



Perfil del Agente Aduanal

Primera Vez: <input type="checkbox"/>	Renovación: <input type="checkbox"/>	Acuse de Recibo
<hr/>		
Adición: <input type="checkbox"/> Modificación: <input type="checkbox"/> <i>Los datos que proporcione sustituirán los que proporcionó cuando solicitó su autorización.</i>		

Información General

El objetivo de este Perfil es el de asegurar que el agente aduanal implemente prácticas y procesos de seguridad, basándose en los criterios mínimos establecidos en el presente perfil, que ayuden a fortalecer la cadena de suministro mitigando el riesgo de contaminación en los embarques con productos ilícitos y asimismo reduciendo el riesgo de incurrir en incidencias durante el despacho aduanero de las mercancías.

Los agentes aduanales interesados en obtener la autorización a que se refiere la regla 3.8.14., fracción II de las RCGMCE vigentes deberán tener procesos documentados y verificables. Así mismo el agente aduanal que se encuentre interesado en la autorización que se mencionó anteriormente deberá integrar los criterios exigidos en el presente documento al modelo o diseño empresarial que tenga establecido, buscando durante la implementación de los estándares en materia de seguridad, la aplicación de una cultura de análisis que soporte la toma de decisiones acorde a los valores, la misión, la visión, los códigos de ética y conducta del propio agente aduanal.

Es importante mencionar que el alcance de los criterios mínimos de seguridad exigidos en el presente perfil son aplicables a la operación esencial que realiza el agente aduanal, principalmente a los procesos relacionados con el despacho aduanero de mercancías,

Asimismo y tomando en cuenta la variedad de servicios logísticos integrados que puede brindar actualmente una agencia aduanal a sus clientes, se contemplan ciertos criterios adicionales a cumplir, específicamente a las agencias aduanales que concentran o que cuentan con patios de resguardos y/o de maniobras de los medios de transporte de carga para realizar operaciones de comercio exterior en las mismas instalaciones donde presten sus servicios.

Instrucciones de llenado:

1. Deberá llenar un perfil por cada una de las instalaciones desde las que transmita la validación de los pedimentos en cada una de las aduanas autorizadas de la patente aduanal. Esta información deberá coincidir con lo manifestado en su solicitud para Socio Comercial Certificado de Agente Aduanal.
2. Detallar cómo la agencia aduanal cumple o excede con lo establecido en cada uno de los numerales conforme a lo que se indica.
3. El formato de este documento, se encuentra dividido, en dos secciones, como se detalla a continuación:

1. Estándar

Descripción del estándar

1.1 Sub-estándar

Descripción del sub-estándar

Respuesta	Notas Explicativas
	<p>Describe y/o anexe...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntos a destacar... <p><i>Recomendación:</i></p> <p>1. ...</p>

4. Indicar cómo cumple con lo establecido en cada uno de los sub-estándares, por lo que deberá anexar los procedimientos en idioma español, estos procedimientos deben caracterizarse por describir o definir el objetivo que persigue el documento, el inicio y fin del proceso, indicadores de medición, requisitos, documentos o formatos a utilizar, responsables, por mencionar algunos.
5. En los casos en los que se requiera solo una explicación del procedimiento, esta deberá ser detallada y colocarse en el campo de **“Respuesta”**.
El campo, referente a las **“Notas Explicativas”** es una guía respecto a los puntos que se deben incluir en la “Respuesta” de cada sub-estándar, señalando de manera indicativa aquellos puntos que no deben excluirse de su respuesta.
De la misma forma, en algunos de los campos de “Notas explicativas”, se incluyen **“Recomendaciones”**, las cuales pretenden ser una guía en el caso de que, previo a la presentación de este documento, no se cuente con lo solicitado, y de esta manera pueda coadyuvar a elaborarse e implementarse, teniendo como una base dicha sugerencia. En este sentido, se debe entender que cualquier recomendación aquí indicada, no es considerada como una obligación.
6. Una vez contestado este Perfil del agente aduanal, deberá anexarlo a la “Solicitud para Socio Comercial Certificado (Agente Aduanal)” a que se refiere la regla 3.8.14., fracción II, primer párrafo.
Para efectos de lo manifestado en la solicitud a que se refiere el párrafo anterior, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a través de la Administración General de Aduanas, podrá realizar una inspección a la instalación aquí señalada, con el exclusivo propósito de verificar lo señalado en este documento.
7. Cualquier “Perfil del agente aduanal” incompleto no será procesado.
8. Cualquier pregunta relativa a la Solicitud de inscripción y el Perfil del agente aduanal, favor de dirigirla a los contactos que aparecen en la página www.sat.gob.mx.
9. En el caso de ser autorizado como socio comercial certificado de la fracción II de la regla 3.8.14. de las RCGMCE, este formato deberá ser actualizado cuando las circunstancias por las que se le otorgó la autorización cambien y afecten los procesos que impactan la seguridad en la cadena de suministro.
10. Para la renovación del socio comercial certificado se someterá al procedimiento marcado en la regla 3.8.14., vigente.

11. Derivado de la emisión de la autorización, podrían resultar “requerimientos específicos” los cuales deben solventarse en el plazo que señale la autoridad para tales efectos.

Datos de la Instalación

Deberá llenar un perfil por cada una de las instalaciones desde las que transmita la validación de los pedimentos en cada una de las aduanas autorizadas bajo la patente aduanal.

Información de la Agencia Aduanal		Número de “Perfil del agente aduanal”:	
Nombre del Agente Aduanal	Patente : 3589	Autorización:	Adscripción: Ciudad de Colombia, Nuevo León.
Lic. Luis Esteban Marrón Limón			
Aduanas Autorizadas (nombre) :			
Aduana No. 24 Nuevo Laredo Tamaulipas.			
Aduana No. 64 Querétaro, Querétaro.			
Aduana No. 80 Ciudad de Colombia, Nuevo León.			
Aduana No. 37 Ciudad Hidalgo, Chiapas.			
Nombre y/o Denominación de la Agencia Aduanal ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.			
Tipo de Instalación (oficinas administrativa, instalaciones con servicio de almacenaje de mercancía o transporte, etc.)			
OFICINAS ADMINISTRATIVAS			
Privada Mariano Perrusquía		No. 102	despacho No. 7
Calle		Número y/o letra exterior	Número y/o letra interior
Col. San Ángel,	C.P. 76030	Querétaro	Querétaro
Colonia	Código Postal	Municipio/Delegación	Entidad Federativa
Desde 2003	11 años 9 meses	Importación y Exportación de mercancías	
Antigüedad de la Instalación (años de operación)		Actividad preponderante	

Tipos de servicios: Importación y Exportación			
No. de operaciones promedio mensual (EXP): 126	(Por medio de transporte, marítimo, aéreo, terrestre, ferroviario, etc.)		
No. de operaciones promedio mensual (IMP): 600	(Por medio de transporte, marítimo, aéreo, terrestre, ferroviario, etc.)		
Número de empleados total de esta instalación:	41	Superficie de la Instalación (M ²):	142.29

Certificaciones en programas de seguridad: (Favor de indicar si esta instalación cuenta con una certificación en materia de seguridad de la cadena de suministros)

Programas de Seguridad en la Cadena de Suministros Si ☐ No ☐ Programa: _____ Registro: _____
Organismo _____
Certificador _____

Certificaciones: (Favor de indicar si cuenta con certificaciones que consideren que impactan en el proceso de su cadena de suministros, por ejemplo: NMX-R-026-SCFI-2009, ISO 9001;31000, Procesos Logísticos Confiables, entre otros)

Nombre: _____	Categoría: _____	Vigencia: _____
Nombre: _____	Categoría: _____	Vigencia: _____
Nombre: _____	Categoría: _____	Vigencia: _____
Nombre: _____	Categoría: _____	Vigencia: _____

NMX-CC-9001-IMNC-2008/ ISO 9001-2008

Servicios Aduanales

14 de Agosto 2017

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.

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 del mismo.

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: tipo de mercancía, volumen, clientes, rutas, fuga de información, amenazas potenciales, etc.) que le permita implementar y mantener medidas de seguridad.

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

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>Se establece el Procedimiento de Análisis y Mitigación de Riesgos en cual describe de forma detallada el procedimiento a seguir, periodicidad y aspectos para analizar y mitigar riesgos potenciales que se pudieran presentar en las instalaciones de la Agencia Aduanal o su área aledañas. Se utilizan los siguientes formatos para su realización:</p> <p>Instructivo de matriz de riesgo (Anexo 1) <i>Describe el desarrollo del análisis</i></p> <p>Formato de matriz de riesgo (Anexo 2) <i>Muestra el nivel de riesgo utilizando una tabla de valores, con la probabilidad de amenaza y magnitud del daño</i></p> <p>Plan de acción (Anexo 3) <i>Describe de qué forma se da seguimiento a la detección del riesgo y de que forma este se minimiza o erradica.</i></p>	<p>Describe y anexe la metodología empleada para identificar riesgos en sus operaciones diarias a lo largo de la cadena de suministro y de sus instalaciones.</p> <p>Asegúrese de no excluir los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodicidad con la que se aplica esta metodología. • Qué aspectos y/o áreas de la agencia aduanal se incorporan al análisis de riesgo. <p>Recomendación:</p> <p>Se sugiere utilizar las técnicas de evaluación de riesgos de acuerdo a la norma internacional ISO 31000 vigente, y en específico la ISO 31010, donde de acuerdo a su modelo de negocio, deban implementar.</p>

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:
<p>Organización Aduanal de Querétaro S.C. tiene establecidas sus políticas de seguridad las cuales tienen como objetivo desarrollar y ejecutar acciones preventivas destinadas a evitar el contrabando de mercancías, narcóticos y terrorismo a través de las actividades de comercio de la agencia aduanal, prevenir cualquier tipo de actividad ilícita dentro de las mismas instalación de OAQ, mediante el establecimiento e implementación de dichas políticas.(manual de políticas de seguridad, políticas de</p>	<p>Enuncie las políticas de la agencia aduanal en materia de seguridad en la cadena de suministros y de sus instalaciones, quien es el responsable de su revisión así como la periodicidad con la que se lleva a cabo su actualización.</p>

asignación de aparatos de comunicación, políticas de TI, políticas de uso de gafetes) los responsables de verificar que estas políticas se lleven a cabo son los gerentes de área y el director general, dichas políticas se verifican cada año.	
---	--

