán incluir:<br>a) Registro de control para entrega, préstamo, entre otros documentos.<br>b) Acceso restringido al área de archivos<br>c) Políticas de almacenamiento y clasificación.<br>d) Un plan de seguridad actualizado que describa las medidas en vigor relativas a la protección de los documentos contra accesos no autorizados, así como contra la destrucción deliberada o la pérdida de los mismos.</td></tr>
</table>

| | | |
|---|---|---|
| Expediente de cuentas de gastos:<br><br>IMPORTACIÓN : | • Cuenta de gastos<br>• Documento DODA<br>• Pedimento<br>• Acuse COVE<br>• Acuse e-Document*<br>• COVE<br>• Factura<br>• Carta 3.1.8.<br>• Certificado de origen (TLC, SUGAR RE EXPORT)<br>• Documentos que compruebe el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias a la importación (NOM, Cartas Juramentadas, etc.)<br>• Hoja de calculo<br>• Manifestación de valor | |
| EXPORTACIÓN: | • Cuenta de gastos<br>• Documento DODA<br>• Pedimento<br>• Acuse COVE<br>• Acuse e-Document*<br>• COVE<br>• Factura<br>• XML factura<br>• Certificado de origen (TLC, SUGAR RE EXPORT)<br>• Documentos que compruebe el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias a la exportación (Cartas Juramentadas, certificados, etc.)<br><br>TODO DOCUMENTO DIGITALIZADO DEBERA SER PARTE DEL MISMO EXPEDIENTE. | |

| | |
|---|---|
| El Archivista es encargado de las siguientes actividades:<br>• Recibir y realizar el registro del documento en la "**Registro de Documentos ()**". Con el fin de formalizar su incorporación y que facilite su ubicación en caso de ser requerido posteriormente.<br>• Resguardar y asignar al documento el lugar correspondiente en el Área de Archivo, se resguarda en cajas que están rotuladas y que identifican el tipo de archivo al que corresponde<br><br>**PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS**<br><br>El Archivista se encarga de registrar en la **Bitácora de Préstamo de Documentos ()**" los datos del solicitante para hacerle entrega del documento que solicita a préstamo.<br><br>El Personal Solicitante es responsable de entregar documento prestado en la fecha de devolución y en buenas condiciones.<br><br>El Archivista se encarga del monitoreo una vez que el solicitante ha devuelto el documento solicitado en préstamo al Área de Archivo, llevando el registro en la "**Bitácora de Préstamo de Documentos ()**", apartado "**Firma de Devolución**".<br><br>Se cuenta con la **Política de Almacenamiento y Clasificación ()** misma que se coloca en el lugar del archivo para hacer del conocimiento del personal correspondiente, en la cual establece que:<br><br>El archivo es una de las áreas sensibles de la empresa por lo que se encuentra asegurado con llave y monitoreado por CCTV siendo acceso restringido, únicamente el personal encargado del archivo, el Gerente General y el Agente aduanal tienen acceso dado la naturaleza de su función. | |

| | |
|---|---|
| En el **Procedimiento para el Control de Información Documentada ()** indica algunos lineamientos para el control de los documentos y registros del Sistema de Gestión de Seguridad, los cuales se dividen en los siguientes apartados:<br>• Creación, revisión y/o modificación de documentos internos.<br>• Baja de documentos del Sistema de Gestión.<br>• Distribución de documentos.<br>• Control de documentos externos.<br><br>Asimismo, en el **Procedimiento para el Control de Información Documentada (),** se cuenta con el apartado **6.5 Control de registros**, en el cual se especifican los siguientes puntos:<br><br>• **IDENTIFICACIÓN.**<br>• **ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN.**<br>• **PROTECCIÓN.**<br>• **RETENCIÓN.**<br>• **DISPOSICIÓN.**<br>• **LEGIBILIDAD.**<br><br>**Recomendaciones:**<br>• Revisar redacción y ortografía.<br>• Revisar que los registros se encuentren actualizados (Evidencias).<br>• Revisar si se agregará apartado para hablar del tiempo de vida de los documentos almacenados y el proceso de destrucción. | |

**9.2 Seguridad de la tecnología de la información.**

El agente aduanal deberá tener la capacidad de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, auditabilidad de la información que se genere derivado de las operaciones de comercio exterior que realice entre las autoridades, sus clientes y demás actores.

En el caso de los sistemas automatizados, se deben utilizar cuentas individuales que exijan un cambio periódico de la contras eña. Debe haber políticas, procedimientos y normas de tecnología de informática establecidas que se deben comunicar a los empleados mediante capacitación.

Deben existir procedimientos escritos e infraestructura para proteger al agente aduanal contra pérdidas, robo, fuga, hackeo y/o secuestro de información, así como un sistema establecido para identificar el abuso de los sistemas de tecnología de la información y detectar el acceso inapropiado y/o la manipulación indebida o alteración de los datos comerciales y del negocio, así como un procedimiento escrito para la aplicación de medidas disciplinarias apropiadas a todos los infractores.

La información sensible debe estar protegida a través de estas políticas de seguridad informática, además de disponer de copi as de respaldo.

| **Respuesta:** | **Notas Explicativas:** |
|---|---|
| La Agencia Aduanal **.,** cuenta con un **Procedimiento de la Seguridad de la Tecnología de la Información (**en el cual establece lo siguiente:<br>Sistemas de Información es responsable de las siguientes actividades:<br>• Definir la frecuencia de los respaldos/restauraciones.<br>• Registrar los respaldos en el formato **"Bitácora de Respaldos y Restauraciones de Información ()".**<br>• Respaldar la información de los equipos de cómputo para mitigar el riesgo de pérdida o destrucción. (Se incluyen los respaldos de los videos grabados por el sistema de CCTV)<br>• Verificar en el monitor de control que las cámaras estén activas, sigan colocadas en su posición inicial y que no tengan problemas de imagen. Los monitores de control deberán estar encendidos las 24 horas.<br>• Realizar pruebas de restauración/recuperación de la información.<br>• Informar a los usuarios cada que se programe un respaldo o restauración de su información para que cierren sus archivos.<br><br>**Software**<br><br>• Definir e instalar el Software (firewall, sistemas de detección de intrusiones, antivirus, etc.) requerido para la protección de los activos de información.<br>• Solicitar la adquisición del software mediante el formato **"Requisición de Informática ()".**<br>• Enviar la **"Requisición de Informática ()"** vía correo electrónico al **Director General** y **Gerente General,** justificando las razones por las cuales se requiere dicho software para que sean autorizadas.<br>• Guardar la evidencia de la compra del software con la documentación de compra (factura, CD's originales, certificado de autenticidad, contrato de licencia del usuario final, manual del usuario, original, y recibo de venta y el o los números de serie respectivos). | Describa el procedimiento para archivar su información y protegerlos de posibles pérdidas. Asegúrese de no excluir los siguientes puntos:<br>• Señale la frecuencia con que se llevan a cabo las copias de respaldo.<br>• Quien tiene acceso a los mismos, y quien autoriza la recuperación de la información.<br><br>Describa el procedimiento para la protección de sus sistemas informáticos que garanticen la seguridad de la información, asegúrese de indicar lo siguiente:<br>• Indique si los sistemas están protegidos bajo contraseñas y con qué frecuencia son modificadas.<br>• Señale si existen políticas de seguridad de la información para su protección.<br>• Indique los mecanismos o sistemas para detectar el abuso, o intrusión de personas no autorizadas a sus sistemas.<br>• Indique las políticas correctivas y/o sanciones en caso de la detección de alguna violación a las políticas de seguridad de la información. |

| | |
|---|---|
| • Controlar las adquisiciones y asignaciones de software, mantener actualizado el inventario "**Inventario de Software ().**<br>• Verificar que los equipos de cómputo solo tengan instalado software propiedad de la Agencia Aduanal. | |
| • Realizar el mantenimiento del Software instalado en los equipos de cómputo (actualización de antivirus, programas, etc.), mediante el "**Plan Anual de Mantenimiento a Equipos de Cómputo ()**".<br><br>**Equipos de comunicaciones y Redes**<br><br>• Configurar el funcionamiento de los equipos para que puedan trabajar de forma eficiente y se mantenga la conexión de los usuarios a la red LAN/WAN con las menores interrupciones posibles.<br>• Programar el mantenimiento a los equipos de comunicación y redes (módems, switches, ruteadores, etc.), mediante el formato **"Plan Anual de Mantenimiento a Equipos de Cómputo ()"** y consultar el **Procedimiento** "**Planes de Contingencia y Emergencia ()**".<br>• Redactar un reporte usando el formato **"Reporte de Mantenimiento a Equipos y Software ().**<br>• Configurar los equipos de tal modo que se inhiba la navegación por páginas que puedan comprometer la imagen de **la Agencia Aduanal**<br>• Verificar que los equipos de cómputo de los usuarios no tengan instalados programas de "freeware", que puedan dañarlos. | Señale si los socios comerciales tienen acceso a los sistemas informáticos del agente aduanal. En su caso, indique que programas y como aseguran el control de acceso a los mismos.<br><br>Indique si el equipo de cómputo cuenta con un sistema de respaldo de suministro eléctrico que permita la continuidad del negocio. |

| | |
|---|---|
| El Gerente General es encargado de:<br>• Llenar el formato de **"Requisición de Informática ()",** para solicitar sus cuentas con los permisos necesarios de acuerdo al perfil de su puesto.<br>• Enviar la **"Requisición de Informática ()"** por correo electrónico o impresa al **Responsable de Sistemas de Información** y con copia a su jefe inmediato.<br><br>El Personal de la Empresa es responsable de leer y aplicar la **"Política de Seguridad Informática (),** posteriormente leer y firmar la **"Carta Compromiso del uso de la Información y Confidencialidad ().**<br><br>Sistemas de Información es responsable de:<br>• Asignar la cuenta de correo electrónico empresarial y clave de usuario para ingresar a la red de ""**.** (carpetas y aplicaciones). Ambas cuentas deben debe ser personales e intransferibles.<br>• Asignar una *contraseña de* inicio y la cambia periódicamente cubriendo los siguientes requisitos: cuatro caracteres mínimos, alfa numérica, etc. | Los procedimientos referentes al respaldo de la información del agente aduanal deberán incluir como mínimo lo siguiente:<br>**a)** Cómo y por cuánto tiempo se almacenan los datos.<br>**b)** Plan de continuidad del negocio en caso de incidente y de cómo recuperar la información<br>**c)** Frecuencia y localización de las copias de seguridad y de la información archivada.<br>**d)** Si las copias de seguridad se almacenan en sitios alternativos a las instalaciones donde se encuentra el CPD (centro de proceso de datos).<br>**e)** Pruebas de la validez de la recuperación de los datos a partir de copias de seguridad.<br><br>Los procedimientos referentes a la protección de la información del agente aduanal deberán incluir como mínimo lo siguiente: |

| | |
|---|---|
| • Asignar los derechos de acceso o privilegios requeridos para efectuar su trabajo en la red.<br>• Configurar las cuentas de usuario para que el sistema/aplicación le solicite el cambio de contraseña cada **"seis"** meses de acuerdo a las políticas establecidas.<br>• Registrar las cuentas en el formato **"Control de Cuentas de Usuario ()".**<br>• Comunicar a los usuarios la **Política de Seguridad Informática ().**<br>• Cancelar las cuentas de usuario cuando éste cause baja de la empresa.<br>• Bloquear los accesos y privilegios de la cuenta de usuario y correo electrónico.<br>• Actualizar el estado de la cuenta en el formato **"Control de Cuentas de Usuario ()**.<br>• Eliminar las cuentas de usuario una vez que ya no sea necesaria.<br><br>El incumplimiento al presente procedimiento podrá presumirse como causa de responsabilidad administrativa, dependiendo de su naturaleza y gravedad, cuya sanción será aplicada por las autoridades competentes.<br><br>. | **1.** Una política actualizada y documentada de protección de los sistemas informáticos del agente aduanal de accesos no autorizados y destrucción deliberada o pérdida de la información.<br>**2.** Detalle si opera con sistemas múltiples (sedes/sitios) y cómo se controlan dichos sistemas.<br>**3.** Quién es responsable de la protección del sistema informático del agente aduanal (la responsabilidad no debería estar limitada a una persona sino a varias de forma que cada uno pueda controlar las acciones del resto).<br>**4.** Cómo se conceden autorizaciones de acceso y nivel de acceso al sistema informático. (El acceso a la información sensible debería estar limitado al personal autorizado a realizar modificaciones de la información).<br>**5.** Formato de las contraseñas, frecuencia de cambios y quien proporciona esas contraseñas.<br>**6.** Cortafuegos "firewall" y anti-virus utilizados.<br>**7.** Eliminación, mantenimiento o actualización de los detalles de usuario.<br>**8.** Medidas previstas para tratar incidentes de seguridad en caso de que el sistema se vea comprometido. |

# Anexo 3

## 1: PLANEACIÓN DE LA SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTROS.

El Agente Aduanal debe elaborar políticas y procedimientos documentados para llevar a cabo un análisis que le permita la identificación de riesgos y debilidades en su cadena de suministros con el objeto de implementar estrategias que ayuden a mitigar el riesgo en sus operaciones.

Asimismo, se deberá llevar a cabo de forma sistemática una gestión del riesgo mediante la identificación y el análisis que permita una evaluación y tratamiento de este.

### 1.1 Análisis de riesgo.

El Agente Aduanal debe tener medidas para identificar, analizar y mitigar los riesgos de seguridad a lo largo de la cadena de suministro, incluyendo sus instalaciones. Por lo anterior, debe contar con un procedimiento escrito y verificable para determinar el riesgo en todas sus operaciones, basado en el modelo de su organización (ejemplo: ubicación de las instalaciones, tipo de mercancía y país de origen, volumen, clientes, proveedores, rutas, contratación de personal, clasificación y manejo de documentos, tecnología de la información, amenazas potenciales, etc.) que le permita implementar y mantener medidas de seguridad apropiadas.

Este procedimiento debe ejecutarse por lo menos una vez al año, de manera que permita identificar otras amenazas o riesgos que se consideren en su operación y en la cadena de suministro, por el resultado de algún incidente o que se originen por cambios en las condiciones iniciales de las instalaciones y procesos del agente aduanal, así como para identificar que las políticas, procedimientos y otros mecanismos de control y seguridad se estén cumpliendo.

### 1. OBJETIVO

Describir el proceso asociado a la Gestión de Riesgos, con el fin de identificar, evaluar y dar seguimiento oportunamente, a los principales riesgos que puedan existir en las operaciones como en las instalaciones de **“NOMBRE DE LA EMPRESA”**.

Por medio de herramientas que permiten realizar análisis completos e integrados y la involucración de todas las áreas correspondientes. Con el propósito de implementar estrategias que ayuden a la toma decisiones correctivas o de mitigación para garantizar la seguridad y calidad del servicio.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos relacionados con el Sistema de Gestión de la Seguridad en la Cadena de Suministros e instalaciones que integran a **“NOMBRE DE LA EMPRESA”**, por lo tanto, todos los colaboradores y responsables de los procesos deben estar capacitados y contribuir en la identificación de los riesgos potenciales que se pueden presentar en sus actividades diarias.

### 3. REFERENCIAS

**3.1. Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros**

**3.2. NMX-SAST-31000-IMNC-2018 Gestión de Riesgos - Directrices**

**3.3. NMX-SAST-31010-IMNC-2018 Gestión de Riesgos – Técnicas de Evaluación de Riesgos.**
**3.4. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal.**

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 4.1. Director General

**4.1.1.** Revisar y autorizar este procedimiento, apoyar en su implementación, ejecución y revisión de forma anual o cada vez que se requiera.
**4.1.2.** Apoyar la ejecución de las acciones recomendadas orientadas a la mitigación de los riesgos detectados.

### 4.2. Comité Gestión de Riesgos

**4.2.1.** El Comité Gestión de Riesgos, está integrado por personal líder de la empresa **(Coordinadores o Gerentes de Área, y la Alta Dirección),** así como personal especializado en áreas como Normatividad y Sistemas de Información, entre otras áreas que a su consideración y de acuerdo al contexto de **"Nombre de la Empresa",** impacten en la continuidad de sus servicios.
**4.2.2.** El Comité Gestión de Riesgos es responsable de asegurar que sus equipos al interior de **"Nombre de la Empresa"** reciban toda la información relacionada a la identificación, evaluación y tratamientos implementados para mitigar los riesgos en la ejecución de sus actividades, todo esto a través de las técnicas y/o herramientas previamente determinadas.

### 4.3. Gestor del Sistema

**4.3.1.** Capacitarse en las técnicas del Proceso de Gestión de Riesgos.
**4.3.2.** Coordinar y apoyar las reuniones del Comité Gestión de Riesgos.
**4.3.3.** Actualización de procedimientos y formatos relacionados con el Proceso de Gestión de Riesgos.

## 5. DEFINICIONES

**5.1. Riesgo. -** Efecto de la incertidumbre en los objetivos de la organización.
**5.2. Proceso de la Gestión de Riesgo.** - Aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión a las actividades de comunicación, consulta, establecimiento del con texto e identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento y revisión del riesgo.
**5.3. Partes Interesadas. - Persona** u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
**5.4. Establecimiento del contexto. -** Definir los parámetros externos e internos que deben tenerse al gestionar, establecer el alcance y los criterios necesarios para la elaboración de la política de gestión del riesgo.
**5.5. Identificación del Riesgo. -**Proceso de búsqueda, reconocimiento y descripción de riesgos.
**5.6. Análisis de Riesgo:** Proporciona las bases para la valoración **y** la toma de decisiones acerca del tratamiento del riesgo.

**5.7. Evaluación de Riesgo. -** Proceso general que incluye: la identificación, el análisis y la valoración del riesgo.

**5.8. Tratamiento de Riesgo. -**Formular, seleccionar e implementar opciones para abordar el riesgo.

**5.9. Probabilidad. -** Es la posibilidad de ocurrencia de un riesgo potencial.

**5.10. Impacto. -** Es el resultado de la materialización de un evento.

**5.11. Contexto externo. -** Ambiente externo en el que la organización busca alcanzar sus objetivos.

**5.12. Contexto interno. -** Ambiente interno en el que la organización busca alcanzar sus objetivos.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Principios

El propósito de la gestión del riesgo es la creación y la protección del valor. **Mejora el desempeño, fomenta la innovación y contribuye al logro de objetivos.**

Los principios son el fundamento de la gestión del riesgo y se consideran cuando se establece el marco de referencia y los procesos de la gestión del riesgo de la empresa.

**Figura 1 - Principios**

### 6.2. Marco de Referencia

El propósito del marco de referencia de la gestión del riesgo es **asistir a la empresa en integrar la gestión del riesgo en todas sus actividades y funciones significativas.**

Se requiere el apoyo de las **partes interesadas**, particularmente de la, **Alta dirección.**

La Figura 2 muestra los **componentes** del marco de referencia:

**Figura 2: Marco de referencia**

## 6.3. Proceso de Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos en **"Nombre de la Empresa",** se realiza aplicando el **Proceso de Gestión de Riesgos (Figura No. 3)**, de acuerdo con lo establecido en la *Norma NMX-SAST-31000-IMNC-2018 - Gestión de Riesgos – Directrices.*

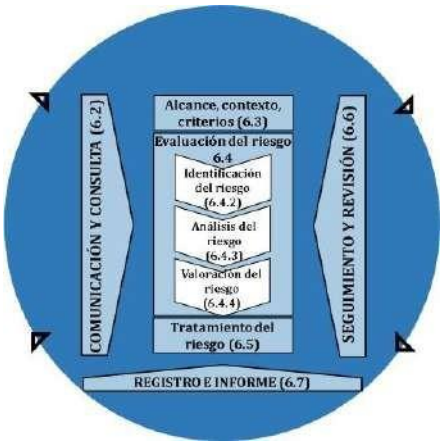



**Figura 3 - Proceso de la Gestión del Riesgo**

El proceso de la gestión del riesgo es una parte integral de la gestión y de la toma de decisiones y se incorpora a la estructura, las operaciones y los procesos de la empresa.

### **6.3.1.** Comunicación y consulta

**"NOMBRE DE LA EMPRESA"** aspira a un alto nivel de desempeño en la gestión de sus riesgos. Para ello se asegura de comunicar y concientizar a todas sus partes interesadas en la identificación y reporte de estos. También se hace énfasis en la capacitación constante mediante un Programa de Capacitación en Seguridad y Amenazas en la Cadena de Suministro.

La **"Nombre de la Empresa",** considera en su gestión de riesgos todos los procesos, sistemas y recursos que impactan su ejercicio empresarial, asegurándose de no excluir los siguientes puntos, ***los cuales son enunciativos más no limitativos***:

- Planes de contingencia y/o emergencia relacionados con la seguridad de la cadena de suministros
- Bardas perimetrales
- Control de llaves y dispositivos de cerraduras
- Sistemas de alarma y circuito cerrado de televisión y video vigilancia (CCTV)
- Personal de seguridad.
- Requerimientos en seguridad a socios comerciales
- Revisiones del socio comercial
- Entrega, recepción y discrepancias en la carga
- Verificación de antecedentes laborales
- Capacitación en seguridad y concientización

### **6.3.2.** Alcance, contexto y criterios

La **"Nombre de la Empresa"** define los parámetros externos e internos, que deben tenerse en cuenta al gestionar el riesgo y establecer el alcance, los criterios y la política para la gestión del riesgo.

El proceso de gestión de riesgos de "**Nombre de la Empresa**" es aplicable a toda la cadena de suministros e instalaciones.

Se ha establecido la gestión de riesgos bajo un **contexto externo: legal, reglamentario, económico, competitivo, tecnológico y natural**. Así mismo, bajo un **contexto interno: estructura organizacional, políticas internas, objetivos de la empresa, capacidades de la empresa, sistemas de información y partes interesadas.**

Los criterios establecidos por "**Nombre de la Empresa"**, para evaluar la importancia de los riesgos son; **severidad, ocurrencia y detección**, los cuales se miden de acuerdo a las tablas encontradas en el **Anexo 1 Tablas de Severidad, Ocurrencia y Detección.**

De igual manera se toma en cuenta la siguiente formula:

**RPN = S x O x D**

RPN: es el número de prioridad de riesgos (Risk Priority Number)

### **6.3.3.** Evaluación del Riesgo

**"Nombre de la Empresa"** define la evaluación como el proceso global de identificación, análisis y valoración del riesgo (ver Fig. 4), el cual se lleva a cabo de manera sistemática, iterativa y colaborativa.

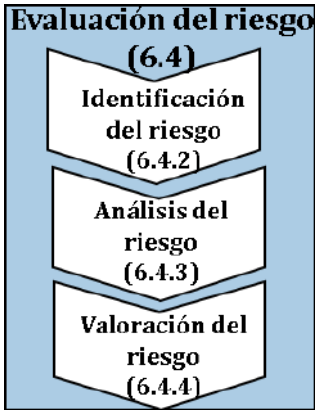



**Figura 3 – Evaluación del riesgo**

### **6.3.4.** Tratamiento del Riesgo

En **"Nombre de la Empresa". e**l propósito del tratamiento del riesgo es seleccionar e implementar opciones para abordar el riesgo.

### **6.3.5.** Seguimiento y revisión

En **"Nombre de la Empresa". e**l seguimiento y la revisión tienen lugar en todas las etapas del proceso, el cual incluye, planificar, recopilar y analizar información, registrar resultados y proporcionar información.

### **6.3.6.** Registro e informe

En la **"Nombre de la Empresa",** el registro e informe persigue:

- **6.3.6.1.** Comunicar las actividades de la gestión del riesgo y sus resultados a lo largo de la empresa.
- **6.3.6.2.** Proporcionar información para la toma de decisiones.

**6.3.6.3.** Mejorar las actividades de la gestión de riesgos.
**6.3.6.4.** Asistir la interacción con las partes interesadas.

El informe es parte integral de la Alta de dirección y mejora la calidad del diálogo con las partes interesadas, apoyándole a cumplir sus responsabilidades.

Los factores para considerar en el informe incluyen:

a) Las diferentes partes interesadas, sus necesidades y requisitos específicos de información;
b) El costo, la frecuencia y los tiempos del informe;
c) El método del informe;
d) La pertinencia de la información con respecto a los objetivos de la organización y la toma de decisiones.

El proceso de gestión de riesgos y los resultados se documentan e informan a través de los mecanismos apropiados, los cuales son: el **Procedimiento de Gestión de Riesgos ,** los formatos M**atriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad , Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso, Análisis Bow Tie**

## 6.4. Técnicas de Evaluación de Riesgos

Para el proceso de Gestión de Riesgos se aplican las técnicas de evaluación mencionadas en la *Norma NMX-SAST-31010-IMNC-2018 Gestión de Riesgos –Técnicas de evaluación de riesgos*:**Análisis de Modo y Efecto de Fallas (AMEF)** y el **Análisis Bow Tie (Corbata De Moño)**.

### **6.4.1.** Análisis de Modo y Efecto de Falla (AMEF)

**El Análisis del Modo y Efecto de Fallas (FMEA,** por sus siglas en inglés *Failure Modes and Effects Analysis),* es una técnica utilizada para identificar las formas en que los componentes, los sistemas o los procesos pueden fallar en el cumplimiento del propósito de su diseño. Para gestionar los riesgos mediante "AMEF", se utilizan los formatos, según sea el caso (sistema o proceso) **"Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad** y/o **"Matriz de Análisis de Riesgos por Proceso** .

**AMEF** identifica:

e) Todos los modos potenciales de falla de las diferentes partes de un sistema (un modo de falla es lo que se observa que falla o de desempeño incorrecto)
f) Los efectos que esas fallas pueden tener en el sistema;
g) Los mecanismos de falla;
h) Cómo evitar las fallas, y/o mitigar los efectos de las fallas en el sistema.

**Nota:** Consultar Norma NMX-SAST-31000-IMNC-2018 Gestión de Riesgos – Directrices

### **6.4.2.** Análisis Bow Tie (Corbata De Moño)

El análisis ***Bow Tie*** es un modo gráfico simple para describir y analizar las rutas de un riesgo desde las causas hasta las consecuencias. Puede considerarse como una combinación de la forma de pensar de un árbol de fallas analizando la causa de un evento (representada por el nudo de una corbata) y en un árbol de eventos al analizar las consecuencias. Sin embargo, el enfoque de este análisis está en las barreras entre las causas y el riesgo, y entre el riesgo y las consecuencias.
Para efectuar un análisis de riesgos "Bow Tie", se utiliza el formato **Análisis Bow Tie**

**Nota:** Consultar Norma NMX-SAST-31010-IMNC-2018 Gestión de Riesgos –Técnicas de evaluación de riesgos.

## **6.5. Periodicidad con la que se realiza o actualiza el proceso de Gestión de Riesgos**

En **"NOMBRE DE LA EMPRESA"** se aplica el proceso de gestión de riesgos por lo menos una vez al año o de acuerdo con las eventualidades que se generen durante el ejercicio de las actividades de la **Empresa**.

## **6.6. Gestión de Riesgos mediante la herramienta AMEF**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Comité Gestión de Riesgos** | **6. Establecer el contexto**<br><br>**1.4.** Establecer los parámetros internos y externos que deben tomarse en cuenta en la gestión de riesgos.<br><br>**1.5.** **Gestionar los riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad** de la agencia aduanal, tomando en cuenta como factores a evaluar los 11 estándares y 35 Sub estándares del Perfil del Agente Aduanal, agregándolos a la **Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad**.<br><br>**1.6.** **Gestionar los riesgos a los que están sometidos los procesos e instalaciones** de la agencia aduanal, respondiendo a las preguntas:<br><br>• **¿Cuál es el factor / aspecto a considerar para el análisis?**<br>• **¿Cuál es el evento bajo análisis?** |

| | | |
|---|---|---|
| | | Las repuestas se deben agregar en las columnas **"Factores / Aspecto"** y **"Evento"** de la **Matriz de Análisis de Riesgos por Proceso** respectivamente.<br><br>**NOTA 1:** Los factores o aspectos a considerar para la gestión de riesgos de procesos e instalaciones, pueden ser, entre otros:<br>• Legal, reglamentario, económico, competitivo, tecnológico, natural, estructura organizacional, políticas internas, objetivos de la empresa, capacidades de la empresa, sistemas de información y partes interesadas. |
| **2** | **Comité Gestión de Riesgos** | **7. Identificar los Riesgos**<br>**7.1.** Mediante lluvia de ideas, identificar los principales riesgos y amenazas a los cuales se encuentra expuesto el **Sistema de Gestión de Seguridad, los procesos e instalaciones** de **"Nombre de la Empresa"** y que pudieran afectar los objetivos y/o estrategias definidas.<br>**7.1.** Mediante lluvia de ideas, identificar los principales riesgos y amenazas a los cuales se encuentra expuesto el **Sistema de Gestión de Seguridad, los procesos e instalaciones** de **"Nombre de la Empresa"** y que pudieran afectar los objetivos y/o estrategias definidas.<br><br>Se deben contestar las siguientes preguntas:<br>• ¿**Qué puede fallar?**<br>• **¿Qué defecto se puede generar?**<br><br>**7.2.** Las respuestas obtenidas se deben asentar en el apartado **"Modo de Falla"** dentro de la M**atriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad** y/o **Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso** según sea el caso**.** |
| **3** | **Comité Gestión de Riesgos** | **8. Analizar los Riesgos**<br><br>**8.1.** Llenar el apartado "Efecto de falla" de la Matriz de Análisis de Riesgos del sistema de gestión de seguridad y/o Matriz de Análisis de riesgo por proceso según sea el caso. Contestar lo siguiente<br><br>• **¿En qué puede afectar?**<br>• **¿En qué puede afectar?**<br>• **¿Qué consecuencias puede tener?**<br>• **¿Cuáles son las fuentes utilizadas como criterio para calificar el riesgo?** |

| | | |
|---|---|---|
| | | **NOTA 2: Para** poder responder a la pregunta 1 y 2 se consideran cuando menos los siguientes criterios: humano, comercial, operacional, económico e información.<br><br>**NOTA 3:** Para responder a la pregunta 3 se consideran los comunicados oficiales de autoridades gubernamentales, aduaneras o gremiales.<br><br>**3.2.** Llenar el apartado **"Causas de la falla"** de la **Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso** según sea el caso. Respondiendo a la siguiente pregunta:<br><br>• **¿Qué lo puede ocasionar?** |
| **4** | **Comité Gestión de Riesgos** | **4. Valorar los Riesgos**<br><br>**4.2.** Para realizar la valoración del riesgo, se guía de la siguiente pregunta:<br><br>• **¿Qué control tenemos para detectar el efecto?**<br><br>**4.3.** Llenar el apartado **"Controles actuales"** de la **Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad** y/o **Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso)** según sea el caso.<br><br>**4.4.** Priorizar (de acuerdo al RPN), aquellos riesgos que necesitan ser tratados, con apoyo en las siguientes preguntas:<br><br>• **¿Qué tan grave o severo es el efecto?**<br><br>• **¿Con qué frecuencia ocurre la causa o modo de falla?**<br><br>• **¿Qué tan bien podemos detectar la causa o modo de falla?**<br><br>Para responder a estas preguntas, se hace referencia a las **tablas del Anexo 1**:<br><br>• **Tabla de Severidad.**<br>• **Tabla de Ocurrencia.**<br>• **Tabla de Detección.** |

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>
4.5. El valor resultante se asienta en los apartados “severidad”, “ocurrencia” y “detección” respectivamente, en la Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso según sea el caso.<br><br>
NOTA 4: Los formatos Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso calculan automáticamente el RPN en la columna con dicho nombre y la escala se clasifica con base a lo siguiente:<br><br>
<table>
<tr><th colspan="4">ESCALA DE RESULTADOS</th></tr>
<tr><td colspan="4">RPN: Número de Prioridad de Riesgo</td></tr>
<tr><td>591 a 1000</td><td>Riesgo de falla alto</td><td></td><td rowspan="2">Tomar acciones para eliminar o reducir el riesgo del modo de falla, establecer un Plan de Acción para mitigar el riesgo, estás acciones son las establecidas en la parte " Acción(es) Correctiva(s) Recomendada (s) ".</td></tr>
<tr><td>176 a 590</td><td>Riesgo de falla medio</td><td></td></tr>
<tr><td>1 a 175</td><td>Riesgo de falla bajo</td><td></td><td>Seguir aplicando los controles que se tienen sobre el riesgo.</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Comité Gestión de Riesgos</td>
<td>
5. Tratar los Riesgos<br><br>
6.5. Definir las acciones encaminadas a reducir los riesgos evaluados, respondiendo a lo siguiente:<br><br>
• ¿Cuáles son las acciones para reducir la ocurrencia de la causa, o para mejorar su detección?<br><br>
6.6. La respuesta se agrega al apartado “Acción(es) correctiva(s) recomendada(s)” de la Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso según sea el caso.<br><br>
6.7. Definir a los responsables, respondiendo a:
</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>
<ul><li>¿Quiénes son los responsables de las acciones tomadas?</li></ul>
La respuesta se agrega al apartado “Responsable (s)” de la Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión dey/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso según sea el caso.<br><br>
6.8. Se deben establecer fechas de revisión de las acciones implementadas para el tratamiento de los riesgos, tomando en cuenta lo siguiente:<br><br>
<ul><li>¿Cuál es la fecha de revisión de las acciones tomadas?</li></ul>
6.9. La respuesta se agrega al apartado “Fecha de revisión” de la Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso según sea el caso.<br><br>
NOTA 5: Deberán tomarse acciones sobre los valores del RPN, con base a la siguiente tabla de escala de resultados:<br><br>
<table>
<tr><td colspan="4">ESCALA DE RESULTADOS</td></tr>
<tr><td colspan="4">RPN: Número de Prioridad de Riesgo</td></tr>
<tr><td>591 a 1000</td><td>Riesgo de falla alto</td><td></td><td rowspan="2">Tomar acciones para eliminar o reducir el riesgo del modo de falla, establecer un Plan de Acción para mitigar el riesgo, estás acciones son las establecidas en la parte "Acción(es) Correctiva(s) Recomendada(s)".</td></tr>
<tr><td>176 a 590</td><td>Riesgo de falla medio</td><td></td></tr>
<tr><td>1 a 175</td><td>Riesgo de falla bajo</td><td></td><td>Seguir aplicando los controles que se tienen sobre el riesgo.</td></tr>
</table>
<br>
NOTA 6: Respetar las fechas establecidas para el seguimiento a las acciones.
</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Comité Gestión de Riesgos</td>
<td>
7. Dar seguimiento y revisión a los riesgos<br><br>
7.1. Evaluar la efectividad de las acciones implementadas para mitigar los riesgos, tomando en cuenta la siguiente pregunta:
</td>
</tr>
</table>

- **¿Cuáles son las acciones implementadas y el grado de efectividad alcanzado?**

**7.2.** La respuesta se dejará asentada en el apartado **"Acciones implementadas"** de la **Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso** según sea el caso.

