

Sección 1. Descripción del Banco de Comercio Exterior

En esta primera sección presento una descripción general del Banco de Comercio Exterior (BANCOMEXT). Se describe su misión, así como también los servicios y productos que ofrece tanto en México como en el extranjero. Posteriormente describiré las actividades y servicios que ofrece la Consejería Comercial de México en Chicago que es donde se presenta el problema que expondré, así como el área de alcance de sus servicios.

BANCOMEXT, S. N. C., es la Institución Financiera del Gobierno Mexicano, que fue fundada en 1937 para facilitar la inversión extranjera en México y que a lo largo de 70 años ha ayudado a firmas mexicanas que participan en operaciones de exportación.

Según el plan estratégico de BANCOMEXT realizado en el 2006, su visión es:

- 1 Ser líder en la solución integral de las necesidades de las empresas para incrementar su competitividad, mediante el otorgamiento de servicios financieros y promocionales, de manera directa y a través de otras entidades públicas y privadas
- 2 Ser una institución financieramente sólida y sustentable que genera los recursos suficientes para cubrir su operación financiera e incrementar su capital.
- 3 La instrumentación exitosa del modelo de dirección por calidad que se refleja en los resultados y se encuentra en etapa de clase mundial.
- 4 Ser considerado por las autoridades y las empresas como un instrumento eficaz para apoyar a los exportadores, a las pymes, a la sustitución de importaciones y para promover la inversión nacional y extranjera.
- 5 El apoyo a los gobiernos locales para impulsar sus programas de fomento a la competitividad empresarial, de comercio exterior e inversión extranjera directa.

- 6 Impulsar la participación de los intermediarios financieros en el financiamiento al comercio exterior, mediante garantías y otros productos que faciliten el acceso de las empresas pequeñas y medianas a los recursos del banco.
- 7 Contar con órganos de gobierno con capacidad de decisión y buenas prácticas de gobierno corporativo que orientan y apoyan el cumplimiento de sus objetivos
- 8 Procesos y sistemas que apoyan la atención integral y oportuna a los clientes.
- 9 Personal comprometido con el cliente y con la calidad de sus servicios.

Su misión se enfoca en promover el crecimiento de las empresas mexicanas (especialmente pequeñas y medianas empresas) e incrementar su presencia en los mercados globales, ofreciendo soluciones completas que refuercen su competitividad y fomenten la inversión, por medio de los servicios de financiamiento y promocionales.

Los clientes con los que BANCOMEXT hace negocio son:

- 1 Empresas y personas físicas con actividad empresarial que buscan crecer aprovechando las ventajas de participar en los mercados globales.
- 2 Organismos y entidades públicas y gobiernos locales que hacen uso de nuestros servicios de manera directa o para apoyar empresas o personas.
- 3 Intermediarios financieros, asociaciones empresariales, universidades y consultores a través de los cuales ampliamos la oferta de servicios.
- 4 Empresas extranjeras interesadas en invertir en México y empresas mexicanas interesadas en invertir en el exterior.
- 5 Otros agentes interesados en temas de competitividad y de comercio exterior (estudiantes, profesionistas, investigadores, académicos, etc.)

Por lo cual la filosofía de BANCOMEXT es apoyar a sus clientes a incrementar su competitividad ofreciendo las soluciones integrales que requieren de acuerdo a sus necesidades, experiencia y grado de desarrollo en los mercados internacionales. De esta forma mantiene una relación cercana con el cliente para detectar sus necesidades y poder atenderlo con productos que excedan sus expectativas de servicio. También la Institución cuenta con filosofía dirigida a los accionistas y autoridades, a su personal, sociedad, y sus procesos, como se muestra en la tabla 1.

Así mismo, BANCOMEXT fomenta valores a todos sus integrantes, para así poder prestar un mejor servicio a sus clientes. Estos valores son:

1. Compromiso y vocación de servicio: Es la actitud del personal que se refleja en la dedicación, lealtad, involucramiento en el trabajo y la obtención de resultados destinados a los clientes, accionistas y la sociedad.
2. Servicio de excelencia: La atención del personal hacia los clientes se caracteriza por ofrecer soluciones a sus requerimientos y exceder sus expectativas en cuanto a la oportunidad, suficiencia y calidad de los servicios proporcionados.
3. Trabajo en equipo: Es la manera de llevar a cabo las labores y actividades con un espíritu de colaboración y corresponsabilidad en el cumplimiento de los objetivos, fomentando el pensamiento sistémico, la integración de cadenas de valor y la generación de resultados.
4. Sustentabilidad: Se busca la rentabilidad financiera y social para garantizar la permanencia de la Institución a través de la mejor utilización de los recursos y obtener resultados.

