

INFORME PRACTICAS EMPRESARIALES  
EMPRESA MAERSK COLOMBIA S.A.S



LAURA XIMENA ARANDA SANZA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO  
2024

INFORME PRACTICA EMPRESARIAL  
EMPRESA MAERSK COLOMBIA S.A.S

LAURA XIMENA ARANDA SANZA

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de Profesional en Negocios  
Internacionales

Asesor

Mg. ALFONSO CANONIGO GALVIS  
Magíster en Dirección y Gestión de Proyectos

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2024

**Autoridades Académicas**

**P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O. P.**

Rector General

**P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O. P.**

Vicerrector Académico General

**P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O. P.**

Rector Seccional Villavicencio

**Fray Rodrigo GARCIA JARA, O. P.**

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

**Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN**

Secretaria General Seccional Villavicencio

**Mg. Javier Humberto TRILLOS CELIS**

Decano Facultad Negocios Internacionales

## Contenido

	Pág.
Resumen .....	7
Abstract.....	8
Glosario.....	9
1. Introducción.....	10
2. Descripción de la compañía .....	11
2.1. Misión .....	11
2.2. Visión.....	11
3. Objetivos .....	12
3.1. Objetivo general.....	12
3.2. Objetivos específicos .....	12
4. Justificación.....	13
5. Historia de fundación empresa Maersk .....	14
5.1. Integración 2016 – Actualidad.....	14
6. Ubicación geográfica.....	15
7. Estructura organizativa del equipo Compliance Sagrilaft.....	16
8. Desarrollo de practicas .....	17
8.1. Funciones del practicante.....	17
9. Análisis DOFA (ver anexo 1).....	19
9.1. Debilidades .....	19
9.2. Oportunidades.....	19
9.3. Fortalezas .....	20
9.4. Amenazas .....	21
10. Plan de Mejora .....	22
10.1. Identificación del problema .....	22
10.2. Importancia .....	22
11. Propuesta plan de mejora .....	23
Conclusiones.....	25
Referencias bibliográficas .....	26
Anexos .....	28

## Lista de Figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> Ubicación geográfica oficinas Maersk Colombia S.AS.....	15
<b>Figura 2</b> Organización equipo Compliance Sagrilaft .....	16
<b>Figura 3</b> Plan de mejora equipo Compliance Sagrilaft .....	24

### Lista de Anexos

	Pág.
<b>Anexo 1</b> Matriz dofa.....	28
<b>Anexo 2</b> Presentación plan de mejora .....	29

## Resumen

Este documento, presentado como parte integral del proceso de prácticas profesionales, tiene como finalidad dar a conocer la empresa Maersk Colombia SAS, especialmente en el área de Compliance Sagrilaft, y presentar una visión detallada de la compañía y su entorno administrativo. A lo largo del mismo, poder comprender un poco su desarrollo en el mercado y su relación de clientes, como base para desarrollar un plan de mejora. El objetivo principal de este plan es beneficiar tanto al área como a los clientes, buscando optimizar los tiempos y buscar una mayor satisfacción de los clientes.

Al concluir el documento, se destacarán las propuestas del plan de mejora que surgieron a partir de mi experiencia como practicante del área logística administrativa y que han sido aprobadas por la empresa, reflejando así el compromiso con la implementación efectiva de estrategias orientadas a la optimización de los tiempos y la mejora continua.

**Palabras clave:** Compliance, Sagrilaft, estrategias, Maersk, logística, optimización

### **Abstract**

This document, presented as an integral part of the professional internship process, aims to publicize the company Maersk Colombia SAS, especially in the area of Compliance Sagrilaft, to present a detailed view of the company and its administrative environment. Throughout the same, be able to understand a little of its development in the market and its customer relationship, as a basis for developing an improvement plan. The main objective of this plan is to benefit both the area and customers, seeking to optimize times and seek greater customer satisfaction.

At the conclusion of the document, the proposals of the improvement plan that arose from my experience as a practitioner of the administrative logistics area and that have been approved by the company will be highlighted, thus reflecting the commitment to the effective implementation of strategies aimed at optimizing times and continuous improvement.

**Keywords:** *Compliance, Sagrilaft, strategies, Maersk, logistics, optimization.*

## Glosario

**Agencia de aduanas:** Son personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Naciones para ejercer el agenciamiento aduanero, actividad auxiliar de la función pública aduanera de naturaleza mercantil y servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades. (Concepto 196531)

**Agencia de Carga:** Agente de Carga Internacional, que se encarga de realizar el transporte internacional para sus operaciones de importaciones y exportación. (ABC cargo logistic, 2023)

**AP Moller:** Es un conglomerado danés dedicado a las actividades de transporte marítimo y energía principalmente. (Safe link, 2022).