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 calificado 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, su enfoque se debe ajustar al tamaño de la organización, considerando el análisis de 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. La revisión debe estar documentada.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>OAQ cuenta con un Procedimiento de Auditorías Internas a la Cadena de Suministros, el cual tiene alcance tanto para ISO 9001:2008 y NEEC, en el se establecen los criterios de trabajo para verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad con los requisitos establecidos Norma Internacional ISO 9001:2008, así como la NEEC Nuevo Esquema de Empresas Certificadas, en cuestión de seguridad dentro de la cadena logística del comercio exterior y la cadena de suministros, así como la efectividad de los procesos involucrados, considerando también los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio. Participan en dichas auditorías todo el personal de la agencia aduanal, una vez terminadas se realiza la verificación del resultado y se implementan acciones preventivas, correctivas y de mejora según su caso</p> <p>Formatos que se utilizan en el procedimiento :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de auditorías • Notificación y Programa de Auditoría Interna 	<p>Describe el procedimiento documentado para llevar a cabo una auditoría interna, enfocada en la seguridad en la cadena de suministros, asegúrese de no excluir los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señalar el tipo de auditorías internas o externas, en materia de seguridad en la cadena de suministros, que se realizan en la agencia aduanal. • Indique quienes participan en ellas, y los registros que se efectúan del mismo, así como periodicidad con la que se llevan a cabo. • Indique si la gerencia de la agencia aduanal verifica el resultado de las auditorías en materia de seguridad, y si realiza y/o implementa acciones preventivas, correctivas y de mejora.

<ul style="list-style-type: none"> • Checklist de Auditorías Internas • Informe de Auditoría Interna • Análisis de Incidentes (específicamente para incidencias que afecten la seguridad de los requisitos NEEC) 	
--	--

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. Dichos planes se deben de comunicar al personal administrativo y operativo mediante programas de difusión.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>Se tiene elaborado un Plan de Contingencia cuyo objetivo es contar con un buen dominio del uso de tecnologías y un soporte técnico operativo, el cual asegura y prevé la supervivencia de la información operativa de la Agencia Aduanal ante riesgos, desastres naturales o actos mal intencionados que pongan en riesgo su integridad. Su alcance es para Todas las áreas expuestas a riesgos operativos o fenómenos naturales.</p> <p>Áreas que contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Estacionamiento • Protección de datos • Equipos de comunicación • Actividades de comercio exterior de alto riesgo • Suspensión o cancelación de patente • Cierre de aduana • Seguridad del edificio 	<p>Anexar el plan de contingencia y/o emergencias relacionado a la cadena de suministros y sus instalaciones que pueden afectar el funcionamiento de la agencia aduanal (Cancelación, suspensión de patente, cierre de aduanas, actividades de comercio exterior consideradas de riesgo conforme a su análisis, actos de terrorismo, bloqueos, robos, accidentes, etc.).</p> <p>Este procedimiento debe incluir, de manera enunciativa mas no limitativa, lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Qué situaciones contempla; 2. Qué mecanismos utiliza para difundir y asegurarse que estos planes sean efectivos.

<ul style="list-style-type: none"> • Sismo • Corte de energía eléctrica • Robo, secuestro, amenaza de bomba, extorsión telefónica, detección de paquete sospechoso y/o ataque de terrorismo. • Protocolo de comunicación y evaluación de la eficacia del plan de contingencia. 	
--	--

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. Conforme al análisis de riesgos las áreas sensibles de la agencia aduanal deberán tener barreras físicas, elementos de control y disuasión contra el acceso no autorizado.

2.1 Instalaciones

Las instalaciones deben estar construidas con materiales que puedan resistir accesos no autorizados. Se deben realizar inspecciones periódicas documentadas para mantener la integridad de las estructuras, y en el caso de haberse detectado una irregularidad, efectuar la reparación correspondiente. Asimismo, se deben tener identificados plenamente los límites territoriales, así como los diversos accesos, rutas internas y la ubicación de los edificios.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>El Procedimiento de Mantenimiento que se tiene elaborado para las instalaciones de la agencia aduanal, describe los materiales con los que se encuentra construido el edificio, detallados de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concreto • Puertas de aluminio y cristal • Ventanas de aluminio y cristal • Paredes principales de ladrillo • Paredes de tabla roca para interiores • Pisos de azulejo 	<p>Indique los materiales predominantes con los que se encuentran construidas las instalaciones (por ejemplo, de estructura de metal y paredes de lámina, paredes de ladrillo, de madera, entre otros.)</p> <p>Explique cómo lleva a cabo la revisión y mantenimiento de la integridad de las estructuras.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Techo de concreto con recubrimiento de plafón (para para ocultar los ductos de aire, vuelve eficiente el sistema de aire acondicionado, ocultar el alambrado eléctrico, telefónico y de data, ser un elemento de absorción y sonido, y en menor medida para crear ambientes con diseños arquitectónicos especiales.) <p>El personal responsable para llevar a cabo la inspección y verificación de la integridad del edificio es el Gerente de Recursos Humanos mediante el Acta de Recorrido, y se lleva a cabo de forma mensual.</p> <p>El Programa Anual de Mantenimiento incluido en el procedimiento también contempla el mantenimiento de Equipos de Comunicación, Equipo de Cómputo, CCTV y Alarma, Aires Acondicionados.</p>	
--	--

2.2 Accesos en puertas y casetas.

Las puertas de entrada o salida de personal y/o vehículos de las instalaciones de la agencia aduanal o en su caso el acceso a los patios para los medios de transporte de mercancías ubicados en la misma agencia aduanal, deben ser atendidas y/o supervisadas ya sea por medio de personal propio o bien por personal de seguridad. La cantidad de puertas de acceso debe mantenerse al mínimo necesario.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>Toda persona que solicite la entrada a las oficinas de Organización Aduanal de Querétaro deberá presentar en recepción los siguientes documentos:</p> <p>Identificación con fotografía, licencia de conducir, cartilla militar, pasaporte o en el caso de proveedores credencial de la empresa para la que labore</p> <p>Para el ingreso de empleados a las oficinas, se le entrega una clave de acceso, la cual digitaliza para poder ingresar, y portar el gafete que lo identifique como empleado.</p> <p>El visitante debe indicar el motivo, área y el nombre de la persona a quien visita.</p>	<p>Indique cuantas puertas y/o accesos existen en las instalaciones, así como el horario de operación de cada una, e indique de qué forma son monitoreadas (En caso de tener personal asignado, indicar la cantidad).</p> <p>Detalle si existen puertas y/o accesos bloqueados, o permanentemente cerradas.</p>

<p>Nota: las claves de acceso son autorizadas por la Gerencia de recursos humanos, quien lleva el control mediante Inventario de Claves de Accesos Electrónicos.</p> <p>Nota: Existe solo una puerta de acceso a las instalaciones la cual se utiliza en horario laboral de 8:30 am a 19:30 pm de lunes a viernes.</p> <p>En el área de administración hay una puerta de cristal que da acceso a las escaleras, esta puerta no cuenta con ningún sistema de control electrónico, solamente puede abrirse por dentro y es utilizada como salida de emergencia.</p>	
---	--

2.3 Bardas perimetrales.

Las bardas perimetrales y/o barreras periféricas deben instalarse para asegurar las instalaciones de la agencia aduanal, con base en un análisis de riesgo. En el caso de contar con patio para los medios de transporte de mercancías ubicados en la misma agencia aduanal deberá estar delimitado así como el lugar donde exista cualquier maniobra y/o manejo de la carga según corresponda. Estas deben ser inspeccionadas regularmente y llevar un registro de la revisión con la finalidad de asegurar su integridad e identificar daños.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>El edificio donde se encuentran las oficinas de Organización Aduanal de Querétaro S.C. debido a su ubicación y tipo de construcción no cuenta con barda perimetral, las paredes están construidas al borde de las banquetas, la planta baja del edificio se encuentra ocupada por empresas externas las cuales tienen el servicio de un guardia de seguridad de acceso a esas empresas.</p>	<p>Describe el tipo de cerca, barrera periférica y/o bardas con las que cuenta la agencia aduanal, asegúrese de no excluir los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señale las características de las mismas (material, dimensiones, etc.). • En caso de no contar con bardas, favor de justificar detalladamente la razón. • Periodicidad con la que se verifica la integridad de las bardas perimétricas, y los registros que se llevan a cabo. <p>En caso de contar con patio para medios de transporte en la agencia aduanal, describa como se encuentra delimitado.</p> <p>Recomendación:</p> <p>El procedimiento para la inspección de las bardas</p>

	<p>perimétricas podrá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Personal responsable para llevar a cabo el proceso. b) Cómo y con qué frecuencia se llevan a cabo las inspecciones de las cercas, bardas perimétricas y/o periféricas y los edificios. c) Cómo se lleva a cabo el registro de la inspección. d) Quién es el responsable de verificar que las reparaciones y/o modificaciones cumplan con las especificaciones técnicas y requisitos de seguridad necesarias.
--	---

2.4 Estacionamientos.

En el caso de contar con estacionamientos en las instalaciones el acceso a los mismos debe ser controlado y monitoreado. Se debe prohibir que los vehículos privados (de empleados, visitantes, proveedores y contratistas, entre otros) se estacionen en su caso dentro del patio para medios de transporte, así como en áreas adyacentes.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>El estacionamiento de la Organización Aduanal de Querétaro S.C., ubicado en el Edificio antes mencionado, cuenta cuatro cajones para uso exclusivo de la agencia aduanal, uno asignado para el Director General y el resto para vehículos propios de la organización, se encuentra vigilado por una persona que fue contratada específicamente para controlar la entrada y salida en el horario de oficina y monitoreado por las cámaras de seguridad las 24 hrs.</p> <p>El estacionamiento no cuenta con alumbrado propio, ya que es suficiente el alumbrado público para la plena identificación de personas y vehículos que al accedan.</p> <p>Nota: No se considera necesario llevar un control de los vehículos que ingresa, debido a que solo es usado por el Director y Gerentes de la Agencia Aduanal.</p>	<p>Describe el procedimiento para el control y monitoreo de los estacionamientos, asegúrese de no excluir los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsables de controlar y monitorear el acceso a los estacionamientos. • Identificación de los estacionamientos (en su caso) especifique si el estacionamiento de empleados, visitantes, se encuentra separado del patio de medios de transporte. • Cómo se lleva a cabo el control de entrada y salida de vehículos a las instalaciones. (Indicar los registros que se realizan para el control del estacionamiento).