Tabla 1. Filosofía administrativa de BANCOMEXT

LINEAMIENTO FUNDAMENTAL	DESCRIPCIÓN
Accionistas y Autoridades	<p>1. Cumplimos y excedemos los objetivos y metas fijados por las autoridades en cuanto a competitividad, comercio exterior e inversión extranjera atendiendo los segmentos de mercado y empresas considerados prioritarios.</p> <p>2. Preservamos el valor real del patrimonio de la Institución con el fin de asegurar su sustentabilidad.</p>
Personal	<p>1. Fomentamos un liderazgo ejemplar, orientado a la atención del cliente y la obtención de resultados a través del trabajo en equipo, el impulso a la innovación, la comunicación y participación del personal y el alto desempeño e integridad a todos los niveles.</p> <p>2. Nuestro personal tiene el compromiso de ofrecer servicios de excelencia procurando la innovación y mejora continua en la calidad.</p> <p>3. Reconocemos y fomentamos la dedicación, el esfuerzo y la generación de resultados por parte del personal, mediante mecanismos que premien el alto desempeño y la innovación, así como impulsen el desarrollo personal a través de la capacitación y el crecimiento profesional.</p>

<p>Sociedad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para multiplicar nuestro impacto y obtener mejores resultados, procuramos activamente establecer vínculos de complementación y coordinación con entidades del gobierno, intermediarios financieros, organizaciones empresariales, instituciones educativas y otros agentes que participan en el impulso a la competitividad empresarial, al comercio exterior y la inversión. 2. Llevamos a cabo una gestión transparente de las actividades institucionales y establecemos los mecanismos más adecuados para realizar una oportuna rendición de cuentas. 3. Mediante el impulso al comercio exterior y la inversión contribuimos a la creación de riqueza, a la generación de empleo y al desarrollo regional equilibrado
<p>Procesos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientamos todos los procesos de la Institución a la atención de las necesidades de nuestros clientes, asegurando su integración y automatización sobre una base de mejora continua. 2. Nos aseguramos que los procesos sean flexibles y adaptables a los cambios requeridos por nuestros clientes. 3. Privilegiamos los procesos orientados a resultados

Fuente: Portal Bancomext

5. Innovación: Anticiparse a los requerimientos y necesidades de nuestros clientes a través del impulso a la creatividad y el desarrollo de nuevos servicios y productos, o la modificación de los existentes.
6. Desarrollo personal: Se impulsa que el personal desarrolle permanentemente conocimientos, habilidades y actitudes para lograr crecer y garantizar un alto desempeño mejorando a su vez su satisfacción.

La institución desarrolla permanentemente nuevos productos que reúnan las condiciones del mercado doméstico e internacional, empleando la más reciente tecnología de información para promover y facilitar el acceso a sus servicios.

BANCOMEXT ofrece una amplia diversidad de servicios financieros y promocionales, a empresarios que desean participar actividades del comercio exterior. Los servicios son ofrecidos directamente a través de su red nacional e internacional, y al mismo tiempo por instituciones financieras que trabajan como intermediarias.