**Compliance:** Que se traduce al español como cumplimiento normativo, hace referencia al área específica de una compañía que se encarga de identificar, asesorar, monitorear y alertar de los riesgos en que puede incurrir una empresa, pública o privada, para velar por el estricto cumplimiento de la legalidad. (UNIR, 2023)

**Integrador global:** Es una empresa que proporciona planificación, diseño, implementación y gestión de proyectos de soluciones que abordan las necesidades tecnológicas y empresariales de sus clientes. Es una empresa que proporciona planificación, diseño, implementación y gestión de proyectos de soluciones que abordan las necesidades tecnológicas y empresariales de sus clientes. (Veeam, 2024)

**Oficial de cumplimiento:** Es la persona natural designada por el sujeto obligado a dedicación exclusiva o no, según corresponda, responsable de vigilar la adecuada implementación y funcionamiento del SPLAFT, con autonomía e independencia en el ejercicio de las funciones a su cargo. (Prevención de Lavado de Activos, 2022)

**Sagrilajt:** Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. (MSD, 2024)

**Splajt:** Sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. (PetroPeru, 2024)

## **1. Introducción**

A.P Møller-Mærsk es un grupo donde su casa matriz se encuentra ubicada en Dinamarca.

Se abordará el plan de mejora para la empresa Maersk Colombia S. A. en el área de SAGRILAFT COMPLIANCE, donde se dará a conocer que falencias y oportunidades se encontraron durante el transcurso de las practicas empleadas en el área, también se mostraran partes importantes del grupo debido a que es una empresa multinacional dividida en 130 países entre esos Colombia, donde se encuentran distribuidas por áreas y operaciones.

Este informe está centrado desde la experiencia del practicante de Negocios Internacionales en el área Compliance Sagrilaft de Maersk Colombia S.AS. Durante el desarrollo de la práctica, se ha identificado falencias y mejoras en el área trabajado. Ante las falencias encontradas se presentan como oportunidades importantes para mejorar la eficiencia administrativa.

Este documento plantea un Plan de Mejora que abarca estrategias a corto y mediano plazo. El alcance de estas estrategias es para abarcar las falencias encontradas durante el desarrollo de prácticas. Se espera que con las acciones planteadas no solo mejoren la eficiencia administrativa y reduzcan errores, sino que también se pueda disminuir reprocesos. En última instancia, este plan busca la hacer que el área de Compliance Sagrilaft sea un equipo sobresaliente frente a los demás.

## **2. Descripción de la compañía**

Maersk Colombia S.A.S es una empresa en Colombia, con sede principal en Bogotá D.C. Opera en otros Servicios Relacionados con el Transporte sector. La empresa fue fundada en 19 de julio de 1994. Actualmente emplea a 107 (2023) personas. Moller – Maersk es una empresa de logística integrada que trabaja para conectar y simplificar las cadenas de suministro de sus clientes. Como líder mundial en servicios de envío, la empresa opera en más de 130 países y emplea a más de 100.000 personas. (Maersk, 2024)

### **2.1. Misión**

Nuestra misión estratégica de ser el Integrador Global de Logística de contenedores está anclada en A.P. Moller. El equipo de liderazgo ejecutivo de Maersk y nuestra Junta Directiva. Conoce a los líderes que están marcando el rumbo de la transformación.

### **2.2. Visión**

En Maersk, nuestra visión es transformar el flujo de alimentos, bienes, información y materiales que sostienen a las personas, las empresas y las economías de todo el mundo. Posibilitar el intercambio de ideas, cultura y confianza que permiten un mundo verdaderamente integrado que aporta valor para todos. Nuestro compromiso de invertir en tecnología baja en carbono nos ha ayudado a reducir nuestras emisiones de carbono en un 40% en la última década, y ahora estamos acelerando nuestros objetivos para alcanzar cero emisiones netas en 2040.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo general**

Desarrollar conocimiento sólido y proporcionar apoyo efectivo familiarizándose con los procesos y responsabilidades correspondientes en el rol de practicante de negocios internacionales a lo largo de un periodo de cuatro meses de prácticas.

#### **3.2. Objetivos específicos**

- Implementar estrategias para generar confianza, satisfacción y fidelización de los clientes, con énfasis en resultados medibles y alcanzables, contribuyendo a la construcción de relaciones sólidas en el plazo de los primeros tres meses de prácticas.
- Establecer relaciones sólidas entre clientes y la compañía mediante comunicación activa, por medio de la aplicación y el correo electrónico, en los primeros dos meses de prácticas.
- Optimizar la gestión de vinculación de los clientes durante los meses de prácticas, revisando, analizando y gestionando de manera proactiva los procedimientos de esta labor.

#### 4. Justificación

La implementación del Plan de Mejora propuesto en este informe se respalda en una evaluación de la situación administrativa del área Compliance Sagrilaft. Destacan aspectos fundamentales que subrayan la necesidad de abordar las problemáticas principales identificadas:

**Optimización de tiempos.** La administración del tiempo para tener mayor eficiencia es fundamental para el éxito administrativo en el área de Compliance Sagrilaft. Utilizar la inteligencia artificial para que el cliente pueda resolver dudas de forma inmediata, abordar esta solución permitirá al área optimizar sus tiempos, disminuir retrasos y asegurar una mayor vinculación más efectiva, esto contribuirá a una operatividad administrativa más funcional.

**Margen de errores.** Esto se identifica a partir de que los procesos son de manera manual lo que hace que se lleguen a cometer errores y que el margen sea alto, ya que al realizar la debida diligencia con cada cliente y/o proveedor se pueden encontrar reprocesos en la revisión documental que hace que todo se desarrolle de una manera menos eficiente y concisa en el estado de vinculación final.