**7.3.** Evaluar la severidad, probabilidad y detección de las acciones implementadas, de acuerdo a lo establecido en la actividad **4.3** del presente proceso.

**7.4.** La información obtenida quedará asentada en los apartados "**severidad**", "**ocurrencia**" y "**detección**" respectivamente, correspondientes a la "**SITUACIÓN DE MEJORA"** en la **Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso** según sea el caso.

**NOTA 7**: Los formatos **Matriz de Análisis de Riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Matriz de Análisis de Riesgo por Proceso** calculan automáticamente el **RPN** en la columna con dicho nombre, del apartado "**SITUACIÓN DE MEJORA".** La escala se clasifica con base en lo siguiente:

| **ESCALA DE RESULTADOS** | | | |
|---|---|---|---|
| *RPN: Número de Prioridad de Riesgo* | | | |
| **591 a 1000** | **Riesgo de falla alto** | | Tomar acciones para eliminar o reducir el riesgo del modo de falla, establecer un Plan de Acción para mitigar el riesgo, estás acciones son las establecidas en la parte **"Acción(es) Correctiva(s) Recomendada (s) "**. |
| **176 a 590** | **Riesgo de falla medio** | | |
| **1 a 175** | **Riesgo de falla bajo** | | Seguir aplicando los controles que se tienen sobre el riesgo. |

**NOTA 8**: Ejecutar la revisión de los riesgos, con la periodicidad establecida o por requerimiento de alguna eventualidad, de tal manera, que los riesgos se mantengan en el nivel mínimo posible.

| | | |
|---|---|---|
| | | |

**6.7. A**nálisis de Riesgos mediante la herramienta Bow Tie

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Comité Gestión de Riesgos** | **2. Establecer el contexto**<br><br>**2.1.** Establecer los parámetros internos y externos que deben tomarse en cuenta en la gestión de riesgos.<br><br>**2.2.** Gestionar los riesgos a los que están sometidos **el Sistema de Gestión de Seguridad y los procesos e instalaciones** de la agencia aduanal, respondiendo a la pregunta:<br><br>• **¿Cuál es el factor / aspecto a considerar para el análisis?**<br><br>**NOTA 8:** Los factores o aspectos a considerar para la gestión de riesgos de procesos e instalaciones, pueden ser, entre otros:<br><br>• Legal, reglamentario, económico, competitivo, tecnológico, natural, estructura organizacional, políticas internas, objetivos de la empresa, capacidades de la empresa, sistemas de información y partes interesadas. |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| **2** | **Comité Gestión de Riesgos** | **4. Identificar los Riesgos**<br><br>**5.1.** Una vez establecido el factor o aspecto a considerar. Mediante lluvia de ideas, identificar los principales riesgos y amenazas a los cuales se encuentran expuestos el Sistema de Gestión de Seguridad y los procesos e instalaciones de **"Nombre de la Empresa"** y que pudieran afectar los objetivos y/o estrategias definidas. Con apoyo del siguiente cuestionamiento:<br><br>• **¿Cuál es el evento bajo análisis?**<br><br>**5.2.** La información obtenida quedará asentada en el apartado "**Evento de Riesgo**" del **Análisis Bow Tie** |
| **3** | **Comité Gestión de Riesgos** | **5. Analizar los Riesgos**<br><br>**5.1.** Enlistar en los apartados "**CAUSA"** del **Análisis Bow Tie,** las causas del evento considerando las fuentes de riesgos o los peligros.<br><br>**5.2.** Identificar el mecanismo por el cual la causa (fuente de riesgo) conduce al Evento de Riesgo**,** es representado dentro del **Análisis Bow Tie** como la línea que une a los elementos mencionados previamente **(Causa y Evento de Riesgo).**<br><br>**5.3.** Identificar las barreras que previenen que cada **causa** lleve al E**vento de Riesgo,** enlistar dichas barreras en los apartados **"MEDIDAS PREVENTIVAS"** del **Análisis Bow Tie.**<br><br>**5.4.** Enlistar en los apartados **"CONSECUENCIA"** del **Análisis Bow,** las consecuencias potenciales del Evento de Riesgo.<br><br>**5.5.** Identificar las barreras que previenen que el **Evento de Riesgo** lleve a una **Consecuencia,** enlistar dichas barreras en los apartados **"MEDIDAS DE MITIGACIÓN"** del **Análisis Bow Tie.**<br><br>**NOTA 9:** El formato **Análisis Bow Tie** cuenta con los apartados adicionales:<br><br>1. **Causas**<br>2. **Consecuencias**<br>3. **Medidas de Prevención**<br>4. **Medidas de Mitigación**<br><br>Para ser utilizado en caso de que la información enlistada dentro de la figura del Bow Tie (Corbata de moño), no sea suficiente. |

| | | |
|---|---|---|

## 1.2 Políticas de Seguridad

Los agentes aduanales deben contar con Políticas orientadas a prevenir, asegurar y reconocer amenazas en la seguridad de la cadena de suministros.

## Políticas de Seguridad

Debido a que la seguridad de nuestros colaboradores es un tema primordial y entendemos que la responsabilidad en la prevención de riesgos incumbe a todos los componentes de la organización en la **"NOMBRE DE LA EMPRESA"** se establecen las siguientes directrices.

1. Proteger la salud de los colaboradores.
2. Establecer objetivos y metas de mejora
3. Determinar las funciones y responsabilidades del personal de la **"NOMBRE DE LA EMPRESA** "asociado a la prevención y gestión de los riesgos, en todos los niveles de la organización.
4. Identificar, evaluar y gestionar los riesgos laborales derivados de las actividades que se realizan en la **"NOMBRE DE LA EMPRESA"**, mediante la aplicación de análisis de riesgos.
5. Elaboración de procedimientos encaminados al manejo seguro de las instalaciones y equipos, así como al mantenimiento de los mismos.
6. Creación de procedimientos encaminados a la prevención de riesgos en la **"NOMBRE DE LA EMPRESA".**
7. Elaborar un Plan de Emergencia en el que se identifiquen las posibles situaciones de emergencia, así como el procedimiento de actuación ante cada una de ellas.
8. Evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos fijados y establecer mecanismos de investigación y medidas correctivas en caso de incumplimiento.
9. Informar y comunicar la Política de Seguridad a todos los miembros de la organización, así como al personal externo que trabaja en la **"NOMBRE DE LA EMPRESA".**
10. Cumplir la legislación vigente en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.

11. Proporcionar a todos los trabajadores de la **“NOMBRE DE LA EMPRESA”** formación e información que les permita desarrollar su trabajo en condiciones de seguridad.
12. Solicitar a las empresas contratadas el cumplimiento de las normas y disposiciones legales en prevención de riesgos laborales.
13. Controlar las condiciones de trabajo para asegurar la mejora continua y la protección de los trabajadores.

**Políticas de uso de drogas, alcohol y tabaco**

La **“NOMBRE DE LA EMPRESA”** consiente que el uso del alcohol, drogas y tabaco por parte de los empleados, contratistas y proveedores, tienen efectos adversos en la salud y capacidad para desempeñarse de forma adecuada, creando riesgos que afectan la integridad, eficiencia y productividad laboral; ha diseñado una política de prevención de consumo de alcohol, drogas y tabaco.

1. Mantener procesos seguros eliminando riesgos potenciales por efectos del uso de alcohol, drogas y tabaco, que pueden afectar al empleado y/o contratista en la ejecución de su labor.
2. Concientizar a todos los colaboradores y/o contratistas de los efectos nocivos, físicos, psicológicos y sociales que el uso de estas sustancias acarrea.
3. Promover los estilos de vida de trabajo saludable, mediante actividades de promoción y prevención, tendientes a eliminar el consumo de alcohol, drogas y tabaco en los ambientes de trabajo.
4. Realizar inspecciones sin previo aviso para controlar y/o prevenir el consumo o posesión de alcohol, drogas y/o tabaco en los lugares de trabajo.
5. **Los siguientes comportamientos hacen parte de esta política y son de obligatorio cumplimiento por las partes interesadas. Su incurrencia se considera falta grave de las responsabilidades contraídas por el empleado, contratista o proveedor.**
6. Presentarse a trabajar bajo la influencia de alcohol y drogas
7. Realizar el trabajo para el que fue contratado bajo la influencia de alcohol y/o drogas ya sea dentro o fuera de las instalaciones de la empresa o en vehículos propios o al servicio de la compañía.
8. Vender, comprar, ofrecer, poseer, distribuir y/o comercializar alcohol, drogas y/o tabaco o incitar a su consumo dentro o fuera de las instalaciones en cumplimiento de su labor.
9. Negarse a participar activamente en los programas de sensibilización y capacitación que promuevan el cumplimiento de la presente política.

**Políticas de igualdad de género y no discriminación**

La **“NOMBRE DE LA EMPRESA "**responde al mandato constitucional y convencional de garantizar la igualdad entre hombres y mujeres, y evitar cualquier tipo de discriminación que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto o resultado anular o menoscabar los derechos de las personas con la presente política institucional.

1. Promover la participación igualitaria y una mayor presencia de mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad en la **“NOMBRE DE LA EMPRESA”.**
2. Respetar las diferencias individuales de cultura, religión y origen étnico.
3. Fomentarla igualdad de oportunidades y el desarrollo para todo el personal.
4. En los procesos de contratación, buscar otorgar las mismas oportunidades de empleo a las personas candidatas, sin importar: raza, color, religión, género, orientación sexual, estado civil o conyugal, nacionalidad, discapacidad, o cualquier otra situación protegida por las leyes federales, estatales o locales.
5. Propiciar un ambiente laboral de respeto e igualdad, una atmósfera humanitaria de comunicación abierta y un lugar de trabajo libre de discriminación, de acoso sexual y de otras formas de intolerancia y violencia.
6. La **“NOMBRE DE LA EMPRESA”** respeta y promover el derecho de las personas para alcanzar un equilibrio en sus vidas; impulsando la corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal de nuestros colaboradores.

**Políticas de seguridad informática**

**“NOMBRE DE LA EMPRESA”,** establece las directrices siguientes para regular la forma en que previene las amenazas informáticas y mantiene la Integridad, Confidencialidad y Disponibilidad de los activos de información (equipos de cómputo y de telecomunicaciones).

1. Los activos de información utilizados por los empleados de “NOMBRE DE LA EMPRESA” para la conducción del negocio, son propiedad de esta.
2. Los activos de información propiedad de “NOMBRE DE LA EMPRESA” no pueden ser utilizados para propósitos ajenos a los asuntos de trabajo.
3. La información digital (mensajes de correo electrónico, archivos digitales), generada y almacenada en los equipos de cómputo de la Agencia Aduanal se consideran registros propiedad de esta.
4. Los usuarios deben utilizar su correo electrónico, única y exclusivamente para las funciones que tengan asignadas y las facultades que les hayan sido conferidas para el desempeño de su cargo o comisión, quedando prohibido cualquier uso distinto.
5. Todos los usuarios de activos informáticos deben conducirse bajo los principios de confidencialidad de la información y del uso adecuado de los recursos informáticos de “NOMBRE DE LA EMPRESA”.
6. Todos los usuarios de activos de información de “NOMBRE DE LA EMPRESA” son responsables de la clave de usuario y contraseña individual asignada para el buen uso de los recursos informáticos. Quien viole esta política, se hará acreedor a la sanción definida en el Reglamento Interno de Trabajo o documento aplicable.
7. Está prohibido compartir las claves de usuario y contraseñas con personal externo o interno.
8. Las contraseñas serán cambiadas anualmente/trimestralmente por el Responsable de Tecnologías de Información de la Agencia Aduanal.
9. Queda estrictamente prohibido el envío de cadenas, imágenes obscenas, amenazas, información fraudulenta o cualquier otro mensaje que comprometa la imagen de “NOMBRE DE LA EMPRESA”. El usuario quedará sujeto a las sanciones administrativas correspondientes, liberando de toda responsabilidad a “NOMBRE DE LA EMPRESA”.

10. No se permite sin autorización previa, el uso de los activos de información de la "NOMBRE E LA EMPRESA" para acceder, descargar o transmitir software y materiales con derecho de autor o información financiera patentada.
11. El incumplimiento al presente documento podrá considerarse como causa de responsabilidad administrativa y/o penal, dependiendo de su naturaleza y gravedad, cuya sanción será aplicada de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo.

**Política de Acceso a las instalaciones**

La **"NOMBRE DE LA EMPRESA "** con el fin de tener el control de los accesos a sus instalaciones establece las siguientes directrices.

**1. Colaboradores**

- En los puntos de ingreso se encuentra ubicado un control de proximidad, en el cual deberán de aproximar su carné para poder ingresar a las instalaciones.
- El uso del carné es de carácter obligatorio y deberá de portarlo en el cuello utilizando la correa entregada para este efecto, de forma visiblemente en todo momento que se encuentre dentro de las instalaciones de la **"NOMBRE DE LA EMPRESA"**
- El área de Recursos Humanos deberá procurar la confección de todos los carnets de identificación de los empleados al momento de ser incorporados a la institución.
- El primer carnet le será entregado al empleado cubierto su costo por la **"NOMBRE DE LA EMPRESA"** y en caso de deterioro del mismo también le será sustituido.
- En caso de pérdida del carnet, el servidor de la **"NOMBRE DE LA EMPRESA"** deberá reportar la misma, y cubrir el costo de la elaboración de un nuevo carnet.
- Los empleados contratados de manera provisional o bajo consultoría, circularan con un carnet de identificación transitorio titulado "Carnet Provisional", con el logo de la institución.
- El área Administrativa, deberá al momento de presentarse una persona para prestar un servicio externo en las instalaciones, asegurarse de que un empleado acompañe a los mismos, hasta que finalice el o los servicios por los cuales fue requerido.

**2. Visitantes**

- Todos los visitantes deberán entregar en la recepción un documento de identificación personal vigente, preferiblemente con foto, para que le sea entregado el carnet emitido por la **"NOMBRE DE LA EMPRESA"** con la palabra ¨Visitante¨.
- Algunos visitantes establecidos de manera directa por el Director General y/o Director Ejecutivo, no requerirán del carnet de visitante para su movilización.
- Los visitantes que no pasen del área de la recepción como: mensajeros, depositantes de denuncias, entre otros, no requieren del carnet de visitante.

- Todos los visitantes deberán portar en forma visible el carnet que lo identifica durante su permanencia dentro de la institución.
- El visitante a su salida deberá entregar el carnet provisto por la **"NOMBRE DE LA EMPRESA"** al momento de su llegada

**3. Personal de recepción**

- El personal de recepción tendrá la custodia de los Carnet de visitantes emitidos por la **"NOMBRE DE LA EMPRESA"** para tales fines.
- El personal de recepción deberá solicitar a todos los visitantes un documento de identificación personal vigente de preferencia con fotografía, el cual permanecerá en la recepción durante el tiempo que permanezca dentro de la institución
- El personal de recepción deberá registrar a todos los visitantes en el Libro Récord de Visitas y hacer entrega del Carnet de identificación numerado e identificado con la palabra ¨Visitante¨, para poder ingresar al área correspondiente.
- El personal de recepción deberá notificar al área correspondiente la llegada de los visitantes y hacerlo pasar solo cuando reciba la autorización del área.
- El personal de recepción deberá entregar el documento de identificación personal al visitante al momento de retirarse de las instalaciones de la **"NOMBRE DE LA EMPRESA".**
- El personal al servicio de la recepción será responsable de cualquier pérdida de carnet de visitante, lo cual deberá notificar por escrito (vía correo electrónico) a su superior inmediato, quien tomará las medidas pertinentes para inhabilitarlo.

**4. Prohibiciones**

- Se prohíbe a los empleados prestar su Carnet de identificación a otros empleados o visitantes.
- Queda prohibido a todo el personal estar en las áreas destinadas para visitantes en horas laborables.
- Se prohíbe a los visitantes y al personal no autorizado el acceso a las áreas identificadas como restringidas o como "Solo Personal Autorizado", salvo un permiso escrito y debidamente autorizado por el área Administrativa.
- Se prohíbe entrar a las instalaciones en horario nocturno, días feriados y fines de semanas, sin la previa autorización del coordinador del área involucrada.
- Se prohíbe a todo el personal de la **"NOMBRE DE LA EMPRESA"** , ya concluida la jornada laboral, permanecer dentro de las instalaciones sin la debida autorización de su superior inmediato.

**Política de Almacenamiento y Clasificación de la información**

La **"NOMBRE DE LA EMPRESA"** establece las políticas y procedimientos para el almacenamiento y clasificación de la información que recibe en cumplimiento de sus operaciones, estableciendo los lineamientos que regulan dicha clasificación.

1. Es necesario establecer un inventario de los activos de información disponible en la empresa, considerando registrar aspectos tales como su tamaño, ubicación, servicios o departamentos a los que pertenecen, quienes son sus responsables, etc
2. Establecer claramente los criterios de clasificación que vamos a aplicar a los activos de información. Estos deberán estar relacionados con las medidas de seguridad que plantearemos aplicar a nuestra información. Algunos de estos criterios podrían ser:

- **Por el nivel de accesibilidad o confidencialidad**
- Confidencial. Accesible solo por la dirección o personal concreto
- Interna. Accesible solo al personal de la empresa
- Pública. Accesible públicamente
- **Por su utilidad o funcionalidad:**
- Información de clientes y proveedores
- Información de personal y gestión interna
- Información sobre pedidos y procesos de almacén
- **Por el impacto por robo, borrado o pérdida:**
- Daño de imagen
- Consecuencias legales
- Consecuencias económicas
- Paralización de la actividad

3. Documentar y mantener actualizada la clasificación efectuada.
4. Definir las "funciones" que deben tener permisos de acceso a los activos
5. Mantener los controles adecuados para garantizar su seguridad.
6. Asignara cada tipo de información una etiqueta según los criterios de clasificación establecidos.
7. Elaborar un listado con todos los tratamientos de seguridad de los que dispone la empresa

8. Una vez clasificada la información, asignar y aplicar los tratamientos de seguridad oportunos para cada tipo de información.

**Política de uso de Gafetes Oficiales Emitidos Por el SAT**

**"NOMBRE DE A EMPRESA",** establece los siguientes lineamientos para el uso de Gafetes Oficiales que son asignados:

1. Los usuarios deberán portar su gafete de identificación oficializado por la aduana que corresponda, en un lugar visible durante todo el tiempo en que transiten, permanezcan o actúen en recintos fiscales o fiscalizados.
2. Los portadores de gafetes están obligados a identificarse con su gafete correspondiente con las autoridades aduaneras que se lo requieran.
3. Los titulares del Gafete Único de Identificación se abstendrán de utilizar porta-gafetes con cintas, cordones, bandas o correas que ostenten las siglas o distintivos de la SHCP, el SAT o de la AGA.
4. El XXXXXXXXXX deberá recoger el gafete al momento de que un empleado con gafete oficial emitido por el SAT es dado de baja por renuncia voluntaria, despido o incapacidad temporal o permanente y registrarlo en el formato **Relación de gafetes Oficiales Emitidos por el SAT**

**SANCIONES RELACIONADAS CON EL USO INDEBIDO DE GAFETES**

2. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 190 de la ley aduanera se infraccionará al dependiente o mandatario que haga uso indebido del gafete y cometa lo siguiente:

- Use un gafete de identificación del que no sea titular.
- Permita que un tercero utilice el gafete de identificación propio. Se entiende que se realiza esta conducta cuando el titular no reporte por escrito a las autoridades aduaneras el robo o la pérdida del mismo en un plazo que no excederá de veinticuatro horas, y éste se ha utilizado por una persona distinta a su titular.
- Realice cualquier trámite relacionado con el despacho de mercancías, portando un gafete para visitante.
- Omita portar los gafetes que lo identifiquen mientras se encuentre en los recintos fiscales.
- Falsifique o altere el contenido de algún gafete de identificación.

3. Se aplicarán las siguientes sanciones a quien cometa las infracciones establecidas en el artículo 190 de la Ley Aduanera, sancionado en el Art. 191 de la Ley Aduanera.

- Multa de $20, 740.00 a $31,110.00, tratándose de las señaladas en las fracciones l y Il.
- Multa de $41,480.00 a $62,210.00, tratándose de la señalada en la fracción III.
- Multa de $4,150.00 a $6,210.00, tratándose de la señalada en la fracción IV.
- Multa de $82,950.00 a $124,420.00, tratándose de la señalada en la fracción V, independientemente de las sanciones a que haya lugar por la comisión de delitos

## POLÍTICA DE ASIGNACIÓN DE APARATOS DE COMUNICACIÓN MÓVIL

**"Nombre de la empresa"** establece los siguientes lineamientos para el control de los aparatos de comunicación móvil que son asignados:

1. El equipo de comunicación móvil únicamente se asigna al empleado que ejecuta sus actividades fuera de las instalaciones de la empresa y aquellos que dentro de la empresa por sus actividades es necesario.
2. Solo podrá asignarse equipo a personal debidamente contratado.
3. Los equipos son intransferibles.
4. En caso de robo, el usuario deberá reportarlo de inmediato a la Gerencia Administrativa, para la suspensión temporal de la línea del servicio de comunicación móvil.
5. Cuando se presenten, los incidentes derivados por robo, extravío o daños, el equipo de comunicación móvil no será reemplazado, será obligación del usuario cubrir el costo total del equipo asignado mediante el descuento vía nómina (previa investigación del Gerente Administrativo), se debe notificar al personal al cual se le aplicarán los descuentos.
6. La comunicación es exclusivamente para uso del desempeño de sus actividades, no se permiten realizar llamadas personales ni uso indebido de internet, en caso de que el límite de internet asignado se exceda y se compruebe que fue por uso personal, será descontado de su nómina el excedente.
7. En caso de que el empleado de por terminada su relación laboral con "Nombre de la empresa", deberá regresar el aparato de comunicación asignado y si presenta daños deberá cubrir en su totalidad el monto del daño.

## POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN

**"Nombre de la Empresa",** establece los siguientes lineamientos para evitar y combatir actos de corrupción que pudieran suscitarse en las labores realizadas por sus colaboradores:

1. Queda estrictamente prohibido recibir beneficios / ingresos / regalos con un monto de YYYYY pesos de parte de proveedores, clientes y competidores.
2. Está prohibida cualquier forma de dar o recibir sobornos consistentes en: ofrecer, prometer, autorizar, obligar, dar y aceptar directamente o indirectamente, cualquier pago indebido o deshonesto, estímulo económico o material e incentivo a proveedores, clientes, organismos, instituciones, a efecto de obtener alguna influencia en la iniciación o consumación de una relación de negocio, así como para influir o premiar indebidamente un acto de decisión, en beneficio de la compañía.
3. El personal de la **"Nombre de la Empresa"** tiene la obligación de informar sobre casos de chantaje y extorsión, por parte de cualquier cliente, proveedor u otra persona que le solicite un pago indebido, esto no constituye una excusa para violar esta política. Los empleados deben negarse a tal solicitud o petición e informar en la brevedad a su jefe inmediato.
4. Si algún empleado de la **"Nombre de la Empresa"** está siendo objeto de soborno y/o extorsión en sus relaciones de trabajo, dentro o fuera de la organización, debe reportarlo de inmediato.
5. Todos los colaboradores tienen la obligación de reportar la información generada en forma completa, oportuna y honesta.
6. Está prohibida la utilización de prácticas ilegales para obtener cualquier beneficio personal.

7. Es responsabilidad de la administración de la **"Nombre de la Empresa"** promover los principios y valores de la empresa, para evitar actos de corrupción.

### 1.3 Auditorías internas en la cadena de suministros.

Además del monitoreo de rutina en control y seguridad, es necesario programar y realizar auditorías por lo menos una vez al año que permita evaluar todos los procesos en materia de seguridad en la cadena de suministros.

Las auditorías deben ser realizadas por personal autorizado y, en lo posible, independientes de la actividad auditada, aunque pueden ser parte de la organización. Se debe establecer un procedimiento documentado para su realización. Si bien es necesario que las auditorías sean exhaustivas, su enfoque se debe ajustar al tamaño de la organización, de los riesgos.

## 1. OBJETIVO

Establecer los criterios para verificar la conformidad del Sistema de Gestión, la efectividad de los procesos y la seguridad de la Cadena de Suministro de **"Nombre de la empresa"** a través de Auditorías Internas, además de evaluar el grado de implementación y cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión.

## 2. ALCANCE

Los lineamientos indicados en este Procedimiento son aplicables a todos los procesos relacionados con el Sistema de Gestión y aplica a las auditorias de primera parte (Auditorías Internas) y de segunda parte (Proveedores) de **"Nombre de la empresa".**

## 3. REFERENCIAS

**3.1. Manual OLA/OEA**
**3.2. ISO 19011:2018**
**3.3. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal**

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 4.1. Director General

**4.1.1.** Revisar y autorizar este procedimiento para su implementación.
**4.1.2.** Autorizar el **Programa Anual de Auditorías**, Asignar los recursos necesarios para la ejecución de las auditorias programadas y para el cierre de los hallazgos.
**4.1.3.** Revisar los resultados de las auditorías, analizar las causas raíz de los hallazgos coordinar la realización de las acciones correctivas y/o preventivas.
**4.1.4.** Designar al auditor líder y a los integrantes del equipo auditor para cada auditoria programada.

### 4.2. Responsable de Área

**4.2.1.** Facilitar la realización de las Auditorías Internas dentro de sus departamentos, proporcionando toda la información requerida por el equipo auditor.
**4.2.2.** Definir e implementar las medidas para eliminar las No Conformidades detectadas durante las auditorías internas.
**4.2.3.** Apoyar en la coordinación de auditorías a los socios comerciales.

### 4.3. Personal de la Empresa / Socios Comerciales

**4.3.1.** Participar activamente en las auditorías internas, presentarse puntualmente a las reuniones de apertura, cierre y entrevistas.
**4.3.2.** Proporcionar acceso a los documentos y registros solicitados por el Equipo Auditor.
**4.3.3.** Participar activamente en el análisis de las Acciones Correctivas en las que intervienen, derivado de la detección de No Conformidades y/o proyectos de mejora.

### 4.4. Auditor Líder

**4.4.1.** Seleccionar a los integrantes del Equipo Auditor.
**4.4.2.** Elaborar el **Plan de Auditoría**
**4.4.3.** Elaborar los documentos de trabajo de la auditoría.
**4.4.4.** Presidir la reunión de apertura y cierre de la auditoría.
**4.4.5.** Liderar la realización de la auditoria.
**4.4.6.** Elaborar el **Informe de auditoría**
**4.4.7.** Dar seguimiento a los hallazgos de la Auditoria.
**4.4.8.** Evaluar el desempeño de los integrantes del equipo auditor.
**4.4.9.** Desempeñarse como Auditor.

### 4.5. Auditor

**4.5.1.** Auditar a las personas/áreas asignadas conforme al **Plan de Auditoría** con la supervisión del Auditor Líder.
**4.5.2.** Apoyar al Auditor Líder en la planeación y en otras actividades propias de la auditoría.
**4.5.3.** Anotar y entregar al Auditor Líder los registros que se generen en la auditoria.
**4.5.4.** Dar seguimiento a los hallazgos de auditoría.

**4.6. Gestor del Sistema**

**4.6.1.** Elaborar el **Programa Anual de Auditorías** , y dar el seguimiento debido para monitorear su cumplimiento.
**4.6.2.** Planear, coordinar y asegurar que las Auditorias de primera y segunda parte se ejecuten de acuerdo con el **Programa Anual de Auditorías**
**4.6.3.** Verificar el cumplimiento, el cierre eficaz y oportuno de las acciones derivadas de los hallazgos encontrados en la Auditoria.

## 5. DEFINICIONES

**5.1.** **Auditoría.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumplen los criterios de auditoría.
**5.2.** **Alcance de la Auditoría.** Extensión y límites de una auditoría.
**5.3.** **Auditor.** Persona que lleva a cabo una auditoría.
**5.4.** **Auditor Líder.** Persona con la competencia para llevar, planificar y ejecutar una auditoría, además de coordinar a los integrantes del Equipo Auditor.
**5.5.** **Auditoría de Primera Parte.** Auditoría interna al Sistema de gestión de **"Nombre de la empresa".**
**5.6.** **Auditoría de Segunda Parte.** Auditoría a los socios comerciales y/o proveedores.
**5.7.** **Competencia.** Habilidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados esperados.
**5.8.** **Conclusiones de Auditoría.** Resultado de una **auditoría**, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los **hallazgos de la auditoría.**
**5.9.** **Criterios de Auditoría.** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria. Ejemplo ISO, QBC, OLA, Legislación aplicable, etc.
**5.10.** **Equipo Auditor.** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
**5.11.** **Evidencia de Auditoría.** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
**5.12.** **Hallazgos de Auditoría.** Son los resultados de la evaluación de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Pueden indicar tanto conformidad como no conformidad con los requisitos, así como las oportunidades de mejora.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Programación de Auditorías

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Gestor del Sistema** | **1.** Planificar y ejecutar una o varias auditorias anuales de todos los procesos de la Agencia Aduanal en materia de Seguridad en la Cadena de Suministro, registrar en el formato **Programa Anual de Auditorías,** e incluir al menos una auditoría a los Socios comerciales que considere críticos. Para la elaboración del plan se debe considerar:<br><br>**1.1.** El estado del Sistema de Gestión<br>**1.2.** El estado e importancia de los procesos<br>**1.3.** El resultado y criticidad del Socio Comercial<br>**1.4.** Resultados de auditorías anteriores, tanto internas como externas<br>**1.5.** Áreas en materia de seguridad en la cadena de suministro<br>**1.6.** La complejidad de los procesos<br>**1.7.** Los resultados de los indicadores de desempeño<br>**1.8.** Algún cambio significativo en la organización (en cuanto a su administración, política, objetivos, tecnología utilizada en el proceso, etc.).<br>**1.9.** Análisis de riesgos previos.<br>**1.10.** Registros de incidentes.<br>**1.11.** Registros de anomalías o actividades sospechosas. |
| **2** | **Gestor del Sistema** | **2.** Enviar el **Programa Anual de Auditorías,** a la **Directora General**, para su revisión y autorización. Modificar el programa en caso de alguna observación, una vez autorizado enviarlo a todos los responsables de procesos y socios comerciales por medio de correo electrónico.<br><br>**2.1** En caso de existir cambios posteriores al programa ya autorizado, enviarlo nuevamente a la **Directora General** para revisar y autorizar de nuevo. Una vez autorizado, se deben realizar las modificaciones y avisar a todos los responsables de procesos/socios comerciales por medio de correo electrónico.<br><br>**2.2** Designar al Auditor Líder de la Auditoria, tomando en consideración las competencias requeridas descritas en el **Anexo 1 – Competencias del Auditor**. |

| | | |
|---|---|---|
| **3** | **Auditor Líder** | **3.** Designar a los integrantes del **Equipo Auditor** que participarán en la Auditoría, tomando en consideración las competencias requeridas descritas en el **Anexo 1 – Competencia del Auditor**, notificar por correo electrónico a los asignados y esperar la confirmación por el mismo medio.<br><br>**3.1** Si se trata de un auditor nuevo deberá llenar el formato **Alta de Auditor** y asegurar que todos los integrantes del equipo auditor firmen la **Carta Compromiso de Buen Uso y Manejo de Confidencialida**, antes de integrar su expediente.<br><br>**Nota 1:** Es muy importante tomar en cuenta en la programación, las auditorias de tercera parte, con el fin de mantenerse en cumplimiento con los lineamientos legales y regulatorios. |

### 6.2. Planeación de la Auditoría

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Auditor Líder/ Gestor del Sistema** | **1.** Elaborar el **Plan de Auditoría** indicando el objetivo, alcance y los datos relativos a la ejecución de la Auditoría tales como:<br><br>**1.1.** Alcance/número/tipos/duración/ubicación de las auditorías.<br>**1.2.** Procedimiento de Auditoría (los métodos, las responsabilidades, lo requisitos de planificación y la elaboración de informes).<br>**1.3.** Criterios de auditoría.<br>**1.4.** Selección del Equipo de Auditoría.<br>**1.5.** Recursos necesarios (traslados, hospedaje).<br>**1.6.** Manejo de la confidencialidad, seguridad de la información, salud y seguridad y otros temas similares, de ser necesario.<br>**1.7.** Frecuencia. |
| **2** | **Auditor Líder/Gestor del Sistema** | **2.** Difundir el **Plan de Auditoría** a las áreas involucradas o Socios Comerciales vía correo electrónico o en persona (recabando firma de enterado o acuse de recibo por correo electrónico) en el **Plan de Auditoría** con mínimo 8 días hábiles antes de la fecha de la auditoría. |

| | | |
|---|---|---|
| **3** | **Auditor Líder/Gestor del Sistema** | **3.** Elaborar los documentos de trabajo requeridos (copias) para la Auditoría de acuerdo al número de integrantes del Equipo Auditor: el **Plan de Auditoría** y la **Lista de Verificación.** Basarse en los criterios de Auditoría y asegurar la disponibilidad del equipo necesario (equipo de seguridad, equipo de cómputo, sala para la reunión de apertura y cierre de la auditoría, permisos de acceso a la Aduana de ser necesario, etc.). |
| | **Nota 2** | Los auditores no pueden auditar su propio trabajo |
| | **Nota 3** | En caso de participar auditores externos, se deben gestionar los viáticos con el Gerente Administrativo y la logística con el Socio Comercial. |
| | **Nota 4** | La Agencia Aduanal puede subcontratar el servicio de Auditoría Interna a un proveedor calificado. |