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 en base al análisis de riesgo realizado previamente por la agencia aduanal. Asimismo deberán contar con procedimientos documentados para el manejo, resguardo, asignación y control de las llaves en las instalaciones, llevando un registro de las personas que cuentan con llaves o accesos autorizados conforme a su nivel de

responsabilidad y labores dentro su área de trabajo.

La dirección de la agencia aduanal será la responsable de controlar las llaves de las áreas sensibles o restringidas de sus instalaciones.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>Instructivo de Resguardo de llaves</p> <p>Tiene como objetivo lograr el resguardo de las llaves existentes de las instalaciones de la Organización, especialmente de las que se encuentren bajo custodia del personal, con el objetivo de minimizar los riesgos de uso inadecuado o no autorizado.</p> <p>En dicho instructivo se describe el tratamiento de pérdida o no devolución de llaves</p> <p>Se entregarán copia de llaves a aquellos empleados que según sus funciones lo requieran y bajo la autorización del Director General. Para el caso de los equipos de transporte como medio de trabajo, estas serán entregadas a los usuarios de los equipos de transporte.</p> <p>Se realizará un Resguardo de Llaves con la finalidad de tener control sobre las llaves asignadas, dicho resguardo será salvaguardado en el expediente del personal involucrado, bajo custodia del área de Recursos Humanos.</p> <p>Para el control de y resguardo de llaves se utilizan los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Bitácora de Préstamo de llaves✓ Inventario de llaves✓ Resguardo de llaves <p>Para el ingreso de empleados a las oficinas, se le entrega una clave de acceso, la cual digitaliza para poder ingresar, y portar el gafete que lo identifique como empleado, siendo puerta de ingreso a instalaciones la única que funciona con un dispositivo electrónico.</p>	<p>Anexe el o los procedimientos documentados para el control, resguardo, asignación y manejo de las llaves de las instalaciones, oficinas y áreas interiores</p> <p>Asegúrese que dichos procedimientos incluyan los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Responsables de administrar y controlar la seguridad de las llaves.• Registro del control para el préstamo de llaves.• Tratamiento de pérdida o no devolución de llaves.• Señalar si existen áreas en las que se acceda con dispositivos electrónicos y/o algún otro mecanismo de acceso.

2.6 Alumbrado

El alumbrado dentro y fuera de las instalaciones debe permitir una clara identificación de personas, material y/o equipo que ahí se encuentre, incluyendo las siguientes áreas: entradas, salidas, bardas perimetrales y/o periféricas, cercas interiores y áreas de estacionamiento en su caso. Se debe contar con un sistema de emergencia y/o respaldo en las áreas sensibles.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>El sistema de iluminación se describe en el <i>Procedimiento de Mantenimiento de Instalaciones</i> de la siguiente manera:</p> <p>Organización Aduanal de Querétaro S.C. cuenta con un sistema de iluminación interior y exterior, en las instalaciones, el cual permite la correcta identificación de personas, material o equipo que se encuentran en las mismas. El edificio está conformado por cuatro pisos el primero está conformado por una recepción y dos oficinas las cuales no son propiedad de la agencia Aduanal, el segundo piso está conformado por dos locales uno propiedad de la Agencia Aduanal, el tercer piso se encuentra conformado por las oficinas de la Agencia Aduanal, distribuido de la siguiente manera: Recepción, Dirección, Recursos humanos, Comercialización, Gerencia de Administración, Operaciones, Tráfico, Administración, Sistemas, Comedor Sala de juntas, Servidor, tres baños. Todas las áreas cuentan con lámparas de 3 focos 14 watts, el baño de recepción cuenta con un foco de 13w/65, baño Administración 13w/65, baño operaciones 13w/65 almacén 20 watts el comedor un foco de 23w/65. Se cuenta con lámparas de emergencia suficientes en todo el edificio</p> <p>El sistema de Iluminación se tiene activo a partir de 5:30 horas por órdenes del Director General para hacer labores de limpieza por parte del personal responsable (Ver procedimiento de Acceso a instalaciones), y durante el horario laboral que es de 8:30 a 19:30 hrs siendo flexible durante la actividad laboral dentro de la Organización.</p> <p>En caso de fallas en el sistema de energía eléctrica se cuenta con No-break para proteger los equipos de cómputo y dos lámparas de emergencia de 24 leds.</p> <p>Con la finalidad de asegurar que tanto las instalaciones como los equipos de iluminación se encuentren funcionando de forma eficiente, el Gerente de Recursos Humanos es el encargado de verificar que el Sistema de Iluminación se encuentre funcionando de manera correcta, mediante el Programa de Mantenimiento de Iluminación y Eléctrico (Ver Programa Anual de Mantenimiento de Infraestructura) y se que se lleva a cabo de forma mensual. Todo el personal de la empresa es responsable de notificar a Recursos Humanos cualquier falla o anomalía que detecte en el Sistema de Iluminación.</p>	<p>Describe el procedimiento para la operación y mantenimiento del sistema de iluminación. Asegúrese de no excluir los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señale qué áreas se encuentran iluminadas y cuáles cuentan con sistema de respaldo (Indique si cuenta con una planta de poder auxiliar). • De qué manera se cerciora que el sistema de iluminación tenga continuidad ante la falta de suministro en cada una de las áreas de la agencia aduanal, de manera que permita una clara identificación del personal, material y/o equipo que abarca. <p>Recomendaciones:</p> <p>El procedimiento podrá incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Cómo se controla el sistema de iluminación. b) Horarios de funcionamiento. c) Programa de mantenimiento y revisión.

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.

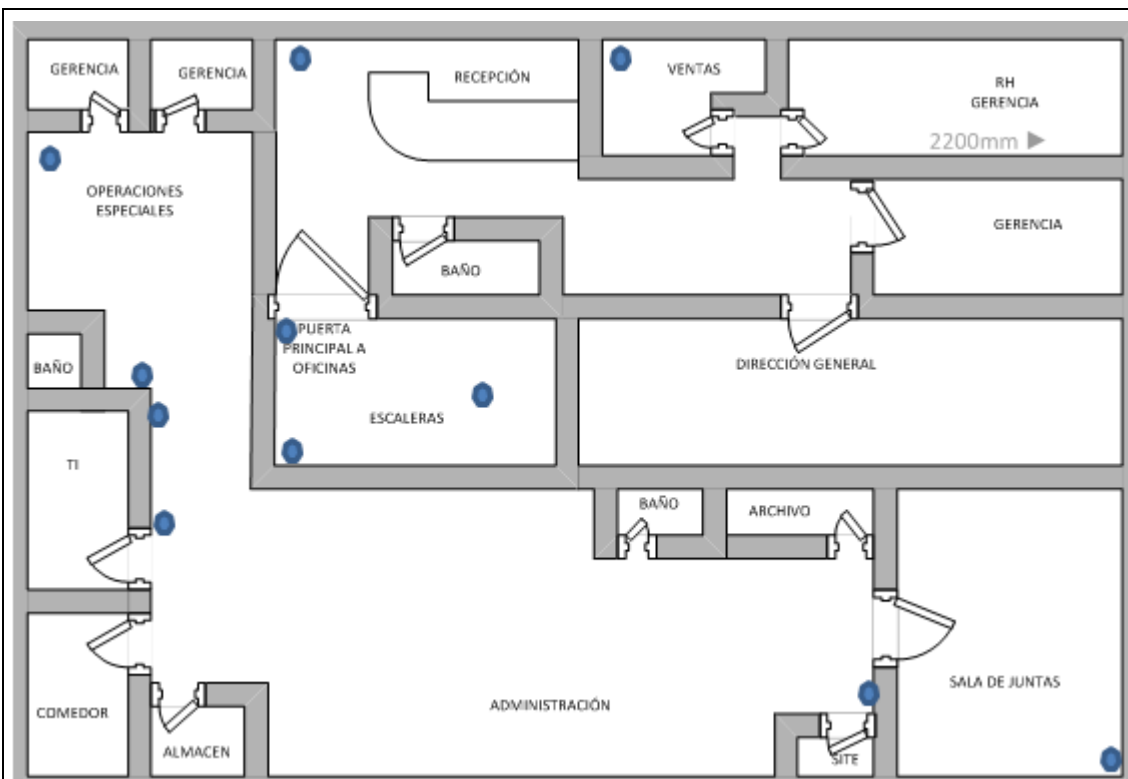
Estos sistemas deberán colocarse, vigilarse y monitorearse de acuerdo a un análisis de riesgo previo de tal forma que se mantengan vigiladas y monitoreadas las áreas que impliquen el acceso de personal, visitantes y proveedores, y en su caso las áreas de acceso para vehículos de pasajeros y vehículos de carga.

Dichos sistemas deben permitir una clara identificación del área o ambiente que vigila, estar permanentemente grabando y mantener un respaldo de las grabaciones por lo menos de un mes.

El sistema de CCTV, debe contar con un procedimiento documentado de operación que incluya la supervisión del buen estado del equipo y la verificación de la correcta posición de las cámaras, indicando la frecuencia con la que debe realizar el respaldo de las grabaciones, así como los responsables de su operación.