## **5. Historia de fundación empresa Maersk**

A.P. Moller - Maersk se estableció el 16 de abril de 1904, en medio de la segunda revolución industrial, en un pequeño pueblo llamado Svendborg en la isla danesa de Funen. A.P. Møller, el conductor de Steamship Company Svendborg, había comenzado en el transporte marítimo de tramp, donde los buques operan en el mercado local sin horarios fijos ni salidas al puerto. Con ganas de expandir la flota más allá de sus modestos tres buques, A.P. Møller se encontró con la resistencia de algunos de los miembros de la junta directiva de la compañía, por lo que se organizó por su cuenta. Al fundar la Steamship Company en 1912, se aseguró la independencia operativa y allanó el camino para la rápida expansión de la compañía en los próximos años.

### **5.1. Integración 2016 – Actualidad**

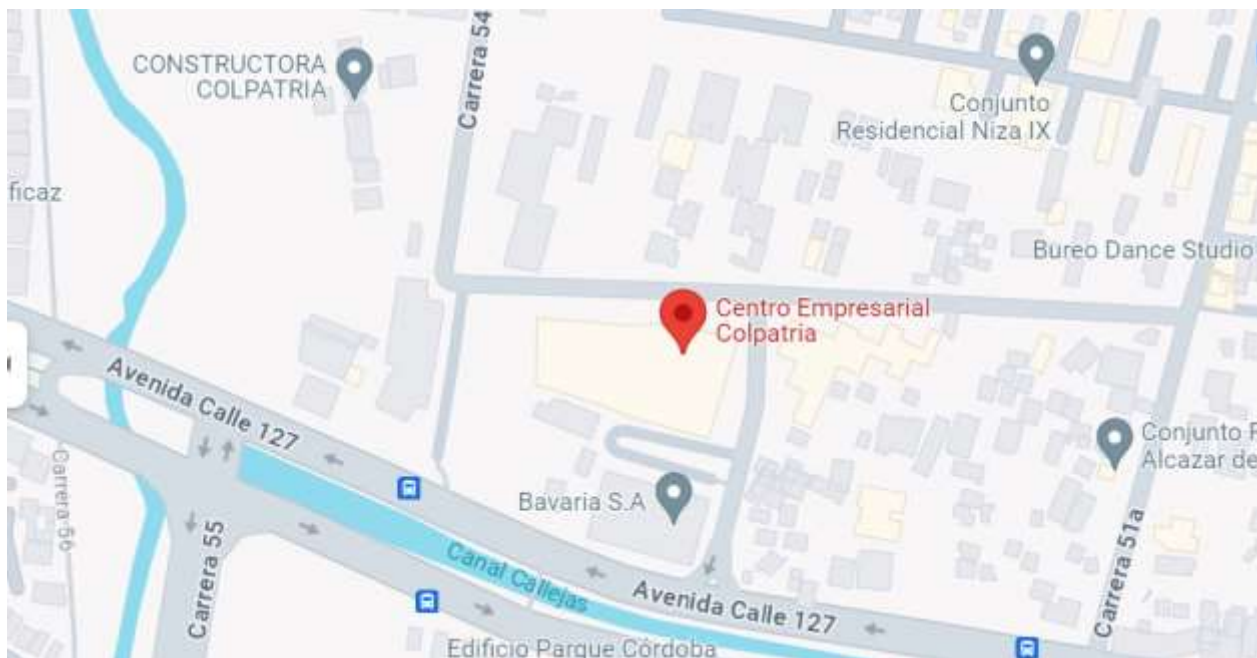
Para 2015, A.P. Moller - Maersk era un conglomerado de amplio alcance con actividades en transporte marítimo, terminales, logística, petróleo y gas, y otras actividades en alta mar que abarcaban más de 130 países. Pero esto estaba empezando a detener a la empresa de un crecimiento continuo y sostenible. Tras una revisión estratégica en 2016, se anunció que A.P. Moller - Maersk se reorganizaría en dos divisiones separadas: Transporte y Logística y Energía, con el propósito de convertirse en una empresa de transporte y logística integrada enfocada. Convertirse en el integrador global de la logística de contenedores requirió una gran transformación digital, alejándose de un negocio que antes era muy analógico y estableciendo ambiciosos objetivos de descarbonización.

Ahora, la estrategia de Global Integrator continúa centrándose en la construcción de tres divisiones de clase mundial: Logística y Servicios, Océano y Terminales, todas con fuertes sinergias entre ellas. Esto nos permite ofrecer soluciones de cadena de suministro de extremo a extremo para nuestros clientes de todo el mundo.

## 6. Ubicación geográfica

### Figura 1

Ubicación geográfica oficinas Maersk Colombia S.AS.



