

Procesos de negocio en Comercio Exterior y Logística

Business Processes in Foreign Trade and Logistics



Ing. Eduardo Ramos





Ing. Eduardo Ramos

SEMBLANZA

Ingeniero en Electrónica y Sistemas Digitales por el Instituto Tecnológico de Ciudad Juárez. Especialista en Administración de Procesos de Negocio en Comercio Exterior (BPM), Propiedad Intelectual, Derechos de Autor y creación de ideas. Tiene alta experiencia en el Desarrollo de Software y Comunicaciones. Cuenta con el diplomado de la Academia de Liderazgo de la JCI Japón. Miembro del Comité de Comercio Exterior de Índex Juárez desde 2004. Concluyó el programa "Alta Dirección de Empresa AD2", del IPADE 2016. Vicepresidente de la Confederación Patronal de la República Mexicana Ciudad Juárez (COPARMEX, 2015-2017) y Presidente (COPARMEX, 2018-2021). Presidente del Centro Humano de Liderazgo CEHLIDER (2015-2017), organización que promueve el desarrollo humano a través del liderazgo. Vicepresidente de la Cámara Nacional de Comercio (CANACO) (2014-2017). Dirige la Comisión de Innovación y Competitividad COPARMEX Juárez (2015-2017). Participante activo en la Comisión Nacional de Competitividad y en la Comisión Nacional de Asuntos Fiscales de COPARMEX. Presidente del Club Rotario Juárez Paso del Norte (2011-2012). Ha impartido distintos cursos, entre los que destacan "Automatización de Procesos de Comercio Exterior", "Control de Inventarios", "Anexo 77: Todo está relacionado" y "Automatizando la Logística y el Comercio Exterior en México". Empresario en la Industria del Software en Logística y Comercio Exterior por 22 años. Director General y Fundador de Aduanasoft, SA de CV.

RESUME

Electronics and Digital Systems Engineering Degree from the Technological Institute of Ciudad Juárez. Specialist in Foreign Trade Business Process Management (BPM), Intellectual Property, Copyright, and creation of ideas. He has a great deal of experience in Software Development and Communications. He has a diploma from the JCI Japan Leadership Academy. Member of the Foreign Trade Committee of Índex Juárez since 2004. Concluded the program: "Enterprise Senior Management AD2" from IPADE 2016. Vicepresident of the Employers Confederation of the Mexican Republic Ciudad Juárez (COPARMEX 2015-2017) and President (COPARMEX 2018-2021). President of the Human Leadership Center CEHLIDER (2015-2017), an organization that promotes human development through leadership. Vice President of the National Chamber of Commerce (CANACO 2014-2017). He directs the COPARMEX Juarez Innovation and Competitiveness Commission (2015-2017). Active participant in the National Commission of Competitiveness of COPARMEX and in the National Commission of Fiscal Affairs of COPARMEX. President of the Club Rotario Juárez Paso del Norte (2011-2012). He has taught several courses, among which stand out "The Automation of Foreign Trade Processes", "Inventory control", "Annex 77: Everything is related", and "Automating Logistics and Foreign Trade in Mexico". Entrepreneur in the Software Industry in Logistics and Foreign Trade for 22 years. General Manager and Founder of Aduanasoft, SA de CV.

RESUMEN

Este artículo nos habla sobre la importancia de establecer procesos de medición en función de cada departamento de una organización dedicada al Comercio Exterior y Logística, pues debe existir una adecuada comunicación entre cada una de las actividades de dichas áreas, todo esto en función de generar un desempeño eficiente. A lo largo del contenido, el autor nos hace hincapié en que una empresa debe hacer el esfuerzo por invertir en la implementación de un proceso de negocio, pues menciona que este tipo herramientas son pieza fundamental para lograr incrementar su nivel de rendimiento. Nos explica también, que es necesario hacer un análisis sobre aquellos procesos de negocios más importantes que permitan determinar el plan de acción que se acerque a las metas y objetivos de la organización.

SUMMARY

This article describes the importance of establishing measurement processes based on each department of an organization dedicated to Foreign Trade and Logistics, as there must be adequate communication between each of the activities of these areas, all this in order to generate an efficient performance throughout the content. The author emphasizes that a company must make the effort to invest in the implementation of a business process, as it mentions that this type of tools is essential to increase their level of performance. He also explains that it is necessary to make an analysis of the most important business processes to determine the action plan that approaches the goals and objectives of the organization.