Dicho sistema deberá tener un acceso restringido.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>Está documentado el <i>Procedimiento de CCTV</i> el cual detalla exactamente el número y ubicación de las cámaras, así como las características generales, la revisión y el tiempo que se mantienen las grabaciones.</p> <p>El sistema de CCTV, con que se cuenta incluye 16 cámaras cuya ubicación de las cámaras del CCTV se encuentran distribuidas de manera que puedan proporcionar videos de las zonas más vulnerables del edificio, así como del interior de las oficinas y el estacionamiento.</p> <p>Los monitores se encuentran en el cubículo del SITE y en oficina de Recursos Humanos, siendo el responsable de monitoreo el gerente de Recursos Humanos, en un horario de 8:30 am a 7:00 pm</p> <p>Se tiene contratado un servicio de central de alarmas externo (ADT) se cuenta con dos sensores de movimiento, uno instalado en la puerta principal de acceso a las oficinas y el segundo en el área de administración de frente a la puerta que permanece cerrada.</p> <p>Dicha alarma esta monitoreada las 24 horas del día los 365 días del año y se tiene el procedimiento a seguir en caso de activarse la alarma</p>	<p>Indique si tiene contratado un servicio de central de alarmas externo, y en su caso, describa los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Indique si las puertas y ventanas tienen sensores de alarma o sensores de movimiento.• Procedimiento a seguir en caso de activarse una alarma. <p>Describa el procedimiento documentado para la operación del sistema de CCTV, asegúrese de no excluir los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Indique el número de cámaras de CCTV instaladas, características técnicas y su ubicación. (Detalle si cubre los puntos de entrada y salida de las instalaciones, para cubrir el movimiento de vehículos e individuos así como el lugar de almacenajes de los vehículos).• Señala la ubicación del sistema de CCTV, dónde se localizan los monitores, quién los revisa, así como los horarios de operación, y en su caso, si existen estaciones de monitoreo remoto.• Indique si las grabaciones se revisan periódicamente y de qué forma. (aleatoria, cada



semana, eventos especiales, áreas restringidas, etc.).

- Indique por cuánto tiempo se mantienen estas grabaciones. (Debiendo ser por lo menos de un mes).
- Indique si el sistema de CCTV se encuentra respaldado por una planta de poder eléctrica.

Los respaldos de CCTV de las grabaciones tienen un tiempo de retención de 30 días, las cuales Dirección las revisa mensualmente o si por alguna cuestión hubiese algún incidente o evento desafortunado se revisan en el instante.

El mantenimiento de CCTV está programado a realizarse de manera semestral, ya sea preventivo o correctivo según sea el caso, el cual se realiza por el proveedor autorizado por la organización.

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.

Los controles de acceso deben incluir la identificación de todos los empleados, visitantes y proveedores en todos los puntos de entrada. Así mismo, se deben mantener registros y evaluar permanentemente los mecanismos o procedimientos documentados de ingreso a las instalaciones, siendo la base para comenzar a integrar la seguridad como una de las funciones primordiales dentro de cualquier agencia aduanal.

3.1 Personal de Seguridad

Las agencias aduanales de acuerdo a su análisis de riesgo deberán contar con personal de seguridad y vigilancia. Este personal desempeña un rol importante en la protección física de las instalaciones y en su caso del patio donde se resguardan los vehículos de carga, así como para controlar el acceso de todas las personas al inmueble.

El personal de seguridad, deberá contar con un procedimiento documentado para llevar a cabo sus funciones, y tener pleno conocimiento de los mecanismos y procedimientos en situaciones de emergencia, detección de personas no autorizadas, ó cualquier incidente en las instalaciones.

Asimismo, la Agencia Aduanal deberá contar con dispositivos y/o sistemas de comunicación con la finalidad de tener un contacto inmediato con el personal de seguridad y/o con las autoridades correspondientes.

Respuesta:	Notas Explicativas:
La agencia aduanal no tiene contratado personal de seguridad, solo un empleado que vigila el estacionamiento, ya que contamos con diversos filtros de seguridad como circuito cerrado de CCTV, central de alarmas y filtro de seguridad para el ingreso a las instalaciones, así mismo dichas instalaciones se encuentran ubicadas en una zona residencial y dentro de las instalaciones no se almacena mercancía.	<p>Describe el procedimiento documentado para la operación del personal de seguridad, y asegúrese de no excluir los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Describa el procedimiento que el personal debe realizar para contactar al personal de seguridad o en su caso, con la autoridad correspondiente.• Indique qué aparatos de comunicación utiliza el personal de seguridad (teléfonos fijos, celulares, radios, sistema de alarma, etc.)• Indique el número de personal de seguridad que labora en la agencia aduanal;• Señale los cargos y/o funciones del personal, y horarios de operación.• En caso de contratarse un servicio externo, especificar número de personal empleado, detalles de operación, registros, reportes, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> En caso de contar con personal armado; describa el procedimiento para el control y resguardo de las armas.
--	--

3.2 Identificación de los Empleados, Visitantes y Proveedores

Debe existir un sistema de identificación de empleados, visitantes y proveedores con fines de acceso a las instalaciones. Los empleados sólo deben tener acceso a aquellas áreas que necesiten para desempeñar sus funciones. Los visitantes y proveedores deberán presentar identificación oficial con fotografía con fines de documentación a su llegada y se deberá llevar un registro. Todos los visitantes deberán estar acompañados por personal de la agencia aduanal durante su permanencia en las instalaciones.

La gerencia o el personal de seguridad de la agencia aduanal, deben controlar adecuadamente la entrega y devolución de insignias de identificación de empleados, visitantes y proveedores y asegurarse que porten siempre en un lugar visible la identificación proporcionada. Este procedimiento deberá estar documentado así como los procedimientos para la entrega, devolución y cambio de dispositivos de acceso (por ejemplo, llaves, tarjetas de proximidad, etc.).

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>En el <i>Procedimiento de Acceso a Instalaciones</i> se menciona la utilización de gafetes de identificación para los empleados. Así como las personas ajenas a la empresa (visitas, proveedores) no se tiene personal contratado por socios comerciales laborando dentro de la empresa.</p> <p>En dicho procedimiento se especifica como la agencia entrega, cambia y retira las identificaciones, se lleva una bitácora de visitas. La persona responsable de acompañar al visitante y/o proveedor es la Recepcionista.</p> <p>En la agencia se cuentan con áreas restringidas para ingreso de personas externas.</p>	<p>Anexe el procedimiento documentado para el control de las identificaciones</p> <p>Describa el procedimiento para la identificación de los empleados, y asegúrese de no excluir los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mecanismos de identificación (Credencial con foto, uniforme, etc.) Indique cómo se identifica al personal contratado por un socio comercial, que labore dentro de las instalaciones. (Contratistas, Sub-contratados, etc.) <p>Describa cómo la agencia aduanal entrega, cambia y retira las identificaciones y controles de acceso del empleado y asegúrese de incluir las áreas responsables de autorizarlas y administrarlas.</p>

	<p>Describa el procedimiento para el control de acceso de los visitantes y proveedores, asegúrese de no excluir los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señale que registros se llevan a cabo (Formatos personales por cada visita, bitácoras). • Señale quien es la persona responsable de acompañar al visitante y/o proveedor, y si existen áreas restringidas para su ingreso.
--	--

3.3 Procedimiento de identificación y retiro de personas o vehículos no autorizados.

La agencia aduanal debe contar con procedimientos documentado que especifiquen como identificar, enfrentar o reportar a personas y/o vehículos no autorizados o identificados.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>No se cuenta con ningún procedimiento que aplique a este Sub-estándar, por el tipo y uso del estacionamiento que solo es utilizado por los gerentes de área y el hecho de que en las instalaciones no se almacena mercancía, ni tampoco se cuenta con vehículos de carga.</p>	<p>Anexe el procedimiento documentado para identificar, enfrentar o reportar personas y/o vehículo no autorizados o identificados.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Los procedimientos podrán incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Personal responsable. Designar a una persona o área responsable para ser informado de los incidentes. Indicaciones para enfrentar y dirigirse al personal no identificado. Señalar en qué casos deberá reportarse a las autoridades correspondientes. Señalar como se lleva a cabo el registro de los incidentes y las medidas adoptadas en cada caso.

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.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>Instructivo de Recepción y entrega de paquetería</p> <p>Procedimiento</p> <p>1.-El proveedor de mensajería se presenta en la puerta de la Agencia Aduanal a entregar la mensajería o paquetería.</p> <p>2.-Recepción activa el mecanismo de apertura de la puerta, de acuerdo al procedimiento de acceso a instalaciones una vez que identifica al empleado por su uniforme y gafete de la empresa de paquetería.</p> <p>3.-Proveedor se registra en libro de visitas y entrega el paquete a recepción. (Ver anexo 1)</p> <p>4.-Recepción Observa si el paquete tiene algún detalle extraño como por ejemplo que venga sin remitente, remitente desconocido, peso no sea de acuerdo a lo que dice la guía del paquete.</p> <p>Nota: Casi el total de la paquetería es enviada por los corresponsales de la Agencia Aduanal, y se trata de papelería, de tal manera que puede identificarse fácilmente en el sobre o paquete.</p> <p>5.-Recepción Registra la entrega de paquetería en bitácora anotando los siguientes datos: fecha, remitente, nombre de la paquetería, número de guía, hora.</p> <p>6.-Entrega la paquetería al personal que viene dirigido.</p> <p>7.-En caso de detectar algún paquete sospecho, pide apoyo a las autoridades</p>	<p>Describe el procedimiento para la recepción y revisión de mensajería y paquetería y asegúrese de no excluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">● Indique cómo se identifica al proveedor del servicio. (Señale si requiere de procedimiento adicional al de acceso a proveedores).● Señale de qué forma se revisan los paquetes y/o que mecanismo utiliza, así como los registros que se llevan a cabo.● Señale qué acción realiza en el caso de detectar un paquete sospechoso.

correspondientes, de acuerdo al protocolo de emergencias. (Ver directorio de emergencias en Protocolo de Emergencias)	
	Recomendación: Los procedimientos podrán incluir: <ul style="list-style-type: none"> a) Personal responsable. b) Cómo se identifica el personal de la empresa externa, adicional a lo requerido para el resto de los proveedores. c) Qué se debe realizar en caso de detectar un empaque sospechoso. d) Cómo se lleva a cabo la revisión. e) Indicar cómo se lleva a cabo el registro de la inspección y en su caso de los incidentes detectados.

