



**Agente Aduanal,  
verdadero coadyuvante  
del Estado Mexicano.**

# Yo sí CONOZCO A MI CLIENTE



EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE



# CAAAREM®

CONFEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE AGENTES ADUANALES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

# A nuestra labor como AGENTES ADUANALES no la mueve el negocio... la mueve el AMOR por MÉXICO

## Conoce a tu Cliente

Porque el buen cliente no es aquel que nos deja la mayor ganancia, sino el que es más confiable, seguro en sus operaciones, paga sus impuestos y compite de manera leal en el mercado.



[youtube.com/caaarem](https://www.youtube.com/caaarem)



@caaarem



[facebook.com/caaarem1938](https://www.facebook.com/caaarem1938)

### ● IDENTIFICA

Requiere la documentación legal y corporativa que te permita saber quién es tu posible cliente.

### ● CONOCE

Estudia y analiza la información proporcionada por tu posible cliente, y si es necesario realiza una investigación más detallada, con los medios que tengas a tu alcance.

### ● MONITOREA

Si has decidido establecer una relación comercial con tu posible cliente, controla sus operaciones y analiza el desempeño de la relación comercial.

### ● APRENDE

Si conoces posibles irregularidades, identifica los factores de la incidencia y busca las alternativas que puedan prevenirlas. Comparte tu experiencia con CAAAREM y ayúdanos a fortalecer el Manual de Buenas Prácticas: tu profesión te necesita.



## IDENTIFICA

Requiere la documentación legal y corporativa que te permita saber quién es tu posible cliente.

### Personas Morales:

- a) Acta Constitutiva.
- b) Poder Notarial del Representante Legal.
- c) Copia de la identificación de los accionistas, (En caso de no incluirse en el Acta Constitutiva).
- d) Copia de la identificación del Representante legal.
- e) Copia de los comprobantes de domicilio de la empresa.
- f) Aviso de Inscripción ante el R.F.C.
- g) Aviso de Apertura de los establecimientos ante el SAT.
- h) En su caso, Verificación de Domicilio efectuada por el SAT.
- i) Contrato de arrendamiento o cualquier otro por el cual se otorgue la posesión de los inmuebles utilizados como domicilio fiscal y establecimientos.
- j) Estado de cuenta que corresponda a la cuenta bancaria cual se realizaran las transacciones correspondientes.

### Personas Físicas:

- a) Registro ante el SAT.
- b) Identificación Oficial del posible cliente.
- c) Comprobante de Domicilio.
- d) Aviso de apertura de los establecimientos ante el SAT.
- e) En su caso, Verificación de Domicilio efectuada por el SAT.
- f) Contrato de arrendamiento o cualquier otro por el cual se otorgue la posesión de los inmuebles utilizados como domicilio fiscal y establecimientos.
- g) Estado de cuenta que corresponda a la cuenta bancaria cual se realizaran las transacciones correspondientes.



## CONOCE

Estudia y analiza la información proporcionada por tu posible cliente, y si es necesario realiza una investigación más detallada, con los medios que tengas a tu alcance.

### Personas Morales:

- a)** Verifica que el Objeto Social de la empresa se encuentre claramente definido en el Acta Constitutiva. (Que no contenga una serie de actividades diversas y distintas entre sí).
- b)** Verifica que el tipo de mercancía cuyo trámite de importación/exportación se relacione con el Objeto Social de la empresa.
- c)** Determina la antigüedad de la actividad comercial de la empresa, de acuerdo a su constitución.
- d)** Verifica el nivel de riesgo de los accionistas considerando el monto de las operaciones y domicilio particular.
- e)** De ser posible verifica físicamente la existencia del domicilio de la empresa.
- f)** Comprueba que los comprobantes de domicilio hayan sido expedidos en favor de la empresa y que coincida con el declarado ante el SAT.
- g)** De ser posible investiga los antecedentes de la empresa a través de medios que se tengan a la mano (Google) o en su caso puedes contratar los servicios de las empresas encargadas de proporcionar “Listas Negras”.
- h)** Celebra un contrato en el cual se incluya la cláusula en la cual se indique que los recursos con los cuales se realizaran las operaciones no provienen de actos ilícitos.
- i)** Cerciórate que el Estado de Cuenta se refiera a una cuenta de tu del posible cliente

### Personas Físicas:

- a)** Verifica que las operaciones encomendadas se relacionen con la actividad declarada ante el SAT.
- b)** Verifica el nivel de riesgo de la operación de acuerdo al monto de la misma en relación a la zona geográfica donde se encuentra el domicilio del posible cliente.
- c)** Determina la antigüedad de las operaciones comerciales de acuerdo a su registro ante el SAT.
- d)** De ser posible verifica físicamente la existencia del domicilio de la empresa.
- e)** Comprueba que los comprobantes de domicilio hayan sido expedidos en favor del posible cliente y que coincida con el declarado ante el SAT.
- f)** De ser posible investiga los antecedentes de la empresa a través de medios que se tengan a la mano (Google) o en su caso puedes contratar los servicios de las empresas encargadas de proporcionar “Listas Negras”.
- j)** Celebra un contrato en el cual se incluya la cláusula en la cual se indique que los recursos con los cuales se realizaran las operaciones no provienen de actos ilícitos.
- k)** Cerciórate que el Estado de Cuenta se refiera a una cuenta de tu del posible cliente.