### 6.3. Ejecución de la Auditoria.

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Auditor Líder** | **1.** Invitar a los responsables de área y al personal involucrado en los procesos a auditar para que asistan a la reunión de apertura en donde deben registrar su asistencia en el formato de **Lista de Asistencia Capacitación** |
| **2** | **Director General/ Auditor Líder** | **2.** Conducir la reunión de apertura para validar el **Plan de Auditoría** considerando los puntos siguientes:<br><br>**2.1** Comunicar el Objetivo y el Alcance de la auditoría<br>**2.2** Presentar al equipo de auditores.<br>**2.3** Comunicar el método para realizar la auditoría en sitio<br>**2.4** Establecer los canales de comunicación, recursos, tiempos y facilidades para los auditores<br>**2.5** Tomar en consideración los comentarios realizados por los asistentes para conducir la auditoria de una manera más adecuada.<br>**2.6** Acordar la participación de observadores si es el caso y la necesidad de guías<br>**2.7** Comunicar cualquier instrucción de seguridad a los auditores.<br>**2.8** Confirmar que los integrantes del equipo auditor (externo) hayan firmado la **Carta Compromiso de Buen Uso y Manejo de Confidencialidad**<br>**2.9** Confirmar a cada uno de los integrantes del grupo de auditores las actividades y áreas o procesos que van a auditar, de acuerdo con el **Plan de Auditoría** |

| | | |
|---|---|---|
| **3** | **Equipo Auditor** | **3.** Verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad/Perfil del Agente Aduanal guiándose con el formato de la **Lista de Verificación** , aplicar los criterios de auditoría para obtener evidencias de su cumplimiento en relación a los requisitos especificados del **Anexo 3 – Recomendaciones para la Ejecución de auditoría**, respetando cualquier indicación de seguridad.<br><br>**8.1** Efectuar el registro de los hallazgos, identificando las No Conformidades detectadas en el área y registrándolas en el formato **Reporte de Hallazgos** |
| **4** | **Equipo Auditor** | **4.** Intercambiar al final de cada jornada de auditoría, los hallazgos encontrados para asociar similitudes y coincidencias que pudieran cambiar la perspectiva deuna posible No Conformidad para determinar los hallazgos y oportunidades de mejora que fueron identificadas durante la auditoría, para que sean comunicados en la reunión de cierre.<br>**8.2** La descripción de las No Conformidades debe ser de manera clara, concisa, con evidencias objetivas e indicando a qué punto de la norma o documento del Sistema de Gestión de Seguridad corresponde |
| **5** | **Auditor Líder** | **5.** Solicitar a los asistentes a la reunión de cierre de la auditoría, que se anoten en el formato **Lista de Asistencia Capacitación.** Conducir la reunión de cierre con la agenda siguiente:<br><br>**5.1** Confirmar el cumplimiento al objetivo y alcance de auditoría.<br>**5.2** Dar lectura a los hallazgos más relevantes encontrados<br>**5.3** Comentar de manera general el desarrollo de la auditoría<br>**5.4** Mencionar las Acciones Correctivas que deben solventarse.<br><br>**5.5** Elaborar y enviar el informe de auditoría a la Dirección y al responsable del área auditada en el Formato **Informe de Auditoría** en un periodo no mayor a **(8)** días posteriores a la auditoría. Este informe se elabora después de que se revise con las áreas correspondientes que ya hayan realizado el cumplimiento de las Observaciones o No Conformidades señaladas en la Fecha y Número de auditoría |
| **6** | **Director General** | **6.** Revisar y aprobar el **Informe de Auditoría.** En caso de no estar de acuerdo con el informe, éste será revisado hasta recopilar las evidencias pertinentes. Revisarlo nuevamente una vez que el Auditor Líder se lo haya enviado. |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| **7** | **Director General** | **7.** Difundir los resultados de la auditoría al personal de la Agencia Aduanal y enviar una copia del **Informe de Auditoría** a los dueños de proceso y/o socios comerciales. |
| **8** | **Responsable de Área** | **8.** Verificar el resultado de la auditoría a su área con base al formato **Informe de Auditoría** e implementar acciones como lo indica el **Procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas.**<br><br>**8.1** Investigar las causas-raíz de las No Conformidades detectadas y en su caso, presentar su **Reporte de Acción Correctiva** , en un plazo no mayor a **8** días hábiles posteriores a la realización de la auditoría, las cuales serán enviadas al auditor interno para su revisión y seguimiento. |
| **9** | **Auditor Líder** | **9.** Dar seguimiento a las Acciones Correctivas derivadas de la auditoría, informando al Director general sobre el grado de cumplimiento de éstas. |
| **10** | **Auditor Líder** | **10.** Calificar el desempeño de los integrantes del Equipo auditor basándose en el formato **Evaluación de Desempeño del Equipo Auditor** |
| 11 | **Nota 5** | La duración de la Auditoría podrá extenderse por recomendación del Auditor Líder, con la autorización del **Director/Socio comercial** y dando aviso a los responsables de las áreas auditadas.<br><br>Las causas que podrían ocasionar la prolongación de la Auditoría son:<br><br>**a)** Sospechas de la existencia de No Conformidades, sin registrar<br>**b)** Necesidad de buscar más evidencia de problemas ocultos<br>**c)** Sospecha de la identificación de un riesgo<br>**d)** Entrevistas extendidas en tiempo, documentos extraviados<br>**e)** Falta de preparación del auditado<br>**f)** Horarios de las aduanas o almacenes |
| | **Nota 6** | El **director/Socio comercial** evalúa el desempeño del Auditor Líder. |

| ID | Criterio | □ | Auditor OLA/OEA | | Auditor ISO/QCB | | Auditor ISO o QCB | | Auditor Líder | | Responsable de Coord. Plan Anual de Auditoría | Puntos |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Educación | Profesional en materia Aduanera / Comercio Exterior o afín (Trunco, Pasante o Titulado) | | | | | | | | | | 100 |
| | | Profesional en cualquier materia (Pasante o Titulado) | | | | | | | | | | 80 |
| | | Preparatoria / Bachillerato (Certificado) | | | | | | | | | | 70 |
| | | Secundaria (Certificado) | | | | | | | | | | 60 |
| 2 | Experiencia en la empresa | Más de 3 años | | | | | | | | | | 100 |
| | | Más de 2 años | | | | | | | | | | 80 |
| | | Más de 1 año | | | | | | | | | | 60 |
| | | Menos de 1 año | | | | | | | | | | 40 |
| 3 | Experiencia laboral | 5 años en adelante | | | | | | | | | | 100 |
| | | 4 años | | | | | | | | | | 80 |
| | | 3 años | | | | | | | | | | 60 |
| | | Menos de 2 años | | | | | | | | | | 40 |
| 4 | Experiencia en Seguridad | 5 años en adelante | | | | | | | | | | 100 |
| | | 4 años | | | | | | | | | | 80 |
| | | 3 años | | | | | | | | | | 70 |
| | | 2 años | | | | | | | | | | 60 |
| | | Menos de 2 años | | | | | | | | | | 20 |
| 5 | Experiencia en materia aduanera | 5 años en adelante | | | | | | | | | | 100 |
| | | 4 años | | | | | | | | | | 80 |
| | | 3 años | | | | | | | | | | 70 |
| | | 2 años | | | | | | | | | | 60 |
| | | Menos de 2 años | | | | | | | | | | 20 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 6 | Formación como Auditor | **8 horas de formación como Auditor Interno 19011:2018 + 8 horas Sistema de Gestión de Seguridad (Perfil del Agente Aduanal) (Obligatorio)** | 8 horas de formación como Auditor Interno 19011:2018 + 8 horas Norma ISO 9001:2015 y/o 8 horas Norma QCB **(Obligatorio)** | 8 horas de formación como Auditor Interno 19011:2018 + 8 horas Sistema de Gestión de Seguridad (Perfil del agente Aduanal), C-TPAT o similar + 8 horas Norma ISO 9001: 2015 y/o 8 horas Norma QCB **(Obligatorio)** | Ver puntaje asignado |
| | | **60** | 60 | 120 | |
| 7 | Experiencia en Auditorias | **2 Auditorias en entrenamiento como Auditor Interno Sistema de Gestión de Seguridad (Perfil del Agente Aduanal)** | 2 Auditorias en entrenamiento como Auditor Interno Norma ISO 9001:2015 y/o 2 Auditorías QCB | 2 Auditorias en entrenamiento como Auditor Interno en Seguridad OLA (Perfil del Agente aduanal), C-TPAT o similar + 2 Auditorias en entrenamiento como Auditor Interno Norma ISO 9001:2015 y/o 2 Auditorías QCB | |
| | | **60** | 60 | 120 | |

1. Auditor Líder ISO y/o QCB y/u OLA – 700 puntos en adelante. Obligatorio Formación como Auditor Interno ISO 19011+ Norma C-TPAT, BASC, OEA o similar + Curso Auditor Líder.

2. Auditor Líder ISO y/o QCB – 600 puntos en adelante. Obligatorio Formación como Auditor Interno ISO 19011+ Norma ISO y/o QCB + curso Auditor Líder.

3. Auditor ISO y QCB u OLA/OEA – 470 puntos en adelante. Obligatorio 40 horas de Formación como Auditor Interno ISO 19011+ Norma ISO + QCB o Perfil del Agente Aduanal.

4. **Auditor en entrenamiento – 300 puntos en adelante. Formación como Auditor Interno ISO 19011+ Perfil del Agente Aduanal.**

5. Pueden contratarse auditores externos, que serán gestionados de conformidad con 7.4 y deberán cumplir con los registros que avalen la competencia en la categoría asignada.

6. Cuando algún miembro del equipo auditor no tenga la competencia adecuada, puede ser subsanada por la competencia de otro integrante del equipo.

**ANEXO 2.- "CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS"**

| | |
|---|---|
| Cumple | Cumplimiento a los requisitos de la Norma, de la organización, del cliente, legal o regulatorio. |
| No Conformidad | Incumplimiento total a un requisito de la Norma, de la organización, del cliente legal o regulatorio. |
| Observación | Incumplimiento parcial a un requisito de la Norma, de la organización, del cliente legal o regulatorio. |
| No Aplica | El requisito no es aplicable derivado del giro, tipo de tráfico o alcance. |

**ANEXO 3.- "RECOMENDACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA".**

1. **Recomendaciones para Plan de Auditoría**

| |
|---|
| A) Procurar en la medida de lo posible respetar el tiempo programado |
| B) Ser puntual en el inicio de entrevistas |

2. **Recomendaciones para la Recopilación y Verificación de la Información**

| | |
|---|---|
| Entrevistas | Registrar el nombre de la persona auditada, puesto y los datos importantes que se generen de la misma.<br><br>Es importante que al final de cada entrevista, se de lectura de los hallazgos detectados (si aplica) para garantizar el entendimiento de estos, así como mencionar las fortalezas observadas. Tranquilizar al personal, en caso de estar nervioso o irritado por la auditoría. No utilizar preguntas cerradas. |
| Documentos | Registrar los datos que permitan la trazabilidad de la información, esto aplica tanto para los documentos como para los registros, escribir toda la información adicional que contenga los documentos o registros, fechas, autorización, etc. |
| Observación | Tomar los procesos seleccionados por muestreo aleatorio desde el inicio hasta la culminación. |

**1.4 Planes de contingencia y/o emergencia relacionados con la seguridad de la cadena de suministros.**
Debe existir un plan de contingencias documentado relacionado con la seguridad de la cadena de suministro y sus instalaciones para asegurar la continuidad del negocio en el caso de una situación que afecte el desarrollo normal de las actividades y las operaciones de comercio exterior.

Dichos planes se deben de comunicar al personal administrativo y operativo mediante programas de difusión y capacitaciones periódicas, así como realizar pruebas, ejercicios prácticos o simulacros de los planes de contingencia y emergencia para constatar su efectividad, mismos de los que deberá mantener un registro.

## PROTOCOLO DE PLAN DE CONTINGENCIA Y/0 EMERGENCIA REALCIONADOS CON LA SEGURIDAD DE LA CADENA DE SUMINISTROS

### 1. OBJETIVO

Establecer un conjunto específico de acciones para:

a) Manejar la ocurrencia de los eventos que pueden interrumpir las operaciones normales de la Agencia Aduanal (Plan de Continuidad del Negocio).
b) Contener los daños, lesiones o pérdida de personal y bienes.

Para lograr lo anterior y asegurar su correcto funcionamiento, el **Gestor del Sistema de Seguridad**, coordinará la ejecución de las pruebas necesarias (simulacros) de los eventos definidos como más impactantes y establecerá un proceso continuo de mejora para afrontar dichos escenarios.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos y áreas funcionales involucradas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la **"Nombre de la empresa".** Para su elaboración se consideraron y priorizaron varias amenazas a la seguridad con base en su probabilidad de ocurrencia (**ver ANEXO 1**).

## 3. REFERENCIAS

**3.1** OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal

**3.2** ISO 28001 Mejores Prácticas para la Implementación de la Seguridad en la Cadena Suministro.

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 4.1 Director General.

**4.1.1** Revisar y aprobar este procedimiento y los recursos para su implementación.

**4.1.2** Definir junto con su equipo de trabajo los procesos críticos de las diferentes áreas de la Agencia Aduanal.

**4.1.3** Enlistar y clasificar junto con su equipo de trabajo los escenarios de emergencias/amenazas de mayor impacto para diseñar y ejecutar los Planes de Contingencia correspondientes (ver Anexo 1 "Probabilidad de Amenazas").

**4.1.4** Establecer las estrategias para definir las medidas preventivas y/o correctivas que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia de una contingencia.

### 4.2 Responsables de Áreas.

**4.2.1** Identificar las actividades críticas y los riesgos y amenazas en sus procesos.

**4.2.2** Concientizar y capacitar al personal de su área acerca de los riesgos y amenazas.

**4.2.3** Gestionar los riesgos en sus áreas (analizarlos, clasificarlos, reducirlos y controlarlos).

**4.2.4** Mantener sus equipos de cómputo en buen estado y efectuar los respaldos de la información sensible y confidencial.

**4.3 Gestor del Sistema de Seguridad**

**4.3.1** Actualizar el presente procedimiento.

**4.3.2** Coordinar los análisis de contingencias y emergencias.

**4.3.3** Coordinar los simulacros de los eventos que impactan la continuidad de operación.

## 5. DEFINICIONES

**5.1. Simulacro. -** Ensayo acerca de cómo se debe actuar en caso de una emergencia siguiendo un plan previamente establecido.

**5.2. Contingencia. -** Suceso que puede suceder o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.

**5.3. Emergencia. -** Situación derivada de fenómenos naturales, actividades humanas o desarrollo tecnológico que pueden afectar la vida y bienes de la población, la planta productiva, los servicios públicos y el medio ambiente, cuya atención debe ser inmediata.

**5.4. Plan de Contingencia. -** Actividad llevada a cabo para garantizar que la gerencia y los empleados de una compañía efectúen los pasos apropiados e inmediatos durante una emergencia.

**5.5. Planificación de Contingencias. -** Normalmente se aplica a los sistemas de información y proporciona los pasos necesarios para recuperar la operación de la totalidad o parte de los sistemas de información designados en una ubicación nueva o existente durante una emergencia.

**5.6. Planificación de la Continuidad del Negocio. -** Normalmente se aplica a la misión/negocio en sí, se refiere a la capacidad de continuar las funciones y procesos críticos durante y después de un evento de emergencia.

**5.7. Sismo. -** Serie de vibraciones de la superficie terrestre generadas por un movimiento brusco y repentino de las capas internas (corteza y manto).

**5.8. Incendio. -** Fuego de grandes proporciones que arde de forma fortuita o provocada y destruye cosas que no están destinadas a quemarse.

**5.9. Amenaza. -** Cosa o persona que constituye una posible causa de riesgo o perjuicio para alguien o algo.

**5.10. Suspensión de Ejercicio de Funciones**. - Suspensión por parte del SAT del Agente Aduanal en el ejercicio de sus funciones (promover por cuenta ajena el despacho de las mercancías, en los diferentes regímenes aduaneros previstos en la Ley Aduanera).

**5.11. Terrorismo. -** Forma violenta de lucha política, mediante la cual se persigue la destrucción del orden establecido o la creación de un clima de terror e inseguridad susceptible de intimidar a los adversarios o a la población en general.

**5.12. Extorsión. -** Es una amenaza pública, difamación o daño semejante que se hace contra alguien, a fin de obtener de él dinero u otro provecho. Asimismo, se define como una presión que mediante amenazas se ejerce sobre alguien para obligarlo a obrar en determinado sentido.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### EMERGENCIAS

#### 6.1. Sismos.

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Todo el Personal** | **7. Conservar la calma:**<br><br>**7.1.** Permanecer dentro de las instalaciones en el punto de reunión previamente establecido y esperar instrucciones del Coordinador de Evacuación/Gestor del Sistema, en la medida de lo posible conservar la calma y tranquilizar a los compañeros para no provocar pánico. |
| 2 | **Todo el Personal** | **8. Resguardar la integridad personal:**<br><br>**8.1.** Se debe alejar de objetos que puedan caerle encima, también de ventanas o espejos que podrían quebrarse o fragmentarse.<br><br>**8.2.** Evitar el paso por puertas/ventanas que tengan vidrios.<br><br>**8.3.** Protegerse bajo el marco de una puerta sin ventanal, una mesa, mueble sólido o en una esquina de la habitación de la siguiente forma:<br><br>8.3.1. Se debe sentar en el suelo, flexionar las piernas y proteger la cabeza con las manos, un libro, un cojín, un casco u otro elemento con el que se pueda cubrir. |
| 3 | **Todo el Personal** | **9. Evacuación de las instalaciones:**<br><br>**9.1.** Seguir las instrucciones del Coordinador de Evacuación para desalojar de manera ordenada las instalaciones y reunirse en el Punto de reunión externo.<br><br>**9.2.** Posterior al desalojo de las instalaciones todo el personal debe ubicarse en las zonas de seguridad definidas, incluyendo a los visitantes.<br><br>**9.3.** El Gestor del Sistema deberá efectuar un conteo del personal y hacer un pase de lista para asegurarse de que todos se encuentran en buen estado o detectar si alguien del personal requiere atención médica debida. |
| 4 | **Coordinador o Brigadista de Emergencia** | 10.**Rescate:** |

| | | |
|---|---|---|
| | **(Gestor del Sistema de Seguridad)** | **10.1.** En caso de requerirse se debe acudir e informar a los cuerpos de emergencia externos (bomberos, ambulancia, etc.). Para ello el coordinador debe mantener actualizado el **Directorio en Caso de Emergencia .** |
| **5** | **Coordinador o Brigadista de Emergencia**<br><br>**(Gestor del Sistema de Seguridad)** | **11. Elaboración de Informe:**<br><br>**11.1.** Elaborar **Informe de Emergencias** de forma detallada del evento. |

**6.2. Incendio.**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Todo el Personal** | **1. Mantener la calma y evacuar las instalaciones ordenadamente:** |

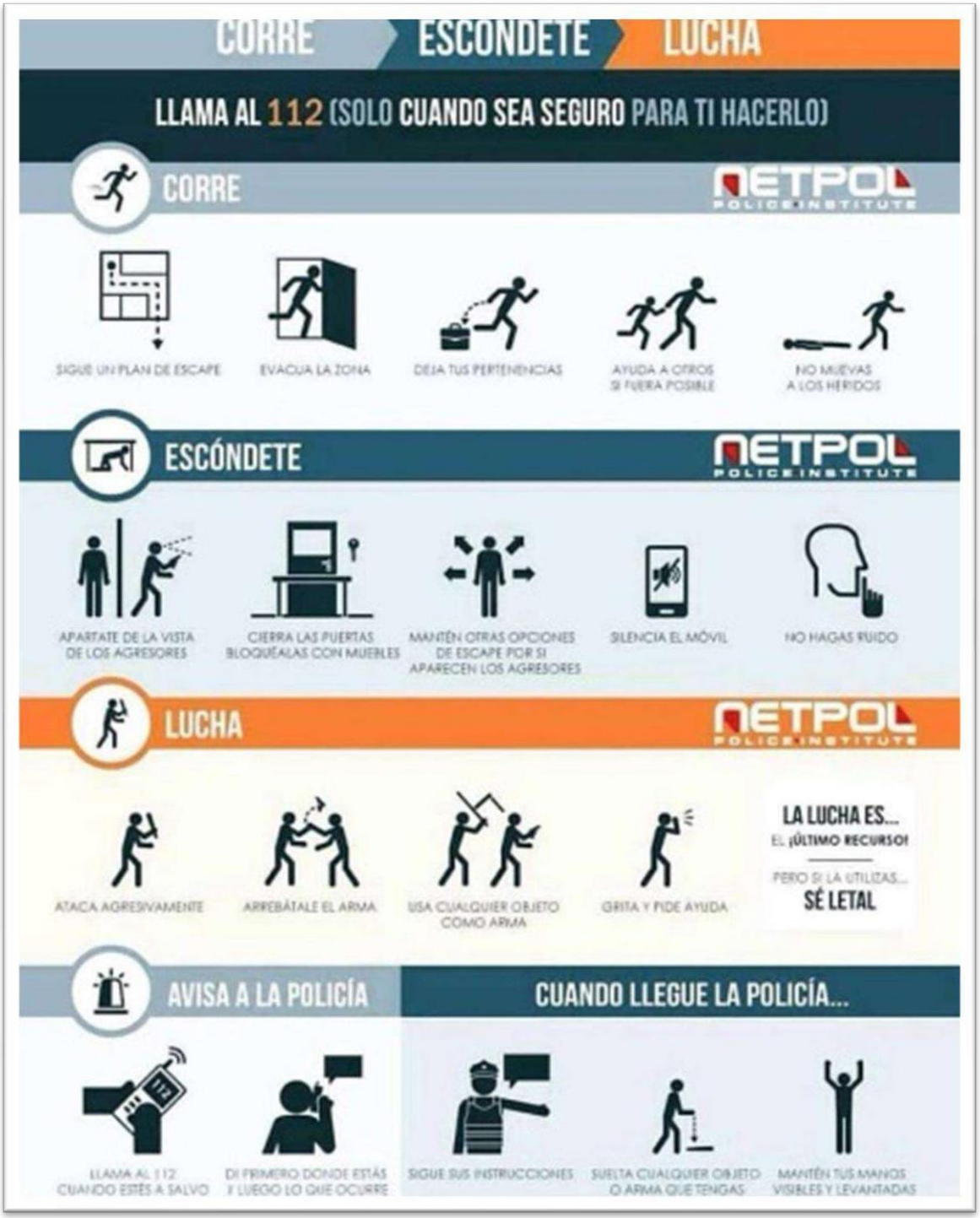
| | | |
|---|---|---|
| | | **1.1.** Si se detecta una llama sin control o humo que indique un posible inicio de incendio, salir del lugar y dar la voz de alerta inmediatamente a los trabajadores del área y jefatura disponible.<br><br>**1.2.** Al escuchar la alarma o señal de advertencia de incendio, abandonar sus funciones de manera segura y evacuar el lugar de trabajo siguiendo las instrucciones del Coordinador de Emergencia hacia la zona de seguridad definida por la empresa.<br><br>**NOTA:** Se recomienda tener definidos los tonos de alarmas (emergencia y evacuación), probarlos semanalmente y enterar al personal de la Agencia Aduanal.<br><br>**1.3.** Si hay visitas y/o clientes en la empresa, se debe facilitar su pronta evacuación, esta se debe hacer con calma y sin correr. |
| **2** | **Coordinador o Brigadista de Emergencia**<br><br>**(Gestor del Sistema de Seguridad)** | **2. Informar a las Autoridades de Emergencia.**<br><br>**2.1.** Coordinar la evacuación de las instalaciones.<br><br>**2.2.** Coordinar el combate al incendio con recursos propios.<br><br>**2.3.** Llamar a los Bomberos, indicar la dirección de la empresa, una referencia de la ubicación y cualquier otra información que solicite la central de alarma.<br><br>**2.4.** Si existen lesionados, llamar inmediatamente al número de emergencia.<br><br>**2.5.** Cortar el suministro eléctrico y de gas, siempre que esto no lo exponga al calor y humo emanado por el incendio. Dar a conocer esta acción a la llegada de los Bomberos e informar respecto a la ubicación del foco de la emergencia.<br><br>**NOTA:** Para ello, el coordinador debe mantener actualizado el **Directorio en Caso de Emergencia.** |
| **3** | **Todo el Personal** | **3. Resguardarse.**<br><br>**3.1.** Se debe mantener en la zona de seguridad (punto de reunión) a la espera de instrucciones de los encargados de la empresa y autoridades. Siempre considere estar alejado del calor y humo, se debe facilitar el acceso al personal de emergencia.<br><br>**3.2.** Se podrá retornar a las instalaciones sólo cuando la autoridad lo permita y la gerencia de la empresa lo indique. |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| **4** | **Coordinador o Brigadista de Emergencia**<br><br>**(Gestor del Sistema de Seguridad)** | **4.1.** Comunicar el fin de la emergencia y el retorno seguro a las instalaciones.<br><br>**4.2.** Elaborar el **Informe de Emergencias.** con los detalles del suceso.<br><br>**4.3.** Investigar las causas del incendio y definir las acciones correctivas y/o preventivas. |

**6.3. Ataque a las Instalaciones.**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Todo el Personal** | **1. Aviso Inmediato.**<br><br>**1.1.** Generalmente, por las repercusiones mediáticas que esta situación trae consigo, suele producirse un aviso previo con un plazo de entre 24 y 72 horas, por lo que la empresa debe estar informada previamente de las intenciones de una posible toma de las instalaciones.<br><br>**1.2.** Es posible que surjan manifestaciones espontáneas sobre las que deberá actuarse serenamente y de acuerdo con pautas determinadas y al plan de contingencia con el que se cuente.<br><br>**1.3.** Se debe comunicar al Gestor del Sistema o encargado de la seguridad de las instalaciones para que se conozca la situación de que se esté suscitando y activar el plan de contingencia. |
| **2** | **Proveedor del Sistema de Alarma** | **2. Comportamiento.**<br><br>**2.1.** Se debe evitar la confrontación directa con aquellas personas que amenacen o invadan las instalaciones o se manifiesten ante ellas.<br><br>**2.2.** La seguridad de la empresa debe:<br><br>**2.2.1.** Preservar la integridad física de las personas y de las instalaciones.<br><br>**2.2.2.** Evitar el ingreso a las instalaciones, dentro de los márgenes de seguridad.<br><br>**2.2.3.** Toda comunicación al exterior y contacto con los medios de comunicación será realizada por el personal asignado. |
| **3** | **Gerente Administrativo** | **3. Acciones a seguir:**<br><br>**3.1.** Se debe comunicar con la Policía para recibir el apoyo que se requiere, utilizar el **Directorio en Caso de Emergencia**.<br><br>**3.2.** Para aquellas instalaciones que dispongan de portones de acceso, estos se mantendrán cerrados con candados, impidiéndose de este modo el acceso a la instalación.<br><br>**3.3.** Para aquellas instalaciones que dispongan de vigilantes de seguridad, tales como accesos a oficinas principales u otras áreas críticas, estos se posicionarán en los accesos a la mismas, con la intención de persuadir. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Bajo ningún concepto se comunicarán con los manifestantes, ni actuarán por cuenta propia, deben esperar instrucciones del responsable de la instalación.<br><br>**3.4.** Indicar al personal de la empresa que por ningún motivo se enfrentará con los intrusos. Si éstos quisieran acceder a las instalaciones, no se impedirá su acceso por la fuerza, pero tampoco se les abrirán los portones, teniendo que ser forzados para su ingreso. |
| **4** | **Coordinador o Brigadista de Emergencia**<br><br>**(Gestor del Sistema de Seguridad)** | **4. Tiempo de respuesta.**<br><br>**4.1.** Los tiempos de respuesta, en este caso, dependen fundamentalmente del momento en el cual se constate la toma de las instalaciones.<br><br>**4.2.** A partir de ese momento, se debe actuar conforme a lo establecido en este procedimiento, resultando el tiempo de reiniciar la actividad normal dependiendo de multitud de factores. |
| **5** | **Coordinador o Brigadista de Emergencia**<br><br>**(Gestor del Sistema de Seguridad)** | **5. Fin de la Emergencia.**<br><br>**5.1.** Comunicar oficialmente la finalización de la misma, habiéndose cumplido las siguientes circunstancias o indicadores:<br><br>**5.1.1.** Los intrusos se han retirado.<br>**5.1.2.** Por confirmación expresa de la autoridad al haberse alcanzado un acuerdo que hace que los tomadores de las instalaciones se retiren y pueda reiniciarse la actividad normal.<br><br>**5.2.** La presente situación puede tener una repercusión mediática con un impacto negativo hacia la empresa, queda establecido que en un plazo máximo de 48 horas se debe presentar el **Informe de Emergencias** por toma de instalaciones. |

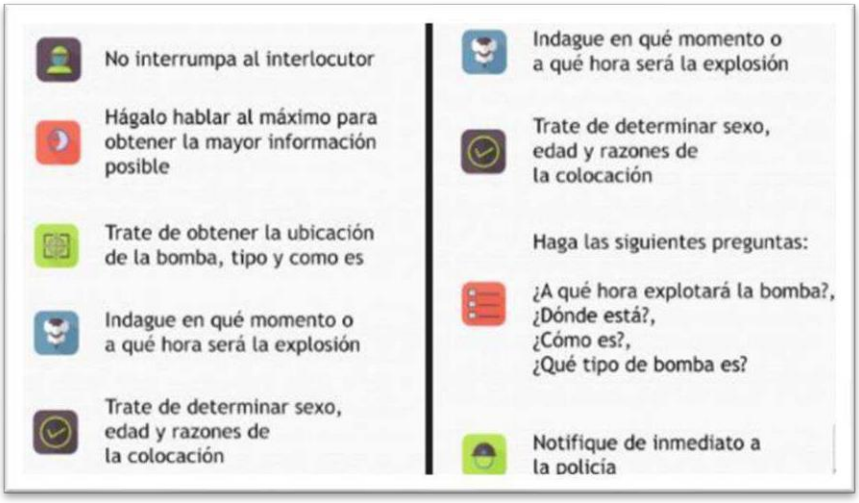



### 6.4. Amenaza de Bomba.

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Todo el Personal | 1. Durante la Emergencia. |

| | | |
|---|---|---|
| | | **1.1.** Cuando se escuche la Alarma de Evacuación (Alarma de Emergencia) se debe suspender cualquier actividad que esté realizando, y conservar la calma.<br><br>**1.2.** Apagar los equipos de cómputo o maquinaria en general que se esté usando. Nunca hay que dejar equipos energizados. Iniciar el proceso de evacuación.<br><br>**1.3.** Evacuar el área, de forma tranquila y ordenada siguiendo las indicaciones del personal del comité de brigada de emergencias.<br><br>**1.4.** Evitar en lo posible gritar, jugar o hacer bromas durante el proceso de la evacuación, ya que podrían alarmar al personal, no hacer comentarios alusivos al proceso de evacuación.<br><br>**1.5.** A las mujeres embarazadas se des debe dar prioridad, y ayudarlas a salir sin perjudicarlas ni asustarlas.<br><br>**1.6.** Nadie debe regresar a recoger algún artículo personal u objeto olvidado, ya que esto puede ocasionar que obstaculice el proceso de evacuación.<br><br>**1.7.** Si alguna persona no se encuentra en su área de trabajo en el momento mismo de la acción, se debe seguir al personal que en ese momento este saliendo del lugar.<br><br>**1.8.** Nadie debe buscar a terceras personas (amigos, parejas, etc.). Todos deben seguir la ruta especificada, hasta el punto de reunión correspondiente y no dirigirse a otra dirección.<br><br>**1.9.** En caso de utilizar las escaleras como ruta de evacuación, utilizar siempre el pasamano y evitar correr.<br><br>**1.10.** En el momento que se esté dando una contingencia, en cualquier área, nadie debe estar usando el teléfono de las oficinas. Ya que solo deben ser usados para auxiliar la contingencia que está en proceso.<br><br>**1.11.** La última persona en salir del área a evacuar debe evitar cerrar la puerta, no poner ningún pasador, llave o candado, esto puede interferir con el proceso de ayuda o con el proceso de la investigación y los refuerzos de rescate.<br><br>**1.12.** En el proceso de realizar la evacuación, se debe solicitar la ayuda ciudadana, como son protección civil, bomberos, Policía Federal.<br><br>**1.13.** Cuando el personal de Protección Civil haya llegado a las instalaciones, se procederá a la revisión correspondiente de las áreas consideradas.<br><br>**1.14.** El Director de la empresa, así como su equipo de trabajo, después de la evacuación, deben valorar las condiciones prevalecientes y determinar las |

| | | |
|---|---|---|
| | | actividades a seguir, o realizar una junta con los responsables de las áreas para determinar lo procedente, así como otras situaciones resultantes de la emergencia. |
| **2** | **Coordinador o Brigadista de Emergencia**<br><br>**(Gestor del Sistema de Seguridad)** | **2.** Se debe comunicar con la Autoridad Competente para recibir el apoyo que se requiere, utilizar el **Directorio en Caso de Emergencia.** |
| **3** | **Coordinador o Brigadista de Emergencia**<br><br>**(Gestor del Sistema de Seguridad)** | **3. Fin de la Emergencia.**<br><br>**3.1.** Comunicar oficialmente la finalización de la misma, habiéndose cumplido las siguientes circunstancias o indicadores:<br><br>**3.2.** Por confirmación expresa de la autoridad al haberse alcanzado un acuerdo haciendo que la eventualidad sea controlada.<br><br>**3.3.** La presente situación puede tener una repercusión mediática con un impacto negativo hacia la empresa, queda establecido que en un plazo máximo de 48 horas se debe presentar el **Informe de Emergencias** por toma de instalaciones.<br>**3.4.** Evacuar las instalaciones hasta que la autoridad pertinente confirmé el retiro de bomba o una falsa alarma. Registrar conforme al **Informe de Incidentes** |




### 6.5. Conflicto Armado (Balacera).

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| **1** | **Todo el Personal** | **1. Durante el conflicto armado:**<br><br>**1.1.** Se debe tirar al piso e identificar de donde provienen los disparos y que tan lejos está el tirador.<br><br>**1.2.** No correr, ya que puede estar dirigiéndose en la dirección donde se originaron los disparos y puede atraer la atención del tirador.<br><br>**1.3.** Si se requiere mirar, no debe alzar la cabeza sino mirar a los costados ya que los disparos pueden venir de todas direcciones.<br><br>**1.4.** Evacuar independientemente, siempre y cuando no arriesgue su vida y la de los demás.<br><br>**1.5.** Seguir las instrucciones de cualquier agente de seguridad o personal capacitado.<br><br>**1.6.** No trate de mover a las personas en caso de estar heridas.<br><br>**1.7.** Buscar un lugar donde esconderse que esté fuera de la vista del tirador, proporcionar protección si se disparan tiros en su dirección. (Podría ser, una oficina con una puerta que se pueda cerrar).<br><br>**1.8.** Silenciar su teléfono celular y apague cualquier fuente de ruido (es decir, radios, televisores).<br><br>**1.9.** Se debe ocultar detrás de muebles grandes (es decir, armarios, escritorios) y se debe mantener tranquilo.<br><br>**1.10.** Evite hacer movimientos rápidos hacia los oficiales, tales como sujetarse a ellos por seguridad.<br><br>**1.11.** No se detenga a pedir ayuda o dirección a los oficiales al evacuar, simplemente proceda a salir como se le indicó<br><br>**1.12.** Espere a los equipos de rescate que deberán brindar apoyo en el caso de existir personas heridas |
| **2** | **Todo el Personal** | **2. Al término del tiroteo:**<br><br>**2.1.** En caso de haber decesos, avisar a la autoridad y notificar a las instancias superiores.<br><br>**2.2.** Aplicar protocolo para la protección y mantenimiento de pruebas, (No toque ni mueva nada). |

| | | |
|---|---|---|
| | | **2.3.** Coordinarse con los equipos de seguridad pública, haciendo respetar su autonomía y el protocolo de coordinación que corresponda.<br><br>**2.4.** Evaluar la pertinencia de continuar con las labores normales o cerrar. |
| **3** | **Coordinador o Brigadista de Emergencia**<br><br>**(Gestor de Seguridad) / Todo el Personal** | **3. Informar a la Autoridad Competente:**<br><br>**3.1.** Se debe comunicar con la Autoridad Competente para recibir el apoyo que se requiere, utilizar el **Directorio en Caso de Emergencia** |
| **4** | **Coordinador o Brigadista de Emergencia**<br><br>**(Gestor del Sistema de Seguridad)** | **4. Fin de la Emergencia:**<br><br>**4.1.** Comunicar oficialmente la finalización de la misma, habiéndose cumplido las siguientes circunstancias o indicadores:<br><br>**4.2.** Por confirmación expresa de la autoridad al haberse alcanzado un acuerdo que determine el control de la eventualidad.<br><br>**4.3.** La presente situación puede tener una repercusión mediática con un impacto negativo hacia la empresa, queda establecido que en un plazo máximo de 48 horas se debe de presentarse el **Informe de Emergencias**por toma de instalaciones. |