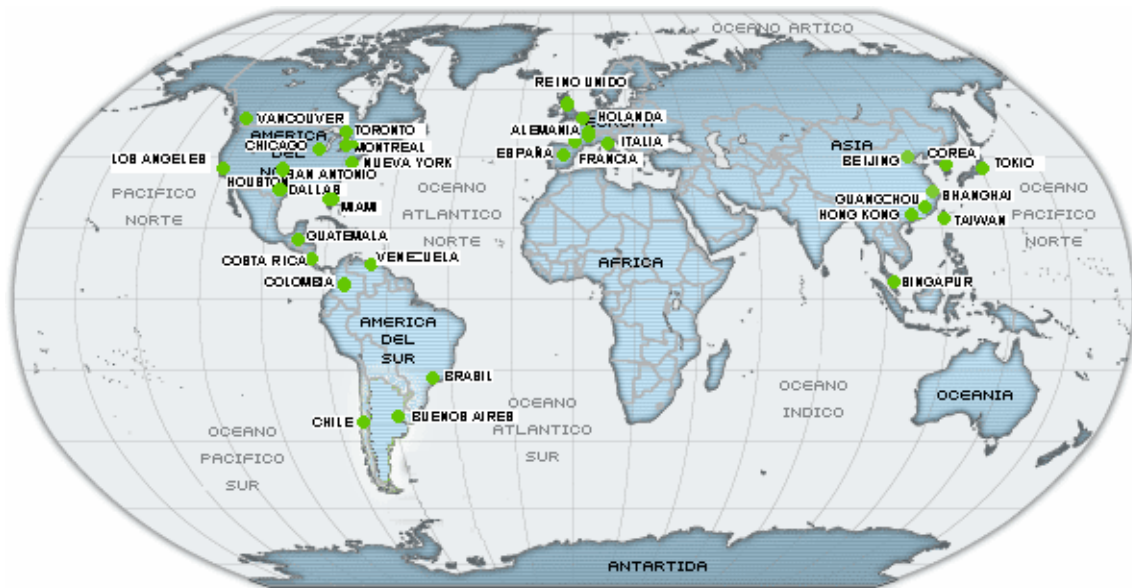
BANCOMEXT apoya y promueve el desarrollo de las relaciones de negocios a través de las actividades que incluyen:

- 1 Promoción de productos y servicios mexicanos.
- 2 Información general para hacer negocios en México, servicio y asistencia a directorios de exportadores mexicanos.
- 3 Promoción de inversiones en México.

Además, la página de Internet www.bancomext.com cuenta con una completa biblioteca virtual con información especializada, que puede ser organizada por tema, sector y región, al mismo tiempo una variedad de catálogos y directorios de fabricantes.

BANCOMEXT cuenta con 25 oficinas localizadas estratégicamente en las regiones más importantes de México con potencial para la exportación, y 31 oficinas en el exterior ver figura 1, en los países con quienes México mantiene significantes relaciones comerciales, donde hay un mercado potencial u oportunidades de atraer inversiones a México.

Figura 1. Mapa de las consejerías comerciales en el extranjero.



Fuente: Elaboración propia a partir de la información encontrada en el portal Bancomext

BANCOMEXT, o mejor conocido en los Estados Unidos como Trade Comission of Mexico, cuenta con 11 oficinas en Canadá y Estados Unidos. Estos dos países juntos reúnen un poco más de la tercera parte de las oficinas BANCOMEXT en el exterior, debido a la posición geográfica, a los tratados comerciales y la demanda de productos mexicanos. Las oficinas BANCOMEXT están localizadas en puntos estratégicos para cubrir las zonas con mayor número de inversionistas y demanda de productos mexicanos.

Oficinas en EUA Y CANADA:

- 1 Los Angeles
- 2 Dallas
- 3 Vancouver, Canadá
- 4 San Antonio
- 5 Houston
- 6 Miami
- 7 Chicago
- 8 Toronto
- 9 Montreal
- 10 Nueva York

En estas oficinas como en las demás que se encuentran en el resto del mundo, representantes por sectores ayudan a los empresarios extranjeros que están planeando un viaje de negocios a México, para que éste sea exitoso. Al mismo tiempo estos representantes pueden proveer más información a los empresarios de cualquiera de estos países que estén interesados en participar en una feria de exposición en México.

Servicios ofrecidos por la Comisión de Comercio de México:

- 1 Asesorar a las compañías interesadas en realizar negocios en México, considerando oportunidades de inversión e importación.
- 2 Identificar proveedores potenciales y proporcionar el perfil de la compañía.
- 3 Proveer información referente a subcontratación, inversión, importación, NAFTA, tendencia de mercados, sectores industriales, leyes y regulaciones.

- 4 Adaptar productos mexicanos a las necesidades de los compradores a través de su Centro de Diseño en la ciudad de México.
- 5 Preparar Agendas de Negocios para las firmas que viajan a México.
- 6 Organizar viajes a México con el fin de reunirse con proveedores potenciales.
- 7 Explicación de la Cultura Mexicana a la hora de hacer negocios.