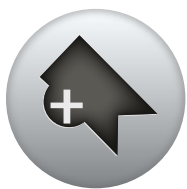
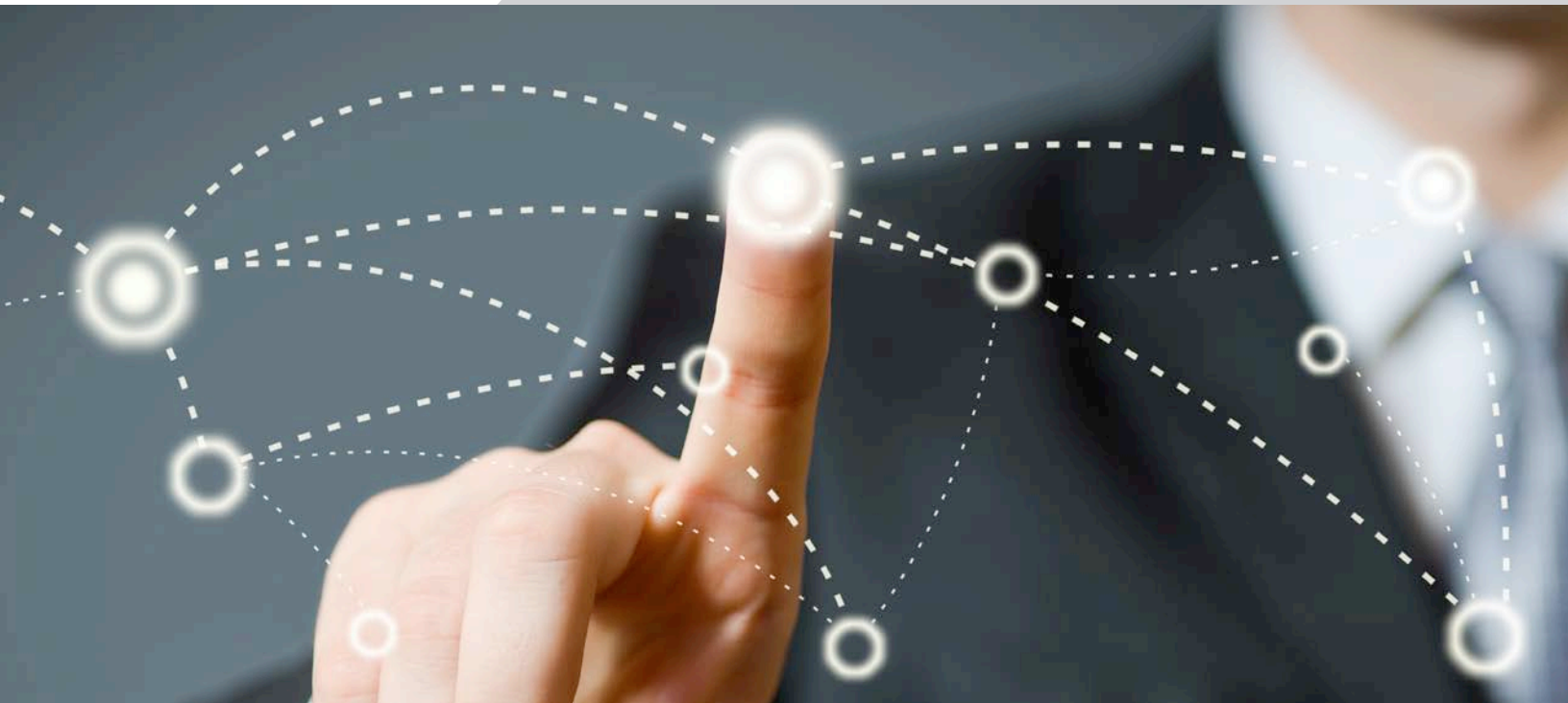




## MONITOREA

Si has decidido establecer una relación comercial con tu posible cliente, controla sus operaciones y analiza el desempeño de la relación comercial.