# QUE HACER EN CASO DE: BALACERA

1. ANTE TODO CONSERVA LA CALMA

2. TIRATE AL PISO Y BUSCA DONDE RESGUARDARTE NO TE LEVANTES RUEDA O ARRASTRATE

3. UTILIZA LOS MUROS DE CONCRETO Y PERMANEZCA ACOSTADO, TRANQUILO (A) Y LEJOS DE VENTANAS.

4. **EN VEHICULO,** AGACHESE Y PROTEJA CON SU CUERPO A LOS MENORES, Y EVITE SALIR HUYENDO A ALTA VELOCIDAD

5. RESISTA LA TENTACION DE LEVANTARSE O CORRER

6. EVITA SER UN HEROE
NO CONFRONTES A LOS DELINCUENTES

7. NO TOME FOTOS, NI TRATE VIDEOGRABAR LA SITUACION

8. SEA PACIENTE
ESPERE QUE LA ACTIVIDAD CESE POR LO MENOS 20 MINUTOS

**esto es un servicio social** **preocupados por tu seguridad** **www.crimetech.com.mx**

### 6.6. Extorsión Telefónica.

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Todo el Personal** | **1. ANTES de recibir la llamada de extorsión:**<br><br>**1.1** Todo teléfono debe contar con un identificador de llamadas, el cual se encuentre ligado al directorio telefónico de la Agencia Aduanal, para identificar si la persona que llama forma parte de la base de datos de la empresa de personas conocidas o bien se trata de una llamada de un desconocido.<br><br>**1.2** En este último caso, es mejor no contestar y esperar a que la persona deje un mensaje y así, una vez identificada, devolver la llamada.<br><br>**1.3** Es necesario considerar que en el mensaje de la contestadora no se debe dar información como nombres, u otros datos que puedan identificar a alguien en específico y debe ser grabada con voz masculina. |
| 2 | **Todo el Personal** | **2. DURANTE la llamada de extorsión:**<br><br>**2.1** Se debe conservar la calma, mantener serenidad ante las emergencias, porque solo de la serenidad surge el pensamiento inteligente, el valor y la inspiración.<br><br>**2.2** Cuando se recibe la llamada, se debe ignorar e indicar que no se escucha bien y hacer que repitan constantemente lo que dicen y colgar el teléfono bruscamente, casi siempre el extorsionador desiste y no vuelve a llamar.<br><br>**2.3** También se puede intentar una llamada de regreso o mantenerlos en llamada de espera.<br><br>**2.4** Por ningún motivo se debe proporcionar información personal o familiar y en caso de que indiquen que tienen detenido o secuestrado a un familiar o conocido, aplicar la mecánica de claves o códigos secretos, para constatar su identidad.<br><br>**2.5** En caso de recibir la llamada de extorsión, se recomienda no hablar por más de 30 segundos con el extorsionador ya que una conversación prolongada le favorece al obtener información o control sobre quien recibe la llamada. |
| 3 | **Todo el Personal** | **3. DESPUÉS de recibir la llamada de extorsión:**<br><br>**3.1** Se debe verificar si se trata de una mentira o broma, para esto se debe llamar al familiar o conocido y así saber si se encuentra bien y alertarlos respecto a la llamada recibida. |

| | | |
|---|---|---|
| | | **3.2** Si los que llaman refieren información que confirme que tienen a un familiar o conocido, se debe comunicar con la Autoridad Competente para recibir el apoyo que se requiere, utilizar el **Directorio en Caso de Emergencia** y orientar y prevenir a las víctimas.<br><br>**3.3** Si el extorsionador insiste en llamar, se debe considerar el dejar descolgado el teléfono por algunas horas o bien si las llamadas resultan recurrentes u obsesivas lo mejor es solicitar un cambio de número telefónico. |
| **4** | **Todo el Personal** | 4. **Mantener** la información y los datos en un nivel de confidencialidad adecuado, se debe considerar que los teléfonos personales no estén publicados en el directorio telefónico de la Agencia Aduanal.<br><br>4.1 Ser cautelosos en el reparto de tarjetas de presentación en eventos, otorgando únicamente a quien a su vez nos otorgue la suya y se reconozca un interés legítimo comercial.<br><br>4.2 Evitar proporcionar datos en cuestionarios por internet o en encuestas callejeras, que propongan inscribirnos para participar en concursos o rifas.<br><br>**Nota:** Pueden existir diferentes modalidades, no brindes información de dueños, jefes, empleados. Registrar conforme al **Informe de Incidentes** |

**6.7. Robo de Bienes en las Instalaciones.**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Gerente Administrativo / Responsable de área / Proveedor de Alarma** | **1. Reporte Inmediato**<br><br>**1.1** Toda persona que sufra la pérdida o robo de bienes dentro de las instalaciones de la empresa, debe reportarlo al jefe inmediato, pararealizar la investigación y generar el reporte respectivo.<br><br>**1.2** De manera conjunta el Gerente Administrativo y el Proveedor de Alarma deben tomar la declaración del agraviado incluyendo en ella todos los detalles necesarios para una mejor identificación de los hechos.<br><br>**1.3** En caso de que alguna persona encontrara los bienes perdidos dentro de aquellos en custodia del Gerente de Administración, se le hará entrega de los mismos, previo registro en el formato de **Bitácora de Objetos Perdidos.** |

| | | |
|---|---|---|
| | | **1.4** De no encontrarse los objetos, se debe entregar a la persona denunciante una copia de su declaración a fin de realizar el seguimiento de la investigación y pueda proceder conforme a derecho.<br><br>**1.5** Aportar evidencia con base a las grabaciones del CCTV, entrevistas con el personal involucrado y/u otros testigos y/o GPS en caso de unidades de transporte. Esto con el fin de deslindar responsabilidades, así como de tener una base firme de evidencia.<br><br>**1.6** Si se trata de un bien propiedad de la empresa, la copia de la declaración debe servir para solicitar la reposición del bien a la Gerente de Administración.<br><br>**1.7** Si el afectado es un cliente, proveedor o visitante, se puede llegar a una negociación que resulte benéfica para ambas partes, pero si el afectado desea proceder legalmente está en su derecho de hacerlo.<br><br>**1.8** Determinar la sanción de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo**.**<br><br>**1.9** Difundir al personal las buenas prácticas, políticas y sanciones dentro de la empresa, así como la aplicación del Reglamento Interno de Trabajo. |
| **2** | **Todo el Personal** | **2. Prevención**<br><br>**2.1** Verificar que todas las cerraduras de las puertas, cajones y ventanas de las oficinas funcionen de forma adecuada.<br><br>**2.2** Estar al pendiente de las pertenencias y objetos de valor que se encuentren dentro de las oficinas, sobre todo cuando haya personas ajenas a la empresa.<br><br>**2.3** Evitar cargar o llevar demasiado efectivo a las oficinas si no es necesario.<br><br>**2.4** Verificar que las alarmas funcionen adecuadamente y que se den los mantenimientos adecuados de acuerdo con el **Procedimiento de Seguridad Física** en el punto 6.5 **Control de llaves y Dispositivos de Cerradura.**<br><br>**2.5** Aportar evidencia con base a las grabaciones del CCTV, entrevistas con el personal involucrado y/u otros testigos y/o GPS en caso de unidades de transporte. Esto con el fin de deslindar responsabilidades, así como de tener una base firme de evidencia. |

| | | |
|---|---|---|
| | | **2.6** Si se trata de un bien propiedad de la empresa, la copia de la declaración debe servir para solicitar la reposición del bien a la **Gerente de Administración**.<br><br>**2.7** Si el afectado es un cliente, proveedor o visitante, se puede llegar a una negociación que resulte benéfica para ambas, partes, pero si el afectado desea proceder legalmente está en su derecho de hacerlo.<br><br>**2.8** Determinar la sanción de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo**.**<br><br>**2.9** Difundir al personal las buenas prácticas, políticas y sanciones dentro de la empresa, así como la aplicación del Reglamento Interno de Trabajo. |

**6.8. Actos de Terrorismo.**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Todo el Personal** | **1. Medidas de prevención.**<br><br>**1.1** Todo vehículo se debe estacionar en las zonas demarcadas para ello y en sentido de salida.<br><br>**1.2** Antes y después de cada jornada de trabajo se debe realizar una ronda de inspección.<br><br>**1.3** Si se descubre que hay elementos sospechosos o se encuentra personas con comportamientos extraños o inusuales, notificar inmediatamente al Proveedor de Alarma.<br><br>**1.4** No mover o tocar ningún material sospechoso.<br><br>**1.5** Esperar indicaciones de los grupos del Proveedor de Alarma de la Empresa o de las Autoridades.<br><br>**1.6** Evacuar la empresa en caso de que sea la indicación y hacerlo con precaución.<br><br>**1.7** No correr, no gritar y dirigir al punto de reunión establecido.<br><br>**1.8** Colaborar en todo momento siguiendo las instrucciones. |

| | | |
|---|---|---|
| | | **1.9** Todos los empleados, sin excepción, deben portar su credencial de la empresa.<br><br>**1.10** Es conveniente dar a conocer a todos los empleados las salidas de emergencia para cuando se deban usar. |

## 7. CONTINGENCIAS INFORMÁTICAS

### 7.1. Falla Total del Servidor Principal.

| No | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Usuario** | **1.** Detectar la falla y notificarla al Gerente/Responsable de Sistemas de Información. |
| **2** | **Gerente de Sistemas de Información** | **2.** Realizar diagnóstico de la falla e identificar la(s) causa(s). |
| **3** | **Gerente de Sistemas de Información** | **3.** Activar la cadena de comunicación para informar a clientes y afectados.<br>3.1. Reportar la situación (principalmente si implica el paro de operaciones) y el tiempo estimado de retorno a la normalidad. |
| **4** | **Gerente Administrativo** | **4.** Activar protocolo de recuperación del presente documento de acuerdo la causa de la falla. |
| **5** | **Gerente Administrativo** | **5.** Solicitar autorización de recursos no previstos y necesarios para resolver la situación, conforme al **"Procedimiento para Compras",** (si aplica). |
| **6** | **Gerente Administrativo** | **6.** Informar periódicamente los avances y estatus, así como riesgos adicionales detectados (si aplica). |
| **7** | **Gerente Administrativo** | **7.** Reactivar operación y notificar al personal la restauración de servicio y ellos a su vez informen a los clientes y afectados. |
| **8** | **Director General / Gerente Administrativo / Gestor del Sistema de Seguridad** | **8.** Recabar registros del evento, analizar la información en diferentes escenarios y de ser necesario actualizar los documentos pertinentes del Sistema de Gestión, sí aplica, implementar actividades de verificación (simulacros). |
| **9** | **Director General / Gerente de Administración / Gestor del Sistema** | **9.** Difundir las buenas prácticas, políticas y sanciones de ser necesario, entrenamiento. |

### 7.2. Falla Parcial del Servidor Principal.

| No | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Gerente de Sistemas de Información** | **1.** Definir el tipo de falla.<br>**1.1** **Falla de Software:** Ir al Paso 8.<br>**1.2** **Falla de Hardware:** Cerrar el Sistema Operativo y apagar el servidor. |
| **2** | **Gerente de Sistemas de Información** | **2.** Notificar a los usuarios que no se tendrá acceso al servidor hasta nuevo aviso. |
| **3** | **Gerente de Sistemas de Información** | **3.** Identificar la parte o componente dañado, retirarlo y reemplazarlo. |
| **4** | **Gerente de Sistemas de Información** | **4.** Restaurar la información en caso de ser necesario. |
| **5** | **Gerente de Sistemas de Información** | **5.** Reiniciar el servidor y asegurarse de su correcto funcionamiento. |
| **6** | **Gerente de Sistemas de Información** | **6.** Notificar a los usuarios el restablecimiento del servidor y el retorno a operación normal. |
| **7** | **Gerente de Sistemas de Información** | **7.** Documentar el incidente de interrupción (ver Formato). Solicitar la compra de la parte reemplazada. |
| **8** | **Gerente de Sistemas de Información** | **8.** Definir el tipo de falla.<br>**8.1** **Falla de Software:** Cerrar el Sistema Operativo y apagar el servidor.<br>**8.2** Notificar a los usuarios que no podrán acceder al SW hasta nuevo aviso.<br>**8.3** Analizar e identificar la causa o causas de la falla.<br>**8.4** Reinstalar el SW. |

| | | |
|---|---|---|
| | | **8.5** De ser necesario, restaurar la información a partir del último respaldo.<br><br>**8.6** Reiniciar el servidor y validar el buen funcionamiento del SW.<br><br>**8.7** Notificar a los usuarios el restablecimiento del SW. |

**7.3. Falla del Correo Electrónico.**

| No | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Gerente de Sistemas de Información** | **1. Falla de Software:** Ir al Paso 4.<br><br>**1.1 Falla de IP Pública:** Validar si la dirección IP se encuentra bloqueada. |
| **2** | **Gerente de Sistemas de Información** | **2.** Notificar a los usuarios que no se tendrá acceso al correcto electrónico hasta nuevo aviso. |
| **3** | **Gerente de Sistemas de Información** | **3.** Contactar al proveedor de correo electrónico para solicitarle la solución del problema de IP Pública o para esperar instrucciones. |
| **4** | **Gerente de Sistemas de Información** | **4.** Determinar el tiempo estimado de la falla basado en la información del proveedor de correo electrónico. |
| **5** | **Gerente de Sistemas de Información** | **5.** Si la falla durará más de 24 horas, iniciar la migración de las cuentas a un dominio alterno de emergencia. |
| **6** | **Gerente de Sistemas de Información** | **6.** Notificar a los usuarios el tiempo estimado de restablecimiento del servicio de correo electrónico. |
| **7** | **Gerente de Sistemas de Información** | **7.** Continuar con la restauración del correo en el dominio principal. |

| | | |
|---|---|---|
| **8** | **Gerente de Sistemas de Información** | **8.** Probar cuentas de correo electrónico en el dominio alterno. |
| **9** | **Gerente de Sistemas de Información** | **9.** Notificar a los usuarios el restablecimiento del servidor y el retorno a operación normal. |
| **10** | **Gerente de Sistemas de Información** | **10.** Documentar el incidente de interrupción (ver Formato). |

### 7.4. Falla de Línea Telefónica.

| **Acciones del Gerente de Sistemas de Información** |
|---|
| • Identificar la línea telefónica dañada.<br>• Reemplazarla por alguna de las líneas disponibles.<br>• Notificar a los usuarios.<br>• Reportar la falla en la línea.<br>• Dar seguimiento hasta la reparación de la línea.<br>• Notificar a usuarios regreso a la normalidad. |

### 7.5. Falla de Energía Eléctrica.

| **Acciones del Gerente de Sistemas de Información** |
|---|
| • Reportar la falla. |

- Indicar a los usuarios que estén conectados a un “no-break” que disponen de “n” min para guardar sus archivos y apagar sus equipos.
- Coordinar el cambio de usuarios, equipos e información al sitio alterno de labores (ver Anexo 1).
- Reportar la falla a CFE y coordinar el restablecimiento del fluido eléctrico.
- Notificar a usuario el restablecimiento de la energía eléctrica.
- Coordinar el retorno de personas, equipos e información al sitio de labores.

**7.6. Falla del Sistema de CCTV.**

| Falla de Disco Duro | Daño en Cámara | Problema en DVR |
|---|---|---|
| • Apagar el equipo.<br>• Si es necesario, sustituir el disco duro.<br>• Recuperar las grabaciones del disco dañado.<br>• Reiniciar el equipo y asegurar el buen funcionamiento de este.<br>• Notificar a la Directora General el regreso a la normalidad y las grabaciones que se pudieron recupera. | • Si es necesario, sustituir cámara dañada.<br>• Asegurar el buen funcionamiento de esta.<br>• Notificar a la Directora General el regreso a la normalidad y el período de grabaciones no cubierto por la cámara. | • Solicitar los recursos para la reposición del equipo correspondiente.<br>• Adquirirlo.<br>• Reemplazar el dañado por el nuevo.<br>• Notificar a la Directora General el regreso a la normalidad y el período de grabaciones no cubierto. |

### 7.7. Falla de Acceso a la Red Local.

| Problema con el Switch |
| --- |
| • Reiniciar el Switch, o en su caso, apagar el equipo.<br>• Mover las conexiones al Switch de respaldo.<br>• Reiniciar el equipo y asegurar el buen funcionamiento del mismo.<br>• Notificar a usuarios regreso a la normalidad.<br>• Solicitar recursos para reparación o remplazo del Switch.<br>• Instalar el nuevo Switch.<br>• Reconectar a los usuarios al nuevo Switch, de preferencia en horas no laborables. |

### 7.8. Falla de Internet.

| Problema con el Proveedor de Servicio |
| --- |
| • Cambiar a uno de los servicios de internet adicionales.<br>• Se mueve a sitio alterno (Casa de A.A. en Oficina central o en su caso oficina de Socio Comercial).<br>• Reiniciar el equipo y asegurar el buen funcionamiento de este.<br>• Notificar a usuarios el regreso a la normalidad. |

| |
|---|
| • Se reporta la falla y se da seguimiento hasta su solución.<br><br>• Se reconecta el servicio original en horas no laborables. |

**7.9. Falla de Equipos de Cómputo.**

| Problema de Hardware | Problema de Software |
|---|---|
| • Apagar el equipo.<br><br>• Identificar el hardware dañado.<br><br>• Solicitar el repuesto.<br><br>• Instalar la parte dañada.<br><br>• Reiniciar el equipo y asegurar el buen funcionamiento del mismo.<br><br>• Notificar al usuario que su equipo está listo<br><br>• Si aplica, hacer válida la garantía. | • Apagar el equipo.<br><br>• Identificar el software dañado.<br><br>• Reinstalar el Software<br><br>• Si es necesario, restaurar la información del último respaldo.<br><br>• Reiniciar el equipo y asegurar el buen funcionamiento del mismo.<br><br>• Notificara usuario regreso a la normalidad.<br><br>• Reforzar las políticas de respaldo de información. |

**7.10. Administración Inadecuada de Cuentas de Usuario.**

| Cuentas de Usuario No Creadas | Cuentas de Usuarios NO Eliminadas | Contraseña Compartida |
|---|---|---|
| • Crear el perfil del nuevo usuario. | • Eliminar la cuenta del usuario dado de baja. | • Identificar al usuario que compartió su contraseña. |

| | | |
|---|---|---|
| • Notificar al usuario su cuenta y contraseña.<br>• Informar de la política de usuarios y contraseña.<br>• Solicitar firma de usuario en formato de asignación. | • Sancionar a la persona que haya utilizado la cuenta.<br>• Reforzar la **Política de Seguridad Informática** de usuarios y contraseñas. | • Realizar el cambio inmediato de contraseña.<br>• Informarle de las sanciones que será acreedor de acuerdo con la **Política de Seguridad Informática**.<br>• Efectuar una campaña de reforzamiento a todo el personal de la **Política de Seguridad Informática** (cuentas de usuario y contraseñas). |

## 8. CONTINGENCIAS OPERATIVAS

### 8.1. Errores en la Validación de Pedimentos.

| **Actividades** |
|---|
| • Detección del mensaje **"*el e-document no existe a nivel central*"** y/o **"el COVE declarado no existe a nivel central"**.<br>• Reportar a la Asociación de AA de NLD<br>• La Asociación de Agentes Aduanales informa a los usuarios que se ha activado la fase de Contingencia a partir de las XX hr. |

### 8.2. Suspensión de Patente.

#### 8.2.1 Fase 1 – Prevención.

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Director General** | **1.1** Contar con expediente completo del Socio Comercial (corresponsal) para cumplir con las operaciones. |

| | | |
|---|---|---|
| | | **1.2** Comunicar al personal de la agencia la situación de suspensión de patente y el plan de acción para la continuidad del servicio. |

### 8.2.2 Fase 2 – Contención de la Crisis.

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **2** | **Gerente de Tráfico** | **2.1** Recibir notificación por parte de la autoridad aduanera, firmando Acta de Hechos.<br><br>**2.2** Notificar al Gerente de Tráfico, Agente Aduanal y Director General. |
| **3** | **Agente Aduanal / Gerente de Tráfico** | **3.1** Difundir la información de la contingencia al área de operaciones para empezar a gestionar el plan de acción. |
| **4** | **Agente Aduanal / Gerente de Tráfico** | **4.1** Informar a los clientes que su gestión aduanal se llevará a cabo mediante corresponsalía. |
| **5** | **Agente Aduanal** | **5.1** Continuar con la aceptación del encargo conferido de la patente alterna en lo que se encuentra en proceso de suspensión la otra patente. |
| **6** | **Gerente de Tráfico** | **6.1** Iniciar operaciones con la patente alterna.<br><br>**6.2** Validar que se efectúen los trámites de importación/exportación sin ningún contratiempo. |

| | | |
|---|---|---|
| **7** | **Agente Aduanal** | **7.1** Informar periódicamente de los avances y estatus que guarda la patente suspendida. |

**8.2.3 Fase 3 – Recuperación / Aprendizaje.**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **8** | **Agente Aduanal / Gerente de Tráfico** | **8.1** Recabar registros del evento, analizar la información en diferentes escenarios y de ser necesario actualizar los documentos pertinentes del Sistema de Gestión.<br><br>**8.2** Coordinar y difundir el retorno a operaciones normales. |
| **9** | **Gerente de Tráfico** | **9.1** Efectuar análisis de causas raíz y definir acciones preventivas para evitar la recurrencia del evento.<br><br>**9.2** Difundir las buenas prácticas, políticas y sanciones de ser necesario. |

**8.3. Cancelación de Patente.**

| Actividades |
|---|
| • La autoridad brinda un plazo para concluir las operaciones que se estaban ejecutando al momento de la cancelación.<br><br>• Exclusión de la patente que causa cancelación del Acta constitutiva de la Sociedad. |

### 8.4. Cierre de la Aduana.

#### 8.4.1 Fase 1 – Preparación.

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Director General** | **1.1** Elaborar y autorizar el presente documento con la información de escenarios supuestos. |

#### 8.4.2 Fase 2 – Administración de la Crisis.

| No. | | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|---|
| **2** | | **Gerente de Tráfico** | **2.1** Identificar la causa (desastre natural, político, operativo, fuga de gas, etc.).<br><br>**2.2** Dar seguimiento con la autoridad hasta que se confirme en publicación en DOF o circular la determinación de autoridad del Cierre de Aduana y Plan de Contingencia emitido por la autoridad, en su caso. |
| **3** | | **Gerente de Tráfico /**<br><br>**Ejecutivo de Tráfico** | **3.1** Informar al personal respecto al cierre de la aduana.<br><br>**3.2** Determinar los puestos que seguirán operando.<br><br>**3.3** Identificar contactos clave para seguir comunicados con el cliente y la autoridad. |
| **4** | | **Gerente de Tráfico /**<br><br>**Ejecutivo de Tráfico** | **4.1** Identificar los expedientes que están pendientes de despacho y los trámites sujetos a seguimiento y gestión.<br><br>**4.2** Programar la atención de las operaciones pendientes de despacho. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | **4.3** Informar a los clientes de la determinación de la autoridad del cierre de la aduana, concientizando respecto a la naturaleza de la crisis y expectativas de apertura. |
| **5** | | **Gerente de Tráfico /**<br><br>**Ejecutivo de Tráfico** | **5.1** Esperar la apertura de la Aduana o Ejecutan el Plan de contingencia emitido por la Autoridad. |

### 8.4.3 Fase 3 – Recuperación y Retorno a la Normalidad.

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **6** | **Gerente de Tráfico / Ejecutivo de Tráfico** | **6.1** Dar seguimiento con la autoridad hasta que se confirme la publicación en el DOF o circular sobre la reapertura de la Aduana y en su caso el fin del Plan de Contingencia publicado. |
| **7** | **Gerente de Tráfico / Ejecutivo de Tráfico** | **7.1** Informar al personal respecto a la reapertura de la Aduana para que a su vez notifiquen al cliente. Efectuar un balance en coordinación con los clientes respecto a sus operaciones, a fin de lograr saldos que beneficien a ambas partes. Continuar la operación normalmente. |
| **8** | **Gerente Operativo/**<br><br>**Ejecutivo de Cuenta** | **8.1** Recabar registros del evento, analizar la información en diferentes escenarios y de ser necesario actualizar los documentos pertinentes del Sistema de Gestión. Implementar actividades de verificación de las acciones realizadas (simulacros). |
| **9** | **Gerente Operativo** | **9.1** Difundir el evento mediante pláticas programadas e incluidas en el Programa de Concientización en Seguridad y Amenazas. |

**9. SIMULACROS**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Gestor del Sistema** | **1. Preparación del Simulacro:**<br><br>**1.1** Definir junto con la Alta Dirección los Simulacros a realizar en el año (se recomiendan los de: Incendio, Falla Total del Servidor Principal, Suspensión de Patente, Cierre de Aduana).<br><br>**1.2** Planear el Simulacro llenando el formato **Planeación de Simulacros.**<br><br>**1.3** Elaborar el guion de los simulacros en conjunto con los responsables de las áreas involucradas. Registrarlo en el formato **Planeación de Simulacros.** |
| **2** | **Gestor del Sistema** | **2. Ejecución del Simulacro.**<br><br>**2.1** Coordinar la realización del simulacro en las fechas programadas.<br><br>**2.2** Invitar a las autoridades locales como observadores y/o participantes. |
| **3** | **Gestor del Sistema** | **3. Evaluación del Simulacro.**<br><br>**3.1** Después de finalizado el simulacro, efectuar una junta de evaluación con la mayoría de los participantes.<br><br>**3.2** Registrar comentarios, la ejecución del ejercicio, observaciones y conclusiones del mismo, etc.; en el formato **Reporte de Simulacros.** Enviar a la Alta Dirección, responsables de áreas y en su caso, autoridades. |
| **4** | **Personal de la Agencia Aduanal** | **4.1** Seguir las indicaciones de los Brigadistas. Comentar cualquier observación al Gestor del Sistema. |

## ESTÁNDAR 5: SEGURIDAD DE PROCESO

Deben establecerse medidas de control para garantizar la integridad y seguridad de los procesos relacionados con el flujo de la información proporcionada por el importador/exportador, embarcador, recinto fiscalizado, etc., que

se utiliza para el movimiento de las mercancías y sus operaciones de comercio exterior, cuidando en todo momento que esta información sea legible y se encuentre protegida contra el intercambio, robo, pérdida o introducción de datos erróneos.

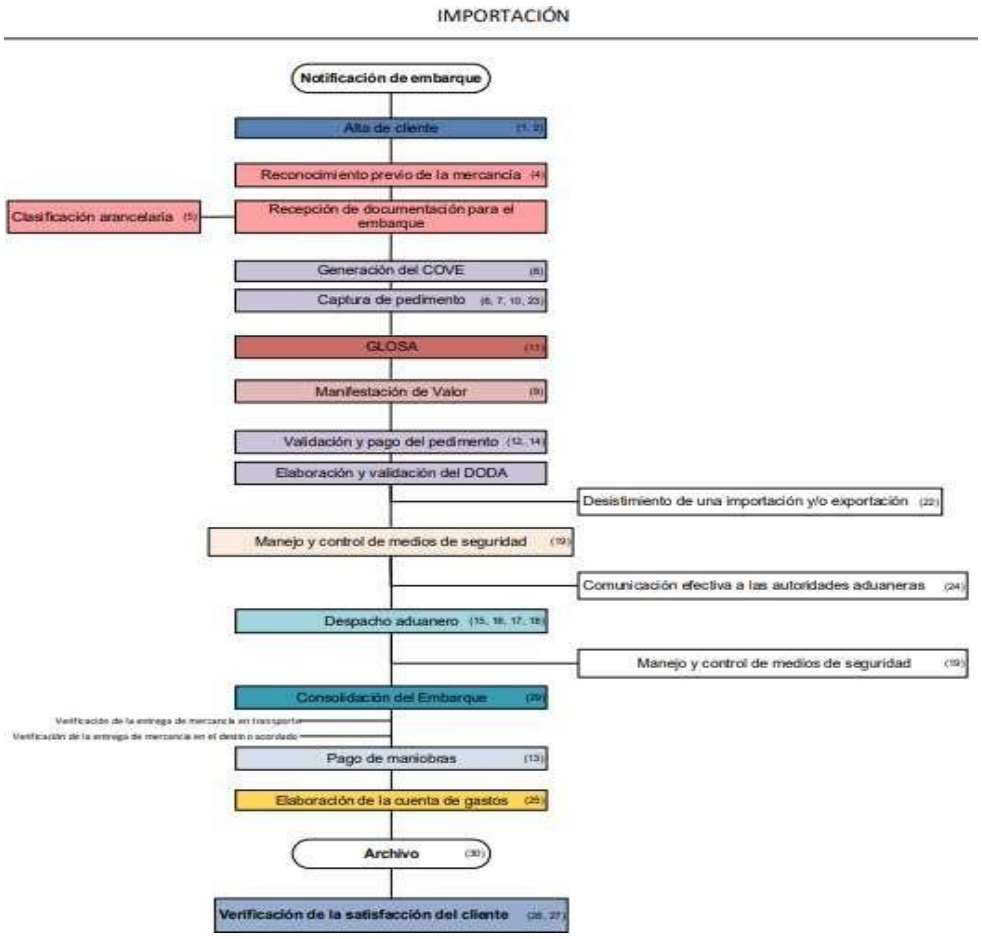
Asimismo, deben existir procedimientos establecidos para impedir y detectar mercancías o materiales no declarados, e impedir que el personal no autorizado tenga acceso a la mercancía y a los medios de transporte y contenedores. Estos procedimientos deben documentarse y asegurarse de mantener la integridad de los embarques desde el punto de origen hasta su destino final.

### 5.1 Mapeo de Procesos

Se debe contar con un mapeo de procesos que describa paso a paso el flujo de información y operativo para el traslado de mercancías de comercio exterior a lo largo de la cadena de suministros permitiendo tener una visión amplia sobre sus operaciones en materia de comercio exterior.

La Agencia Aduanal cuenta con un mapeo de procesos en el cual se describe el flujo de información y operativo, tanto para importación como para exportación vía terrestre.

Dicho mapeo se ilustra en el Mapeo de Procesos, tal como se muestra a continuación:



De igual manera se enlistan los diagramas de carril que apoyan a la gestión de los aspectos listados de la operación, se mencionan a continuación:

**Satisfacción del cliente**
Diagrama de Carril Satisfacción del Cliente

**Alta de Cliente**
Diagrama de Carril Verificación del Padrón Correspondiente
Diagrama de Carril Encargo Conferido

**Recepción de documentación de embarque**
Diagrama de Carril Reconocimiento Previo de la Mercancía
Diagrama de Carril Clasificación Arancelaria

**Elaboración de Pedimentos**
Diagrama de Carril Generación del COVE
Diagrama de Carril Captura de Pedimento
Diagrama de Carril Validación de Pedimento
Diagrama de Carril Pago del Pedimento
Diagrama de Carril Elaboración y Validación del DODA
Diagrama de Carril Subdivisión de Embarque
Diagrama de Carril Cumplimiento del RRNA

**Glosa**
Diagrama de Carril Glosa Importación
Diagrama de Carril Glosa Exportación

**Despacho Aduanero**
Diagrama de Carril Despacho Aduanero
Diagrama de Reconocimiento Aduanero
Diagrama de Toma de Muestras

**Cuenta de Gastos**
Diagrama de Carril de cuenta de gastos

**Manifestación y Hoja de Cálculo**
Diagrama de Carril Manifestación de Valor
Diagrama de Carril Hoja de Cálculo

**Pago de Maniobras**
Diagrama de Carril Pago de Maniobras

Diagrama de Carril Pago de Derechos y Aprovechamientos

**Desistimiento de Importación y Exportación**
Diagrama de Carril Desistimiento de Importación y Exportación

## 5.2 Entrega, recepción y discrepancias en la carga.

El agente aduanal debe supervisar, de acuerdo con el tipo de operaciones que realiza y con base a su análisis de riesgo, la carga o descarga del embarque verificando la descripción detallada de las mercancías, peso, etiquetas, marcas, cantidades y demás datos que ayuden a cuantificar e identificar plenamente la mercancía cotejando dicha información con las facturas, conocimiento de embarque, guía aérea o lista de empaque correspondientes. Considerando y derivado de estas revisiones el o los procedimientos documentados para detectar y reportar mercancía faltante, sobrante, prohibida o cualquier otra discrepancia en la entrega o recepción de las mercancías, las cuales deben ser investigadas y resueltas.

### 1. OBJETIVO

Detallar los pasos a seguir para la entrega, recepción de la mercancía en los procesos de importación y exportación de **"Nombre de la empresa",** así como para detectar y reportar discrepancias en la entrega o recepción de las mercancías y en caso de aplicar, en la revisión en puntos intermedios.

### 2. ALCANCE

Aplica a los procesos que involucren la carga, descarga y revisión de mercancía por parte del personal de **"Nombre de la empresa".**

### 3. REFERENCIAS

**3.1.** OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal
**3.2.** Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros.

### 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**4.1. Director General**
**4.1.1.** Revisar y autorizar el presente documento.

**4.2. Personal de la bodega**
**4.2.1.** Recibir mercancía en bodega
**4.2.2.** Revisar mercancía en bodega
**4.2.3.** Registrar discrepancias en el **Reporte de discrepancias en la carga**

**4.3. Despachador**
**4.3.1.** Verificar físicamente la mercancía para su exportación.
**4.3.2.** Registrar incidentes y/o discrepancias en el **Reporte de discrepancias en la carga**

**4.4. Ejecutivo de tráfico**
**4.4.1.** Recibir y revisar documentos enviados por el cliente.

**4.5. Gestor del sistema**
**4.5.1.** Resguardar en físico y/o electrónico el presente documento.
**4.5.2.** Mantener actualizada la **Lista Maestra de Documentos y Registros**

## 5. DEFINICIONES

**5.1. Entrega.-** Poner en manos o en poder de otro a alguien o algo.

**5.2. Recepción.-** Corresponde al punto de transferencia de propiedad entre un proveedor y un cliente. Es una importante etapa de control para garantizar la conformidad de la mercancía antes de su integración en las acciones de la compañía.