Las empresas que tienen operaciones que se relacionan con procesos de Comercio Exterior y Logística atienden simultáneamente un volumen importante de transacciones, entre las que intervienen múltiples disciplinas, desde financieras, comerciales, de operaciones, de cumplimiento legal, planeación, logística, facturación y cuentas por cobrar, compras y cuentas por pagar, transporte, etc.

Están organizadas de manera que sus procesos obedecen a cada una de estas disciplinas y deben contar con personal profesional que tenga conocimientos y habilidades para cada área específica, lo que les permite proporcionar un servicio a la altura del requerimiento del cliente al que se dirigen.

Está demostrado que las empresas que sobresalen son las que hacen el esfuerzo en invertir en la implementación de procesos con medición por medio de KPI (Key Performance Indicator), conocido como indicador clave de medidor de desempeño o indicador clave de rendimiento.

Adoptar la cultura de enfoque en procesos de negocio es muy bueno, ya que está comprobado que la orientación hacia indicadores, ya sean medibles o de acciones de mejora, logran que las operaciones de las empresas generen un desempeño eficiente.

Dentro de un entorno altamente competitivo, hay nuevos factores que determinan el desempeño de las empresas en su forma tradicional, entre los cuales podemos encontrar a las tendencias en el uso de las tecnologías de la información, la reducción de costos, la evolución de las herramientas de comunicación, los cambios de logística mundial, la ampliación del canal de Panamá en Junio de 2016, la aprobación del Acuerdo sobre Facilitación Comercial (AFC) por la Organización Mundial de Comercio en febrero de 2017, además de otros movimientos mundiales que hacen que la competitividad de las empresas se ponga a prueba.

Las empresas que sobresalen son las que hacen el esfuerzo en invertir en la implementación de procesos con medición por medio de KPI (Key Performance Indicator).



The companies that stand out are the ones that make the effort to invest in the implementation of measuring resources using KPI (Key Performance Indicator).

Companies with operations related to Foreign Trade and Logistic procedures are simultaneously working with an important volume of transactions. Among these, several disciplines are applied such as financial, commercial, operational, compliance, legal, planning, logistics, invoicing, accounts receivable, transport, etc.

These companies are organized so that their procedures follow each one of the disciplines, and must have a professional staff with knowledge and skill for each specific area. This allows them to provide a top-quality service for the client's requirements.

It has been proved that the companies that stand out are the ones that make the effort to invest in the implementation of measuring resources using KPI (Key Performance Indicator).

It is recommended to adopt the habit of focusing on business processes, since it has been proven that the orientation towards indicators, whether measurable or improvement actions, achieve that the operations of the companies generate an efficient performance.

Within a highly competitive environment, there are new factors that determine the performance of companies in their traditional form, among which we can find trends in the use of information technologies, cost reduction, the evolution of communication tools, changes in global logistics, the expansion of the Panama Canal in June 2016, the approval of the Agreement on Trade Facilitation (AFC) by the World Trade Organization in February 2017, in addition to other global movements that make the competitiveness of companies be put to the test.

Hay un dicho que dice que *"una cadena es tan fuerte como su eslabón más débil"*, el cual podemos interpretar en el sentido de que, todos los departamentos deben tener muy buena comunicación y sincronización de sus actividades, en la que se tiene, por una parte, un reto y por la otra, una oportunidad.

Definí un concepto llamado "El efecto Babel", y este consiste en que, para cada departamento dentro de una empresa, hay un código de lenguaje basado en sus propios objetivos y para poder mejorar la comunicación debemos decodificar el lenguaje de nuestro interlocutor, y a su vez hablar en sus mismos términos; por ejemplo, si hablamos con una persona del departamento de finanzas, la conversación se debe basar en términos monetarios, en donde vamos a hablar de traducir un retraso de material en dinero perdido, un material a tiempo como una oportunidad de elevar el ingreso, en cambio, cuando hablamos con un ingeniero de producción, se hablará en términos de retrasos, tales como, el tiempo que se impactará un paro de línea, o bien que una decisión a tiempo es importante para garantizar un correcto abastecimiento de materia prima en la línea de producción.

En este mismo sentido, es importante tener procesos transversales que al mismo tiempo tienen relación tanto con ventas, compras y otras áreas, como operaciones, finanzas, etc.