BANCOMEXT cuenta actualmente con 11,198 clientes. Este total resulta de la suma de los clientes de las 17 principales líneas de negocios del Banco, que son: Crédito de primer piso, crédito de segundo piso, garantías, cartas de crédito, fiduciario, divisas, PAT, asesorías, agendas, capacitación, canales de distribución, eventos, Exportanet, investigaciones de mercado, oferta exportable, revista Comercio Exterior y revista Negocios.

El mayor número de clientes de los productos y servicios financieros se registra en compra-venta de divisas (1,117 clientes) y en crédito de primer piso (976). Por su parte, los productos y servicios promocionales que cuentan con mayor número de clientes son: Revista de Negocios (4,665), capacitación (2,270), eventos internacionales (1,679), Exportanet (1,408) y Revista Comercio Exterior (1,591).

Tabla 2: Clientes de BANCOMEXT por producto

Producto	No. De Clientes	%
Rev. Neg.	4,665	29.38%
Rev. Com. Ext.	1,591	10.02%
Oferta Export.	183	1.15%
Invest. De Mercado	282	1.78%
Exportanet	1,408	8.87%
Eventos Int.	1,679	10.58%
Canales de Dist.	196	1.23%
Capacitación	2,270	14.30%
Agendas	251	1.58%
Asesorías	770	4.85%
Prog. Asist. Tec.	75	0.47%
Divisas	1,117	7.04%
Fiduciario	178	1.12%
Cartas de Crédito	199	1.25%
Garantías	8	0.05%
Segundo Piso	28	0.18%
Primer Piso	976	6.15%
Total	15,876	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información encontrada en el portal BANCOMEXT

1.2 BANCOMEXT, CHICAGO

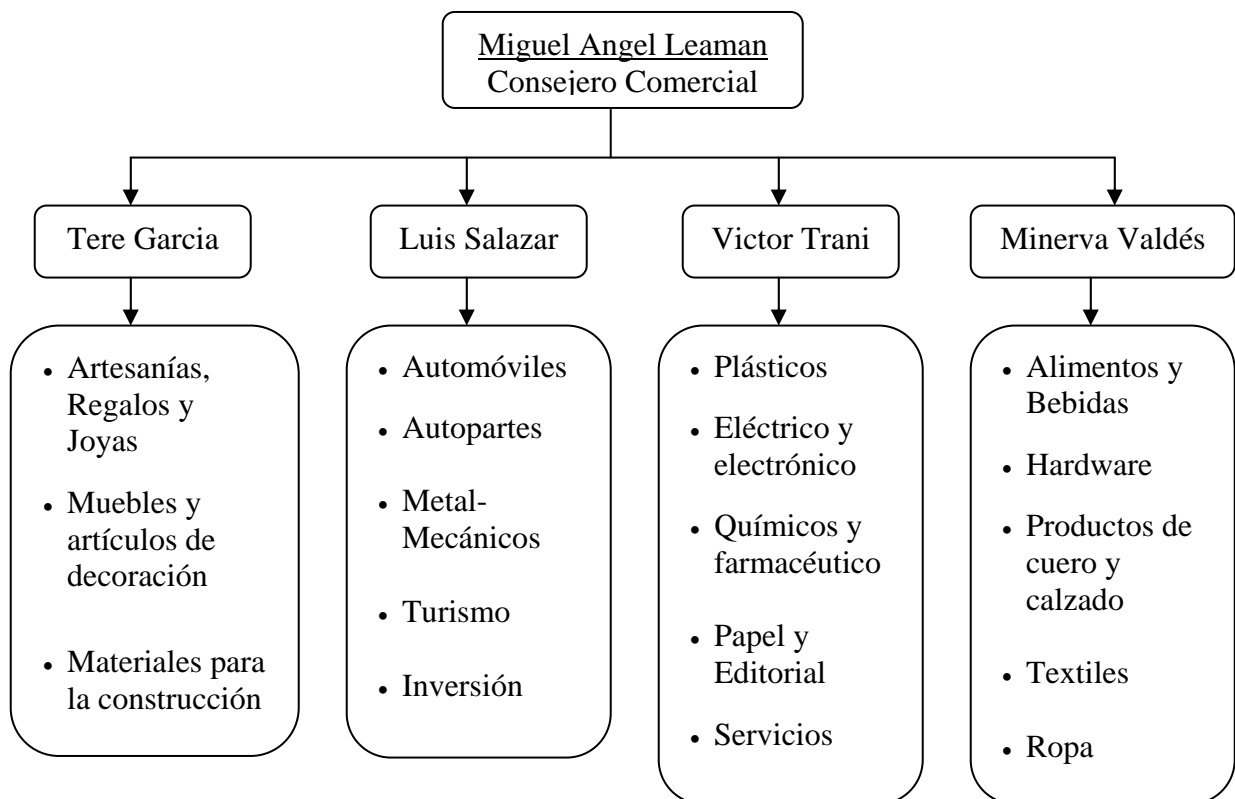
La Consejería Comercial (C. C.) de BANCOMEXT en Chicago ofrece diversos servicios de promoción internacional para las exportaciones de la industria mexicana. Esta Consejería cuenta con un consejero comercial y 4 especialistas comerciales representantes de diferentes sectores económicos como se muestra en la figura 2.