**5.3. Discrepancia.-** Es la disconformidad encontrada, entre lo señalado en la documentación proporcionada por el cliente y lo constatado físicamente en la verificación inmediata.

**5.4. Bodega.-** Lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa, antes de ser requeridos para la administración, la producción o a la venta de artículos o mercancías.

**5.5. Mercancía.-** Producto del trabajo destinado a satisfacer alguna necesidad del hombre y que se elabora para la venta.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Recepción de mercancía (Importación)

| N° | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Cliente** | **1. Enviar la mercancía.** |
| **2** | **Personal de bodega** | **2. Recibir y dar acceso a transportista.** |
| **3** | **Personal de bodega** | **3. Verificar mercancía de acuerdo con la documentación proporcionada por el cliente.**<br>**3.1.** Revisar que la mercancía no tenga faltantes ni se encuentre dañada. |
| **4** | **Personal de bodega** | **4. ¿Hay alguna discrepancia en la mercancía?**<br>**4.1. Si:** Tomar fotografías y enviarlas al cliente por correo electrónico, para que proporcione instrucciones**.**<br>**4.2. No: Ir a la actividad 6**<br>**Nota 1:** Se debe registrar el incidente y/o discrepancias en el **Reporte de discrepancias de la carga** |
| **5** | **Personal de bodega** | **5. ¿El cliente autoriza que se regrese la mercancía?**<br>**5.1.** SI: Notificar a transportista para que se devuelva al lugar de origen.<br>**5.2.** NO: Mencionar en el formato XXX y descargar en bodega. |
| **6** | **Personal de bodega** | **6. Generar entrada de mercancía.** |
| **7** | **Personal de bodega** | **7. Notificar entrada de mercancía** |

**6.2. Recepción de mercancía (Exportación)**

| N° | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ejecutivo de Tráfico** | **1. Recibir notificación de arribo de mercancía por parte de la línea transportista.** |
| **2** | **Despachador** | **2. Verificar mercancía físicamente en caso de instrucción por parte del cliente.**<br><br>**2.1.** Revisar que la mercancía no tenga faltantes ni se encuentre dañada. |
| **3** | **Despachador/Ejecutivo de Tráfico** | **3. ¿Hay alguna discrepancia en la mercancía?**<br><br>**3.1. Si:** Tomar fotografías y enviarlas al Ejecutivo de Tráfico para que las envíe al cliente y proporcione instrucciones por correo electrónico**.**<br>**3.2. No:** Informar a Ejecutivo de Tráfico**.** Ir a la **actividad 4**<br><br>**Nota 2:** Se debe registrar el incidente y/o discrepancias en el **Reporte de discrepancias de la carga en Exportación** |
| **4** | **Ejecutivo de Tráfico** | **4. Recibir y revisar documentos enviados por el cliente.**<br><br>**4.1.** Realizar verificación de la documentación tomando en cuenta la información proporcionada por el exportador. |
| **5** | **Ejecutivo de Tráfico** | **5. ¿La información es correcta?**<br><br>**5.1. Si:** Pasar a la **actividad 6.**<br>**5.2. No:** Notificar al cliente por correo electrónico. Ir a la **actividad 4** |
| **6** | **Ejecutivo de Tráfico** | **6. Realizar captura de documentos.** |

**5.3 Procesamiento de la información y documentación de la carga.**

El agente aduanal debe tener procedimientos por escrito para asegurar que tanto la información electrónica y/o documental que es enviada por sus clientes a partir de su solicitud de servicio, durante el movimiento y el despacho el traslado de mercancía como la generada por cuenta propia sea legible, completa, exacta, oportuna y protegida contra cambios, pérdidas o introducción de información errónea.

De la misma forma, debe haber procedimientos documentados para corroborar que la información recibida por los asociados de negocio sea reportada en forma exacta y oportuna.

## 1. OBJETIVO

Asegurar que la información electrónica y/o documental que envían los clientes para el despacho de sus mercancías sea legible, completa, exacta, oportuna y protegida contra cambios, pérdidas o introducción de mercancía errónea.

## 2. ALCANCE

Aplica a los procesos que involucren el manejo de la información electrónica y/o documental que envían los clientes para el despacho de sus mercancías, por parte del personal de **"Nombre de la empresa".**

## 3. REFERENCIAS

**3.1. OLA OEA Perfil del Agente Aduanal**

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**4.1. Director General**

**4.1.1.** Revisar y autorizar el presente documento

**4.2. Ejecutivo de Tráfico**

**4.2.1.** Revisar documentación enviada por el cliente

**4.2.2.** Capturar pedimento

**4.2.3.** Revisar pedimento para confirmar que todos los datos sean correctos

**4.3. Gestor del sistema**

**4.3.1.** Resguardar en físico y/o electrónico el presente documentos

**4.3.2.** Mantener actualizada la **Lista Maestra de Documentos y Registros**

## 5. DEFINICIONES

**5.1. Documentación.-** Se conoce como documentación a la ciencia que consiste en documentar, ésta se encuentra identificada por el procesamiento de información que otorgará datos específicos sobre un tema determinado; de acuerdo a esto puede identificarse como una técnica instrumental y auxiliar, para lograr informar a numerosas personas sobre un tema en específico.

**5.2. Factura.-** Es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa. Una factura es un documento de índole comercial que indica la compraventa de un bien o servicio. Tiene validez legal y fiscal.

**5.3. Nota de revisión.-** Tipo de documento que se utiliza cuando existe una relación de compra entre dos partes, y se extiende a la hora en la que una de las partes hace entrega de artículos o productos a la otra.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| N° | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ejecutivo de Tráfico** | **1. Recibir por correo electrónico la información y documentación por parte del cliente para el despacho de sus mercancías.**<br>• Nota de revisión<br>• Facturas<br><br>**Nota 1:** Para asegurar la protección de información, los socios comerciales y **"Nombre de la Empresa"** solo envían y reciben información a través de correos empresariales, no se permite enviar ni recibir información de correos personales. |
| **2** | **Ejecutivo de Tráfico** | **2. Imprimir los documentos** |
| **3** | **Ejecutivo de Tráfico** | **3. Revisar información proporcionada por el cliente antes de empezar a documentar.**<br>**Nota 2:** El ejecutivo de tráfico se asegura que la documentación de la mercancía sea legible, completa, exacta y protegida. |
| **4** | **Ejecutivo de Tráfico** | **4. ¿Existe algún error?**<br>**4.1. Si:** Notificar al cliente por correo electrónico.<br>**4.2. No:** Seguir con el procedimiento. |
| **5** | **Ejecutivo de Tráfico** | **5. Generar COVE** |
| **6** | **Ejecutivo de Tráfico** | **6. Capturar pedimento** |
| **7** | **Ejecutivo de Tráfico** | **7. Revisar pedimento para confirmar que todos los datos se encuentren correctos.** |
| **8** | **Ejecutivo de Tráfico** | **8. ¿Los datos son correctos?**<br>**8.1. Si:** Seguir con el procedimiento<br>**8.2. No:** Corregir y volver a la actividad **No. 6** |
| **9** | **Ejecutivo de Tráfico** | **9. Validar y pagar pedimento** |
| **10** | **Ejecutivo de Tráfico** | **10. Enviar y entregar documentación**<br><br>**10.1.** Enviar a bodega en caso de importación<br>**10.2.** Solicitar a línea transportista vía correo electrónico, que pase por los documentos en caso de exportación<br>**10.3.** Registrar entrega en formato **Entrega de documentos** |

**5.4 Gestión de Inventarios, control de material de empaque, envase y embalaje.**

Se debe de contar con procedimientos documentados para el control de inventarios y almacenaje de la carga y llevarse a cabo de forma periódica revisiones para comprobar su correcta gestión (por ejemplo, para el caso de subdivisión de facturas o documentos de embarque, etc.). Asimismo, debe tener en su caso un procedimiento documentado para el control y supervisión del material de empaque y embalaje de las mercancías.

## 1. OBJETIVO

Realizar una correcta gestión documentada de inventarios y almacenaje de las mercancías recibidas y enviadas.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos involucrados en la gestión de inventarios, almacenaje de mercancía y control de empaque y embalaje, realizados por el personal de "Nombre de la empresa".

## 3. REFERENCIAS

**3.1.** OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal
**3.2.** Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministro

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 4.1. Director General

**4.1.1.** Revisar y autorizar el presente documento

### 4.2. Personal de Bodega

**4.2.1.** Recibir y ubicar la mercancía que ingresa a la bodega
**4.2.2.** Realizar inventarios de la mercancía

### 4.3. Ejecutivo de Tráfico

**4.3.1.** Solicitar documentación al cliente
**4.3.2.** Enviar reportes de inventario a los clientes

### 4.4. Gestor del Sistema

**4.4.1.** Resguardar en físico y/o electrónico el presente documento

**4.4.2.** Mantener actualizada la **Lista Muestra de Documentos y Registros**

## 5. DEFINICIONES

**5.1. Gestión. -** Administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma.

**5.2. Inventarios.-** Existencia de bienes almacenados destinados a realizar una operación, sea de compra, alquiler, venta, uso o transformación.

**5.3. Control.-** Comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema.

**5.4. Empaque.-** Es cualquier material que encierra o protege un artículo con o sin envase con el fin de preservarlo y facilitar su entrega al consumidor. También se le conoce como "Embalaje Secundario".

**5.5. Embalaje.-** Son todos los materiales, procedimientos y métodos que sirven para acondicionar, presentar, manipular, almacenar, conservar y transportar una mercancía. El embalaje en su expresión más breve es la caja o envoltura con que se protegen las mercancías para su transporte y almacenamiento.

**5.6. Mercancía.-** Producto del trabajo destinado a satisfacer alguna necesidad del hombre y que se elabora para la venta, no para el propio consumo.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Gestión de Inventarios

| N° | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Personal de bodega** | **1. Recibir mercancías** |
| **2** | **Personal de bodega** | **2. Designar área para almacenar la mercancía** |
| **3** | **Personal de bodega** | **3. Notificar a Ejecutivo de Tráfico Nuevo Laredo sobre el arribo de mercancía.** |
| **4** | **Personal de bodega** | **4. Realizar el inventario** |
| **5** | **Ejecutivo de Tráfico** | **5. Notificar al cliente de la llegada de su mercancía a la bodega**<br>**5.1.** Verificar documentos |
| **6** | **Ejecutivo de Tráfico** | **6. Iniciar con el trámite para el despacho de mercancías** |
| **7** | **Ejecutivo de Tráfico** | **7. ¿El cliente requiere de un inventario diario de sus mercancías?**<br>**7.1. Si:** Enviar reporte al cliente vía correo electrónico<br>**7.2. No: Fin del procedimiento** |

**6.2. Control de material de empaque y embalaje**

| N° | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Jefe de Bodega** | **1. Registro de inventario de los materiales de empaque, envase y embalaje que se utilizan en bodega** |
| **2** | **Jefe de Bodega** | **2. Segregar y dar correcta deposición a los residuos de material de empaque, envase y embalaje, llevar un registro del destino de estos materiales, asegurándose que no contengan información escrita o logo de la bodega o clientes** |

## 5.5 COMUNICACIÓN INTERNA.

El Agente Aduanal debe contar con dispositivos y/o sistemas de comunicación con la finalidad de tener un contacto inmediato con el personal de las diferentes áreas encargadas de realizar el despacho aduanero de las mercancías. Adicionalmente, se debe contar con un sistema de respaldo y verificar su buen funcionamiento de manera periódica.

### 1. OBJETIVO

Mejorar y definir los mecanismos de comunicación de **"Nombre de la empresa"** y asegurar tener un contacto inmediato con el personal de las diferentes áreas encargadas de realizar el despacho de las mercancías. Adicionalmente, asegurar un sistema de respaldo y verificar el buen funcionamiento de estos mecanismos de manera periódica.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas operativas de **"Nombre de la empresa".**

## 3. REFERENCIAS

**3.1. Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros.**
**3.2. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal.**

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 4.1. Director General

**4.1.1.** Revisar y autorizar este procedimiento para su implementación
**4.1.2.** Asignar recursos y autorizar recursos para comunicación
**4.1.3.** Revisar y autorizar la comunicación

### 4.2. Gerente Administrativo

**4.2.1.** Asignar dispositivos de comunicación al personal que lo requiera
**4.2.2.** Contratar los servicios de telefonía celular, radiocomunicación e Internet móvil

### 4.3. Empleado

**4.3.1.** Recibir y resguardar equipo asignado

### 4.4. Gestor del Sistema

**4.4.1.** Actualizar este procedimiento.

## 5. DEFINICIONES

**5.1. Comunicación:** Acción y efecto de comunicar o comunicarse mediante un código común que comparten el emisor y el receptor. Acción y efecto de comunicar o comunicarse mediante un código común que comparten el emisor y el receptor. Acción y efecto de comunicar o comunicarse mediante un código común que comparten el emisor y el receptor.

**5.2. Medios de Comunicación**: Son instrumentos utilizados para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual.

**5.3. Teléfono móvil:** es un dispositivo inalámbrico electrónico que permite tener acceso a la red de telefonía celular o móvil. Se denomina celular debido a las antenas repetidoras que conforman la red, su principal característica es su portabilidad, que permite comunicarse desde casi cualquier lugar.

**5.4. Radio:** es un equipo que se utiliza para comunicarse a través del espacio por medio de ondas electromagnéticas, se utiliza para entablar una comunicación de voz entre por lo menos dos puntos distantes sin la necesidad de cableado.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Comunicación

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Gestor del Sistema** | **1. Elaborar y/o actualizar Matriz de Comunicación**<br><br>**1.1.** Determinar quién es el encargado de solicitar y comunicar cualquier tipo de información.<br><br>**Nota 1: La** matriz se debe actualizar anualmente o antes de ser necesario.<br><br>**Nota 2:** La función principal de la matriz es informar:<br><br>• Ingreso y/o salida de personal.<br>• Cambios fiscales de la empresa.<br>• Cambios derivados de decisiones de la Dirección General.<br>• La política del sistema de gestión, misión, misión, valores, filosofía organizacional. |
| 2 | **Responsables de área aprobados** | **2. Identificar la necesidad de comunicar y realizar la Solicitud de Comunicación**<br><br>**2.1.** Describir los medios por los cuales se comunicara la información, quien la solicita y quien autoriza la solicitud.<br><br>**2.2.** Describir de forma detallada la solicitud donde se debe capturar lo que se va a comunicar, cuando comunicar, a quien comunicar, como se hará la comunicación y quien comunica la información. |
| 3 | **Director General** | **3.** Recibir y revisar la **Solicitud de Comunicación.**<br><br>**3.1.** Determinar si autoriza, corrige, o no autoriza el asunto a comunicar. |
| 4 | **Director General** | **4. ¿Autoriza el asunto a comunicar?**<br><br>**4.1. Si: Avanzar a la siguiente actividad**<br>**4.2. No**: **Informar su decisión al personal correspondiente** |
| 5 | **Director General/** | **5. Programar, publicar y registrar en la Matriz de Comunicación el asunto a comunicar** |

| | | |
|---|---|---|
| | **Gestor del Sistema** | **5.1.** Cerrar el formato **Solicitud de Comunicación** . |

### 6.2. Asignación de dispositivos de comunicación

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Gerente Administrativo** | **1. Asignar dispositivos de comunicación móvil a personal correspondiente.**<br>**1.1.** Asignar dispositivos de comunicación (telefónica, electrónica) de acuerdo con las actividades del personal que labora en la Agencia Aduanal.<br>**Nota 3:** Al personal encargado de llevar a cabo el despacho de la mercancía y a aquellos que tienen contacto directo con la mercancía se les asigna un dispositivo de comunicación móvil.<br>**Nota 4:** El personal de tráfico y administrativo cuentan con dispositivo de comunicación fijo en sus estaciones de trabajo para estar en contacto con los clientes, dependientes, clasificadores y con las líneas de transportes. |
| **2** | **Empleado** | 2. **Recibir y resguardar equipo asignado.**<br>**2. Recibir y resguardar equipo asignado.**<br>**2.1.** Firmar el **Formato múltiple de resguardo** en donde se compromete a mantener en buen estado el equipo asignado.<br>**2.2.** Firmar política de asignación la **Política de Asignación de aparatos de comunicación Móvil**<br>. |
| **3** | **Gerente Administrativo** | **3. Registrar asignación en formato correspondiente.**<br>**3.1.** Controlar los dispositivos de comunicación mediante el formato **Asignación de Medios de Comunicación en** donde se especifica el total de personas que labora en la agencia aduanal y cuantos dispositivos de comunicación tienen. |

### 6.3. Mantenimiento de dispositivos de comunicación

| | | |
|---|---|---|
| **1** | **Gerente Administrativo** | **1. Reportar fallo de dispositivos de comunicación.**<br><br>El mantenimiento de los dispositivos de comunicación móvil y fijo, está a cargo del proveedor del servicio.<br><br>En caso de algún desperfecto y/o daño se debe informar directamente al Gerente Administrativo, responsable de gestionar el mantenimiento con el proveedor del servicio.<br><br>El departamento de sistemas es el encargado de mantenimiento del correo electrónico. |

## 6. GESTIÓN ADUANERA.

El agente aduanal debe contar con procedimientos documentados, en el que se establezcan políticas internas y de operación, así como de los controles necesarios para el debido cumplimiento de las obligaciones aduaneras, con el objeto de garantizar el cumplimiento de la encomienda otorgada.

Asimismo, deberá contar con personal especializado y procedimientos documentados, que establezcan la verificación de la información y documentación generada en su nombre.

### 6.1 Gestión del despacho aduanero.

El Agente Aduanal debe contar con procedimientos documentados que detallen cada uno de los pasos que se muestran en su mapeo de procesos establecido en el sub-estándar 5.1.

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la realización del despacho aduanal de mercancías de Exportación vía tráfico terrestre, cumpliendo con las obligaciones aduaneras, y normas de seguridad, así mismo, garantizando el cumplimiento de la encomienda otorgada, en **"Nombre de la Agencia Aduanal".**

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal y todas las áreas que intervengan en el proceso de Exportación de mercancías en **"Nombre de la Agencia Aduanal".**

### 3. REFERENCIAS

**3.1. Ley Aduanera y su reglamento.**
**3.2. Reglas Generales de Comercio Exterior y sus anexos.**
**3.3. TIGIE Ley de la Tarifa del Impuesto General de Importación y Exportación.**
**3.4. Ley de Comercio Exterior y su reglamento.**
**3.5. Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros.**
**3.6. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal.**

### 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**4.1. Director General**

**4.1.1.** Revisar y aprobar este procedimiento para su implementación y seguimiento.

**4.1.2.** Revisar y actualizar este procedimiento mínimo cada 2 años, o antes si se requiere de acuerdo a cambios que vayan surgiendo en la operación, a partir de su fecha de emisión.

**4.2. Mandatario**

**4.2.1.** Aceptar encargo conferido.

**4.2.2.** Realizar validación del padrón correspondiente.

**4.3. Gerente de Operaciones**

**4.3.1.** Vigilar que se lleve a cabo lo determinado en este procedimiento y establecer registros.

**4.3.2.** Mantener actualizadas las actividades de su proceso en el **Sistema de Gestión de Seguridad.**

**4.4. Ejecutivo de Tráfico**

**4.4.1.** Apegarse a lo establecido en el procedimiento.

**4.4.2.** Realizar captura, validación y pago de pedimento.

**4.5. Clasificador**

**4.5.1.** Determinar Fracción Arancelaria de las mercancías.

**4.6. Glosador**

**4.6.1.** Realizar revisión detallada del pedimento, COVE, identificando errores y solicitando la corrección de los mismos, asegurando que la documentación sea presentada ante la autoridad de manera correcta y cumpliendo la normatividad vigente.

**4.7. Tramitador**

**4.7.1.** Acudir a la aduana en caso de reconocimiento aduanero.

**4.7.2.** Realizar revisión previa de mercancías (Si aplica).

**4.8. Contabilidad / Facturación**

**4.8.1.** Generar cuenta de gastos del embarque.

**4.9. Gestor del Sistema**

**4.9.1.** Apoyar en la elaboración del presente procedimiento.

**4.9.2.** Resguardar, en papel y/o archivo electrónico, los documentos que soportan el **Sistema de Gestión de Seguridad.**

**4.9.3.** Registrar los documentos externos.

**4.9.4.** Controlar los cambios tanto de formatos como del procedimiento y hacer la modificación en la **Lista Maestra de Documentos y Registros**

## 5. DEFINICIONES.

**5.1. RRNA.** Regulaciones y Restricciones No Arancelarias**.**

**5.2. COVE.** Comprobante de Valor Electrónico**.**

**5.3. Pedimento.** Transmisión de datos vía electrónica a la autoridad Fiscal por parte de los contribuyentes.

**5.4. Expediente.** Es el conjunto de los documentos que corresponden a una determinada cuestión.

**5.5. Contribución.** Son los ingresos que recibe el Estado, reconocidas por ley (es decir, tienen como fundamento una norma jurídica), a través de aportaciones obligatorias que realizar los ciudadanos y, cuya finalidad es, cumplir con la función pública.

**5.6. SEA.** Sistema Electrónico Aduanero.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 6.1. Exportación

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Mandatario** | **1. Validación del padrón.**<br>**1.1.** Revisar que los exportadores estén dados de alta en el padrón de importadores, ingresando a http://www.aduanas.sat.gob.mx/soianet/oia_wfInicioPS.aspx<br>**1.2.** Solicitar la documentación oficial que ayude a acreditar y conformar el expediente, y verificar los padrones en los que está inscrito.<br>**1.3.** Solicitar al cliente el acuse de alta en dicho padrón o en su caso algún sector específico (en caso de ser necesario) y anexar al expediente. |
| **2** | **Mandatario** | **2. Aceptar el encargo conferido (si aplica).**<br>**2.1.** Pedir al cliente la solicitud del encargo conferido.<br>**2.2.** Realizar la aceptación del encargo conferido en la página del SAT de la siguiente manera:<br>**2.2.1.** Ingresar en Tramites – RFC – Evaluación de Encargo Conferido y firmar electrónicamente para poder acceder.<br>**2.2.2.** Ingresar RFC del cliente y en la opción “Estado” seleccionar “Pendiente” y dar clic en “Buscar”. La página debe mostrar los siguientes datos del importador:<br>• RFC<br>• Nombre, Denominación o Razón Social<br>• Fecha Solicitud<br>• Fecha Fin<br>• Fecha Evaluación<br>• Estado<br>**2.2.3.** Seleccionar “Aceptado por el agente Aduanal” en la opción de estado.<br>**2.2.4.** Enviar Firma Electrónica, se ingresa el RFC, contraseña de llave privada, llave privada y certificado del Agente Aduanal y se selecciona la opción “Confirmar” |

| | | |
|---|---|---|
| **3** | **Tramitador** | **3. Realizar revisión previa al despacho (si aplica).**<br><br>**3.1.** Cotejar mercancía física y documentalmente.<br>**3.2.** Obtener números de serie en caso de requerirse.<br>**3.3.** Separar la mercancía que requiera clasificación.<br>**3.4.** Revisar el etiquetado de las mercancías (en caso de ser necesario), cumpla con los requisitos de la Norma Oficial Mexicana que le corresponda.<br>**3.5.** Revisar la cantidad de la mercancía, para saber si existe algún faltante o excedente. |
| **4** | **Ejecutivo de Tráfico** | **4. ¿Aplica subdivisión del embarque?**<br><br>**4.1. Si: Ir a la actividad 5.**<br>**4.2. No: Ir a la actividad 6.** |
| **5** | **Ejecutivo de Tráfico** | **5. Realizar subdivisión del embarque**<br><br>***5.1.*** *Describa su proceso* |
| **6** | **Ejecutivo de Tráfico** | **6. ¿Aplica consolidación de embarque?**<br><br>**6.1. Si: Ir a la actividad 7.**<br>**6.2. No: Ir a la actividad 8.** |
| **7** | **Ejecutivo de Tráfico** | **7. Realizar consolidación del embarque.**<br>***7.1.*** *Describa su proceso* |
| **8** | **Clasificador** | **8. Realizar Clasificación Arancelaria.**<br><br>**8.1.** Clasificar mercancías conforme a la revisión física y a los documentos técnicos proporcionados por el cliente. |
| **9** | **Ejecutivo de Tráfico** | **9. Cumplimiento de Regulaciones y Restricciones No Arancelarias.**<br><br>**9.1.** Realizar la verificación de las RRNA según corresponda a la Fracción Arancelaria. |
| **10** | **Ejecutivo de Tráfico** | **10. Realizar captura de pedimento.**<br><br>**10.1.** Asignar referencia de manera consecutiva.<br>**10.2.** Realizar captura de datos dentro del sistema XXXXXX. |

| | | |
|---|---|---|
| **11** | **Ejecutivo de Tráfico** | **11. Generar COVE (Si aplica).**<br><br>***11.1.*** *Describa su proceso* |
| **12** | **Ejecutivo de Tráfico** | **12. Determinación de contribuciones.**<br><br>***12.1.*** *Describa su proceso* |
| **13** | **Glosador** | **13. Realizar Glosa de pedimento.**<br><br>**13.1.** Recibir expediente por parte del Ejecutivo de tráfico.<br>**13.2.** Iniciar con revisión de los documentos con los que se elaboró el tráfico los cuales son: BL, Factura comercial, lista de empaque, certificados de origen, carta de instrucciones, cartas, COVE detallado y demás información que se requiere para dicha operación.<br>**13.3.** Corroborar que la información descrita en el pedimento sea lo correcto, |
| **14** | **Glosador** | **14. ¿Se detectaron hallazgos en glosa?**<br><br>**14.1. Si:** Agregar una nota en la cual se mencionan los datos que se deben corregir y regresar el expediente al área de tráfico y **seguir en la actividad No 15.**<br>**14.2. No:** Regresar el expediente al área de tráfico y **seguir en la actividad No 16.** |
| **15** | **Ejecutivo de Tráfico** | **15. Realizar correcciones.**<br><br>***15.1.*** *Describa su proceso* |
| **16** | **Ejecutivo de Tráfico** | **16. Realizar validación de pedimento.**<br><br>**16.1.** Enviar datos del pedimento por medio del sistema XXXX al SEA. |
| **17** | **Ejecutivo de Tráfico** | **17. Realizar pago de contribuciones.**<br><br>***17.1.*** *Describa su proceso* |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| **18** | **Ejecutivo de Tráfico** | **18. ¿Aplica desistimiento?**<br><br>**18.1. Si:** Realizar desistimiento de acuerdo al **Procedimiento para Promoción de Desistimiento**<br>**18.2. No: Continuar con la actividad 19** |
| **19** | **Tramitador** | **19. Manejo y control de candados y/o sellos de alta seguridad**<br><br>**19.1.** Colocar el sello en la caja (si aplica). |
| **20** | **Transportista** | **20. Presentar mercancía en la aduana.**<br><br>**20.1.** Iniciar ruta hacia la aduana.<br>**20.2.** Presentar documentos y mercancía ante la Autoridad en el módulo de selección automatizado.<br>**20.3.** Informar al Ejecutivo de tráfico el resultado. |
| **21** | **Ejecutivo de Tráfico** | **21. ¿Es desaduanamiento libre?**<br><br>**21.1. Si: Ir a la actividad 24**<br>**21.2. No:** Notificar al Tramitador para que se presente en la Aduanapara que realice el despacho**. Pasar actividad 23** |
| **22** | **Tramitador** | **22. Reconocimiento aduanero.**<br><br>**22.1.** Esperar la revisión y el resultado del reconocimiento de la mercancía. |
| **23** | **Tramitador** | **23. ¿Requiere toma de muestras?**<br><br>**23.1. Si:** Realizar proceso de toma de muestras de acuerdo al **Procedimiento de Toma de Muestras.**<br>**23.2. No: Ir a la actividad 24.** |
| **24** | **Ejecutivo de tráfico** | **24. Desaduanamiento libre.**<br><br>**24.1.** Integrar el resultado al expediente. |
| **25** | **Ejecutivo de tráfico** | **25. ¿Aplica verificación de mercancía en transporte?**<br><br>**25.1. Si: Ir a la actividad 26.**<br>**25.2. No: ir a la actividad 27.** |

| | | |
|---|---|---|
| **26** | **Ejecutivo de Tráfico** | **26. Verificación de mercancía en transporte.**<br><br>***26.1.*** *Describa su proceso* |
| **27** | **Ejecutivo de Tráfico** | **27. Verificación de entrega en destino.**<br><br>***27.1.*** *Describa su proceso* |
| **28** | **Ejecutivo de Tráfico** | **28. Generar cuenta de gastos de embarque.**<br><br>***28.1.*** *Describa su proceso* |
| **29** | **Ejecutivo de Tráfico** | **29. Integrar expediente electrónico**<br><br>***29.1.*** *Describa su proceso* |
| **30** | **Ejecutivo de Tráfico** | **30. ¿Se recibió queja del servicio otorgado?**<br><br>**30.1. Si:** Realizar tratamiento de queja mediante el **Procedimiento de Satisfacción del Cliente**<br>**30.2. No: Fin del proceso.** |
| **31** | **Gerente de operaciones** | **31. Comunicación de incidentes de seguridad a las autoridades**<br><br>***31.1.*** *Describa su proceso*<br><br>**Nota:** El evento puede ocurrir en cualquier momento del proceso. |

## Procedimiento de Importación

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la realización del despacho aduanal de mercancías de Importación vía tráfico terrestre, cumpliendo con las obligaciones aduaneras, y normas de seguridad, así mismo, garantizando el cumplimiento de la encomienda otorgada, en **"Nombre de la Agencia Aduanal".**

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal y todas las áreas que intervengan en el proceso de Importación de mercancías en **"Nombre de la Agencia Aduanal".**

## 3. REFERENCIAS

1. **Ley Aduanera y su reglamento.**
2. **Reglas Generales de Comercio Exterior y sus anexos.**
3. **TIGIE Ley de la Tarifa del Impuesto General de Importación y Exportación.**
4. **Ley de Comercio Exterior y su reglamento.**
5. **Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros.**
6. **OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal.**

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

1. **Director General**
   - **4.1.1.** Revisar y aprobar este procedimiento para su implementación y seguimiento.
   - **4.1.2.** Revisar y actualizar este procedimiento mínimo cada 2 años, o antes si se requiere de acuerdo a cambios que vayan surgiendo en la operación, a partir de su fecha de emisión.

2. **Mandatario**
   - **4.2.1.** Aceptar encargo conferido.
   - **4.2.2.** Realizar validación del padrón correspondiente.

3. **Gerente de Operaciones**
   - **4.3.1.** Vigilar que se lleve a cabo lo determinado en este procedimiento y establecer registros.
   - **4.3.2.** Mantener actualizadas las actividades del proceso en el **Sistema de Gestión de Seguridad.**

4. **Ejecutivo de Tráfico**
   - **4.4.1.** Apegarse a lo establecido en el procedimiento.
   - **4.4.2.** Realizar captura, validación y pago de pedimento.

5. **Bodega**
   - **4.5.1.** Realizar revisión previa de mercancías.

6. **Clasificador**
   - **4.6.1.** Determinar Fracción Arancelaria de las mercancías.

7. **Glosador**
   - **4.7.1.** Realizar revisión detallada del pedimento, COVE, identificando errores y solicitando la corrección de los mismos, asegurando que la documentación sea presentada ante la autoridad de manera correcta y cumpliendo la normatividad vigente.