4. Socios Comerciales

El agente aduanal debe contar con procedimientos escritos y verificables 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 a su análisis de riesgo, exigir que cumplan con las medidas de seguridad para fortalecer la cadena de suministros internacional.

4.1 Criterios de selección.

Deben existir procedimientos documentados para la selección, seguimiento y/o renovación de relaciones comerciales con los asociados de negocio o proveedores, que incluyan entrevistas, verificación de referencias, métodos de evaluación y uso de la información proporcionada.

El Agente Aduanal debe contar con el procedimiento escrito para la identificación de actividades vulnerables establecidas en el artículo 17, fracción XIV, así como para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el artículo 18 de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.

Respuesta:	Notas Explicativas:
	Anexar el procedimiento documentado para la selección de socios comerciales, esto comprende cualquier tipo de cliente o proveedor, que tenga una

	<p>relación comercial con su agencia aduanal y asegúrese que no excluya los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qué información es requerida a su socio comercial.
<p>Se cuenta con un procedimiento de socios comerciales el cual establece la forma en que se controla los socios comerciales de la organización, dentro del cual se enlistan las reglas políticas para con sus corresponsales, clientes y proveedores.</p> <p>Se cuenta con el proceso de compras donde se describe la manera en que se llevan a cabo las compras que inciden en la seguridad servicio que la Organización, así como también describir la metodología para seleccionar, evaluar y re-evaluar proveedores y asegurarse que tienen la aptitud para cumplir los requerimientos en seguridad del servicio solicitado, ninguno de los proveedores es considerado de riesgo por el tipo de servicio que brindan, en el caso de mensajería y paquetería se cuenta con el procedimiento para revisión de los paquetes o sobres, en los demás proveedores se aplican los requisitos de seguridad establecidos en el procedimiento de acceso a las instalaciones.</p> <p>Se cuenta con el procedimiento de comercialización en el cual se establece la forma en la que la empresa se asegura que dentro de la relación comercial con el cliente, los requisitos aplicables del servicio de despacho están correctamente definidos, así como las políticas y restricciones para la aceptación de los clientes, se cuenta con el Manual de políticas de seguridad donde se mencionan en específico las políticas de aceptación de clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qué aspectos son revisados e investigados.(el resultado de la investigación debe integrarse en el expediente). • Indique si mantiene un expediente de cada uno de sus socios comerciales. • Para el caso de los proveedores, señale de qué manera se evalúan los servicios de su socio comercial y qué puntos revisa. <p>Asimismo, los expedientes por cada uno de ellos deben contener al menos los documentos que los identifiquen fiscal y administrativamente dependiendo el tipo de relación que se tenga con el socio comercial. Considerando los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encargo conferido: Lo otorgará en original independiente del que haya entregado en forma electrónica, por cada operación de comercio exterior que realice. • Copia del mandato o poder del representante legal en su caso. • Copia certificada de acta constitutiva de la empresa (debidamente identificada ante el Registro Público de la Propiedad y el Comercio). • Alta en el Registro Federal de Contribuyentes del importador o exportador. • Aviso de cambio de domicilio fiscal, en su caso. • Copia de identificación oficial con fotografía del importador/exportador y del representante legal,

	<p>en caso de ser persona moral.</p> <p>Anexar el procedimiento documentado para dar cumplimiento a la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita el cual debe contener como mínimo:</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones a tomar cuando se identifica alguna de las actividades vulnerables marcadas en la Ley citada. • Avisos ante la SHCP. • Integración de expedientes de los clientes susceptibles a esta Ley. <p>Recomendación:</p> <p>El expediente podría incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la empresa (nombre, RFC, actividad, etc). • Datos del representante legal; • Comprobante de domicilio. • Referencias comerciales. • Contratos, acuerdos y/o convenios de confidencialidad; • Políticas de seguridad. • En su caso, certificado o número de certificación en los programas de seguridad a los que pertenezca.

4.2 Requerimientos en seguridad.

El agente aduanal debe contar con un procedimiento documentado en el que, de acuerdo a su análisis de riesgo, solicite requisitos adicionales en materia de seguridad a aquellos socios comerciales que intervengan en su cadena de suministro tales como transportistas, empresas de seguridad privada, prestadoras de servicio para carga y descarga de mercancía, además de los que arroje el análisis efectuado.

Estos requisitos deberán estar basados en los requisitos mínimos de seguridad establecidos por la Administración General de Aduanas (AGA) de manera

genérica, o en caso de existir, el “Perfil” específico para cada actor de la cadena de suministros que le corresponda.

La agencia aduanal debe solicitar a sus socios comerciales la documentación que acredite o compruebe que cumple con los estándares mínimos de seguridad establecidos en este documento, ya sea a través de una declaración escrita emitida por el representante legal del socio, convenios o cláusulas contractuales o con documentación que avale el cumplimiento de los requisitos establecidos en algún otro programa de Operador Económico Autorizado.

En el caso de los socios comerciales que proveen un servicio dentro de la agencia aduanal, deben estar obligados al cumplimiento de los requerimientos de seguridad establecidos por la misma agencia aduanal, por ejemplo proveedores que brinden el servicio de jardinería, limpieza, cafetería, etc.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>Se cuenta con un procedimiento de socios comerciales el cual establece la forma en que se controla los socios comerciales de la organización, dentro del cual se enlistan las reglas políticas para con sus corresponsales, clientes y proveedores.</p> <p>Se cuenta con el proceso de compras donde se describe la manera en que se llevan a cabo las compras que inciden en la seguridad servicio que la Organización, así como también describir la metodología para seleccionar, evaluar y re-evaluar proveedores y asegurarse que tienen la aptitud para cumplir los requerimientos en seguridad del servicio solicitado, ninguno de los proveedores es considerado de riesgo por el tipo de servicio que brindan, en el caso de mensajería y paquetería se cuenta con el procedimiento para revisión de los paquetes o sobres, en los demás proveedores se aplican los requisitos de seguridad establecidos en el procedimiento de acceso a las instalaciones.</p> <p>Se cuenta con el procedimiento de comercialización en el cual se establece la forma en la que la empresa se asegura que dentro de la relación comercial con el cliente, los requisitos aplicables del servicio de despacho están correctamente definidos, así como las políticas y restricciones para la aceptación de los clientes, se cuenta con el Manual de políticas de seguridad donde se mencionan en específico las políticas de aceptación de clientes.</p>	<p>Describa cómo lleva a cabo la identificación de socios comerciales que requieran el cumplimiento de estándares mínimos en materia de seguridad y de qué forma, estos cumplen dichos requerimientos. Asegúrese de no excluir los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Indique si cuenta con un registro de los socios comerciales que deben cumplir con requisitos en materia de seguridad, y mencione que tipo de servicios proporcionan (transporte, almacenaje, servicio de custodios, seguridad, servicio para carga y descarga de mercancía etc).• Indique de qué forma documental (convenios, acuerdos, cláusulas contractuales, entre otros) asegura que sus socios comerciales cumplen con los requisitos en materia de seguridad.• Indique si existen acuerdos contractuales, respecto a la implementación de medidas de seguridad con sus proveedores de servicios al interior de su empresa, tales como: guardias de seguridad, servicios de limpieza y mantenimiento, etc.• Indique si cuenta con socios comerciales que se les exija pertenecer a un programa de seguridad de la cadena de suministro, ya sea de certificación por una autoridad extranjera o del sector privado. (Por ejemplo: C-TPAT, PIP o

	<p>algún otro programa de Operador Económico Autorizado de la OMA).</p> <p>Indique el número total de pedimentos y el valor global de los mismos que se realizan por cada una de las instalaciones desde las que transmita la validación de los pedimentos en cada una de las aduanas autorizadas de la patente aduanal.</p>
	<p>En el caso de las sociedades con otros agentes aduanales, se deberá contar con un listado de los clientes del agente aduanal certificado que son gestionados por dicha sociedad.</p> <p>Indique el número total de pedimentos y el valor global de los mismos que son gestionados por cada una de las sociedades con otros agentes aduanales a las que pertenecen e indique lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre o denominación de la sociedad. • Aduanas por las que opera la sociedad. • Dirección completa de la(s) instalación(es). • Describa como se asegura que las sociedades que tiene con otros agentes aduanales y en las que su patente no es adscripción o adicional cumple con los requerimientos mínimos en materia de seguridad.

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 las mismas, así como del seguimiento correspondiente.

Cuando se encuentren inconsistencias, estas deben ser comunicadas al socio comercial y proporcionar un período de tiempo justificado establecido en un procedimiento para atender las observaciones identificadas, o en caso contrario, tener las medidas necesarias para sancionarla.