La C.C. de Chicago ofrece los siguientes servicios de promoción internacional:

- 1 Estudios de mercado.
- 2 Investigación de canales de distribución.

- 3 Promoción de oferta exportable
- 4 Agendas de negocios
- 5 Organización de ferias y eventos internacionales
- 6 Misiones de exportadores de México
- 7 Detección de oportunidades comerciales en la región

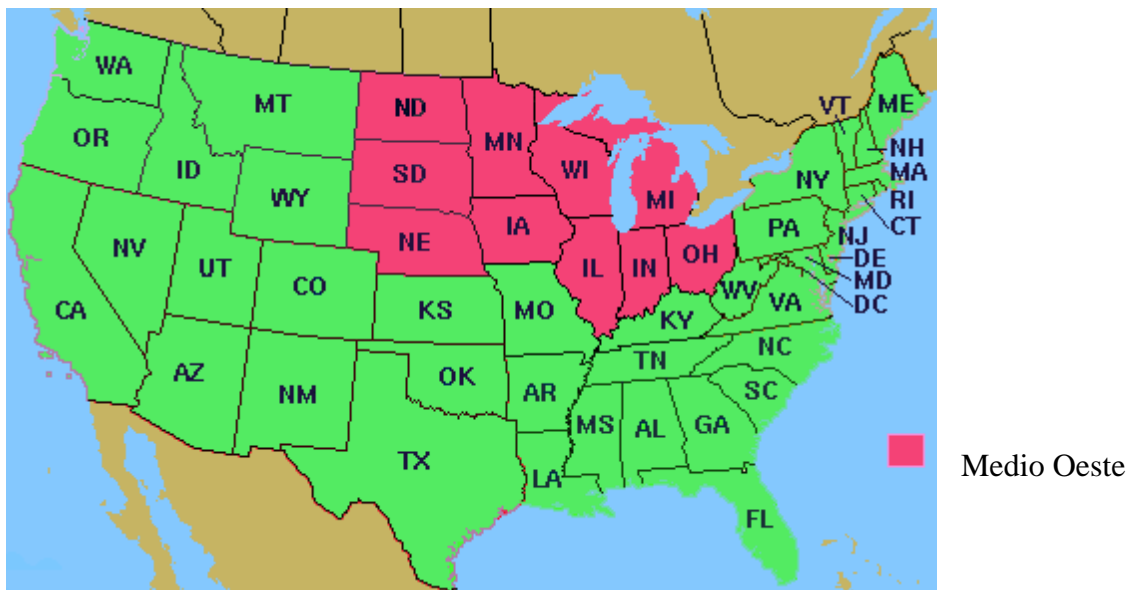
Figura 2. Estructura de BANCOMEXT Chicago.



Fuente: Elaboración propia.

Para así apoyar el incremento de las exportaciones mexicanas a los 10 estados (Illinois, Indiana, Iowa, Ohio, Michigan, Minnesota, Nebraska, Dakota del Norte, Dakota del Sur y Wisconsin) de la región del Medio Oeste de los Estados Unidos que se representa en la figura 3 de color rosa.

Figura 3. Representación de los estados que conforman el área del Medio Oeste en los Estados Unidos.



Fuente: Elaboración propia