8. **Tramitador**

**4.8.1.** Acudir a la aduana en caso de reconocimiento aduanero.

9. **Contabilidad / Facturación**

**4.9.1.** Generar cuenta de gastos del embarque.

10. **Gestor del Sistema**

**4.10.1.** Apoyar en la elaboración del presente procedimiento.

**4.10.2.** Resguardar, en papel y/o archivo electrónico, los documentos que soportan el **Sistema de Gestión de Seguridad.**

**4.10.3.** Registrar los documentos externos.

**4.10.4.** Controlar los cambios tanto de formatos como del procedimiento y hacer la modificación en la **Lista Maestra de Documentos y Registros CIEN-SGS-0-F1-LMDR-v1.**

## 5. DEFINICIONES

1. **RRNA.** Regulaciones y Restricciones No Arancelarias**.**
2. **COVE.** Comprobante de Valor Electrónico**.**
3. **Pedimento.** Transmisión de datos vía electrónica a la autoridad Fiscal por parte de los contribuyentes.
4. **Expediente.** Es el conjunto de los documentos que corresponden a una determinada cuestión.
5. **Contribución.** Son los ingresos que recibe el Estado, reconocidas por ley (es decir, tienen como fundamento una norma jurídica), a través de aportaciones obligatorias que realizar los ciudadanos y, cuya finalidad es, cumplir con la función pública.
6. **SEA.** Sistema Electrónico Aduanero.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 1. Importación

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Mandatario** | **1. Validación del padrón.**<br>**1.1.** Revisar que los importadores estén dados de alta en el padrón de importadores, ingresando a http://www.aduanas.sat.gob.mx/soianet/oia_wfInicioPS.aspx<br>**1.2.** Solicitar la documentación oficial que ayude a acreditar y conformar el expediente, y verificar los padrones en los que está inscrito.<br>**1.3.** Solicitar al cliente el acuse de alta en dicho padrón o en su caso algún sector específico (en caso de ser necesario) y anexar al expediente. |
| 2 | **Mandatario** | **2. Aceptar el encargo conferido.** |

| | | |
|---|---|---|
| | | **2.1.** Pedir al cliente la solicitud del encargo conferido, obligatorio para realizar importación.<br>**2.2.** Realizar la aceptación del encargo conferido en la página del SAT de la siguiente manera:<br><br>**2.2.1.** Ingresar en Tramites – RFC – Evaluación de Encargo Conferido y firmar electrónicamente para poder acceder.<br>**2.2.2.** Ingresar RFC del cliente y en la opción "Estado" seleccionar "Pendiente" y dar clic en "Buscar". La página debe mostrar los siguientes datos del importador:<br>• RFC<br>• Nombre, Denominación o Razón Social<br>• Fecha Solicitud<br>• Fecha Fin<br>• Fecha Evaluación<br>• Estado<br>**2.2.3.** Seleccionar "Aceptado por el agente Aduanal" en la opción de estado.<br>**2.2.4.** Enviar Firma Electrónica, se ingresa el RFC, contraseña de llave privada, llave privada y certificado del Agente Aduanal y se selecciona la opción "Confirmar". |
| **3** | **Ejecutivo de Tráfico** | **3. ¿Aplica revalidación de documentos de transporte?**<br><br>**3.1. Si: Ir a la actividad 4.**<br>**3.2. No: Ir a la actividad 5.** |
| **4** | **Ejecutivo de Tráfico** | **4. Realizar revalidación de documentos de transporte.**<br><br>***4.1.*** *Describa su proceso* |
| **5** | **Bodega** | **5. Realizar revisión previa al despacho.**<br><br>**5.1.** Cotejar mercancía física y documentalmente.<br>**5.2.** Obtener números de serie en caso de requerirse.<br>**5.3.** Separar la mercancía que requiera clasificación.<br>**5.4.** Revisar que el etiquetado de las mercancías (en caso de ser necesario), cumpla con los requisitos de la Norma Oficial Mexicana que le corresponda.<br>**5.5.** Revisar la cantidad de la mercancía, para saber si existe algún faltante o excedente. |
| **6** | **Bodega** | **6. ¿Aplica subdivisión del embarque?** |

| | | |
|---|---|---|
| | | **6.1. Si: Ir a la actividad 7.**<br>**6.2. No: Ir a la actividad 8**. |
| **7** | **Bodega** | **7. Realizar subdivisión del embarque.**<br><br>***7.1.*** *Describa su proceso* |
| **8** | **Bodega** | **8. ¿Aplica consolidación de embarque?**<br><br>**8.1. Si: Ir a la actividad 9.**<br>**8.2. No: Ir a la actividad 10.** |
| **9** | **Bodega** | **9. Realizar consolidación del embarque.**<br><br>***9.1.*** *Describa su proceso* |
| **10** | **Clasificador** | **10. Realizar Clasificación Arancelaria.**<br><br>**10.1.** Clasificar mercancías conforme a la revisión física y a los documentos técnicos proporcionados por el cliente. |
| **11** | **Ejecutivo de Tráfico** | **11. Cumplimiento de Regulaciones y Restricciones No Arancelarias.**<br><br>**11.1.** Realizar la verificación de las RRNA según corresponda a la Fracción Arancelaria. |
| **12** | **Ejecutivo de Tráfico** | **12. Realizar captura de pedimento.**<br><br>**12.1.** Asignar referencia de manera consecutiva.<br>**12.2.** Realizar captura de datos dentro del sistema XXXXXX. |
| **13** | **Ejecutivo de Tráfico** | **13. Generar COVE.**<br><br>***13.1.*** *Describa su proceso* |
| **14** | **Ejecutivo de Tráfico** | **14. Solicitar manifestación de valor al cliente.**<br><br>***14.1.*** *Describa su proceso* |

| | | |
|---|---|---|
| **15** | **Ejecutivo de Tráfico** | **15. Determinación de contribuciones.**<br><br>***15.1.*** *Describa su proceso* |
| **16** | **Glosador** | **16. Realizar Glosa de pedimento.**<br><br>**16.1.** Recibir expediente por parte del Ejecutivo de tráfico.<br>**16.2.** Iniciar con revisión de los documentos con los que se elaboró el tráfico los cuales son: BL, Factura comercial, lista de empaque, certificados de origen, carta de instrucciones, cartas, COVE detallado y demás información que se requiere para dicha operación.<br>**16.3.** Corroborar que la información descrita en el pedimento sea lo correcto de acuerdo a la normatividad aplicable. |
| **17** | **Glosador** | **17. ¿Se detectaron hallazgos en glosa?**<br><br>**17.1. Si:** Agregar una nota en la cual se mencionan los datos que se deben corregir y regresar el expediente al área de tráfico y **seguir en la actividad No 18.**<br>**17.2. No:** Regresar el expediente al área de tráfico y **seguir en la actividad No 19.** |
| **18** | **Ejecutivo de Tráfico** | **18. Realizar correcciones.**<br><br>***18.1.*** *Describa su proceso* |
| **19** | **Ejecutivo de Tráfico** | **19. Realizar validación de pedimento.**<br><br>**19.1.** Enviar datos del pedimento por medio del sistema XXXX al SEA. |
| **20** | **Ejecutivo de Tráfico** | **20. Realizar pago de contribuciones.**<br><br>***20.1.*** *Describa su proceso* |
| **21** | **Ejecutivo de tráfico** | **21. ¿Aplica desistimiento?**<br><br>**21.1. Si:** Realizar desistimiento de acuerdo al **Procedimiento para Promoción de Desistimiento CIEN-SGS-6.1-PD-V1.**<br>**21.2. No: Continuar con la actividad 22.** |

| | | |
|---|---|---|
| **22** | **Bodega** | **22. Manejo y control de candados y/o sellos de alta seguridad.**<br><br>**22.1.** Colocar el sello en la caja. |
| **23** | **Transportista** | **23. Presentar mercancía en la aduana.**<br><br>**23.1.** Iniciar ruta hacia la aduana.<br>**23.2.** Presentar documentos y mercancía ante la Autoridad en el módulo de selección automatizado.<br>**23.3.** Informar al Ejecutivo de tráfico el resultado. |
| **24** | **Ejecutivo de Tráfico** | **24. ¿Es desaduanamiento libre?**<br><br>**24.1. Si: Ir a la actividad 27.**<br>**24.2. No:** Notificar al Tramitador para que se presente en la Aduana para que realice el despacho**. Pasar actividad 25.** |
| **25** | **Tramitador** | **25. Reconocimiento aduanero.**<br><br>**25.1.** Esperar la revisión y el resultado del reconocimiento de la mercancía. |
| **26** | **Tramitador** | **26. ¿Requiere toma de muestras?**<br><br>**26.1. Si:** Realizar proceso de toma de muestras de acuerdo al **Procedimiento de Toma de Muestras CIEN-SGS-6.1-TM-v1.**<br>**26.2. No: Ir a la actividad 27.** |
| **27** | **Ejecutivo de tráfico** | **27. Desaduanamiento libre**<br><br>**27.1.** Integrar el resultado al expediente. |
| **28** | **Ejecutivo de Tráfico** | **28. ¿Aplica procedimiento de reexpedición?**<br><br>**28.1. Si: Volver a la actividad 12.**<br>**28.2. No: Ir a la actividad 29.** |
| **29** | **Ejecutivo de Tráfico** | **29. ¿Aplica verificación de mercancía en transporte?**<br><br>**29.1. Ir a la actividad 30.**<br>**29.2. Ir a la actividad 31.** |

| | | |
|---|---|---|
| **30** | **Ejecutivo de Tráfico** | **30. Verificación de mercancía en transporte.**<br><br>***30.1.*** *Describa su proceso* |
| **31** | **Ejecutivo de Tráfico** | **31. Verificación de entrega en destino.**<br><br>***31.1.*** *Describa su proceso* |
| **32** | **Contabilidad / Facturación** | **32. Generar cuenta de gastos de embarque.**<br><br>***32.1.*** *Describa su proceso* |
| **33** | **Ejecutivo de Tráfico** | **33. Integrar expediente electrónico.**<br><br>***33.1.*** *Describa su proceso* |
| **34** | **Ejecutivo de Tráfico** | **34. ¿Se recibió queja del servicio otorgado?**<br><br>**34.1. Si:** Realizar tratamiento de queja mediante el **Procedimiento de Satisfacción del Cliente CIEN-SGS-6.1-SC-v1**<br>**34.2. No: Fin del proceso.** |
| **35** | **Gerente de Operaciones** | **35. Comunicación de incidentes de seguridad a las autoridades.**<br><br>***35.1.*** *Describa su proceso*<br><br>**Nota:** El evento puede ocurrir en cualquier momento del proceso. |

## PROCEDIMIENTO PARA PROMOCIÓN DE DESISTIMIENTO

### 1. OBJETIVO

Implementar un procedimiento adecuado para realizar un desistimiento de importación o exportación de mercancía, seguro y dentro del marco legal por parte de **"Nombre de la Empresa".**

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todo el personal involucrado en el proceso de desistimiento de una importación o exportación vía terrestre en **"Nombre de la Empresa".**

## 3. REFERENCIAS

**3.1. Ley Aduanera y su reglamento.**
**3.2. Reglas Generales de Comercio Exterior y sus anexos.**
**3.3. TIGIE Ley de la Tarifa del Impuesto General de Importación y Exportación.**
**3.4. Ley de Comercio Exterior y su reglamento.**
**3.5. Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros.**
**3.6. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal.**

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 4.1. Director General

**4.1.1.** Revisar y aprobar este procedimiento para su implementación y seguimiento.
**4.1.2.** Revisar y actualizar este procedimiento mínimo cada 2 años, o antes si se requiere de acuerdo a cambios que vayan surgiendo en la operación, a partir de su fecha de emisión.

### 4.2. Gerente de Operaciones

**4.2.1.** Supervisar y dar seguimiento a los trámites realizados para el cumplimiento del desistimiento.

### 4.3. Ejecutivo de tráfico

**4.3.1.** Realizar el proceso para promoción de desistimiento de una importación o exportación.

### 4.4. Tramitador

**4.4.1.** Representar al Agente Aduanal en recintos fiscales concernientes a las importaciones, exportaciones y desistimientos.

### 4.5. Gestor del Sistema

**4.5.1.** Apoyar en la elaboración del presente procedimiento.
**4.5.2.** Resguardar, en papel y/o archivo electrónico, los documentos que soportan el **Sistema de Gestión de Seguridad.**
**4.5.3.** Registrar los documentos externos.
**4.5.4.** Controlar los cambios tanto de formatos como del procedimiento y hacer la modificación en la **Lista Maestra de Documentos y Registros CIEN-SGS-0-F1-LMDR-v1.**

## 5. DEFINICIONES

**5.1. Desistimiento.** Es el procedimiento electrónico que se presenta cuando se hubiera realizado, validado y pagado un pedimento de importación o exportación, y por cualquier motivo no se despache (desaduanar) dentro de los plazos que marca la ley.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Promoción del desistimiento de una importación o exportación

| N° | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Cliente** | **1. Realizar notificación de desistimiento.**<br><br>**1.1.** Notificar a Ejecutivo de Tráfico para que se realice el desistimiento del pedimento. |
| **2** | **Ejecutivo de Tráfico** | **2. Realizar desistimiento.**<br><br>**2.1.** Ingresa al sistema de pedimentos y selecciona la opción de validación de archivos / Pedimento / Desistimiento.<br>**2.2.** Seleccionar el pedimento a desistir generar archivo y se envía a validar.<br>**2.3.** Imprimir el acuse o reporte de errores e imprime el pedimento. |
| **3** | **Cliente** | **3. Realizar carta de explicación de desistimiento.**<br><br>**3.1.** Realizar una carta explicando el desistimiento, la carta es libre, y se tiene que explicar el motivo |
| **4** | **Tramitador** | **4. Presentar ante Aduana los siguientes documentos:**<br><br>**4.1.** Copia de pedimento simplificado.<br>**4.2.** Carta de explicación del desistimiento.<br>**4.3.** Reporte de errores. |
| **5** | **Ejecutivo de Tráfico** | **5. Integrar al expediente el acuse del desistimiento.** |

**Procedimiento de Satisfacción del Cliente**

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades, responsabilidades y controles para obtener, medir y solventar las quejas e información relacionada con la percepción de los clientes respecto al servicio brindado por **"Nombre de la empresa".**

## 2. ALCANCE

Aplica a los procesos y al personal relacionado con la satisfacción de los clientes internos y externos, así como para el tratamiento de quejas de **"Nombre de la empresa".**

## 3. REFERENCIAS

**3.1. Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministro**
**3.2. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal**

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 4.1. Director General

**4.1.1.** Revisar y autorizar este procedimiento para su implementación y ejecución por lo menos una vez al año o cuando se requiera.
**4.1.2.** Asignar los recursos necesarios para efectuar la medición de la satisfacción de los clientes así como el tratamiento de las quejas.
**4.1.3.** Asegurar la implementación del proceso de tratamiento de las quejas.
**4.1.4.** Colaborar con las gerencias (Administrativa y Operativa) en el análisis de los resultados de la encuesta.

**4.1.5.** Establecer y coordinar las acciones correctivas y de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos, junto con el responsable del proceso operativo y la gerencia.

**4.2. Gerente de Operaciones**

**4.2.1.** Colaborar en el análisis de los resultados de la encuesta.
**4.2.2.** Verificar que este procedimiento se realice en las fechas establecidas y cuando las necesidades lo exijan.
**4.2.3.** Revisar y aprobar el diseño de la encuesta.
**4.2.4.** Verificar que este procedimiento se realice en las fechas establecidas y cuando las necesidades lo exijan.

**4.3. Gerente Administrativo**.

**4.3.1.** Colaborar en el análisis de los resultados de la encuesta.
**4.3.2.** Verificar que este procedimiento se realice en las fechas establecidas y cuando las necesidades lo exijan.

**4.4. Auxiliar Administrativo**

**4.4.1.** Enviar y recibir **Encuesta de Satisfacción de Clientes** a los clientes. Dar seguimiento a la contestación oportuna de la encuesta.
**4.4.2.** Proporcionar la **Encuesta de Satisfacción de Cliente** para la tabulación y análisis de resultados.

**4.5. Gestor del Sistema**

**4.3.1** Elaborar y diseñar la **Encuesta de Satisfacción de Clientes** para su presentación, análisis y aprobación.
**4.3.2** Realizar la tabulación y el análisis de los resultados y enviarla a las personas correspondientes (Dirección General, Gerente de Operaciones, Gerente Administrativo).
**4.3.3** Asegurarse de que haya un proceso para la rápida y eficaz notificación a la alta dirección de cualquier queja significativa.
**4.3.4** Establecer y coordinar las acciones correctivas y de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos, junto con el responsable del proceso operativo y la alta dirección.

## 5. DEFINICIONES

**5.1.** **Corregir. -** Hacer que disminuya o desaparezca un defecto, una alteración o una imperfección.
**5.2.** **Prevenir.-** Tomar precauciones o medidas por adelantado para evitar un daño, un riesgo o un peligro.
**5.3.** **Cliente. -** Organización o persona que recibe un servicio.
**5.4.** **Entrevista.**-Conversación de dos o más personas para tratar de un asunto. Es una técnica de comunicación que requiere, un guion estructurado y tener una finalidad especifica. Por otro lado, es un instrumento excelente en la investigación cualitativa.
**5.5.** **Queja o reclamo.** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos, servicio o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

**5.6. Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Satisfacción del cliente.

| No | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Gestor del Sistema** | **1.** Elaborar la **Encuesta de satisfacción de clientes** considerando los requerimientos de los clientes y las características críticas del servicio que proporcionan.<br><br>**1.1.** Determinar el número de encuestas a realizar y la periodicidad de su aplicación.<br><br>**Nota 1:** Sí el número de usuarios es pequeño, puede efectuarse al 100% de los clientes o aplicar técnicas de muestreo en caso de que el número de usuarios sea demasiado grande. |
| **2** | **Auxiliar Administrativo** | **2.** Definir el medio o el canal de envío y recepción de la información relacionada con la satisfacción del cliente.<br><br>**2.1.** Enviar las encuestas a los clientes o usuarios relacionados con el proceso.<br><br>**Nota 2:** El envío y recepción de la información puede ser mediante:<br><br>• Correo electrónico.<br>• Formulario Google.<br>• Formato Físico.<br>• Vía Telefónica.<br>• Otro. |
| **3** | **Auxiliar Administrativo / Gestor del Sistema** | **3.** Recabar la información obtenida de las encuestas proporcionadas a los clientes. |
| **4** | **Gestor de Sistema** | **4.** Proceder a la tabulación, y análisis de la información proporcionada por los clientes utilizando técnicas estadísticas como: |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Graficas de barras<br>• Histogramas<br>• Graficas circulares<br>• Diagramas de Pareto<br>• Otros. |
| **5** | **Gestor de Sistema** | **5.** Realizar y enviar un informe escrito con el análisis de la información a los involucrados (Director General, Gerente Administrativo, Responsables de Proceso, etc.). |
| **6** | **Gerente de Operaciones / Gerente Administrativo / Director General** | **6.** Identificar y aplicar, acciones correctivas y de mejora de acuerdo al **Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva.** |

**6.2. Tratamiento de quejas.**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Gerente de Operaciones / Gerente Administrativo / Director General** | **1.** Dar a conocer al cliente los medios por los cuales puede presentar su queja, con respecto a los servicios brindados por "**Nombre de la empresa".**<br><br>**1.1.** Los medios de comunicación pueden ser los siguientes:<br><br>**a)** Llamada telefónica.<br>**b)** Enviando un correo electrónico.<br>**c)** Presentándola directamente en las instalaciones de la AA, en horas de oficina. La cual puede ser:<br><br>• De forma verbal: El cliente puede dirigirse a recepción y presentar su queja, donde podrá ser atendido por el **Gerente de Operaciones y tráfico, Gerente Administrativo o Director General**.<br>• De forma escrita: Llenando el **Formulario de Quejas y Sugerencias** disponible para tal fin y entregarlo en recepción.<br><br>**d)** Por medio de retroalimentación que el **responsable del proceso o**btenga de las encuestas de satisfacción al cliente. |

| | | |
|---|---|---|
| | | **Nota 3:** Cuando la queja se presenta de forma verbal o escrita ya sea por correo electrónico o documento distinto al formulario oficial, el **responsable del proceso** debe completar el **Formulario de Quejas y Sugerencias.** |
| **2** | **Gerente de Operaciones / Gerente Administrativo / Director General** | **2.** Recibir la queja.<br>**2.1.** Registrar la queja en orden secuencial de recepción, asignando un número al **Formulario de Quejas y Sugerencias.** |
| **3** | **Gerente de Operaciones / Gerente Administrativo / Director General** | **3.** Revisar y evaluar la queja para determinar si la queja procede o no. |
| **4** | **Gerente de Operaciones / Gerente Administrativo / Director General** | **4. ¿La queja procede?**<br>**4.1. Si:** Aplicar, acciones correctivas y de mejora de acuerdo al **Procedimiento de No conformidad y Acción Correctiva**<br>**4.2. No:** Comunicar al cliente la razón de improcedencia de la queja con fundamento y evidencia documental y/o gráfica.<br>**Nota 4:** Se abre una acción correctiva cuando las quejas se refieran a las actividades propias del proceso operativo. |
| **5** | **Gestor de seguridad** | **5.** Reunir información y documentación de la queja y dar seguimiento hasta la resolución final acordada por las partes. |

## Procedimiento de Toma de Muestras

### 1. OBJETIVO

Cumplir con todos los lineamientos establecidos por la aduana al realizar la toma de muestras para su envío al laboratorio central del SAT en caso de resultar un reconocimiento aduanero y que la mercancía sea de difícil clasificación.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos y personal de **"Nombre de la empresa"** involucradas en la toma de muestras al embarque.

## 3. REFERENCIAS

**3.1. Ley Aduanera y su reglamento (Consultas vía WEB)**
**3.2. Reglas Generales de Comercio Exterior y sus anexos.**
**3.3. Manual Operativo Aduanero (MOA, Quinta unidad | Reconocimiento Aduanero).**

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 4.6. Director General

**4.6.1.** Revisar y aprobar este procedimiento para su implementación y seguimiento.
**4.6.2.** Revisar y actualizar este procedimiento mínimo cada 2 años, o antes si se requiere de acuerdo a cambios que vayan surgiendo en la operación, a partir de su fecha de emisión.

### 4.7. Despachador

**4.7.1.** Apegarse a lo establecido en este procedimiento.

### 4.8. Gestor de Seguridad

**4.8.1.** Apoyar en la elaboración del presente procedimiento.
**4.8.2.** Resguardar, en papel y/o archivo electrónico, los documentos que soportan el **Sistema de Gestión de Seguridad.**
**4.8.3.** Registrar los documentos externos.
**4.8.4.** Controlar los cambios tanto de formatos como del procedimiento y hacer la modificación en la **Lista Maestra de Documentos y Registros CIEN-SGS-0-F1-LMDR-v1.**

## 5. DEFINICIONES

**5.7. Muestra. Parte que se considera representativa de un embarque y se separa de ella para analizarla, con el fin de obtener su correcta clasificación.**
**5.8. Acta de muestreo. Documento donde indica quienes fueron los involucrados de la toma de muestras, datos del pedimento, mercancía y lugar y fecha donde se lleva a cabo.**
**5.9. Dictamen. Opinión o juicio por parte de la aduana, que se forma o emite sobre el resultado del análisis de la muestra.**

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.3. Toma de muestras

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Personal Aduana** | **1. Extraer tres muestras, en caso de que la mercancía sea difícil de reconocer.**<br><br>**1.1.** Entregar muestras a:<br>• Laboratorio<br>• Aduana<br>• Agencia aduanal<br><br>**Nota 1:** En caso de que sea químico se saca solo una muestra para aduana. |
| 2 | **Despachador** | **2. Esperar la notificación del resultado de la muestra.** |
| 3 | **Despachador** | **3. Recibir un acta de muestreo de difícil identificación por parte de la aduana.** |
| 4 | **Despachador** | **4. Recibir notificación de llegada de la muestra.** |
| 5 | **Personal autorizado de la Agencia** | **5. Recoger la muestra.** |
| 6 | **Personal autorizado de la Agencia** | **6. Archivar muestra en lugar asignado.**<br><br>**Nota 2:** La muestra será archivada por un periodo de 4 meses.<br>**Nota 3:** El sobre de la muestra no se abrirá a menos que el cliente lo solicite. |
| 7 | **Aduana** | **7. ¿El resultado del dictamen de Laboratorio Central de Aduanas, arroja que la clasificación de la mercancía no coincide con la fracción declarada en pedimento?**<br><br>**7.1. Si:** Notificar mediante acta de inicio de procedimiento (considerando los casos en que aplique la rectificación del pedimento). **Ir a la actividad 8**<br>**7.2. No: Fin del procedimiento.** |
| 8 | **Ejecutivo de Tráfico** | **8. Rectificar fracción en pedimento.**<br><br>**Nota 4:** En caso de que la clasificación declarada en el pedimento sea incorrecta aduana proporciona la clasificación de la mercancía, así como la notificación de la multa por la discrepancia. |

| | | |
|---|---|---|
| **9** | **Tramitador** | **9. Pago de multa.**<br><br>**9.1.** Proceder al pago de la multa y en su caso de los impuestos y derechos que apliquen a la nueva fracción. |

# Procedimiento de Verificación del Padrón Correspondiente

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para aceptar el encargo conferido y verificar el alta del cliente en el padrón de importadores y/o exportadores.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos y áreas funcionales involucradas en la aceptación del encargo conferido y la verificación del alta del cliente en el padrón de importadores y/o exportadores.

## 3. REFERENCIAS

**4.1. Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministro**
**4.2. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal**

## 4.RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 4.9. Director General

**4.9.1.** Revisar y aprobar este procedimiento para su implementación.
**4.9.2.** Revisar y actualizar este procedimiento mínimo cada 2 años, o antes si se requiere, a partir de su fecha de emisión.

### 4.10. Agente Aduanal

**4.10.1.** Verificar que los clientes se encuentren dados de alta en el padrón de importadores y/o exportadores.
**4.10.2.** Aceptar el encargo conferido.

### 4.11. Gestor del Sistema

**6.3.1** Vigilar que se lleve a cabo lo determinado en este procedimiento.
**6.3.2** Mantener actualizada la **"Lista Maestra de Documentos y registros (CIEN-SGS-01-F1-LMDR-v1)"**

## 5.DEFINICIONES

**5.10.** **Padrón de importadores y exportadores.-** Es un registro creado con la finalidad de controlar las operaciones de comercio exterior en el país, ayudando al SAT a **prevenir la evasión fiscal** con la detección de fraudes aduaneros y contrabando.

**5.11.** **Encargo conferido.-** Es la autorización que el importador confiere a sus agentes aduanales para realizar sus operaciones de comercio exterior ante la Administración General de Aduanas, a efecto de que sean dados de alta en el SAAI para que puedan validar sus pedimentos.

**5.12.** **Evasión fiscal.-** Es la actividad ilícita en la que incurren personas o empresas cuando ocultan bienes o ingresos a las autoridades tributarias, o sobrevaloran los conceptos deducibles, con el fin de pagar menos impuestos de los que legalmente les corresponden.

## 6.DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.4. Verificación del padrón de importadores y/o exportadores.

| No | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Agente Aduanal** | **10. Revisar que el cliente esté dado de alta en el padrón de importadores y/o exportadores.**<br><br>**10.1.** Ingresar a http://www.aduanas.sat.gob.mx/soianet/oia_wfInicioPS.aspx |
| 2 | **Agente Aduanal** | **11. ¿El cliente está dado de alta?**<br><br>**11.1.** **Si:** Iniciar con **6.2. Encargo conferido**<br>**11.2.** **No:** Notificar al cliente para que realice el trámite. |
| 3 | **Agente Aduanal** | **12.Determinar si el cliente debe estar dado de alta en el padrón de importadores y/o exportadores de un sector específico.** |
| 4 | **Agente Aduanal** | **13. ¿Se requiere alta en padrón de un sector específico?**<br><br>**13.1.** **Si:** Continuar con el Procedimiento en la actividad **No. 4**<br>**13.2.** **No:** Iniciar con **6.2. Encargo conferido.** |
| 5 | **Agente Aduanal** | **14.Solicitar a cliente el acuse de alta del padrón de importadores/exportadores de un sector específico.**<br><br>**Nota:** En caso de que el cliente no cuente con él se le solicita de la alta en:http://www.sat.gob.mx/aduanas/tramites_autorizaciones/guia_padrones/Paginas/inscripcion_pise.aspx |
| 5 | **Agente** | **15.Anexar acuse al expediente del cliente** |

| | | |
|---|---|---|
| | **Aduanal** | |

### 6.5. Encargo conferido

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Agente Aduanal** | **1. Solicitar al cliente la documentación necesaria para el armado del expediente.** |
| 2 | **Agente Aduanal** | **2. Aceptar el encargo conferido una vez que se tiene completo el expediente del cliente.**<br><br>**2.1.** Acceder a la página del SAT ( www.sat.gob.mx)<br>**2.2.** Ingresar en TRAMITES<RFC<Evaluación de Encargo Conferido.<br>**2.3.** Firmar electrónicamente para poder acceder<br>**2.4.** Ingresar RFC del cliente y en la opción "Estado" seleccionar "Pendiente" y dar clic en "Buscar". La página debe mostrar los siguientes datos del importador:<br>• RFC<br>• Nombre, Denominación o Razón Social<br>• Fecha Solicitud<br>• Fecha Fin<br>• Fecha Evaluación<br>• Estado<br>**2.5.** Seleccionar "Aceptado por el agente Aduanal" en la opción de estado.<br>**2.6.** Enviar |
| 3 | **Agente Aduanal** | **3. Verificar que los datos de la vista preliminar estén correctos.**<br><br>**3.1.** Verificar los datos de identificación del agente aduanal y los datos de identificación del encargo conferido.<br>**3.2.** Seleccionar la opción confirmar. |
| 4 | **Agente Aduanal** | **4. Descargar Acuse de Evaluación de encargos conferidos en el padrón de Importadores** |
| 5 | **Agente Aduanal** | **5. Enviar acuse para ser archivado en el expediente del cliente.**<br><br>**Nota:** Después de 24 horas de haber generado el acuse se procede a la primera operación. |

# PROCEDIMIENTO RECONOCIMIENTO PREVIO DE LA MERCANCIA

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para realizar el reconocimiento previo de la mercancía.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos y personal de **"Nombre de la empresa"** involucrados en el reconocimiento previo de la mercancía.

## 3. REFERENCIAS

**4.3. Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministro**
**4.4. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal**

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**4.12. Director General**

**4.12.1.** Revisar y aprobar este procedimiento para su implementación.

**4.13. Personal de la bodega**

**4.13.1.** Cargar y descargar mercancía
**4.13.2.** Revisar mercancía en bodega
**4.13.3.** Registrar discrepancias en el **"Reporte de discrepancias en la carga**

**4.14. Responsable de área**

**4.15.** Vigilar que se lleve a cabo lo determinado en este procedimiento y establecer registros.

## 5. Gestor del sistema

**5.1.** Resguardar en físico y/o electrónico el presente documentos
**5.2.** Mantener actualizada la **"Lista Maestra de Documentos y Registros**

## 5. DEFINICIONES

**5.1 Reconocimiento previo.-** Facultad del dueño, consignatario o sus comitentes de realizar en presencia del depositario la contratación y verificación de la situación o la condición de la mercancía sin intervención de la autoridad aduanera.

**5.2 Discrepancias en la carga.-** Todas las faltas o excesos y otras discrepancias o anomalías mayores deben solucionarse y/o investigarse en forma apropiada. Se debe notificar a aduanas y/o a otras agencias policiales apropiadas si se detectan anomalías o actividades ilegales o sospechosas, según corresponda.

**5.3 Sellos en contenedores y remolques.-** El sellado de remolques y contenedores, incluso la integridad del sello continuo, es un elemento fundamental de una cadena de suministro segura y continúa siendo un componente crítico del compromiso de los fabricantes extranjeros.

**5.4 Clasificación Arancelaria.-** La clasificación arancelaria es un proceso que consiste en asignar un código numérico creado por la Organización Mundial de Aduanas a las mercancías. Su objetivo es identificar las mercancías que se importan y exportan para fijar impuestos, obligaciones y derechos.

**5.5 Consolidación del embarque.-** Consiste en integrar dos o más embarques con el propósito de reducir los costos de transporte.

## 6.DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**6.1.Reconocimiento previo de la mercancía**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Personal de Bodega** | **1. Ingresar los siguientes datos en el sistema de tráfico**<br>• **Fecha**<br>• **Hora**<br>• **Referencia**<br>• **Carga No.**<br>• **Carga Americana**<br>• **Carga Mexicana** |
| **2** | **Personal de Bodega** | **2. Revisar embarque contra factura.**<br>**2.1.** Verificar el País de Origen de las mercancías.<br>**2.2.** Revisar el etiquetado de las mercancías (en caso de ser necesario), cumpla con los requisitos de la Norma Oficial Mexicana que le corresponda.<br>**2.3.** Revisar la cantidad de la mercancía, para saber si existe algún faltante o excedente.<br>**2.4.** Revisar la cantidad de la mercancía, para saber si existe algún faltante o excedente. |
| **3** | **Personal de Bodega** | **3. ¿Hay algún error en el embarque?**<br>**3.1. Si:** Tomar fotografías del daño y enviar por correo a cliente y a **Ejecutivo de tráfico,** para que proporcionen instrucciones.<br>**3.2. No:** Pasar a la actividad **No. 5.** |

| | | |
|---|---|---|
| | | **Nota 1:** Se debe registrar el error en el **"Reporte de discrepancias en la carga** |
| **4** | **Clasificador** | **4. Realizar clasificación arancelaria de acuerdo al procedimiento** |
| **5** | **Documentador** | **5. Elaborar documentación correspondiente de acuerdo al procedimiento de Captura del pedimento** |
| **6** | **Ejecutivo de tráfico** | **6. Recibir instrucciones de operación por parte del cliente.** |
| **7** | **Ejecutivo de tráfico** | **7. Dar instrucciones de carga al personal de bodega.** |
| **8** | **Personal de bodega** | **8. Cargar embarque de acuerdo a lo establecido en el pedimento.**<br><br>**Nota:** En caso de requerir consolidación ir a **"Procedimiento de Subdivisión y Consolidación del embarque** |
| **9** | **Despachador** | **9. Colocar sello de acuerdo al "Procedimiento de Uso de Sellos y/o Candados en Contenedores y Remolques** |
| **10** | **Personal de caseta** | **10. Revisar contenedor y dar salida.** |

# PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACIÓN ARANCELARIA

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la Clasificación Arancelaria y Cumplimiento de regulaciones y restricciones no arancelarias.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos y personal de **"Nombre de la empresa"** involucrados en la revisión, clasificación de mercancías y realización de trámites aduaneros ante las diferentes dependencias gubernamentales.

## 3. REFERENCIAS

**4.5. Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministro**
**4.6. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal**

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 4.1. Director General

**4.1.1.** Revisar y aprobar este procedimiento para su implementación.

### 4.2. Clasificador

**4.2.1.** Determinar fracciones arancelarias

**4.2.2.** Determinar las Regulaciones y Restricciones No Arancelarias.

**4.3. Gestor del Sistema**

**4.3.1.** Resguardar en físico y/o electrónico el presente documentos.

**4.3.2.** Mantener actualizada la **"Lista Maestra de Documentos y Registros (CIEN-SGS-01-F1-LMDR-v1)"**

## 5. DEFINICIONES

**5.6 Clasificación Arancelaria.-** Es un código a nivel global que determina qué impuestos debe pagar tu producto en específico, y cuáles son los requisitos para importarlo. Proceso que consiste en asignar un código numérico creado por la Organización Mundial de Aduanas a las mercancías. Su objetivo es identificar las mercancías que se importan y exportan para fijar impuestos, obligaciones derechos.

**5.7 Fracción Arancelaria.-** Código por producto especificado en el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías de la Organización Mundial de Aduanas (OMA**)**

**5.8 Secciones.-** Son grandes agrupaciones de mercancías por reinos de la naturaleza, sectores de la economía, o actividad industrial.

**5.9 Capítulos.-** Son agrupaciones de mercancías que tienen relación entre sí por compartir características, funciones o ser de determinadas actividades industriales.

**5.10 Partidas.-** Son agrupaciones de mercancías que tienen relación entre sí por compartir características, funciones o ser de determinadas actividades industriales.

**5.11 Sub-partidas.-** Son subdivisiones específicas de mercancías que se hayan comprendidas dentro del texto de la partida.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 Clasificación arancelaria

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Clasificador** | **3. Determinar la Fracción Arancelaria.**<br><br>**1.1.** Recibir mercancía en bodega.<br>**1.2.** Verificar mercancía física y documentos.<br>**1.3.** Determinar la fracción arancelaria. |
| **2** | **Clasificador** | **2. Determinar las Regulaciones y Restricciones No Arancelarias.**<br><br>**2.1.** Ingresar datos el sistema de Tráfico en el catálogo de productos.<br>**2.2.** Determinar las Regulaciones y Restricciones no Arancelarias |
| **3** | **Clasificador** | **3. Enviar a Glosa para confirmar Clasificación y RRNA** |

| | | |
|---|---|---|
| **4** | **Clasificador** | **4. Pasar expediente al área de tráfico** |

## PROCEDIMIENTO DE GLOSA

### OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para para identificar errores en el **pedimento** antes de validar y así evitar incidencias derivadas del reconocimiento aduanero.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos y personal de **"Nombre de la Empresa**" involucradas en la revisión de pedimentos.

### REFERENCIAS

**4.7. Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministro**
**4.8. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal**
**4.9. Anexo 22 de las Reglas de Comercio Exterior**
**4.10. Ley Aduanera**
**4.11. TIGIE**

### RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**5.3. Director General**

**5.3.1.** Revisar y aprobar este procedimiento para su implementación.

**5.3.2.** Revisar y actualizar este procedimiento mínimo cada 2 años, o antes si se requiere, a partir de su fecha de emisión.