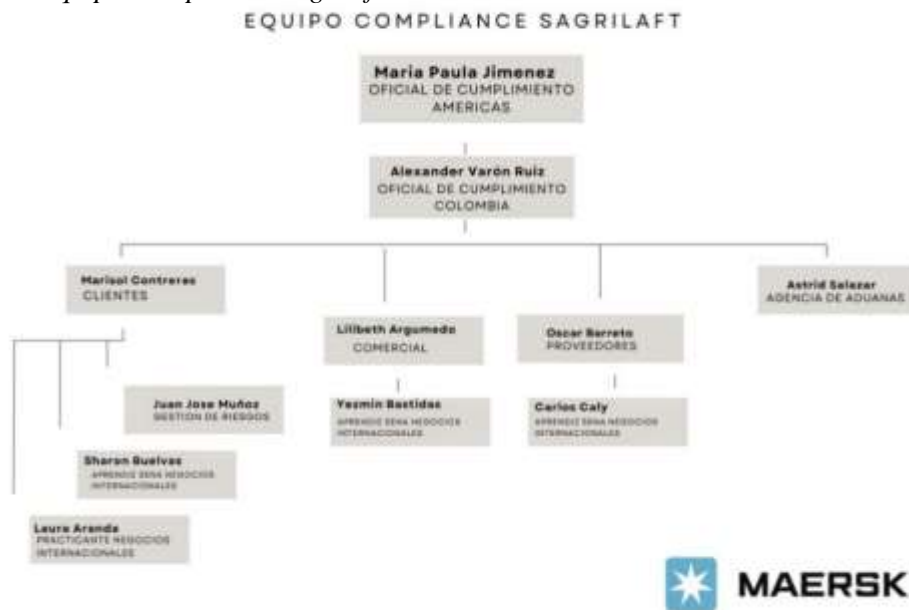
*Nota.* Adaptado de Google Maps donde muestra la ubicación del Centro Empresarial Colpatría en la ciudad de Bogotá D.C, ubicado en la calle 127ª #54ª – 45, donde se encuentran ubicadas las oficinas de Maersk, 4to piso oficinas 401 C y D. (Maps, 2024)

### 7. Estructura organizativa del equipo Compliance Sagrilaft

En este organigrama presentado en la siguiente imagen representa la estructura organizativa del equipo Compliance Sagrilaft, donde como jefe general se sitúa María Paula Jiménez con su cargo de Oficial de Cumplimiento ubicada en el país de Panamá, seguido del jefe Alexander Varón Ruiz con su cargo de Oficial de cumplimiento en el país de Colombia, de ahí se desglosa los sub-equipos que se encuentra, en el equipo de cliente, está en primera instancia Marisol Contreras quien ocupa un cargo de asistente de gestión de riesgos al igual que Juan José Muñoz quien sigue en este equipo, Sharon Buelvas quien es pasante del Sena en Negocios Internacionales y por ultimo Laura Aranda practicante de Negocios Internacionales, sigue el sub-equipo de Comercial, en el cual se encuentra Lilibeth Argumedo en el cargo de asistente de gestión de riesgos para comerciales y Yezmin Bastidas quien es pasante del Sena en Negocios Internacionales, con siguiente el sub-equipo de Proveedores encabezado por Oscar Barreto en el cargo de asistente de gestión de riesgos para proveedores junto con Carlos Caly quien es pasante del Sena en Negocios Internacionales, por ultimo Agencia de aduanas quien lo conforma Astrid Salazar quien es consultora en agencia de adunas nivel 1 de Maersk.

**Figura 2**

*Organización equipo Compliance Sagrilaft*



*Nota.* Esta figura muestra la estructura organizativa del equipo Compliance Sagrilaft.

## **8. Desarrollo de practicas**

Como estudiante de la carrera de Negocios Internacionales, con un enfoque académico en profundización de logística, rama fundamental para comprender y optimizar los procesos comerciales, este enfoque ha sido importante para la adquisición de las herramientas y habilidades necesarias para poder destacarme de manera eficaz y eficiente en diferentes funciones dentro del ámbito logístico. Mi formación académica ha abarcado temas importantes como la gestión de la cadena de suministro, planificación y control de inventarios, así como el desarrollo de habilidades blandas, especialmente en comunicación y relaciones.

Durante el periodo de mis prácticas profesionales, tuve la oportunidad de poder aplicar y consolidar mis aprendizajes sobre logística administrativa en el equipo de Compliance Sagrilaft, frente a esto, implemente comunicación asertiva, planificación y control de clientes en nuestro sector del servicio. Mi labor implicó la efectividad en el desarrollo de movimientos de clientes que son denominados casos, relación de documentos y revisión minuciosa para poder asociar los clientes a Maersk Colombia SAS.

Además, tuve la oportunidad de poder aprender, analizar y aportar dentro nuestro equipo, actividades positivas, convivencia amena, comunicaciones asertivas y relaciones interpersonales, toma de decisiones importantes y de mejora, mi función fue fundamental para que el sub-equipo de clientes tuviera mayor respuesta y vinculación de los clientes que han querido trabajar con Maersk Colombia SAS.

Finalmente me llevo grandes compañeros de trabajo, contactos tanto de personas encontradas durante mi instancia como de empresas a nivel nacional e internacional que pueden tener beneficios a largo plazo en mi vida personal, un aprendizaje real y practico que implementare y desarrollare durante mi vida profesional y académico a largo plazo.

### **8.1. Funciones del practicante**

- Recolectar documentos enviados por el equipo comercial, donde debía revisarlos minuciosamente, analizar si podían ser clientes potenciales para la empresa y que tuvieran todos los documentos en óptimas condiciones para su vinculación.

- Organización de clientes y registro diario de puntos importantes para tener en cuenta a la hora de una toma de decisión positiva o negativa a la empresa.
- Envío, contestación y seguimiento de correos electrónicos donde se mantienen registros, retroalimentaciones y validación de los clientes.
- Filtrar y organizar el inventario de clientes que se han vinculado a lo largo de los últimos 3 años, con el fin de conocer quienes deben actualizar, iniciar o continuar con la documentación que se tiene hasta el momento en vigencia.