- a) Genera bases de datos mediante la cual clasifiques a tus clientes, identificándolos por su nombre, socios, representante legal, tipo de operaciones, mercancías, clasificación arancelaria de la mercancía, montos de las operaciones, incidencias.
- b) Establece mecanismos o procesos que permitan advertir operaciones inusuales.
- c) Actualizar comprobantes de domicilio.
- d) Actualizar cambios en la Acta Constitutiva a través de sus Actas de Asamblea por las que se realicen las modificaciones.
- e) De ser posible investiga periódicamente los antecedentes de la empresa a través de medios que se tengan a la mano (Google) o en su caso puedes contratar los servicios de las empresas encargadas de proporcionar "Listas Negras".



## APRENDE

Si conoces posibles irregularidades, identifica los factores de la incidencia y busca las alternativas que puedan prevenirlas. Comparte tu experiencia con CAAAREM y ayúdanos a fortalecer el Manual de Buenas Prácticas: tu profesión te necesita.

- a) Identifica las incidencias, tratando de advertir las constantes presentadas con el objeto de establecer mecanismos que no permitan se presenten nuevamente dichas constantes.
- b) Documenta las incidencias y constantes.
- c) Informa a los responsables de las incidencias.
- d) Encuentra áreas de oportunidad dentro de tus sistemas y mecanismos.
- e) Comparte la experiencia entre las Agencias que integren el grupo.



## PREVENCIÓN DE RIESGOS

Una forma de conocer a tu cliente, consiste en evaluar los posibles riesgos y evitar contingencias pudiese derivar de la relación comercial con los clientes.

- 1. Conoce el negocio.**
  - Identifica las actividades y tipos de operaciones que se realizan dentro del negocio.
  - Identifica el riesgo de tu negocio de acuerdo a la zona geográfica.
  - Renueva las claves y firma electrónica de forma periódica.
- 2. Establece con claridad las Políticas y el Proceso para admitir un posible cliente, dentro de la cartera.**
  - Describe las Políticas que determinaran que tipo de operaciones y que tipo de clientes formarán tu cartera.
  - Identifica quién o quienes llevaran a cabo el proceso.
  - Determina responsabilidades dentro del proceso.
  - Documenta el Manual de las Políticas y el Proceso.
  - Establece los canales de comunicación con mandos inmediatos.
  - Determina al responsable de controlar y vigilar el funcionamiento del proceso y de informar a la Alta Dirección de los hallazgos.
  - Determina al responsable de verificar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas.
  - Evalúa la gestión de tu proceso y revisa tus políticas.
- 3. Establece un Comité de Comunicación y Control.**
  - Determina los integrantes del Comité.
  - Determina periodicidad y términos en que se deberá reunir el Comité.
  - Forma de que se tomarán las decisiones del Comité.



# Conoce a tu Cliente

## 4. Define el perfil y tolerancia de riesgo.

- Conoce el riesgo de tu negocio.
- Evalúa los factores de riesgo como; tipo de cliente, tipo de operación y zona geográficas.
- Estudia el mercado de los servicios.
- Determina el perfil de los posibles clientes, de acuerdo al tipo de operación y mercancía.
- Clasifica a tus clientes (Riesgo Bajo, Riesgo Medio, Riesgo Alto)

NOTA: Clasificar a tus clientes conforme al nivel de riesgo no implica que no deba llevarse las operaciones de clientes que representen mayores riesgos, sino implica la necesidad de establecer mayores controles de riesgo respecto este tipo de clientes.

- Clasifica las operaciones de comercio exterior de acuerdo al riesgo.
- Determina que posibles clientes no pueden ser admitidos en la cartera o quienes requieren un mayor monitoreo.

## 5. Documenta los Hallazgos.

- Resguarda la información y documentación que permita determinar un hallazgo o riesgo.

## 6. Personal.

- Contrata personal capacitado.
- Capacita a tu personal.
- Monitorea el comportamiento de tu personal.
- Identifica plenamente a la persona que será la única responsable del uso de la firma electrónica.

## 7. Herramientas y Tecnologías.

- Identifica las herramientas de control y monitoreo.
- Evalúa herramientas de control y monitoreo.
- Establece canales de comunicación.
- Realiza bases de datos confiables.





## ¿Y QUÉ GANO YO CON ESTO?

LA PRINCIPAL LABOR DEL AGENTE ADUANAL ES SER COADYUVANTE DE LA AUTORIDAD, VELANDO ASÍ POR LOS INTERESES DEL ESTADO MEXICANO.

### **Al implementar estas recomendaciones:**

- Fortaleces tu seguridad jurídica,
- Disminuyes tus riesgos en acciones que tienes responsabilidad penal, fiscal y administrativa.
- Mejoras tu imagen, la de tu agencia y la de tu gremio.
- Cuidas tu patente y tu patrimonio.
- Y sobre todo, agregas valor a tu función como Agente Aduanal.

Por la seguridad, la salud y la competitividad de México,

Conoce a tu  
Cliente