**5.4. Glosador**

**4.2.3** Revisar pedimento.
**4.2.4** Informar al área de tráfico en caso de hallar algún error.

**5.5. Gestor de Seguridad**

**5.5.1.** Resguardar en físico y/o electrónico los documentos que integren al Sistema de Gestión de Seguridad.
**5.5.2.** Mantener actualizada la "Lista Mestra de Documentos y Registros DEFINICIONES

**5.13.** **Glosa.-**Revisión documental de las operaciones de comercio exterior (importación o exportación).

**5.14.** **Arancel.-** Tarifa oficial que determina los derechos que se han de pagar en varios ramos, como el de costas judiciales, transporte ferroviario o aduanas.

**5.15.** **Pedimento**.- Es un documento fiscal que sirve para demostrar que se han pagado todas las contribuciones ante el SAT por la entrada/salida de las mercancías de comercio exterior hacia o desde el territorio nacional mexicano.

**5.16.** **Factura.-** Cuenta en la que se detallan las mercancías compradas o los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a quien debe pagarla.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Revisión de información transmitida al Sistema Electronico Aduanero Mexicano con la documentación generada del embarque (Glosa).**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Glosador | **16. Verificar fracción arancelaria en el programa xxxx.** |
| 2 | Glosador | **17. ¿Es correcta?**<br>**17.1.** **Si:** Seguir con el procedimiento en la actividad **No. 3.**<br>**17.2.No:** Notificar al área de trafico y actualizar los datos en el sistema.Pasar a la actividad **No. 3.** |
| 3 | Glosador | **18. Revisar el pedimento con base al anexo 22 de las Reglas de Comercio Exterior.**<br>**18.1.** Revisar los siguientes apartados:<br>• Clave de pedimento<br>• Regimen<br>• Claves de destino |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Claves de medios de transporte<br>• Clave de aduana<br>• RFC del importador<br>• Tax ID del Importador<br>• Incoterm<br>• Número de cajas y sellos, etc. |
| **4** | **Glosador** | **19. Comparar datos con factura y requisitos que se anexen al pedimento**<br><br>• Nombre y Domicilio del importador<br>• Nombre y domicilio del proveedor<br>• Numero de factura<br>• Fecha de factura<br>• Cantidades que se están facturando<br>• Valor comercial de la mercancía<br>• Valor total del pedimento<br>• Verificar número de bultos del pedimento<br>• Entidades federativas<br>• Fraccion en el programa de tarifa<br>• Claves a nivel fracción |
| **5** | **Glosador** | **20. Verificar anexos mencionados en la actividad anterior, incluyendo su vigencia.** |
| **6** | **Glosador** | **21. ¿Hay algún error?**<br><br>**21.1.Si:** Agregar una nota en la cual se mencionan los datos que se deben corregir<br>**21.2. No:** Seguir en la actividad **No. 7.** |
| **7** | **Glosador** | **22. Regresar el expediente al área de tráfico.** |

# PROCEDIMIENTO DE CAPTURA DE PEDIMENTOS

## OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la para la captura del pedimento, para la generación y validación del COVE y la determinación de contribuciones para realizar los trámites de importación y exportación.

## ALCANCE

Aplica a todos los procesos y personal involucrados de **"Nombre de la empresa",** en la captura de pedimentos, generación de COVE´s y determinación de contribuciones para realizar los trámites de comercio exterior.

## REFERENCIAS

**4.12. Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministro**
**4.13. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal**

## RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 5.6. Director General

**5.6.1.** Revisar y aprobar este procedimiento para su implementación.
**5.6.2.** Revisar y actualizar este procedimiento mínimo cada 2 años, o antes si se requiere, a partir de su fecha de emisión.

### 5.7. Ejecutivo de tráfico

**5.7.1.** Apegarse a lo establecido en este procedimiento.
**5.7.2.** Capturar datos en el sistema de Tráfico
**5.7.3.** Validar pedimentos
**5.7.4.** Determinar contribuciones
**5.7.5.** Revisar pedimentos

**5.7.6.** Pagar pedimentos

**5.8. Gestor de seguridad**

**5.8.1.** Resguardar en físico y/o electrónico los documentos del Sistema de Gestión de Seguridad.
**5.8.2.** Actualizar **"Lista maestra de Documentos y**
**5.8.3.**

**DEFINICIONES**

**5.17.** **COVE.- Comprobante de Valor Electrónico (COVE)**, sustituye a cualquier documento que ampare el valor comercial de las mercancías dentro del Despacho Aduanero, con el fin de lograr tener aduanas sin papel. Es un **sistema que valida y recibe de manera anticipada la información de los documentos que comprueban el valor de las mercancías**, así como la información de los documentos de cruce en caso de remesas de consolidados.

**5.18.** **Pedimento.-** Transmisión de datos vía electrónica a la autoridad Fiscal por parte de los contribuyentes.

**5.19.** **Expediente.-** Es el conjunto de los documentos que corresponden a una determinada cuestión.

**5.20.** **Contribución.-** Son los ingresos que recibe el Estado, reconocidas por ley (es decir, tienen como fundamento una norma jurídica), a través de aportaciones obligatorias que realizar los ciudadanos y, cuya finalidad es, cumplir con la función pública.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Captura del pedimento**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ejecutivo de tráfico** | **1. Recibir documentación por correo electrónico.** |
| **2** | **Ejecutivo de tráfico** | **21.Capturar los datos de la factura en el sistema de Tráfico** |
| **3** | **Ejecutivo de tráfico** | **22. Verificar que los datos sean correctos** |
| **4** | **Ejecutivo de tráfico** | **23. Enviar COVE a ventanilla** |
| **5** | **Ejecutivo de tráfico** | **24. Generar pedimento** |

| | | |
|---|---|---|
| **6** | **Ejecutivo de tráfico** | **25. Revisar información de pedimento** |
| **7** | **Ejecutivo de tráfico** | **26. Calcular la determinación de contribuciones en sistema de Tráfico** |
| **8** | **Ejecutivo de tráfico** | **27. Enviar expediente físico a Glosa para revisión de acuerdo al "Procedimiento de Glosa (CIEN-SGS-26-G-v1)"** |
| **9** | **Ejecutivo de tráfico** | **28. ¿Glosa lo autoriza?**<br>**9.1. No:** Realizar cambios solicitados por Glosa y volver a la **actividad 8**<br>**9.2. Si:** Ir a la **actividad 10** |
| **10** | **Ejecutivo de tráfico** | **29. Realizar digitalización** |
| **11** | **Ejecutivo de tráfico** | **30. Validar y pagar pedimento de acuerdo con el "Procedimiento de Validación de Pedimento (CIEN-SGS-29.VP-v1)"** |
| **12** | **Ejecutivo de tráfico** | **31. Armar expediente** |

# PROCEDIMIENTO DE MANIFESTACIÓN DE VALOR

## OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para la solicitud de la Manifestación de Valor.

## ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos y áreas funcionales involucradas en la aceptación del encargo conferido y la verificación del alta del cliente en el padrón de importadores.

## REFERENCIAS

**4.14. Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministro**
**4.15. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal**

## RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 5.9. Director General

**5.9.1.** Revisar y aprobar este procedimiento para su implementación.
**5.9.2.** Revisar y actualizar este procedimiento mínimo cada 2 años, o antes si se requiere, a partir de su fecha de emisión.

### 5.10. Ejecutivo de tráfico

**5.10.1.** Elaborar el presente procedimiento
**5.10.2.** Solicitar manifestación de valor a cliente
**5.10.3.** Integrar manifestación de valor al expediente de cliente

### 5.11. Gestor de Seguridad

**5.11.1.** Resguardar en físico y/o electrónico los documentos que soporten el Sistema de Gestión de Seguridad

**DEFINICIONES**

**5.21.** **Manifestación de valor.-** Es la declaración juramentada bajo protesta de decir verdad a las autoridades fiscales y aduaneras que el valor de las mercancías y todos aquellos gastos generados por la importación y que afectan el valor en aduana de las mercancías son verdaderos y ciertos.

**5.22.** **Pedimento.-** El pedimento aduanal es un documento fiscal que sirve para demostrar que se han pagado todas las contribuciones ante el SAT por la entrada/salida de las mercancías de comercio exterior hacia o desde el territorio nacional mexicano.

**5.23.** **Proveedor.-** Un proveedor es una empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas.

**5.24.** **Archivo Digital.-** Almacenamiento de los documentos digitalizados necesarios para el despacho aduanero de mercancías, el cual se comunicará con el Sistema Automatizado Aduanero Integral y con los sistemas del Despacho Aduanero con el objeto de la eliminación del papel.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Solicitud de Manifestación de Valor**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Ejecutivo de tráfico | 1. Solicitar al cliente la Manifestación de Valor y hoja de cálculo de la mercancía a importar. |
| 2 | Ejecutivo de tráfico | 2. Recibir Manifestación de Valor y hoja de cálculo por medio de mensajería y/o correo electrónico. |
| 3 | Ejecutivo de tráfico | 3. Integrar la manifestación de valor en el expediente que ampara la operación. Nota 1: La manifestación de valor debe ir firmada de manera autógrafa por el representante legal del importador. |

## PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE PEDIMENTOS

**OBJETIVO**

Establecer los pasos a seguir para realizar la validación de pedimentos de los embarques de comercio exterior, así como también el proceso del pago de contribuciones.

## ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos involucrados en la validación de pedimentos y pagos de contribuciones, realizados por el personal de **"Nombre de la empresa".**

## REFERENCIAS

**4.16. Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministro**
**4.17. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal**

## RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 5.12. Director General

**5.12.1.** Revisar y aprobar este procedimiento para su implementación.

### 5.13. Ejecutivo de tráfico

**4.2.5** Elaborar este procedimiento
**4.2.6** Apegarse a lo establecido en este procedimiento.
**4.2.7** Validar pedimento
**4.2.8** Realizar pago de contribuciones
**4.2.9** Anexar documentación a expediente del cliente

### 5.14. Gestor de Seguridad

**5.14.1.** Resguardar en físico y/o electrónico los documentos del Sistema de Gestión de Seguridad**.**

## DEFINICIONES

**Contribuciones.-** Son los ingresos que recibe el Estado, reconocidas por ley, a través de aportaciones obligatorias que realizan los ciudadanos y, cuya finalidad es, cumplir con la función pública.

**Validación.- Es el pago que realiza el agente aduanal a la empresa que brinda el servicio de conexión de sistema al validador de la AGA.**

**Sistema.-** Conjunto constituido por los elementos físicos y lógicos (software) necesarios para captar información, almacenarla y procesarla -realizar operaciones con ella.

**CAAT.-** Conjunto de metodologías diseñadas y utilizadas para realizar procedimientos de auditoría de los recursos de cómputo en una red LAN / WAN.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Validación del pedimento y pago de contribuciones**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ejecutivo de tráfico** | **23. Enviar datos del pedimento por medio del sistema de tráfico y el programa xxxxx.** |
| **2** | **Ejecutivo de tráfico** | **24. Validar pedimento**<br>**24.1.** Seleccionar icono de validación<br>**24.2.** Escoger opción "Validación de Archivos"<br>**24.3.** Seleccionar opción de pedimento para desplegar lista de pedimentos del día<br>**24.4.** Seleccionar el pedimento deseado<br>**24.5.** Firmar archivo de validación, con la clave asignada del Agente Aduanal |
| **4** | **Ejecutivo de tráfico** | **25. Monitorear respuesta**<br>**Nota 1:** En la pestaña de Consola de Generación se muestra una lista de los pedimentos que se mandaron a validar. |
| **5** | **Ejecutivo de tráfico** | **26. ¿Hay algún error?**<br>**26.1. Si:** Corregir y regresar a la actividad **No. 2.**<br>**26.2. No:** Esperar a que el sistema mande la firma electrónica. Pasar a la siguiente actividad. |
| **6** | **Ejecutivo de tráfico** | **27. Pagar pedimento**<br>**27.1.** Entrar a la pestaña de "Validación de archivos"<br>**27.2.** Seleccionar opción de bancos<br>**27.3.** Seleccionar banco, cuenta y pedimento a pagar<br>**27.4.** Mandar archivo |
| **7** | **Ejecutivo de tráfico** | **28. Esperar respuesta de banco** |
| **8** | **Ejecutivo de tráfico** | **29. Generar el Listado de Documentos donde se agrega solo el no. de CAAT del transportista mexicano y los pedimentos que lleva.** |
| **9** | **Ejecutivo de tráfico** | **30. Imprimir y anexar al expediente** |

| | | |
|---|---|---|
| **10** | **Ejecutivo de tráfico** | **31. Agregar a la documentación de cruce y entregar al despachador** |

## PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE MERCANCÍA ANTE MECANISMO DE SELECCIÓN AUTOMATIZADA

### OBJETIVO

Establecer los pasos seguir por el personal de **"Nombre de la empresa"** para presentar un embarque ante el mecanismo de selección automatizada.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos, personal y áreas funcionales de **"Nombre de la empresa"** involucradas en la presentación de mercancía ante el mecanismo de selección automatizada.

### REFERENCIAS

**4.18. Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministro**
**4.19. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal**

### RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**5.15. Director General**

**5.15.1.** Revisar y aprobar este procedimiento para su implementación.

**5.16. Despachador**

**5.16.1.** Ir la aduana en caso de reconocimiento aduanero.
**5.16.2.** Revisar integridad de sellos.
**5.16.3.** Dar indicaciones para carga y descarga de mercancía.
**5.16.4.** Registrar el incidente y/o discrepancias en el **"Reporte de discrepancias en la carga**

**5.17. Gestor de Seguridad**

**5.17.1.** Resguardar en físico y/o electrónico los documentos que soportan el Sistema de Gestión de Seguridad.

**DEFINICIONES**

**5.25. Mecanismo de Selección Automatizada**.- Es un sistema parametrizado que determina cuando una mercancía de importación o exportación será sometida a reconocimiento aduanero, es decir revisión por parte de la autoridad competente para cerciorarse de que se cumple con todas las regulaciones arancelarias y no arancelarias del producto, que las cantidades cuadren conforme a lo declarado, que la clasificación arancelaria sea correcta etc.

**5.26. Aduana.-** Es una oficina pública gubernamental, aparte de ser una constitución fiscal, situada en puntos estratégicos. Estos puntos estratégicos son, por lo general, costas, fronteras, terminales internacionales de transporte de mercancía como aeropuertos o terminales ferroviarios.

**5.27. Sello.-** La impresión que resulta del uso de ese instrumento, generalmente al lado de una o más firmas.

**5.28. Clasificación:** procedimiento de asignación de fracción arancelaria a mercancía que se importa o exporta del país, para determinar los impuestos, las restricciones y permisos.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Despacho de mercancías**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Chofer** | **32. Presentar documentos en el módulo de la Aduana** |
| **2** | **Chofer** | **33. Esperar resultado de la selección automatizada** |
| **3** | **Chofer** | **34. ¿El resultado fue verde (Desaduanamiento libre)?**<br><br>**34.1.** **Si:** Recibir pedimento modulado. Avanzar a la actividad **No. 11**<br>**34.2.** **No:** Avanzar a la actividad **No. 4** |

| | | |
|---|---|---|
| **4** | **Chofer** | **35. Notificar a la agencia aduanal que la mercancía está en reconocimiento aduanero** |
| **5** | **Despachador** | **36. Ir a modulo central**<br>**36.1.** Anotar número de patente, número de andén y nombre de verificador. |
| **6** | **Despachador** | **37.Verificar sello de acuerdo a lo establecido en el pedimento** |
| **7** | **Verificador** | **38.Realizar inspección física de la mercancía** |
| **8** | **Despachador** | **39. Dar instrucciones a los alijadores para la descarga de la mercancía**<br>**39.1.** Separar mercancía de acuerdo a las indicaciones del verificador. |
| **9** | **Despachador** | **40. ¿La mercancía es de difícil identificación?**<br>**40.1.** **Si:** Tomar muestras. (Ver **"Procedimiento Toma de muestras**<br>**40.2.** **No:** Avanzar en la actividad **No. 10.** |
| **10** | **Despachador** | **41. ¿Existe alguna discrepancia?**<br>**41.1.** **Si:** Registrar el incidente y/o discrepancias en el **"Reporte de discrepancias en la carga**<br>**41.2.** **No:** Esperar salida del pedimento. Pasar a la actividad **No. 11.**<br>**Nota:** Se debe realizar un análisis del incidente y/o discrepancia de acuerdo al **Procedimiento de Investigación y Reporte de Anomalías, Actividades Sospechosas e Incidentes** |
| **11** | **Chofer** | **42. Salir de la Aduana** |

**PROCEDIMIENTO DE TOMA DE MUESTRAS**

## OBJETIVO

Cumplir con todos los lineamientos establecidos por la aduana al realizar la toma de muestras para enviarlas al laboratorio central del SAT en caso de resultar un reconocimiento aduanero y que la mercancía sea de difícil clasificación.

## ALCANCE

Aplica a todos los procesos y personal de **"Nombre de la empresa"** involucradas en la toma de muestras al embarque.

## REFERENCIAS

**4.20. Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministro**
**4.21. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal**

## RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**5.18. Director General**

**5.18.1.** Autorizar este procedimiento para su implementación.

**5.19. Despachador**

**5.19.1.** Apegarse a lo establecido en este procedimiento.
**5.19.2.** Realizar toma de muestras en caso de que la mercancía sea de difícil clasificación

**5.20. Gestor de Seguridad**

**6.3.3** Vigilar que se lleve a cabo lo determinado en este procedimiento y establecer registros.

## DEFINICIONES

**5.29. Muestras.-** La aduana puede tomar muestras de mercancías de difícil identificación sin requerir de fundamentación expresa y directa.

**5.30. Reconocimiento Aduanero:** consiste en el examen de las mercancías de importación o de exportación, así como de sus muestras, para allegarse de elementos que ayuden a precisar la veracidad de lo declarado, respecto de: unidades de medida, número de piezas, volumen y otros datos que permitan cuantificar la mercancía, descripción, naturaleza, estado, origen y demás características y los datos que permitan la identificación de las mercancías, en su caso.

**5.31. Orden de Carga:** instrucción emitida por un ejecutivo de cuenta al departamento de bodega indicando los tráficos que se deben de cargar a un remolque.

**5.32. Nota de Carga:** instrucción emitida por un ejecutivo de cuenta al departamento de bodega de Global Trade Services, Inc. Indicando los tráficos que se deben de cargar a un remolque.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### 6.6. Toma de muestras

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Despachador** | **43. Extraer tres muestras, en caso de que la mercancía sea difícil de reconocer.**<br><br>**43.1.** Entregar muestras a:<br>• Laboratorio<br>• Aduana<br>• Agencia aduanal<br><br>**Nota 1:** En caso de que sea químico se saca solo una muestra para aduana |
| 2 | **Despachador** | **44. Esperar la notificación del resultado de la muestra**<br><br>**Nota 2:** La mercancía no se retiene |
| 3 | **Despachador** | **45. Recibir un acta de muestreo de difícil identificación por parte de la aduana** |
| 4 | **Despachador** | **46. Recibir notificación de llegada de la muestra** |
| 5 | **Personal autorizado de la Agencia** | **47.Recoger la muestra** |
| 6 | **Personal autorizado de la Agencia** | **48.Archivar muestra en lugar asignado**<br><br>**Nota 3:** La muestra será archivada por un periodo de 4 meses<br>**Nota 4:**El sobre de la muestra no se abrirá a menos que el cliente lo solicite |

## PROCEDIMIENTO DE SUBDIVISIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL EMBARQUE

### OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la subdivisión de facturas una vez que la mercancía y documentación se ha recibido y establecer los lineamientos a seguir en la Consolidación del embarque.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos y áreas funcionales involucradas en la subdivisión de facturas y consolidación de embarques realizados por personal de **"Nombre de la empresa".**

### REFERENCIAS

**4.22. Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministro**
**4.23. OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal**

### 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**5.21. Director General**

**5.21.1.** Revisar y autorizar este procedimiento para su implementación.

**5.22. Ejecutivo de Trafico**

**DEFINICIONES**

**5.33.** **COVE.- Comprobante de Valor Electrónico (COVE)**, sustituye a cualquier documento que ampare el valor comercial de las mercancías dentro del Despacho Aduanero, con el fin de lograr tener aduanas sin papel. Es un **sistema que valida y recibe de manera anticipada la información de los documentos que comprueban el valor de las mercancías**, así como la información de los documentos de cruce en caso de remesas de consolidados.

**5.34.** **Pedimento.-** Transmisión de datos vía electrónica a la autoridad Fiscal por parte de los contribuyentes.

**5.35.** **Embarque.-** Acción de cargar las mercaderías sobre los medios de transporte en que han de salir del recinto aduanero con destino al exterior o a otras Aduanas del país.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Subdivisión del Embarque**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ejecutivo de tráfico** | **1. Capturar factura en sistema de tráfico**<br>**4.1.** Seleccionar lo que se va a enviar a cruce |
| **2** | **Ejecutivo de tráfico** | **5. Realizar COVE con factura completa**<br>**5.1.** Hacer mención sobre la subdivisión |
| **3** | **Ejecutivo de tráfico** | **6. Verificar que los datos sean correctos** |
| **4** | **Ejecutivo de tráfico** | **7. Llevar control en el sistema de tráfico de la mercancía que ya fue subdividida y de la que aún se encuentra en inventario** |

**Consolidación del embarque**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ejecutivo de tráfico** | **1. Capturar todas las factura en sistema de tráfico** |
| **2** | **Ejecutivo de tráfico** | **2. Generar COVES correspondientes**<br>**2.1.** Hacer mención sobre la subdivisión |
| **3** | **Ejecutivo de tráfico** | **3. Seleccionar en el sistema de trafico las facturas que se van a consolidar** |

| | | |
|---|---|---|
| **4** | **Ejecutivo de tráfico** | **4. Continuar con la captura de pedimento de acuerdo al "Procedimiento de Captura de Pedimentos "** |

## PROCEDIMIENTO DE SUBDIVISIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL EMBARQUE

### OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la subdivisión de facturas una vez que la mercancía y documentación se ha recibido y establecer los lineamientos a seguir en la Consolidación del embarque.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos y áreas funcionales involucradas en la subdivisión de facturas y consolidación de embarques realizados por personal de **"Nombre de la empresa".**

### REFERENCIAS

**Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministro**

**OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal**

### RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**Director General**

Revisar y autorizar este procedimiento para su implementación.

**Ejecutivo de Traficob**

### DEFINICIONES

**COVE.- Comprobante de Valor Electrónico (COVE)**, sustituye a cualquier documento que ampare el valor comercial de las mercancías dentro del Despacho Aduanero, con el fin de lograr tener aduanas sin papel. Es

un **sistema que valida y recibe de manera anticipada la información de los documentos que comprueban el valor de las mercancías**, así como la información de los documentos de cruce en caso de remesas de consolidados.

**Pedimento.-** Transmisión de datos vía electrónica a la autoridad Fiscal por parte de los contribuyentes.

**Embarque.-** Acción de cargar las mercaderías sobre los medios de transporte en que han de salir del recinto aduanero con destino al exterior o a otras Aduanas del país.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Subdivisión del Embarque**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ejecutivo de tráfico** | **2. Capturar factura en sistema de tráfico**<br>**7.1.** Seleccionar lo que se va a enviar a cruce |
| **2** | **Ejecutivo de tráfico** | **8. Realizar COVE con factura completa**<br>**8.1.** Hacer mención sobre la subdivisión |
| **3** | **Ejecutivo de tráfico** | **9. Verificar que los datos sean correctos** |
| **4** | **Ejecutivo de tráfico** | **10. Llevar control en el sistema de tráfico de la mercancía que ya fue subdividida y de la que aún se encuentra en inventario** |

**Consolidación del embarque**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ejecutivo de tráfico** | **5. Capturar todas las factura en sistema de tráfico** |
| **2** | **Ejecutivo de tráfico** | **6. Generar COVES correspondientes**<br>**2.2.** Hacer mención sobre la subdivisión |
| **3** | **Ejecutivo de tráfico** | **7. Seleccionar en el sistema de trafico las facturas que se van a consolidar** |
| **4** | **Ejecutivo de tráfico** | **8. Continuar con la captura de pedimento de acuerdo al "Procedimiento de Captura de Pedimentos"** |

# PROCEDIMIENTO DE PAGO DE MANIOBRAS

## OBJETIVO

Definir el procedimiento del pago de Maniobras (carga y descarga) para cobrar al cliente los gastos de documentación, fletes, honorarios, etc.

## ALCANCE

Aplica al personal de **“Nombre de la empresa”** involucradas en los puestos de Despachadores, Departamento de tráfico y Facturación.

## REFERENCIAS

**Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministro**
**OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal**
**Ley Aduanera, Art. 42, 185 frac. XIII**

## RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**Director General**

Autorizar este procedimiento para su implementación.

**Despachador y/o Facturación**

Apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Realizar los cobros en caso de que se requiera.

**Gestor de Seguridad**

Vigilar que se lleve a cabo lo determinado en este procedimiento y establecer registros.

## DEFINICIONES

**Reconocimiento aduanero.-** Inspección física de los despachos aduanales efectuada por personal de la Aduana.
**Régimen.-** Conjunto de normas que rigen una actividad o una cosa.
**Importación.-** Es el ingreso legal de mercancía de procedencia extranjera con la finalidad de permanecer en el territorio nacional.
**Exportación.-** Salida de mercancías del territorio nacional en forma temporal o definitiva.
**Maniobra de transferencia.-** Mediante una papeleta en la que contendrá los datos que identifique la mercancía, (número de B/L, peso, cantidad, fecha de arribo, descripción de la mercancía, número de contenedor, recinto en el que se encuentra y recinto al que se transferirá).

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**Pago de Maniobras y Cuenta de Gastos**

| N° | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Autoridad Aduanera** | **1. Solicitar que la mercancía sea descargada de la caja de tráiler.** |
| **2** | **Proveedor Externo** | **2. Solicitar los datos de la operación como pedimentos, cliente, etc.**<br>**2.1** Solicitar factura. |
| **3** | **Tráfico** | **3. Enviar por la interfaz toda la información de la operación al Sistema de Contabilidad.** |
| **4** | **Facturación** | **4. Ingresar el número de referencia** |
| **5** | **Facturación** | **5. ¿Los gastos en la tarifa son correctos?**<br>**5.1.** Si – seguir con actividad 6<br>**5.2.** No – verificar y pedir nuevamente el dato. |
| **6** | **Facturación** | **6. Ingresar todos los gastos por cuenta de clientes con sus respectivos comprobantes, como lo pueden ser pago de maniobras, pago de derechos, entre otros gastos comprobados.** |
| **7** | **Facturación** | **7. Enviar al cliente la cuenta de gastos por medio de correo electrónico y físicamente por medio de mensajería.** |
| **8** | **Facturación** | **8. ¿Queda pendiente algún saldo o es un cliente con crédito?**<br>**8.1** Si - Se realiza la cobranza vía telefónica o por correo electrónico.<br>**8.2** No – Seguir con la actividad 9. |
| **9** | **Facturación** | **9. Confirmar el envió del pago del cliente.**<br>**9.1.** No – Volver a actividad 8.<br>**9.2.** Si – Finaliza proceso. |

# PROCEDIMIENTO PROMOCIÓN DE DESISTIMIENTO

## OBJETIVO

Implementar un procedimiento adecuado para realizar un desistimiento de mercancía seguro y dentro del marco legal por parte de **"Nombre de la Empresa".**

## ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todo el personal involucrado en el proceso de Desistimiento de una importación vía **"Carretera o Ferroviaria"** de **"Nombre de la Empresa".**

## REFERENCIAS

**Ley Aduanera:** Artículos 1, 2, fracción VIII, 3, 4, 11, 14, 20 fracción I, III, VII y XV, 35, 36, 36-A, 37 y 37-A, 40, 41, 43, 53, 54, 90, 93, 103 y 144, fracción VI.
**Ley del Servicio de Administración Tributaria:** Artículos 7, fracciones II y VII.
**Ley Federal de Derechos:** Artículo 49 fracción IV.
**Ley del Impuesto al Valor Agregado:** Artículos 1, 6, 7, 8, 24, fracción I 28-A, 29 y 30.
**Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado:** Artículo 46, fracción I.
**Reglamento de la Ley Aduanera:** Artículos 6, 64, 66, 139, 141, 188 y 199.
**Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria:** Artículo 2, Apartado D, antepenúltimo párrafo, 7, 19, fracciones XXI, XLV, XLVI y LVI y 21.
**Regla General de Comercio Exterior:** 2.2.7, 4.5.16, 4.5.19, 4.5.23, 5.2.8. fracción II, y Anexo .

## RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**Director General:**
Es la persona encargada de revisar y autorizar el presente procedimiento cada 2 años.

**Gerente Operativo:**
Supervisar y dar seguimiento a los trámites realizados para el cumplimiento del desistimiento.

**Tramitador:**
Ser la persona que representa al Agente Aduanal en recintos fiscales concernientes a las importaciones y desistimientos.

**Documentador:**
Realizar y gestionar la documentación necesaria para llevar a cabo el desistimiento.

**Gestor del Sistema:**
Dar seguimiento al cumplimiento de las operaciones descritas en este procedimiento, documentar y dar acción correctiva a las anomalías y actualizar los cambios que surjan dentro del sistema de gestión.

## DEFINICIONES

**Desistimiento.-** Terminación anormal de un proceso por el que el actor manifiesta su voluntad de abandonar su pretensión, pero sin renunciar al derecho en que la basaba, es decir, que tiene la posibilidad de poder plantear la misma Litis posteriormente.
**Régimen.-** Conjunto de normas que rigen una actividad o una cosa.
**Contribución.-** Son los créditos fiscales, impuestos, aportaciones de seguridad social, contribuciones de mejoras, derechos y otras obligaciones que se pagan por la exportación e importación de productos y servicios.
**DTA.-** Derecho de Trámite Aduanero.
**IVA.-** Impuesto al Valor Agregado.
**MSA.-** Mecanismo de Selección Automatizado.
**RGCE.-** Reglas Generales de Comercio Exterior

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**Desistimiento de régimen aduanero de exportación de mercancía de procedencia nacional.**

| N° | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Agente Aduanal | **6. ¿Realiza un retorno de mercancía exportada definitivamente, en un lapso no mayor en un año, sin que haya sido transformada?**<br>**6.1. Si:** Elaborar pedimento con clave K1 y efectuar el pago de la cuota mínima del derecho de tramite aduanal.<br>**6.2. No: Ir a la actividad No 2**<br>**6.3.** |
| 2 | Cliente | **7. ¿Obtuvo alguna devolución o acreditación del IVA?**<br>**7.1. Si: Reintegrar el monto del IVA devuelto a acreditado. Ir a actividad 3**<br>**7.2. No: Elaborar escrito que no obtuvo devolución y tampoco acredito el IVA. Ir a actividad 3** |
| 3 | Agente Aduanal | **8. Anexa al pedimento la documentación correspondiente.**<br>**3.1 Presentar pedimento ante el mecanismo de selección automatizado.** |

| | | |
|---|---|---|
| | | **3.2 Activa el mecanismo de selección automatizado. Ver proceso del mecanismo de selección automatizado para cualquier tipo de tráfico tanto fronterizo, interior o marítimo. Finaliza proceso.** |
| **4** | **Cliente** | **9. Elaborar escrito que no obtuvo devolución y tampoco acredito el IVA.**<br>**4.1 Elaborar el pedimento con clave K1, efectuando el pago de la cuota mínima del derecho del trámite aduanal y lo presenta ante el MSA.** |
| **5** | **Agente Aduanal** | **10. Realizar el desistimiento de exportación con inicio de tránsito en aduana interior, pasa al punto 6.** |
| **6** | **Agente Aduanal** | **11. Realizar el desistimiento de mercancía nacional que se encuentra en depósito ante la aduana, sin haber activado el MSA.** |
| **7** | **Agente Aduanal** | **12. Realiza la re-incorporación al mercado nacional de mercancía de proveedor nacional que haya sido introducida a depósito fiscal para su exposición y venta.**<br>**7.1 anexa al pedimento, copia del pedimento original de depósito fiscal para exposición y venta, continúa acción del numeral 1.2.3. Y finaliza proceso.** |

# PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN DE MERCANCIAS EN TRANSPORTE

## OBJETIVO

Describir los lineamientos a seguir en caso de verificación de mercancía en transporte, verificar las mercancías en transporte, asegurar que la mercancía llegue al destino completa y en tiempo de **"Nombre de la empresa".**

## ALCANCE

Este procedimiento abarca al área operativa de la Agencia Aduanal **"Nombre de la Empresa".**

## REFERENCIAS

OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal.
Manual de Operación Aduanera.

## RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### Director de Operaciones

Aprobar este procedimiento y sus formatos para su implementación.
Revisar y actualizar este procedimiento mínimo cada 2 años, o antes si se requiere de acuerdo con cambios que vayan surgiendo en la operación.

### Gerente de Operación y Glosa.

Observar que las operaciones descritas en este procedimiento se lleven a cabo de acuerdo con los requerimientos del cliente y cumpliendo con lo que marca la ley.
Supervisar el cumplimiento de los requisitos documentales de la exportación para la ejecución de la operación.

## DEFINICIONES

**Verificación.-** Es la acción de verificar (comprobar o examinar la verdad de algo). La verificación suele ser el proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos.

**Revisión.-** Someter algo a examen o a ver con atención y cuidado.

**Traslado.-** Es la acción y efecto de trasladar (llevar a alguien o algo hacia otro lugar, hacer pasar a alguien de un cargo o puesto, hacer que un acto se lleve a cabo en un momento diferente del previsto).

**Interés fiscal.-** Por interés fiscal de la federación, debe entenderse el que ésta tiene en lo relativo con la determinación, liquidación, devolución, exención, prescripción o el pago de créditos fiscales; o bien, en lo referente a sanciones que se impongan con motivo de la infracción a las leyes tributarias.

**Recinto fiscal.-** Son aquellos lugares en donde las autoridades aduaneras realizan indistintamente las funciones de manejo, almacenaje, custodia, carga y descarga de las mercancías de comercio exterior, fiscalización, así como el despacho aduanero de las mismas.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**Verificación de Mercancías en Transporte**

| N° | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Autoridad Aduanera** | **1. La Autoridad Aduanera haciendo uso de sus facultades de revisión de mercancía en transporte detiene alguna unidad fuera de los recintos.** |
| **2** | **Autoridad Aduanera** | **2. Levantar el Acta de Verificación de Mercancía en Transporte y se le entrega al transportista.** |
| **3** | **Autoridad Aduanera** | **3. Enviar la Unidad a la Aduana más cercana para su revisión documental y física.** |
| **4** | **Soporte Legal** | **4. Revisar como un Reconocimiento Aduanero, con la diferencia de que el Acta que derive de la revisión deberá ser entregada al transportista y No al tramitador.** |

**6.2 Control en recintos.**

El Agente Aduanal deberá contar con procedimientos documentados en los que se contemple el control de los gafetes oficiales que se soliciten para el personal que ingresa a los recintos fiscales, por ejemplo: mandatario aduanal, dependiente, etc.