## 9. Análisis DOFA (ver anexo 1)

El análisis DOFA, es una herramienta fundamental en la gestión empresarial, este proceso implica el estudio y evaluación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas tanto internas como externas de una empresa o proyecto específico, su propósito es identificar los aspectos positivos y negativos del entorno empresarial para orientar la toma de decisiones estratégicas, desde la planificación estratégica hasta la evaluación de proyectos, este análisis proporciona una visión integral que ayuda a las organizaciones a mantenerse competitivas y adaptarse a los desafíos del mercado. (Kiziryan, 2015).

### 9.1. Debilidades

#### *Procesos manuales.*

Se está generando un desarrollo de manera manual donde el margen de error es alto, debido a que el personal suele cometer errores humanos que hace generar reprocesos no solo en el área sino también en las demás.

#### *Personal deficiente.*

Al no contar con personal dispuesto a aprender y aportar al equipo o tal vez con dificultad de aprendizaje se produce retraso en los procesos de la compañía y el área, ya que todo es una cadena de trabajo en equipo de los demás departamentos.

#### *Reprocesos, retraso de equipo y demás áreas.*

En la compañía todo se genera de una manera llamada efecto domino, donde si un área no cumple con su parte las demás no pueden avanzar, por lo cual un reproceso dentro de nuestro departamento puede generar inconvenientes internos.

### 9.2. Oportunidades

#### *Implementación de estrategias tecnológicas.*

Al tener en cuenta el alto margen de error que se está presentando, se obtiene la posibilidad de brindar nuevas estrategias donde la tecnología haga participe del mejoramiento del área y de la compañía, donde el margen de error disminuya generando mayor eficiencia.

*Mejoras en capacitaciones.*

Al notar que una persona del equipo no está rindiendo lo suficiente hace que se generen ciertas alertas sobre las capacitaciones brindadas al inicio del trabajo, lo que se busca es poder mejorar y brindar una mejor introducción hacia el trabajo a realizar, debido a que la responsabilidad es de ambas partes.

*Acompañamiento continuo.*

Como se menciona anteriormente esta es otra opción de mejora en el rendimiento de la persona y el trabajo en equipo, donde el acompañamiento prevalezca para la orientación de procesos durante el desarrollo de su papel en el área.

*Unificación de equipo y demás áreas.*

Esta es importante, porque al implementar nuevas estrategias en el área permite que el equipo y demás áreas se puedan unificar mucho más generando mayor eficiencia entre sí, que permita una mejora continua y un desarrollo eficaz en los procesos requeridos en las áreas y compañía.

**9.3. Fortalezas***Crecimiento continuo*

La compañía siempre está en el proceso de mejora continua, tanto de sus procesos como de sus empleados, lo que genera que se siga manteniendo como una de las compañías más importantes en la industria logística operativa y administrativa, por ende, siempre se tiene en cuenta que el crecimiento continuo fortalece su compromiso con el mundo.

*Capacidad de aprendizaje*

En el área de desarrollo de prácticas se genera una capacidad de aprendizaje inmensa que ayuda a que los practicantes se desenvuelvan en sus mayores habilidades y fortalezas para el crecimiento personal y profesional, aportar y dar puntos de vista frente a lo que es posible mejorar desde un punto de vista externo.

*Construcción de eficiencia*

Debido a que se realizan cambios con ilusión a la mejora continua, al mismo tiempo genera que la eficiencia dentro del área y la compañía crezca, para que esta se vuelva más fuerte en el desarrollo de debidas diligencias y sobre todo en los procesos manejados internamente.

### *Cambios organizacionales*

Esta es una de las mayores fortalezas de Maersk, debido a que con cada cambio se generan nuevas capacidades de mejora, mejor organización dentro de las áreas, mayor eficiencia en procesos y así mantener su estatus dentro del mundo global, en el área de Compliance se generan cambios organizacionales en la parte administrativa para la vinculación de clientes y proveedores.

## **9.4. Amenazas**

### *Retraso en la compañía*

Esto es importante tenerlo en cuenta, puesto que el trabajo en equipo es primordial para que la compañía funcione y siga adelante, un área que no logre sus objetivos hace que las demás se atrasen y los procesos se retrasen, lo que representa una amenaza en el avance positivo para la compañía.

### *Inconvenientes con clientes y proveedores*

Este punto proviene una gran amenaza puesto que la compañía se sostiene de los clientes y proveedores que llegan, y si llega a haber algunos tropiezos en los procesos se disminuye estos terceros, lo que podría bajar a Maersk de los estándares en los que están.

### *Reconocimiento y confianza*

La compañía es reconocida por ser la naviera número uno a nivel mundial, lo que genera que las empresas quieran trabajar con ella, si se llegase a perder este reconocimiento por falta de eficiencia en los procesos internos dentro de la empresa se estaría llegando a una gran pérdida en la compañía, ya que la confianza de las empresas se perdería y no se lograría un buen resultado.

## **10. Plan de Mejora**

Un Plan de Mejora es un documento estratégico que identifica, prioriza y aborda áreas para obtener oportunidades y procesos que requieran mejoras en una organización. Su objetivo es poder indagar y definir metas junto con acciones específicas para elevar el rendimiento y la eficiencia en áreas críticas de la empresa u organización. Este también es considerado un instrumento de gestión que busca impulsar algunos cambios positivos en una organización y/o empresa, se trata de buscar un enfoque que ayude a analizar, diseñar y ejecutar acciones que permitan superar desafíos y alcanzar objetivos específicos. (Significadosweb, 2024).