Respuesta:	Notas Explicativas:
Se cuenta con un procedimiento de socios comerciales el cual establece la forma en que se controla los socios comerciales de la organización, dentro del cual se enlistan las reglas políticas para con sus corresponsales, clientes y proveedores.	Describa el procedimiento para la verificación de los requisitos en materia de seguridad de sus socios comerciales, asegúrese de no excluir los siguientes

<p>Se cuenta con el proceso de compras donde se describe la manera en que se llevan a cabo las compras que inciden en la seguridad servicio que la Organización, así como también describir la metodología para seleccionar, evaluar y re-evaluar proveedores y asegurarse que tienen la aptitud para cumplir los requerimientos en seguridad del servicio solicitado, ninguno de los proveedores es considerado de riesgo por el tipo de servicio que brindan, en el caso de mensajería y paquetería se cuenta con el procedimiento para revisión de los paquetes o sobres, en los demás proveedores se aplican los requisitos de seguridad establecidos en el procedimiento de acceso a las instalaciones.</p> <p>Se cuenta con el procedimiento de comercialización en el cual se establece la forma en la que la empresa se asegura que dentro de la relación comercial con el cliente, los requisitos aplicables del servicio de despacho están correctamente definidos, así como las políticas y restricciones para la aceptación de los clientes, se cuenta con el Manual de políticas de seguridad donde se mencionan en específico las políticas de aceptación de clientes.</p>	<p>puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodicidad de visitas al socio comercial. (Esta debe de ser por lo menos una vez al año) • Registro o reporte de la verificación y en su caso del seguimiento correspondiente. • Señale qué medidas de acción se toman en caso de que los socios comerciales no cumplan con los requisitos de seguridad establecidos. • En caso de contar con socios comerciales con la certificación de C-TPAT u otro programa de certificación de seguridad en la cadena de suministros, indique la periodicidad con la que es revisado su estatus, y las acciones que toma en caso de detectarse que este suspendida y/o cancelado. <p>Recomendación:</p> <p>El procedimiento podrá incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Periodicidad de las visitas; 2. Puntos de revisión en materia de seguridad; 3. Elaboración de reportes; 4. Retroalimentación y acuerdos con el socio comercial; 5. Seguimiento a los acuerdos; 6. Medidas en caso de la detección del incumplimiento de los requisitos; 7. Registro de evaluaciones.
--	--

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 la 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.

Asimismo, deben existir procedimientos establecidos para impedir y detectar 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 su embarque 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 suministro permitiendo tener una visión amplia sobre sus operaciones en materia de comercio exterior.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>Se encuentran documentados todos los procesos que involucran los servicios logísticos de la agencia aduanal.</p> <p>Procesos Claves:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Proceso de Operaciones Especiales ❖ Proceso de Exportación Aérea ❖ Proceso de Importación Aérea ❖ Procedimiento de Previos <p>Procedimientos Obligatorios</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Procedimiento de análisis y mitigación de riesgos ❖ Procedimiento de auditorías internas ❖ Procedimiento de sellos ❖ Procedimiento para solicitud de gafetes <p>Procedimientos de Apoyo</p>	<p>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.</p> <p>Este mapeo, puede ser de manera escrita y/o gráfica, debiendo contener por lo menos los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del padrón Correspondiente 2. Encargo conferido 3. Revalidación del documento de transporte en su caso. 4. Reconocimiento previo de la mercancía. 5. Clasificación Arancelaria. 6. Captura del pedimento. 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

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Análisis e investigación de incidentes ❖ Instructivo de recepción y entrega de mensajería y paquetería ❖ Instructivo de resguardo de llaves ❖ Plan de contingencias ❖ Procedimiento de CCTV ❖ Procedimiento de acceso a las instalaciones ❖ Procedimiento de mantenimiento ❖ Procedimiento de socios comerciales ❖ Procedimiento para el control de documentos ❖ Procedimiento de comercialización ❖ Proceso de compras ❖ Protocolo de emergencias ❖ Procedimiento de reclutamiento <p>Políticas y convenios</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Convenio de confidencialidad ❖ Infraestructura de seguridad de Tecnologías de la Información ❖ Manual de políticas de seguridad ❖ Políticas de asignación de aparatos de comunicación ❖ Políticas de Tecnologías de la Información ❖ Políticas de uso de gafetes 	<p>mercancía)</p> <ul style="list-style-type: none"> 8. Generación del COVE (en su caso) 9. Manifestación de Valor 10. Determinación de contribuciones. 11. Revisión de información transmitida al Sistema Electrónico Aduanero Mexicano con la documentación generada del embarque (Glosa) 12. Pago de contribuciones.
	13. Pago de maniobras.

	<p>14. Validación del pedimento</p> <p>15. Presentación de mercancía ante el mecanismo de selección automatizado.</p> <p>16. Desaduanamiento libre.</p> <p>17. Reconocimiento Aduanero</p> <p>18. Procedimiento en caso de toma de muestras (Puede proporcionarlas el importador mediante su agente aduanal al momento del despacho siempre y 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).</p> <p>19. Manejo y control de medios de seguridad, candados/sellos de alta seguridad y otros.</p> <p>20. Verificación de la entrega de la mercancía en el destino acordado en su caso.</p> <p>21. Procedimiento de reexpedición de mercancías</p> <p>22. Procedimiento para la promoción del desistimiento de una importación o exportación.</p> <p>23. Subdivisión del embarque</p> <p>24. Comunicación efectiva a las autoridades aduaneras para casos que representen un riesgo en materia de seguridad.</p> <p>25. Cuenta de gastos del embarque</p> <p>26. Medición para la satisfacción de clientes.</p> <p>27. Tratamiento para quejas.</p> <p>28. Verificación de mercancía en transporte</p> <p>29. Consolidación del embarque</p>
--	---

5.2 Entrega, recepción y discrepancias en la carga

La Agencia Aduanal debe supervisar, de acuerdo al 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. 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:
Cada proceso documentado de Importación, Exportación, establece los pasos para llevar a cabo la entrega y recepción de la carga, detectar y reportar discrepancias en la entrega y recepción, así mismo incluye a los responsables de ejecutar la revisión, documentos a cotejar y las áreas a las que se reporta la información.	<p>Anexe el procedimiento documentado en el que indique paso a paso como se lleva a cabo la entrega y recepción de la carga.</p> <p>Anexe el procedimiento documentado para detectar y reportar discrepancias en la entrega o recepción de las mercancías y asegúrese que incluya los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Responsables de llevar a cabo la revisión.• Documentos a cotejar.• Áreas a las que se reporta la información. <p>Este procedimiento, deberá aplicarse a la mercancía que se recibe de importación, exportación; y en caso de aplicar, en la revisión en puntos intermedios.</p>

5.3 Procesamiento de la información y documentación de la carga.

La agencia aduanal deben 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.

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.

La agencia 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
<p>Tanto el Proceso de Importación, Proceso de Exportación y Proceso de Operaciones Especiales, detalla como se recibe y transmite la información, la documentación importante y la forma en que a su vez se comunica con los asociados de negocios, estableciendo los medios de comunicación y la seguridad de la información transmitida.</p>	<p>Anexar el procedimiento documentado para el procesamiento de la información y documentación de la carga. Explique brevemente en qué consiste.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Señale de qué forma los asociados de negocio transmiten información con la Agencia Aduanal, y aseguran la protección de la misma.

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, etc.)

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>La agencia aduanal no almacena mercancía, por lo tanto no aplica.</p>	<p>Anexe el procedimiento documentado para la gestión de inventarios. Este debe incluir, de acuerdo a su operación entre otros aspectos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> La frecuencia con la que lleva a cabo la verificación de existencias. (Inventario periódico). Indique si existe un calendario programado documentado para realizarlos. Indique que 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.

	<p>Respecto a los desperdicios o material sobrante de empaque y embalaje, señale el procedimiento que se realiza para su manejo y/o destrucción.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Los procedimientos del solicitante podrán incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Almacén solamente accesible a personal autorizado. 2. Periodicidad del control de existencias. 3. Control de mercancías entrantes, transferencias a otros almacenes, consolidación o des consolidación. 4. Acciones que se toman si se identifican irregularidades, discrepancias, pérdidas o hurtos. 5. Tratamiento del deterioro o de la destrucción de las mercancías. 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:
<p>Se cuenta con un inventario de equipos de comunicación que es utilizado en las diferentes áreas que involucran el despacho de mercancías, de igual forma las gerencias y dirección cuentan con líneas directas y equipos móviles.</p> <p>Se cuenta con la política de asignación de aparatos de comunicación</p>	<p>Describa detalladamente cómo se comunica la dirección de la agencia 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).</p> <p>Indique si el personal operativo y administrativo cuenta o dispone de aparatos (radios, móviles, teléfonos fijos) para comunicarse entre si y/o con quien corresponda.</p>

	<p>Estos deberán estar accesibles a los usuarios, para poder tener una pronta reacción.</p> <p>Describa el procedimiento para el control y mantenimiento de los aparatos de comunicación, asegúrese de no excluir los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de asignación de aparatos de comunicación móvil. • Programa de mantenimiento de aparatos de comunicación fija y móvil. • Indique si cuenta con aparatos de comunicación de respaldo en caso de que el sistema permanente fallara, y en su caso, detalle brevemente. <p>Recomendación:</p> <p>El procedimiento podrá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable del buen funcionamiento y mantenimiento de los aparatos de comunicación. b) Registro de verificación y mantenimiento de los aparatos. c) Forma de asignación de los aparatos de comunicación.
--	---

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.

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:
<p>En los Procesos documentados del sub-estándar 5.1 se establece y da cumplimiento a lo requerido en este sub-estándar.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsables de cada procedimiento. • Formatos y Documentos utilizados. • Sistemas utilizados. • Actor de la cadena logística con el que se intercambia la información. <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificación Arancelaria. (Respaldo de información o fichas técnicas de la mercancía que el cliente envía al agente aduanal para su correcta clasificación) 2. Cumplimiento de regulaciones y restricciones no arancelarias. (Interacción con sus clientes y las diferentes dependencias de gobierno para el cumplimiento de RRNA) 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 aduanera) 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)

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.

Asimismo, como 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 Aduanera.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>Se tiene documentado el Procedimiento de Solicitud de Gafetes Aduanales, así como el registro y control de ellos, se cuentan con políticas de uso de gafetes y se le informa al personal las infracciones y multas por mal uso.</p> <p>Se cuenta con evidencia que ampara evaluaciones y certificaciones de mandatario aduanal.</p>	<p>Anexe el procedimiento documentado que describa el control de los gafetes oficiales para el personal que ingresa a los recintos fiscales, asegúrese de no excluir los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Procedimiento de Solicitud de gafetes con las Asociaciones o Confederacionesb) Políticas de uso de gafetesc) Infracciones relacionadas con el uso indebido de gafetesd) Multas aplicables a las infracciones relacionadas con el uso indebido de gafetes <p>Se deberá contar con una relación actualizada de los gafetes solicitados, así como los que se han dado de baja.</p> <p>Describa el proceso que debe seguir el mandatario aduanal para aplicar las evaluaciones y tener vigente sus certificaciones de actividades como:</p> <ul style="list-style-type: none">a) La supervisión de actos previos y derivados del despacho aduanero.b) Elaboración del pedimento.c) El conjunto de actos y formalidades relativos a la entrada de mercancías al territorio nacional y a su salida del mismo. <p>La agencia aduanal deberá contar con la evidencia correspondiente que ampare las evaluaciones y certificaciones de los temas antes mencionados.</p>

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 los mismos.

