



04 DE FEBRERO DEL 2021

Las mejores prácticas en la Agencia Aduanal Americana, ¿qué servicio buscan los importadores a EUA?

Mtro. Adrián González

EXPORTANDO CONOCIMIENTO,
IMPORTANDO AMISTAD





Adrian Gonzalez
President at Global Alliance
Solutions LLC.



Conéctate conmigo en LinkedIn



Una investigación de mercado



- Charlas con mas de 20 profesionales del comercio exterior, asesores, líderes de asociaciones y organismos.
- Algunas de mis preguntas fueron:

¿Para ti que es un buen agente aduanal americano?
¿Qué hace bien y que hace mal tu proveedor actual?
¿Qué valor buscas en el servicio?

Mi objetivo



Agradecer a quienes me apoyaron en esta investigación.

Compartir con usuarios de servicios aduanales.

Compartir con proveedores de servicio.

El servicio básico

- Un servicio eficaz y rápido en trámite de documentación ante aduanas es básico.

Es esperado y asumido, no da una ventaja competitiva.

El agente aduanal americano debe resolver cualquier tema de liberación de mercancías de la manera más expedita posible.

- Se tiene que ser mejor constantemente, esto no es solo un requerimiento de alguna empresa o industria en particular, es un reflejo de lo que nosotros mismos exigimos como consumidores.



El costo es importante pero no lo es todo

- El costo es importante pero no definitivo por sí solo, y el mismo puede ser relativo dependiendo de los servicios que se estén incluyendo.
 - Ningún entrevistado planteo sacrificar cumplimiento y servicio por un costo bajo.
- Decrecimiento general de tarifas en los últimos años.
 - Manejar transmisión de información vía EDI.
 - Estrategia de grandes empresas enfocadas en servicios logísticos de ofrecer un “paquete”.



El costo es importante pero no lo es todo

- “Grandes empresas” rígidas / no abiertas a cambiar o modificar sus procedimientos en beneficio del cliente.
- No fueron las mejores calificadas en servicios aduanales.
“Cuando te venden el servicio tienes su atención, ya cerrada la venta todo va al número 1-800”.
- Brecha entre aspectos comprobables como infraestructura y cobertura geográfica con aspectos subjetivos como servicio al cliente, asesoría y sentido de urgencia.
- La finalidad de las empresas es lograr relaciones estratégicas a largo plazo y que su preferencia es tener un número limitado de proveedores así consolidando experiencia y mejores prácticas.



Reportes, herramientas e interfaces

➤ Trasmisión de datos vía EDI.

- Manejar la información de manera eficiente.
- El cliente espera que se le compartan los ahorros al reducir captura manual.

➤ Se rechaza comunicación por e-mail que no sea estrictamente necesaria.

- Procedimientos automatizados.
- Páginas web.
- Reportes.
- Interfaces entre bases de datos.



Asesoría y capacitación

- Falta de oferta de asesoría y capacitación por parte de agentes aduanales de los Estados Unidos.
 - Programas de alto nivel y eventos de capacitación.
 - Asesoría en la operación del día a día.
- Agente aduanal americano como un experto en regulación y cumplimiento.
 - Debe asesorar a importadores.



Un nivel avanzado de servicio al cliente

- Debe involucrar no solo los aspectos “básicos” pero también consultoría, capacitación y sentido de urgencia.
- Agentes aduanales americanos deben:
 - Tener una buena relación con autoridades de los Estados Unidos.
 - Contacto y colaboración con otros actores en la cadena como agentes aduanales mexicanos y transportistas.
 - Proponer a su cliente alternativas de ahorro.
 - Participar en mecanismos y mejoras para lograr mayor eficiencia en el proceso.
- Otros términos que se mencionaron para describir a un buen agente aduanal americano fueron proactividad, disponibilidad, conocimiento y honestidad.



Conclusiones = Una Visión

- Servicio a costo competitivo, eficaz y rápido no es un diferenciador, es lo mínimo para pretender participar en el mercado.
- Certificaciones como CTPAT e ISO deben ser la base para el desarrollo de mejores prácticas.
- La integración de servicios relacionados a la cadena de suministro para competir con grandes empresas y diversificar fuentes de ingreso.
 - Consultoría y asesoría legal como uno de los mayores diferenciadores.
- Uso y desarrollo de tecnologías de información para mejora continua y competitividad.
- Servicio al cliente como ventaja competitiva.
 - Medible y comprobable.
 - Debe incluir atención personalizada, servicio homogéneo y flexibilidad.





Global
Alliance



ADRIAN
GONZALEZ
INTERNATIONAL TRADE
CONSULTANT

¡Gracias!

Adrián González
Presidente

Global Alliance Solutions LLC.

agonzalez@global-as.net

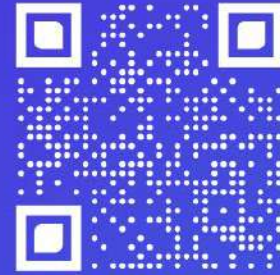
001 956 340 0990



TLC MAGAZINE MÉXICO

HAGAMOS UN TRUEQUE

PODCAST DE TLC MAGAZINE MÉXICO



Escúchanos en:



www.tlcmagazinemexico.com.mx

contacto@tlcmagazinemexico.com.mx



DIPLOMADO EN COMERCIO EXTERIOR ADUANAS, FISCAL Y CUMPLIMIENTO

140 HORAS

21 CONFERENCISTAS

20 módulos impartidos por expertos en comercio exterior y aduanas de nivel nacional e Internacional

Incluye
material didáctico

Reconocimiento con validez oficial
Trade & Law College, CUEJ B.C. y UAT

INICIAMOS EL
5 DE MARZO
2021

8^o
EDICIÓN

AHORA 100%

EN LÍNEA

INVERSIÓN DEL DIPLOMADO COMPLETO
\$13,000 MN IVA INCLUIDO

Ó MÓDULOS INDIVIDUALES
\$2,000 MN IVA INCLUIDO C/U

Descuentos especiales
para maestros, estudiantes y egresados
de Trade & Law College, CUEJ BC,
CUEJ CDMX y UAT