### **10.1. Identificación del problema**

Teniendo en cuenta que la empresa es prestadora de servicios, en este caso la problemáticas encontradas en el equipo participe; en primera instancia se encuentra la comunicación entre equipo compliance sagrilaft y comercial para documentos actualizados, segunda emisión de conceptos para las personas encargadas, tercera aplicación de compliance y asistencia virtual y por último la asignación de los casos a los practicantes en curso; con las problemáticas halladas se realiza el planteamiento de acciones a corto y mediano plazo para disminuir y en lo posible mitigar las falencias encontradas.

### **10.2. Importancia**

La importancia de poder abordar estas problemáticas radica en el impacto de la eficiencia en la logística administrativa que se aborda, poder disminuir reprocesos en el momento de vinculación del cliente a Maersk Colombia S.A.S, mejorar la satisfacción del cliente final y tener mayor oportunidad de incrementar el control de clientes año tras año, lo que al final permite que la empresa pueda crecer cada día más.

## **11. Propuesta plan de mejora**

Después de identificar la debilidad más significativa, se propone un plan integral con el objetivo de superar este desafío, dado que para el área siempre se está buscando una mejora continua, por eso se lleva a cabo planes de optimización de tiempos donde el beneficiario final siempre sea el cliente. La finalidad de esto es para poder disminuir los reprocesos de la vinculación de los clientes a la compañía y que cada día se vaya incrementando esa agilidad de establecer clientes con mayor fidelización con la empresa. El objetivo de este desarrollo es optimizar los tiempos entre el área de Compliance, área comercial y cliente que es el factor importante, por ende, se trabaja de la mano también del área comercial, quienes tienen contacto directo con el cliente y así realizamos eficiencias en ambas áreas que desarrollan al final la vinculación de los clientes y proveedores en la compañía.

Además, se busca tener un mayor orden y eficacia dentro del grupo para que así internamente se empiece a implementar las mejoras y poco a poco se vaya expandiendo en las siguientes áreas de la compañía.

Para complementar una buena gestión, es necesario la creación de una nueva aplicación que ayude a que los clientes sean más autodidactas y se registren menos errores en la vinculación, suprimir mayormente los reprocesos por demoras por parte del cliente, esta aplicación tendrá como objetivo tener una seguridad para el área y el cliente de que se cumplan con todos los estándares que la compañía solicite para su verificación y vinculación. El equipo del área de Compliance Sagrilaft se capacitará para poder obtener un manejo de la nueva aplicación y también tener control sobre está, para poder realizar mejoras, cambios o cualquier inquietud mientras la plataforma sale a flote sola, todo será un proceso y un paso a paso para poder llegar a la excelencia en lo que se busca, optimación de tiempos en vinculación de clientes a la compañía. el nivel de comprensión y habilidad del equipo, se llevarán a cabo evaluaciones internas tanto antes como después de la capacitación, proporcionando una comparación clara de los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas durante el proceso de formación.

**Figura 3**

*Plan de mejora equipo Compliance Sagrilaft*

Plan de mejora equipo Compliance SAGRILAFT								
No Criterios	Aspectos a mejorar	Acciones	Metas	Responsable de implementacion	Responsable de seguimiento	Nivel de necesidad	Recursos	Plazo implementación
1	Envío de documentos actualizados al grupo de Comercial.	Al momento de ejecutar cambios en los documentos de Maersk, hacer un envío masivo a los correos de las personas que trabajan en el equipo comercial, para que obtengan siempre los documentos actualizados y así evitar reprocesos.	Disminuir reprocesos con documentos Maersk.	Alex Varon	Alex Varon	Alta	Correos, carpetas compartidas	5 días después de cada actualización
2	Emision de conceptos	Evitar enviar más de 5 correos con casos terminados a las personas que emiten concepto, para asegurar la emision de conceptos el mismo dia.	Asegurar la emision de conceptos dia a dia.	Practicantes	Practicantes	Media	Correo, Excel de seguimiento diario	jul-24
3	Creacion de nueva App	Crear una nueva aplicación que minimice los reprocesos, que genere eficiencia entre los equipos compliance sagrilaft y comercial, donde se obtengan mayores beneficios al cliente y que su proceso sea mas agil e independiente.	Eficiencia en los proceos de vinculacion de clientes a Maersk.	Alex Varon y Maria Paula Jimenez	No Aplica	Alta	No aplica	sep-24
4	Asignación de casos	Apoyarse entre dos personas al momento de asignar casos al equipo de clientes para que no se vaya a quedar un cliente sin revision de documentos.	Asignacion de casos efectiva.	Marisol Contreras y Juan Jose Muñoz	Marisol Contreras y Juan Jose Muñoz	Alta	Aplicación Compliance	Diario

*Nota.* Realizado desde el punto de vista del practicante durante el desarrollo de las practicas realizadas en la compañía.

## Conclusiones

Durante el desarrollo de mis prácticas en la empresa Maersk Colombia SAS, tuve la oportunidad de aprender en el área de Compliance Sagrilaft, donde desarrollé el puesto de practicante con la función de vinculación de clientes a la empresa, esto me permitió consolidar los conocimientos adquiridos en mi formación educativa en Negocios Internacionales y especialmente en el énfasis de logística, profundizando en el desarrollo documental para empresas que requieran importar o exportar productos y obtener una mayor habilidad en la comunicación y relaciones interpersonales.