Por lo que, identificamos los procesos de negocio en Comercio Exterior como todo proceso corporativo que ayuda a que los indicadores que miden el desempeño completo del negocio eleven su competitividad, tomando en cuenta de forma integral las actividades de la empresa. De esta manera, estas tienen relación con logística externa, logística interna, cumplimiento legal y documentación física y electrónica, finanzas, contabilidad de tiempos y costos, las cuales ayudan de una manera muy importante a que incrementen su nivel de desempeño.



Para poder determinar y mejorar la eficiencia, es necesario identificar los procesos de negocio en comercio exterior y logística más importantes, para que, a partir de una serie de prioridades, se realice un análisis de valor, así como una serie de recomendaciones que permitan identificar un plan de acción para acercarse a las metas de la empresa, y a través de una inversión, se logre aumentar su competitividad.

Para todo lo anterior, solo se analiza el proceso sin considerar el componente tecnológico, claro que la tecnología puede hacer aún más simple el proceso; la integración de procesos se completa con una implementación de una solución de *software*, la cual deberá de estar alineada con los procesos operativos, para esto, tener la solución integrada, permitirá realizar las operaciones de una manera simple y enfocada en la sistematización, donde el que manda es el proceso y la persona se tiene que ajustar a éste.

There is a saying that says "a chain is as strong as its weakest link", which we can interpret in the sense that all departments must have very good communication and synchronization of their activities, in which there is, on the one hand, a challenge and, on the other, an opportunity.

I defined a concept called "The Babel effect", and this consists in that, for each department within a company, there is a language code based on its own objectives and in order to improve communication we must decode the language of our interlocutor, and in turn speak in the same terms; for example, if we talk to a person in the finance department, the conversation should be based on monetary terms, where we are going to talk about translating a material delay into lost money, a material in time as an opportunity to raise income, instead, when we talk to a production engineer,

we will talk in terms of delays, such as the time that will impact a line stoppage, or that a decision in time is important to ensure a correct supply of raw material in the production line.

In this same sense, it is important to have transversal processes that, at the same time, are related to sales, purchases and other areas, such as operations, finances, etc.

Therefore, we identify the business processes in Foreign Trade as any corporate process that helps the indicators that measure the complete performance of the business increase its competitiveness, taking into account the activities of the company. In this way, these are related to external logistics, internal logistics, legal compliance and physical and electronic documentation, finance, time and cost accounting, which help in a very important way to increase their level of performance.

In order to determine and improve efficiency, it is necessary to identify the most important business processes in foreign trade and logistics, so that, based on a series of priorities, a value analysis is carried out, as well as a series of recommendations that allow the identification of an action plan to get closer to the company's goals, and through an investment, to increase its competitiveness.

For all the above, only the process is analyzed without considering the technological component, clear that the technology can make the process even simpler; the integration of processes is completed with an implementation of a software solution, which must be aligned with the operational processes, for this, to have the integrated solution, will allow operations to be carried out in a simple way and focused on the systematization, where the one who rules is the process and the person has to adjust to it.



En este sentido, cuando se contrate soluciones de *software*, se debe de poner atención en que éste cumpla con implementación alineada con procesos de negocio, los cuales, en combinación, operación-aplicación, deben formar parte de la actividad que realiza la empresa. El personal clave con que cuenta la empresa debe estar orientada al proceso y no a la solución de software; la solución debe funcionar como una herramienta que, al mismo tiempo que facilita la operación, nos muestra en forma de reportes los indicadores con los que se mide el desempeño de la empresa, para que, a partir de esta información los directivos tomen sus propias decisiones.

En ocasiones, las empresas no ven la solución de software con alineación de procesos como una inversión, sino más bien como un gasto, por lo que terminan adquiriendo sistemas aislados que les complica la operación y las hace ineficientes.

He ahí la importancia de la inversión de una solución de software bien implementada, la cual permite que la empresa se concentre en la efectividad y la orientación a un desempeño de alto nivel.

In this sense, when hiring software solutions, attention should be paid to ensure that they comply with implementation aligned with business processes, which, in combination, operation-application, must be part of the activity carried out by the company. The key staff of the company must be oriented to the process and not to the software solution; the solution must work as a tool that, at the same time that facilitates the operation, shows us in the form of reports the indicators with which the performance of the company is measured, so that, based on this information, the directors take their own decisions.

Sometimes, companies do not see the software solution with process alignment as an investment, but rather as an expense, so they end up acquiring isolated systems that complicate their operation and make them inefficient.

This is the importance of investing in a well-implemented software solution, which allows the company to focus on effectiveness and focus on high-level performance.