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 los mismos.

Por lo anterior, como uno de los mecanismos de seguridad, la Agencia Aduanal debe utilizar los candados o sellos de Alta Seguridad que cumplan o excedan la Norma ISO 17712 en todos los contenedores y remolques cargados que sean objeto de comercio exterior. Para ello, la Agencia Aduanal debe tener procedimientos documentados para colocar correctamente los sellos y verificar su integridad.

Asimismo, en dicho procedimiento es necesario que la agencia aduanal incluya la administración, el control, asignación, resguardo, manejo de discrepancias y destrucción de sellos y candados. Respecto al proveedor de los sellos y/o candados, se deberá demostrar de qué forma estos cumplen con la norma ISO 17712.

En caso de contar con patio para almacenaje de vehículos de carga en la misma agencia aduanal, los contenedores vacíos deberán ser asegurados con un candado y/o sello indicativo, o en un área segura que se encuentre resguardada y/o monitoreada.

Cuando se tenga que almacenar (pernocta) algún contenedor, remolque y/o semirremolque cargado, éste debe encontrarse en un área segura y monitoreada para impedir el acceso y manipulación y cerrado con un candado de alta seguridad.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>La agencia aduanal no cuenta con unidades transporte de transporte, contenedores y remolques propios.</p> <p>Se encuentra documentado el Procedimiento de uso de Sellos y Candados Fiscales, el cual establece el control para la compra, verificación, resguardo, uso de los sellos fiscales oficiales de conformidad a la legislación aplicable.</p> <p>Se cuenta con evidencia de cumplimiento a la norma ISO 17712 y quien es el proveedor.</p>	<p>Indique si la agencia aduanal cuenta con unidades de transporte, contenedores y/o remolques propios.</p> <p>Anexe el procedimiento documentado para la colocación y revisión de los sellos y/o candados en los vehículos, medios de transporte, contenedores, carros de tren, remolques y/o semirremolques. Este debe incluir, entre otros aspectos de acuerdo a su operación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar que el sello o candado esté intacto y determinar si existe evidencia de manipulación indebida. <p>Utilizar el método de inspección de VVTT:</p> <ul style="list-style-type: none">a) V- Ver el sello y mecanismos de las cerraduras del contenedor (View)b) V- Verificar el número de sello (Verify)c) T- Tirar del sello para asegurarse que está correctamente puesto (Tug)d) T- Torcer y girar el sello para asegurarse. (Twist and Turn)

	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y cotejar la documentación que contenga el número del sello o candado original y, en su caso, de los adicionales que se lleven en el traslado de la mercancía. • Revisar que los dispositivos de cierre, bisagras y pasadores, estén unidos al remolque o contenedor, y soldados o con remache. • Indique cómo asignan y remplazan los candados de alta seguridad, en el caso de que durante el recorrido, sea inspeccionado por alguna otra autoridad. <p>Anexe el procedimiento documentado para el control y manejo de los candados. Este debe incluir, entre otros aspectos de acuerdo a su operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventario de los candados y/o sellos. • Quién y cómo se resguardan los candados y/o sellos. • Como se atienden las discrepancias en los números de candados. • Registro de los candados utilizados al momento de reconocimiento aduanero. <p>Para el caso de candados oficiales extraviados o robados describa el procedimiento que sigue la agencia aduanal.</p> <p>Indique quien es el proveedor(es) y cómo se comprueba que las especificaciones de los sellos y/o candados cumplan con la ISO 17712. (Anexar certificado de conformidad, expedido por la empresa certificadora encargada de verificar el cumplimiento de la ISO correspondiente).</p> <p>En el caso de contar con patio para almacenaje de vehículos de carga en la misma agencia aduanal, describa como se asegura de cuidar la integridad de los medios de transporte.</p>
--	---

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.

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 por el sistema de CCTV.

El procedimiento documentado para su inspección debe incluir de manera enunciativa, más no limitativa, los siguientes puntos de revisión:

Medios de Transporte		Remolques, Carros de tren, Semirremolques y Contenedores
1.	Parachoques, neumáticos y rines;	1. Pared Delantera;
2.	Puertas y compartimientos de herramientas;	2. Lado Izquierdo y Derecho;
3.	Caja de la batería y filtros de aire;	3. Piso;
4.	Tanques de combustible;	4. Techo interior y exterior;
5.	Interior de la cabina / dormitorio;	5. Interior y exterior de Puertas;
6.	Rompevientos, deflectores y techo;	6. Sección inferior externa;
7.	Chasis y área de la quinta rueda.	7. En su caso, el sistema de refrigeración.

Respuesta:	Notas Explicativas:
No aplica	<p>Anexe el procedimiento documentado para llevar a cabo la inspección de los medios de transporte, contenedores, remolques y semirremolques. Este debe incluir, entre otros aspectos de acuerdo a su operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsables de llevar a cabo la inspección. • Definición del/los lugar(es) donde se lleva a cabo la inspección e indicar si está monitoreada por el sistema de CCTV. • Los puntos de revisión para medios de transporte, remolques, semirremolques y contenedores tanto de seguridad como aquellas de calidad. <p>En el caso de contar con un formato establecido para la inspección, favor de anexarlo.</p> <p>Indique si la reparación o mantenimiento de las unidades de transporte, contenedores o remolques se realizan en las mismas instalaciones o son llevados con un proveedor externo.</p>

8. Seguridad del Personal.

Se debe contar con procedimientos documentados para el registro y evaluación de personas que desean obtener un empleo dentro de la agencia aduanal y establecer métodos para realizar verificaciones periódicas de los empleados actuales.

También, deben existir programas de capacitación continuos para el 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.

De igual forma, para los cargos que por su sensibilidad así lo requieran y afecten la seguridad de los embarques, de conformidad con su análisis de riesgo efectuado previamente, deberán considerar el solicitar requisitos más estrictos para su contratación y durante su permanencia en el trabajo cuando sean contratados, los cuales se deberán realizar de manera periódica por lo menos una vez al año.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>El Procedimiento de Reclutamiento, Selección y baja de personal, Establece el método para la contratación y baja del personal de Organización Aduanal de Querétaro S.C., así como llevar un registro de todos los empleados de la Agencia Aduanal, y dar cumplimiento a lo establecido en este sub-estándar 8, seguridad del personal.</p>	<p>Describa el procedimiento documentado para la contratación del personal y asegúrese de no excluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Requisitos y documentación exigida.• Pruebas y exámenes solicitados. <p>Indique las áreas y/o puestos críticos que se hayan identificado como de riesgo, conforme a su análisis y señale lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Indique si existen requerimientos adicionales para áreas y/o puestos de trabajo específicos. (Carta de antecedentes no penales, Estudios Socioeconómicos, Clínicos (uso de drogas), etc.) En su caso, señale los puestos o áreas de trabajo en que se requieren y con qué periodicidad se llevan a cabo.• Indique si previo a la contratación, el candidato debe firmar un acuerdo de confidencialidad o un documento similar.• En caso de contratar una agencia de servicios para la contratación de personal, indique si ésta cuenta con procedimientos documentados para la contratación de personal y cómo se asegura de que cumplan con el mismo. Explique brevemente en qué consisten.

8.2 Procedimiento para baja del personal

Deben existir procedimientos documentados para la baja del personal, en el que se incluya la entrega de identificaciones, y cualquier otro artículo que se le haya proporcionado para realizar sus funciones (Llaves, uniformes, equipo informáticos, herramientas, etc.) Asimismo, este procedimiento debe incluir la baja en aquellos sistemas tanto informáticos como de accesos, entre otros que pudieran existir.

Respuesta:	Notas Explicativas:
Aplica el Procedimiento de Reclutamiento, Selección y baja de personal.	<p>Describe el procedimiento para la baja del personal, y asegúrese de no excluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Como se realiza y confirma la entrega de identificaciones, uniformes, llaves y demás equipo.• Indique si cuentan con un registro y/o formato, en que se identifique y asegure la entrega de material, y baja en sistemas informáticos. (En su caso, favor de anexar)• Señale si mantienen registros del personal que finalizo su relación laboral.

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.

En el caso de que la agencia aduanal cuente con personal contratado por sus socios comerciales y laboré dentro de las instalaciones, deberá asegurarse de que cumplan con los requerimientos establecidos para el resto de sus empleados.

Respuesta:	Notas Explicativas:
La agencia aduanal cuenta con lista actualizada del personal que se encuentra laborando, y también con los expedientes de cada uno de ellos, registros de afiliación a instituciones de seguridad social y demás registros legales de orden laboral, como lo establece el sub-estándar 8.3.	<p>Indique si la agencia aduanal cuenta con una base de datos actualizada, tanto del personal contratado directamente, como aquel contratado a través de una empresa proveedora de servicios y asegúrese que incluya de forma enunciativa mas no limitativa los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Nombre completo- Fotografía actualizada mínimo cada 5 años.

	<ul style="list-style-type: none"> - Datos personales (edad, nombre, fecha de nacimiento, número telefónico, domicilio, CURP, número de IMSS, tipo sanguíneo, alergias, etcétera). - Filiación. - Antecedentes laborales. - Enfermedades. - Exámenes médicos. - Capacitación. - Exámenes Psicométricos - Exámenes Toxicológicos - Resultados de evaluaciones periódicas. - Observaciones. <p>Este personal, deberá estar contratado de acuerdo las leyes y reglamentos de orden laboral vigentes.</p>
--	---

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.