Al ser una empresa reconocida a nivel mundial y catalogada como la mejor naviera hace que mi recorrido dentro sea exigente y eficiente, puesto que por ser de esta magnitud se conlleva sus responsabilidades. En el transcurso de las practicas identifique que, aunque es una empresa reconocida siempre hay detalles por mejorar haciendo que se mantenga en su posición actual, lo cual fueron bases para desarrollar mi plan de mejora dentro del área de trabajo, esto cumple con el objetivo de hacer todo mucho más dinámico y eficiente, donde se vayan direccionando hacia el uso de la inteligencia artificial para obtener mayores resultados en menos tiempo.

En el proceso fue grato poder contribuir en área, con el propósito de generar mayor eficiencia en mi trabajo y en el compañerismo hacia los demás, el trabajo en equipo fue notable, entender que en todo momento se encontraran falencias, pero el cómo manejarlas te hace más fuerte y al equipo también y sé que eso fue un gran aporte, el resolver y estar presente en todo momento. Mis recomendaciones se visualizan en el plan de mejora realizado para la compañía y a la universidad poder generar un convenio con esta empresa, es muy buena y tiene demasiadas áreas a las cuales se pueden postular los próximos practicantes y tener la oportunidad de realizarlas en Maersk Colombia.

Por último, agradecer a Maersk Colombia SAS y sobre todo al área de Compliance Sagrilaft por brindarme la oportunidad de aprender y llevarme una experiencia enriquecedora que ha contribuido en mi crecimiento personal y profesional, la aplicación de mis conocimientos y de los que adquiriré en el transcurso de mis practicas sé que serán de un aprovechamiento invaluable.