Asimismo, una de las obligaciones aduaneras, es la evaluación y certificación de la figura del mandatario aduanal, por lo que deberá contar con procedimiento documentado para dar cumplimiento establecido en la Ley.

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL EN RECINTOS**

## OBJTIEVO

Describir el proceso de control de gafetes que usa el personal de **"Nombre de la empresa"** para acceder a los recintos fiscales, así como especificar como se lleva la solicitud de estos, las políticas para su uso y posibles consecuencias de su mal uso.

## ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas personas de **"Nombre de la empresa"** que interviene en el uso, solicitud y manejo de gafetes e ingresan al recinto fiscal.

## REFERENCIAS

Manual del Sistema de Seguridad en la Cadena de Suministros
OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal

## AUTORIDADY RESPONSABILIDAD

### Director General

Revisar y autorizar este procedimiento para su implementación.

### Agente Aduanal

Solicitar gafetes oficiales emitidos por el SAT
Realizar proceso de baja de gafetes oficiales emitidos por el SAT

### Mandatario Aduanal

Promover el despacho de las mercancías en nombre del Agente Aduanal
Cumplir con la **Política de Uso de Gafetes Oficiales emitidos por el SAT**

## DEFINICIONES

**Enrolamiento:** El enrolamiento consiste en la identificación de las personas, la cual puede incluir su identificación fotográfica y dactilar, entre otras.
**ANACE:** Asociación de Normalización Aduanera y de Comercio Exterior

**Mandatario:** Es el representante legal del agente aduanal para promover en su nombre y representación el despacho aduanero de las mercancías.
**Dependiente:** Persona física, que únicamente auxilia a realizar los trámites del despacho aduanero al apoderado aduanal, pero que en ningún caso está facultado para suscribir pedimentos ni promover el despacho aduanero de mercancías en nombre y representación de éste.

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

**Solicitud de gafetes oficiales emitidos por el SAT (Cartón)**

| No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Agente Aduanal** | **1. Solicitar gafetes oficiales emitidos por el SAT**<br><br>**1.1.** Enviar a la Asociación correspondiente:<br><br>• Escrito Aduana Nuevo Ingreso dirigido al Administrador de la Aduana correspondiente (sellado de buzón archivo).<br>• Formato control de gafetes "cuadriculado" debidamente llenado y firmado por la persona solicitante (Formato control de gafetes) y anexar lo siguiente:<br>- 3 Fotografías tamaño pasaporte a color sin lentes, para los/as Dependiente(s) y/o Mandatarios(as) (anotando en una de las fotografías el nombre al reverso).<br>• Copia de comprobante de domicilio, el cual podrá acreditarse con copia de alguno de los siguiente documentos (No mayor a tres meses):<br>- Recibo de pago de predial, luz, teléfono o agua, siempre que tenga una antigüedad no mayor a 3 meses.<br>• Copia de identificación oficial, misma que podrá ser cualquiera de las siguientes:<br>- Credencial para votar con fotografía por ambos lados.<br>- Cédula Profesional.<br>- Pasaporte Mexicano vigente.<br>- Forma Migratoria con fotografía.<br>• Documento que acredite la relación laboral del personal que está indicando en dicho escrito, el cual puede hacerse mediante lo siguiente:<br>- Listado de alta extraído de medios magnéticos, proporcionado por el IMSS.<br>- Contrato de prestación de servicios; si el contrato de prestación de servicios se realiza a través de empresas terceras denominadas comúnmente "outsorcing" además se deberá anexar carta bajo protesta de decir verdad del Agente o Apoderado Aduanal, en la |

| | | |
|---|---|---|
| | | que manifieste que se hace ilimitadamente responsable de los actos de su empleado.<br><br>• Copia del CURP<br>• Para el caso de Mandatarios/as se incluye copia del RFC y copia del Acuerdo Vigente expedido por el SAT, autorizándolo a fungir como tal. |
| **2** | **Agente Aduanal** | **2. Efectuar el pago del gafete**<br><br>**NOTA 1:** El costo del gafete será el que indique SAT en el año en curso y se efectúa el pago. |
| **3** | **Agente Aduanal** | **3. Recibir gafetes firmados por el administrador**<br><br>**NOTA 2:** Los gafetes también pueden ser recibidos por el mandatario. |
| **4** | **Empleado** | **4. Recibir el gafete**<br>**4.1.** Firmar la **"Política de Uso de Gafetes Oficiales emitidos por el SAT**<br><br>**NOTA 3:** En la política se hace mención a las infracciones por uso indebido del gafete oficial, así como también las multas aplicables a las infracciones relacionadas con el uso indebido del gafete oficial. |

**1.1. Baja de gafetes emitidos por el SAT (Cartón)**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Agente Aduanal** | **1. Elaborar un escrito dirigido al Administrador de la aduana correspondiente.**<br>**1.1.** Informar en el escrito el personal dado de baja |
| **2** | **Agente Aduanal** | **2. Presentar escrito ante aduana correspondiente**<br><br>**2.1.** Firmar escrito y presentarlo ante aduana correspondiente, junto con gafete original y copias**.** |
| **3** | **Agente Aduanal** | **3. Enviar una copia del escrito sellado por la aduana a la asociación correspondiente**. |
| **4** | **Representante legal de la** | **4. Pérdida o robo de gafete** |

| | | |
|---|---|---|
| | **Agencia Aduanal** | **4.1.** Presentar una denuncia ante el ministerio.<br><br>**4.2.** Presentar un escrito a la Aduana correspondiente anexando copia del acta levantada ante el ministerio público |

**1.2. Solicitud de Gafetes Únicos**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Agente Aduanal** | **1. Solicitar Gafete Único de identificación a través de ventanilla única.**<br><br>**1.1.** Presentar la solicitud del Gafete Único de Identificación a través de la ventanilla digital, en la página electrónica: **www.ventanillaunica.gob.mx**, en la cual se proporciona la siguiente información:<br>a) RFC<br>b) CURP<br>c) Nombre<br>d) Domicilio<br>e) Domicilio particular<br>f) Puesto<br>**1.2.** Adjuntar en la solicitud de manera digital la siguiente información:<br>• El comprobante de domicilio para oír y recibir notificaciones en la circunscripción de la aduana. Deberá presentar un comprobante de domicilio por cada una de las aduanas que tenga autorizadas y la de su adscripción por las que solicite la expedición de<br>• Adicionalmente, tratándose de la solicitud de gafete único de identificación de dependientes autorizados y de las personas que auxilien conjuntamente<br><br>**NOTA 4:** A los agentes aduanales agremiados o asociados, en los trámites de todos los actos del despacho, en las aduanas en las que presten sus servicios de manera común, se deberá acompañar de la siguiente documentación:<br>a. Para dependientes autorizados<br>- Comprobante de Domicilio<br>- Constancia de la Relación Laboral<br>b. Para el Gafete único de Identificación de las personas que auxilien conjuntamente a los agentes aduanales agremiados o asociados, en los trámites de todos los actos del despacho, en las aduanas en las que presten sus servicios de manera común:<br>- Comprobante de domicilio. |

| | | |
|---|---|---|
| | | - Constancia de la relación laboral<br>- Documento con el que los agentes aduanales asumen la responsabilidad ilimitada por los actos de las personas a las que les solicita gafete. |
| **2** | **Aduana** | **2. Emitir dictamen a través de la Ventanilla Digital respecto de la procedencia del trámite de la emisión de los gafetes.**<br><br>**NOTA 5:** Una vez emitido el dictamen por parte de la Aduana, se otorgará un plazo de 10 días hábiles improrrogables, a efecto de que el personal de la Agencia Aduanal relacionados en la solicitud se presente ante la aduana para llevar a cabo el enrolamiento. |
| **3** | **Agente Aduanal o personal Solicitante** | **3. Llevar a cabo el enrolamiento en cualquiera de las aduanas que tenga autorizadas y por las cuales haya solicitado Gafete Único de Identificación.**<br><br>**3.1.** Presentarse en la aduana con identificación oficial (credencial de elector, pasaporte, cartilla, cedula profesional**)**<br><br>**NOTA 6:** Una vez concluido el enrolamiento de todas las personas relacionadas en la solicitud, se podrá continuar el trámite, aún y cuando no haya vencido el plazo otorgado para llevar a cabo el enrolamiento.<br><br>**NOTA 7:** El enrolamiento tendrá una vigencia de dos años, contados a partir de la fecha en la que se llevó a cabo.<br><br>**NOTA 8:** Una vez cumplido el enrolamiento por todos los solicitantes la autoridad contara con un plazo de 10 días hábiles para imprimir y enviar los gafetes procedentes. |
| **4** | **Agente Aduanal o personal Solicitante** | **4. Confirmar recepción de gafetes**<br><br>**4.1.** Llevar a cabo la confirmación de recepción de gafetes a través de la Ventanilla Digital una vez recibidos los gafetes únicos de identificación, con lo cual quedarán activados para ser utilizados en las aduanas para las cuales fueron expedidos.<br><br>**NOTA 9:** Sin la confirmación de recepción, los gafetes únicos de identificación no tendrán validez. |

| | | |
|---|---|---|
| **5** | **Gerente Administrativo** | **5.** Entregar el gafete al empleado y registrarlo en el formato **"Relación de gafetes oficiales emitidos por el SAT** |

### 1.3. Evaluación del Mandatario Aduanal

El Agente Aduanal cuenta con x mandatarios los cuales fueron nombrados en el año xxx debido a ello realizan en siguiente proceso para aplicar las evaluaciones y tener vigente su certificación:

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Mandatario Aduanal** | **1. Realizar el pago** |
| **2** | **Mandatario Aduanal** | **2. Presentar el examen psicométrico y el examen conocimiento en un lugar autorizado ante ANACE.**<br><br>**NOTA 10:** El Mandatario puede presentar una prórroga por 2 años consecutivos para el examen de conocimiento e indefinidamente para el examen psicométrico. |
| **3** | **Asociación de Normalización Aduanera y de Comercio Exterior S.C. (ANACE)** | **3. Otorgar el "Certificado de Competencia Laboral en el Estándar de Competencia" una vez que el Mandatario acredite los exámenes.** |
| **4** | **Agente Aduanal** | **4. Archivar en el expediente del Mandatario** |

## 9. Seguridad de la información y documentación.

Deben existir medidas de prevención para mantener la confidencialidad e integridad de la información y documentación relativa a las operaciones de comercio exterior, incluyendo aquellas utilizadas para el intercambio de información con otros integrantes de la cadena de suministros. Asimismo, deben existir políticas que incluyan las medidas contra el mal uso de la información.

### 9.1 Clasificación y manejo de documentos.

Deben existir procedimientos para clasificar documentos de acuerdo a su sensibilidad y/o importancia. La documentación sensible e importante debe ser almacenada en un área segura que solamente permita su acceso a personal autorizado. Se debe identificar el tiempo de vida útil de la documentación y establecer procedimientos para su destrucción de conformidad a la legislación correspondiente.

## PROCEDIMIENTO

## CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS

OBJETIVO

Establecer la forma en que los documentos (electrónicos y/o digitales) deben ser ordenados y resguardados en (la nube o servidor) para relacionarlos de manera lógica de acuerdo a su contenido mediante el lenguaje clasificatorio. Con el fin que de ser requerido para su uso o consulta, estos sean de fácil localización.

**ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todos los documentos que se manejan en la Agencia Aduanal, obtenidos de sus operaciones y cualquier procedimiento que genere o recabe información / documentación y que por la sensibilidad y confidencialidad de su contenido, necesite estar restringido.

**REFERENCIAS**

Manual del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros
OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal

## RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### Director General

Aprobar el presente procedimiento y los formatos que lo integran.

### Responsable de archivo digital.

Llevar a cabo el procedimiento para la correcta clasificación de documentos en (la nube o servidor).

Conservar los documentos ordenados y en condiciones óptimas.
Asegurar el resguardo de los documentos (electrónicos y/o digitales) en (la nube o servidor).
Mantener el control de los documentos desde su recepción, resguardo, préstamo y baja.
Comunicar al Gestor del Sistema de los documentos (electrónicos y/o digitales) que han cumplido con su periodo de resguardo conforme a la Ley y los procedimientos aplicables.
Informar al Gestor del Sistema de cualquier situación que ponga en peligro la integridad de los documentos resguardados.
Verificar que los documentos estén completos, conforme al **Cuadro de Clasificación de Documentos**

### Gestor del Sistema

Realizar la elaboración y actualización del procedimiento mínimo cada 2 años o cuando sea necesario, en conjunto con las partes interesadas.
Participar en la clasificación de los formatos con el encargado del Archivo (electrónico y/o digital).

## DEFINICIONES

**Documento.-** Información y el medio en el que está contenida
**Registro.-** Documento que representa resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
**Sensibilidad.-** Información definida así por su propietario; cuya revelación, alteración, pérdida o destrucción puede producir daños importantes a la organización.
**Confidencialidad.-** La capacidad de mantener reservados los documentos, para el conocimiento de una o de algunas personas.
**Integridad.-** La garantía de que los documentos no se pierdan, confundan, manipulen o cambien por otros y que sigan siendo legibles.
**Disponibilidad.-** La accesibilidad de los documentos cuando necesiten ser consultados, de manera ágil y sencilla.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Incorporación y almacenamiento de documentos**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Gestor del Sistema y otras partes interesadas (áreas o responsables de los documentos)** | **1. Clasificación y delimitación de documentos.**<br><br>**1.1.** Identificar y determinar los documentos en la organización, que por su sensibilidad y normatividad es importante resguardar en archivo, ya que son evidencia producida de las actividades realizadas.<br><br>**1.2.** Se enlistan los documentos que forman parte de archivo (electrónico y/o digital), para generar un concentrado donde se delimiten los documentos a ingresar. **Cuadro de Clasificación de Documentos ()**.<br><br>**NOTA 1:** Es importante examinar los procesos, actividades y operaciones que se llevan a cabo y ver qué tipo de documentación (electrónico y/o digital), se genera en cada paso del proceso y responsables de su integración. |
| **2** | **Responsable de archivo digital.** | **2. Registro de documentos.**<br><br>**2.1.** Para la integración de los documentos electrónicos y/o digital, se realiza el registro en la **Bitácora de Registro de Documentos () (está bitácora puede ser electrónica o un control de sistema)**. Con el fin de formalizar su incorporación y que facilite su ubicación en caso de ser requerido posteriormente.<br><br>**2.2.** Se realiza la revisión del documento, para identificar que este se encuentre completo de acuerdo a las especificaciones y la integridad del mismo. El cotejo se realiza con base en el **Cuadro de Clasificación de Documentos ()**. En caso de que el documento presente alguna falta, esta se registra de forma específica en la **Bitácora de Registro de Documentos (**apartado "**Observaciones**" **(está bitácora puede ser electrónica o un control de sistema).** |
| **3** | **Responsable de archivo digital** | **3. Resguardo de documentos en la nube o servidor.**<br><br>**2.1.** Se asigna al documento la carpeta electrónica correspondiente en **la nube o servidor** para su resguardo. Y se registra su ubicación en la **Bitácora de Registro de Documentos ()** apartado "**Ubicación**" **(está bitácora puede ser electrónica o un control de sistema).** |

| | | |
|---|---|---|
| | | **NOTA 1**: El tiempo de vida útil de los documentos bajo resguardo es de XXXX años, al vencimiento de este período los documentos deben pasar por un proceso de eliminación que deberá documentarse, para salvaguardar la confidencialidad de los mismos. Gerencia Administrativa, deberá registrar evidencia de cada proceso de eliminación. |

**Consulta de documentos**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Gestor del Sistema, Responsable de archivo digital y/o área de TI** | **1. Consulta de documento.**<br><br>**1.1.** El personal de TI y/o Gestor del Sistema, gestiona los permisos de acceso a consulta de documentos en **la nube o servidor,** generando registro en **Bitácora de Consulta de Documentos () (está bitácora puede ser electrónica o un control de sistema, log electrónico).** |
| **5** | **Responsable de archivo digital** | **2. Recuperación de documentos.**<br><br>**5.1.** En casos de pérdida o destrucción deliberada de documentos, se aplicarán las sanciones pertinentes indicadas en Políticas, y se deberá generar nuevamente el documento de los sistemas correspondientes para integrarse a expediente (electrónico y/o digital), previa autorización de Gerencia General, registrando en **Bitácora de Registro de Documentos ()** y mencionando que es documento y/o expediente re generado por pérdida o destrucción en apartado "**Observaciones**". |

## 9.2 Seguridad de la tecnología de la información.

El agente aduanal deberá tener la capacidad de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, auditabilidad de la información que se genere derivado de las operaciones de comercio exterior que realice entre las autoridades, sus clientes y demás actores

# PROCEDIMIENTO SEGURIDAD DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN

## OBJETIVO

Definir el proceso a seguir para mantener la información generada de las operaciones y actividades de los colaboradores en la organización, en resguardo y a salvo de robo o mal uso de ella; además de que no pueda ser alterada o destruida. También se establece el proceso a seguir para la asignación, administración y uso de cuentas de acceso a correo electrónico, equipos de cómputo, sistemas y el resguardo de los equipos que se utilizan en "**Nombre de la empresa"**.

## ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de "**Nombre de la empresa"** de igual manera a todas las empresas afiliadas, asociadas y que por alguna razón o circunstancia establezcan cualquier nexo que involucre un intercambio de información con la misma.

## REFERENCIAS

**Manual OLA/OEA**
**ISO 9001:2015**
**OLA/OEA Perfil del Agente Aduanal.**

## RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**Director General**

Revisar y autorizar este procedimiento para su implementación.
Revisar y autorizar las Políticas de Seguridad Informática.

Definir y aplicar las sanciones por incumplimiento de las Políticas de Seguridad Informática.

Asignar recursos para la Seguridad de las Tecnologías de la Información.

Revisar y autorizar el Plan Anual de Mantenimiento a Equipos de Cómputo.

**Responsable de Sistemas de Información**

Definir el software para el correo electrónico oficial de la Agencia Aduanal.

Gestionar el procedimiento a seguir en la asignación, manejo o baja de las cuentas de usuario y de correo electrónico para cada persona.

Definir y difundir las Políticas de Seguridad de la Tecnología de la Información de la Agencia Aduanal.

Autorizar y anular los privilegios de acceso determinados para las actividades de cada puesto.

Asegurar el cumplimiento de los mantenimientos y actualizaciones del Software de los equipos de cómputo para garantizar que el software antivirus se ejecute sin problemas.

Recibir reportes de los usuarios acerca problemas y anomalías con sus equipos de cómputo, programas y aplicaciones.

Efectuar y conservar los respaldos de los datos almacenados en los servidores.

Administrar e instalar el Software adquirido por "**Nombre de la empresa"**

Configurar todo el equipo de cómputo conforme a las políticas y necesidades de la empresa.

Asignar y configurar los aparatos de comunicación móvil al personal que así lo requiera de acuerdo con las actividades que realicen.

Verificar el óptimo funcionamiento de las cámaras de seguridad y asegurar los respaldos de las grabaciones.

Supervisar el uso de Software y Hardware cuando se tenga contratado con terceros

Coordinar la modificación, reparación y mantenimiento a los servidores de la Agencia Aduanal.

Administrar el control de inventarios de los equipos de cómputo (computadoras, servidores, equipos de telecomunicaciones, unidades de respaldo, etc.) y del Software.

Realizar el manejo, documentación y custodia física del equipo no reutilizable e inoperable.

Establecer medidas de seguridad para evitar incidentes que comprometan la integridad de la información y el equipo de la empresa.

**Responsables de Procesos**

Solicitar de manera oportuna y correcta la asignación de cuentas de usuario y/o correo electrónico para su personal.

Reportar de manera inmediata al **Gerente Administrativo** el mal uso del equipo de cómputo, información o software de la empresa.

Cumplir y difundir las Políticas de Seguridad de las Tecnologías de la Información.

Solicitar el mantenimiento del Hardware y Software asignados a su área.

**Personal de la empresa**

Conocer y cumplir los procedimientos, protocolos y políticas de Tecnologías de la Información de **"Nombre de la empresa".**

Leer, firmar y cumplir la **Carta Compromiso del Uso de la Información y Confidencialidad..**

## DEFINICIONES

**Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora. Por ejemplo, procesador de textos, hojas de cálculo, presentaciones, bases de datos, plataformas web o aplicaciones, antivirus, etc.

**Hardware:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Contraseña **o Password:** Código secreto que se introduce en una máquina para poder accionar un mecanismo o para acceder a ciertas funciones informáticas.

**Circuito cerrado:** Sistema que se caracteriza por la posibilidad de visualizar en tiempo real distintos espacios públicos o privados; diseñado con la finalidad de garantizar una vigilancia ante accionares delictivos o dañinos.

**SPAM:** Correo electrónico no solicitado que se envía a un gran número de destinatarios con fines publicitarios, comerciales o de propagar virus de computadora.

**Freeware:** Tipo de software que se distribuye sin costo, disponible para su uso.

**Red LAN:** Red de área local (Local Área Network), define la conexión física y lógica de ordenadores en un entorno generalmente de oficina. Su objetivo es compartir recursos (como acceder a una misma impresora o base de datos) y permite el intercambio de ficheros entre los ordenadores que componen la red.

**Firewall:** Dispositivo de seguridad de la red que monitorea el tráfico de red entrante y saliente y decide si permite o bloquea tráfico específico en función de un conjunto definido de reglas de seguridad.

**Direcciones IP:** Dirección de protocolo de Internet. La forma estándar de identificar un equipo que está conectado a Internet, de forma similar a como un número de teléfono identifica un número de teléfono en una red telefónica. La dirección IP consta de cuatro números separados por puntos y cada número es menor de 256.

**Wireless:** Sistema de comunicaciones que transmite y recibe datos utilizando las ondas electromagnéticas, en lugar de cables como el coaxial, la fibra óptica utilizados en las redes de área local convencionales.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**Cuentas de Usuarios**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Gerente Administrativo** | **1. Solicitud de asignación de cuenta de usuario.**<br><br>**1.1.** Solicitar al responsable de **Sistemas de Información** la asignación de una cuenta de usuario/ correo electrónico para el personal de nuevo ingreso, o una nueva cuenta a empleados que ya laboran en la empresa y que han cambiado de área y/o adscripción.<br><br>**1.2.** Llenar el formato de **Requisición de Informática ()** para solicitar sus cuentas con los permisos necesarios de acuerdo con el perfil de su puesto.<br><br>**1.3.** Enviar la **Requisición de Informática ()** por correo electrónico al **Responsable de Sistemas de Información** y con copia a su jefe inmediato. |

| | | |
|---|---|---|
| | | **NOTA 1:** Los accesos por parte de los socios comerciales a los sistemas de la Agencia Aduanal, se regirán por los mismos lineamientos del control de contraseñas de acceso.<br>**NOTA 2:** Para los colaboradores que accedan desde múltiples sedes/ sitios, se regirán por los mismos lineamientos del control de contraseñas de acceso. |
| **2** | **Responsable de Sistemas de Información** | **2. Evaluación de las solicitudes de asignación de cuenta:**<br><br>**2.1.** Alta de Cuentas de Usuario:<br><br>**2.1.1** Asignar la cuenta de correo electrónico institucional y clave de usuario para ingresar a la red de la **Agencia Aduanal** (carpetas yaplicaciones). Ambas cuentas deben debe ser personales e intransferibles.<br>**2.1.2** Asignar los derechos de acceso o privilegios requeridos para efectuar su trabajo en la red.<br>**2.1.3** Configurar las cuentas de usuario para que el sistema/aplicación le solicite el cambio de contraseña cada "n" días de acuerdo a las políticas establecidas.<br>**2.1.4** Para todo tipo de contraseña, se asigna una *contraseña de* inicio y la cambia cada XXXX días, cubriendo los siguientes requisitos: ocho caracteres mínimos, alfa numérica, XXXX, XXXX y XXXX.<br>**2.1.5** Registrar las cuentas en el formato **Control de Cuentas de Usuario**<br>**2.1.6** Informar al usuario que sus cuentas han sido dadas de alta en la red, correo electrónico y aplicaciones de la Agencia Aduanal.<br>**2.1.7** Comunicar a los usuarios la **Política de Seguridad Informática ().**<br><br>**2.2.** Baja de Cuentas de Usuario<br><br>**2.2.1** Cancelar las cuentas de usuario cuando éste cause baja de la empresa.<br>**2.2.2** Bloquear los accesos y privilegios de la cuenta de usuario y correo electrónico.<br>**2.2.3** Actualizar el estado de la cuenta en el formato **Control de Cuentas de Usuario ()**.<br>**2.2.4** Eliminar las cuentas de usuario una vez que ya no sea necesaria. |
| **3** | **Personal de la Empresa** | **3. Recibir sus cuentas de usuario.**<br><br>**3.1.** Leer y aplicar la **Política de Seguridad Informática ()**<br>**3.2.** Leer y firmar la **Carta Compromiso del uso de la Información y Confidencialidad ().** |

**Software**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Responsable de Sistemas de Información** | **1. Definir software.**<br><br>**1.1.** Definir el Software (firewall, sistemas de detección de intrusiones, antivirus, etc.) requerido para la protección de los activos de información de la **"Nombre de la Empresa"**<br><br>**1.2.** Solicitar la adquisición del software mediante el formato **Requisición de Informática ().**<br><br>**1.3.** Enviar la **Requisición de Informática ()** vía correo electrónico al **Gerente Administrativo** justificando las razones por las cuales se requiere dicho software. |
| 2 | **Gerente Administrativo** | **2. Revisar y autorizar la compra del Software solicitado por el Responsable de Sistemas de Información mediante la Requisición de Informática ().** |
| 3 | **Responsable de Sistemas de Información** | **3. Solicitar la adquisición de software al Departamento de Compras.**<br><br>**3.1.** Adquirir el software bajo el marco de legalidad de uso de este, de acuerdo al **Procedimiento para la Selección y Evaluación de Socios Comerciales** **().**<br><br>**3.2.** Guardar la evidencia de la compra del software con la documentación de compra (factura, CD's originales, certificado de autenticidad, contrato de licencia del usuario final, manual del usuario, original, y recibo de venta y el o los números de serie respectivos).<br><br>**3.3.** Registrar el Software en el formato de **Inventario de Software ()** actualizándolo periódicamente para garantizar que se cuente con el licenciamiento adecuado.<br><br>**3.4.** Instalación y Configuración del Software<br><br>**3.5.** Instalar y configurar el SW en los equipos de cómputo (antivirus servidores, ruteadores, etc.).<br><br>**3.6.** Monitorear los equipos para identificar abusos de los sistemas de Tecnología de la Información, así como accesos inapropiados mediante el software XXXXX (Firewall, antivirus, etc.) instalado en XXXX. |

| | | |
|---|---|---|
| | | **3.7.** Elaborar un reporte mensual del monitoreo de la Seguridad en los Sistemas de Información (intrusiones, virus, ataques, violaciones, etc.) para su discusión y análisis con el **Gerente Administrativo**. |
| **4** | **Responsable de Sistemas de Información** | **4. Actualizaciones de Software.**<br><br>**4.1.** Controlar las adquisiciones y asignaciones de software.<br><br>**4.2.** Verificar que los equipos de cómputo solo tengan instalado software propiedad de la "**Nombre de la empresa**".<br><br>**4.3.** Mantener actualizado el inventario de software constantemente para garantizar que se cuente con el licenciamiento adecuado.<br><br>**4.4.** Realizar el mantenimiento del Software instalado en los equipos de cómputo (actualización de antivirus, programas, etc.), de acuerdo a lo establecido en el **Plan Anual de Mantenimiento a Equipos de Cómputo ()**.<br><br>**4.5.** Una vez concluido el mantenimiento de software, redactar un reporte usando el formato **Reporte de Mantenimiento a Hardware y Software ).** |

**Hardware**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Responsable de Sistemas de Información** | **1. Definir Hardware.**<br><br>**1.1.** Solicitar la adquisición de Hardware mediante el formato **Requisición de Informática**<br><br>**1.2.** Enviar la **Requisición de Informática ()** al **Gerente Administrativo** vía correo electrónico mencionando las razones por las cuales **se** requiere dicho Hardware. |
| **2** | **Gerente Administrativo** | **2. Revisar y autorizar la compra del Hardware solicitado por el Responsable de Sistemas de Información mediante la Requisición de Informática ().** |
| **3** | **Gerente Administrativo** | **3. Comprar hardware (Equipo de Computo)**.<br><br>**3.1.** Adquirir el hardware bajo el marco de legalidad de uso del mismo, y de acuerdo al **Procedimiento para la Selección y Evaluación de Socios Comerciales** **(),** de conformidad con las necesidades de la empresa y con la asesoría del responsable de sistemas de información. |

| | | |
|---|---|---|
| | | **3.2.** Guardar copia de las evidencias de la compra del hardware con la documentación de compra (factura, CD´s , certificado de autenticidad, contrato de licencia del usuario final, manual del usuario, original, y recibo de venta y el o los números de serie respectivos).<br><br>**3.3.** Registrar el hardware en el formato **Inventario de Hardware ()** para garantizar que se cuente con el licenciamiento adecuado. |
| **4** | **Gerente Administrativo** | **4. Aplicar las políticas correctivas y/o sanciones en caso de detectar violaciones a las Políticas de Seguridad.** |
| **5** | **Responsable de Sistemas de Información** | **5. Mantenimiento a Equipos de Comunicación y Redes**<br><br>**5.1.** Configurar el funcionamiento de los equipos para que puedan trabajar de forma eficiente y se mantenga la conexión de los usuarios a la red LAN/WAN con las menores interrupciones posibles.<br><br>**5.2.** Programar el mantenimiento preventivo a los equipos de comunicación y redes (módems, switches, ruteadores, etc.), como medida preventiva para asegurar la Continuidad del Negocio en caso de Contingencias o Emergencias.<br><br>**5.3.** Programar el mantenimiento mediante el formato **Plan Anual de Mantenimiento a Equipos de Cómputo ()**.<br><br>**5.4.** En caso de cambios en la infraestructura o actualización del cableado solicitar autorización para hacer las modificaciones pertinentes.<br><br>**NOTA 1:** La Agencia Aduanal cuenta con XXXXXX (equipos de respaldo del suministro eléctrico UPS, No-break, planta de respaldo, etc.), en los siguientes equipos identificados como críticos para que permitan la continuidad del servicio. |
| **6** | **Responsable de Sistemas de Información** | **6. Una vez concluido el mantenimiento a los equipos, redactar un reporte usando el formato Reporte de Mantenimiento a Hardware y Software ().** |
| **7** | **Gerente Administrativo** | **7. Actualizar las restauraciones de información y los mantenimientos de los equipos.** |

**Respaldos/ Restauración de Información**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Responsable de Sistemas de Información** | **1. Respaldos/restauraciones de la Información almacenada en equipos de cómputo**<br><br>**1.1.** De la frecuencia de los respaldos, estos se realizan cada X días, y se registran en el formato **Bitácora de Respaldos y Restauraciones de Información ().**<br><br>**1.2.** El responsable de Sistemas de Información tiene acceso a los respaldos y el Director General es el responsable de autorizar la recuperación de la información.<br><br>**1.3.** Respaldar la información de los equipos de cómputo para mitigar el riesgo de pérdida o destrucción. La información que se respalda es:<br><br>• **XXXX**<br>• **XXXX**<br>• **XXXX**<br>• **XXXX**<br><br>**1.4.** Las pruebas de validez (restauración/recuperación) de la información se realizan cada X días, y se registran en el formato **Bitácora de Respaldos y Restauraciones de Información** .<br><br>**1.5.** Debiéndose informar a los usuarios cada que se programe un respaldo o restauración de su información para que cierren sus archivos.<br><br>**1.6.** Esta actividad también incluye el respaldo de los videos grabados por el sistema de CCTV.<br><br>**1.7.** Los respaldos se encuentran localizados internamente en XXXX (Por ejemplo, SITE) y externamente en XXXXX (Por ejemplo, bodega).<br><br>**NOTA 3:** Es altamente recomendable tener varias alternativas de respaldo de información y de preferencia que se encuentren fuera del Sitio de **Sistemas de Información** para estar protegidos en caso de daño a los equipos e instalaciones.<br><br>**NOTA 4:** El formato mencionado **Bitácora de Respaldos y Restauraciones de Información ()** es un modelo, la Agencia Aduanal debe modificarlo de acuerdo a sus necesidades. Si cuenta con programas de Software especial para respaldo/restauración de información, las evidencias pueden ser los reportes generados por el programa. |

| | | |
|---|---|---|
| | | **NOTA 5:** Para tratar incidentes de seguridad en caso de que el sistema se vea comprometido, referir a las acciones en el **Procedimiento Planes de Contingencia y/o Emergencia ().** |

**Cámaras de Circuito Cerrado de Televisión**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Responsable de Sistemas de Información** | **1.** El sistema de CCTV es un mecanismo para detectar intrusiones a las instalaciones y sistemas de cómputo. Se debe revisar constantemente para asegurar su correcto funcionamiento<br><br>**1.1.** El **responsable de los Sistemas de Información**, se encarga de coordinar el control y mantenimiento del sistema.<br><br>**1.2.** Verificar en el monitor de control que las cámaras estén activas, sigan colocadas en su posición inicial y que no tengan problemas de imagen. Los monitores de control deberán estar encendidos las 24 horas.<br><br>**1.3.** Coordinar la recuperación y revisión de los videos a solicitud del **Director/Gerente Administrativo** o de las autoridades, para tomar acciones correspondientes en caso de detectar alguna anomalía. |

**Uso de Internet**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Responsable de Sistemas de Información** | **1.** Configurar los equipos de tal modo que se inhiba la navegación por páginas que puedan comprometer la imagen de **"Nombre de la empresa".** o que generen un tráfico de red innecesario, con excepción de aquellas que hayan sido explícitamente autorizadas por parte del **Responsable de Sistemas de Información** para un usuario específico o que requiera su uso de acuerdo a la actividad que desempeña.<br><br>**1.1.** Monitorear en cualquier momento el uso que los empleados le dan a los recursos de internet.<br><br>**1.2.** Bloquear accesos a páginas con contenidos que denoten violencia, pornografía, racismo, vicios en general o que representen un riesgo de intrusión o daño a los **Sistemas de Información** de "**Nombre de la Empresa**".<br><br>**1.3.** Verificar que los equipos de cómputo de los usuarios no tengan instalados programas de "freeware", que puedan dañarlos. |

| | | |
|---|---|---|
| | | **1.4.** Si el programa de “freeware” es necesario para el usuario, indicarle que emita una solicitud a su jefe inmediato con copia para el **Responsable de Sistemas de Información**. |