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 Aduanera, cuando el valor declarado sea inferior al precio estimado que establezca la Secretaría de Economía.
- ✓ 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 Aduanera.
- ✓ 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

La Agencia Aduanal deberá conducir revisiones de forma regular para verificar los accesos a la información y asegurarse que no sean utilizados de manera indebida.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>Se tiene documentado el Procedimiento de Control de Documentos cuyo objetivo es establecer la metodología para el control de los documentos así como su elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución y control de los cambios. Además establecer la estructura documental definida para los procesos, procedimientos o instructivos de trabajo y demás documentos registrados en el Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad de Organización Aduanal de Querétaro, S.C., con el fin de preservar la integridad de la documentación tanto interna como externa ya sea física o electrónica.</p> <p>La Clasificación de la Documentación se realiza según su importancia.</p> <p>1.-Grado de Importancia</p> <p>Alto Medio Bajo</p> <p>2.-Características del documento</p> <p>Áreas donde impactan los documentos</p> <p>3.-Lugar donde se resguardan</p>	<p>Anexe el procedimiento documentado para el registro, control y almacenamiento de documentación impresa (clasificación y archivo de documentos).</p> <p>Recomendación:</p> <p>Los procedimientos del solicitante podrán incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Registro de control para entrega, préstamo, entre otros documentos. b) Acceso restringido al área de archivos c) Políticas de almacenamiento y clasificación. 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.

<p>4.-Documentos</p> <p>Clasificación de registros según su tipo</p> <p>1.-Nombre del Registro 2.-Responsable del Resguardo 3.-Donde se Mantienen 4.-Por cuanto tiempo</p>	
--	--

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.

En el caso de los sistemas automatizados, se deben utilizar cuentas individuales que exijan un cambio periódico de la contraseña. 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 a la agencia aduanal contra pérdidas 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 de la agencia aduanal debe estar protegida a través de estas políticas de seguridad informática, además de disponer de copias de respaldo.

Respuesta:	Notas Explicativas:
Se tiene documentada la Infraestructura de Seguridad de Tecnologías de la Información con el objetivo de Desarrollar y ejecutar las políticas y estándares de seguridad para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los accesos y de los sistemas de las tecnologías de la información. Aplicable a todos los usuarios que manejan sistemas de tecnologías de la información en todos los departamentos de Organización Aduanal de Querétaro.	<p>Describe el procedimiento para archivar su información y protegerlos de posibles pérdidas. Asegúrese de no excluir los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señale la frecuencia con que se llevan a cabo las copias de respaldo. • Quien tiene acceso a los mismos, y quien autoriza la recuperación de la información.

	<p>Describa el procedimiento para la protección de sus sistemas informáticos que garanticen la seguridad de la información, asegúrese de indicar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indique si los sistemas están protegidos bajo contraseñas y con qué frecuencia son modificadas. • Señale si existen políticas de seguridad de la información para su protección. • Indique los mecanismos o sistemas para detectar el abuso, o intrusión de personas no autorizadas a sus sistemas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Indique las políticas correctivas y/o sanciones en caso de la detección de alguna violación a las políticas de seguridad de la información. <p>Señale si los socios comerciales tienen acceso a los sistemas informáticos de la agencia aduanal. En su caso, indique que programas y como aseguran el control de acceso a los mismos.</p> <p>Indique si el equipo de cómputo cuenta con un sistema de respaldo de suministro eléctrico que permita la continuidad del negocio.</p> <p>Los procedimientos referentes al respaldo de la información de la agencia aduanal deberán incluir como mínimo lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Cómo y por cuánto tiempo se almacenan los datos. b) Plan de continuidad del negocio en caso de incidente y de cómo recuperar la información c) Frecuencia y localización de las copias de seguridad y de la información archivada. d) Si las copias de seguridad se almacenan en sitios alternativos a las instalaciones donde se encuentra el CPD (centro de proceso de datos). e) Pruebas de la validez de la recuperación de los datos a partir de copias de seguridad.

	<p>Los procedimientos referentes a la protección de la información de la agencia aduanal deberán incluir como mínimo lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Una política actualizada y documentada de protección de los sistemas informáticos de la agencia aduanal de accesos no autorizados y destrucción deliberada o pérdida de la información. 2. Detalle si opera con sistemas múltiples (sedes/sitios) y cómo se controlan dichos sistemas. 3. Quién es responsable de la protección del sistema informático de la agencia aduanal (la responsabilidad no debería estar limitada a una persona sino a varias de forma que cada uno pueda controlar las acciones del resto).
	<ol style="list-style-type: none"> 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). 5. Formato de las contraseñas, frecuencia de cambios y quien proporciona esas contraseñas. 6. Cortafuegos "firewall" y anti-virus utilizados. 7. Eliminación, mantenimiento o actualización de los detalles de usuario. 8. Medidas previstas para tratar incidentes en caso de que el sistema se vea comprometido.

10. Capacitación en seguridad y concientización.

Debe existir un programa de concientización sobre amenazas diseñado y actualizado por el personal de la agencia aduanal para reconocer y crear conciencia sobre las amenazas en sus procesos logísticos, contrabando, contaminación de embarques, fuga de información, etc. Los empleados administrativos y operativos tienen que conocer los procedimientos establecidos de la compañía para considerar una situación y cómo denunciarla. Se debe brindar capacitación adicional a los empleados

que por sus funciones se encuentran en contacto directo con las mercancías y/o los medios de transporte, así como a los empleados que se encuentren en áreas críticas y/o sensibles determinadas bajo su análisis de riesgo.

10.1 Capacitación y concientización sobre amenazas.

La agencia aduanal debe contar con un programa de capacitación y concientización de las políticas de seguridad en la cadena de suministro, dirigido a todos sus 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.

Estos programas de capacitación deben fomentar la participación activa de los empleados en los controles y mecanismos de seguridad, la agencia aduanal debe asegurarse que todos sus empleados conocen, comprenden y aplican las políticas de seguridad en la cadena de suministro, así como mantener registros de todos los esfuerzos de capacitación que haya brindado, y la relación de quienes participaron en ellas.

Asimismo y con el propósito de mantener la integridad de las operaciones y procesos relacionados con el despacho aduanero de mercancías el personal deberá recibir capacitación específica conforme a sus funciones. Los temas que puede incluir son los siguientes: reconocimiento de conspiraciones internas, protección de los controles de acceso, control de sellos de alta seguridad, uso de gafetes oficiales etc.

Aunado a los programas de capacitación en seguridad, se debe incluir un programa de concientización sobre consumo de alcohol y drogas. Estos temas deben establecerse como parte de la inducción de nuevos empleados y mantener periódicamente programas de actualización.

Respuesta:	Notas Explicativas:
<p>El Protocolo de Emergencias desarrolla y establece los procedimientos adecuados para preparar al personal en el manejo de las situaciones de emergencia, en el se establece Programa Anual de Simulacros, el cual incluye simulacros de protección civil y simulacros en materia de seguridad para prevenir, robos, peligro por paquetes sospechos y amenaza de bomba.</p> <p>Se encuentra documentado un programa de capacitación.</p>	<p>Indique si cuenta con un programa de capacitación en materia de seguridad y prevención en la cadena de suministros para todos los empleados. Explique brevemente en qué consiste, y asegúrese de no excluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Breve descripción de los temas que se imparten en el programa.• En qué momento se imparten (Inducción, períodos específicos, etc.)• Periodicidad de las capacitaciones y en su caso, actualizaciones.• Indique de qué forma se documentan la participación en las capacitaciones de seguridad en la cadena de suministros.• Explique cómo se fomenta la participación de los empleados en cuestiones de seguridad.

11. Manejo e investigación de incidentes.

Deben existir procedimientos documentados para reportar e investigar incidentes en la cadena de suministros y las acciones a tomar para evitar su recurrencia

11.1 Reporte de anomalías y/o actividades sospechosas.

En caso de detección de anomalías y/o actividades sospechosas, estas deben notificarse al personal de seguridad y/o demás autoridades competentes.

Respuesta:	Notas Explicativas:
Se da cumplimiento a este sub-estándar con el Procedimiento de Investigación, Análisis de Incidentes o Anomalías.	<p>Describa el procedimiento para reportar anomalías y/o actividades sospechosas, y asegúrese de no excluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Quien es el responsable de reportar los incidentes.• Detalle como determina e identifica con qué autoridad comunicarse en distintos supuestos o presunción de actividades sospechosas.• Mencione si lleva un registro del reporte de estas actividades y/o sospechas y describa brevemente.

11.2 Investigación y análisis.

Deben existir procedimientos escritos para el análisis e investigación de incidentes para determinar su causa, así como acciones correctivas para evitar que vuelvan a ocurrir. La información derivada de esta investigación deberá documentarse y estar disponible en todo momento para las autoridades que así lo requieran.

Esta información y documentación generada para llevar a cabo la operación de comercio exterior deberá incluirse en un expediente con la finalidad de identificar cada uno de los procesos por los que atravesó dicha operación hasta el punto en que se detectó la incidencia y que permita reconocer la vulnerabilidad de la cadena.

Respuesta:	Notas Explicativas:
Se da cumplimiento a este sub-estándar con el Procedimiento de Investigación, Análisis de Incidentes o Anomalías.	<p>Describa el procedimiento documentado para iniciar una investigación en caso de ocurrir algún incidente, y asegúrese de no excluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Responsable de llevar a cabo la investigación.• Documentación que integra el expediente de la investigación de la operación de comercio exterior. <p>Recomendación: Los documentos a incluir en el expediente derivado de</p>

	<p>la investigación, de manera enunciativa mas no limitativa, podrán ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información general del embarque, Orden de compra; • Solicitud de transporte; Confirmación de medio de transporte; Identificación del operador de transporte (Registros de acceso, etc.); • Formatos de Inspección del contenedor; Orden de salida; registros de entrega, • Videos de sistema de CCTV • Documentación generada para el transportista (Lista de empaque, Carta porte, hoja de instrucciones) • Documentación generada para socios comerciales (Descripción de mercancías, Proformas, facturas, etc.) • Documentación generado por el socio comercial (Pedimentos, Manifiestos, Reportes de seguimiento e inspección, videos en su caso, etc.)
--	--