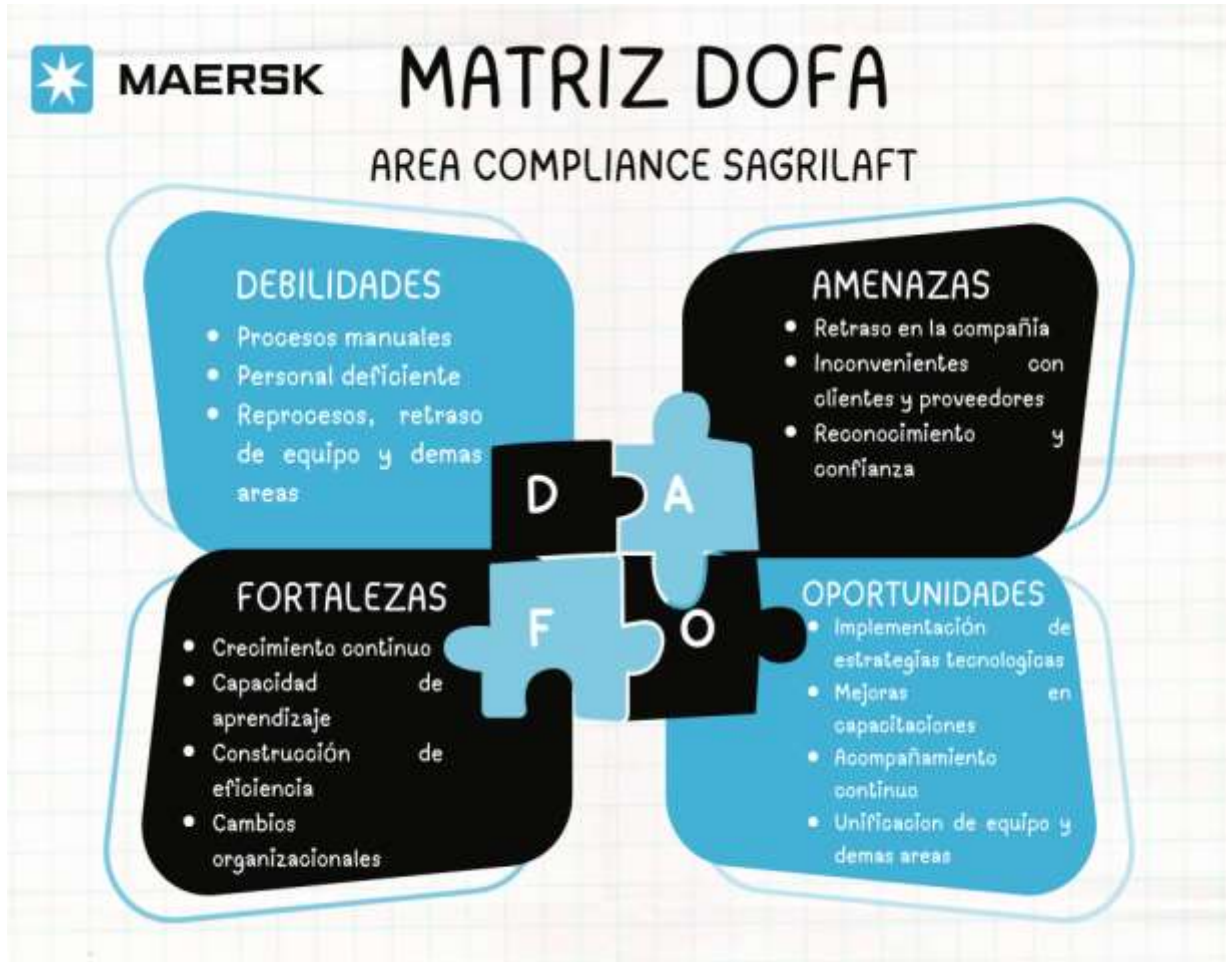
### Referencias bibliográficas

- Agencia de Aduanas ABC Repecev S.A.S (2023). *¿Quiénes somos?* abcrepecev.com. <https://abcrepecev.com/qui%C3%A9nes-somos#:~:text=Es%20el%20Agente%20de%20Carga,fin%20en%20la%20cadena%20log%C3%ADstica>.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (20016). *Concepto 196531 de 2016. Ref.: Empleos. Agente Aduanero.* <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77005#:~:text=Agencias%20de%20aduanas.-,Las%20agencias%20de%20aduanas%20son%20las%20personas%20jur%C3%ADdicas%20autorizadas%20por,comercio%20exterior%20que%20utilicen%20sus>
- Google Maps. (s. f.). Ubicación del Centro Empresarial Colpatria. google.com. [https://www.google.com/maps/place/Centro+Empresarial+Colpatria/@4.7095866,-74.0644721,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x8e3f8533b2038b21:0x49dce69e9205217c!8m2!3d4.7095866!4d-74.0618972!16s%2Fg%2F11ck8kn\\_j4?entry=tту](https://www.google.com/maps/place/Centro+Empresarial+Colpatria/@4.7095866,-74.0644721,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x8e3f8533b2038b21:0x49dce69e9205217c!8m2!3d4.7095866!4d-74.0618972!16s%2Fg%2F11ck8kn_j4?entry=tту)
- Maersk. (2024a). *A.P. Moller - Maersk's vision is to become the Global Integrator.* maersk.com. <https://www.maersk.com/about>
- Maersk. (2024b). *Información general de la empresa.* maersk.com. <https://www.maersk.com/>
- MSD Colombia. (2023). *Manual del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas Destrucción Masiva – SAGRILAFT.* <https://www.corporativo.msd.com.co/home/manual-sagrilaft/#:~:text=Sistema%20de%20LA%2FFT%2FFPADM,de%20Armas%20de%20Destrucci%C3%B3n%20Masiva>.
- Petróleos del Perú. (2024). *Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (SPLAFT).* petroperu.com. [https://www.petroperu.com.pe/buen-gobierno-corporativo/sistema-de-prevencion-de-lavado-de-activos-y-financiamiento-del-terrorismo/#:~:text=Financiamiento%20del%20Terrorismo-,Sistema%20de%20Prevenci%C3%B3n%20de%20Lavado,y%20Financiamiento%20del%20Terrorismo%20\(SPLAFT\)](https://www.petroperu.com.pe/buen-gobierno-corporativo/sistema-de-prevencion-de-lavado-de-activos-y-financiamiento-del-terrorismo/#:~:text=Financiamiento%20del%20Terrorismo-,Sistema%20de%20Prevenci%C3%B3n%20de%20Lavado,y%20Financiamiento%20del%20Terrorismo%20(SPLAFT))

- Safelink. (2024, 14 marzo). *¿Cómo Maersk se convirtió en la compañía naviera más importante del mundo?* safelinkmexico.com. <https://www.safelinkmexico.com/como-maersk-se-convirtio-en-la-compania-naviera-mas-importante-del-mundo/#:~:text=El%20Grupo%20A.P.,contenedores%20m%C3%A1s%20grande%20del%20planeta>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Perú (2022). *Prevención del Lavado de Activos*. (2022). sbs.gob.pe. <https://www.sbs.gob.pe/prevencion-de-lavado-activos/Oficial-de-Cumplimiento>
- Universidad Internacional de La Rioja (UNIR). (2023). *¿Qué es el compliance en una empresa y qué tipos hay?* unir.net. <https://www.unir.net/derecho/revista/que-es-compliance-empresa/>
- Veeam Data Platform. (2024). *Soluciones y experiencia con tecnología Veeam Software*. veeam.com. <https://www.veeam.com/es/global-systems-integrators.html#:~:text=Un%20Integrador%20de%20sistemas%20global,y%20empresariales%20de%20sus%20clientes>

Anexos

Anexo 1 Matriz Dofa



## Anexo 2 Presentación plan de mejora

### Plan de mejora



Laura Ximena Aranda Sanza

Para ● Alexander Varon Ruiz

CC ● Maria Paula Jimenez

👤 Responder    📧 Responder a todos    ➡ Reenviar    📧    ⋮

miércoles 3/07/2024 8:37 a. m.

Internal



Hola Alex y María P, buenos días.

Espero se encuentren bien.

Como mis prácticas profesionales lo solicitan, entrego mi plan de mejora elaborado para el área de Compliance Sagrilift. Adjunto documento

Este plan de mejora está basado en mi proceso como practicante en el área de compliance Sagrilift durante estos 4 meses de participación, se realizó con el ánimo de buscar siempre una mejora continua y se puedan lograr grandes éxitos dentro del área de trabajo. *No es obligatorio su ejecución al día de hoy.*

Un placer haber trabajado en su equipo.

Saludos

Cordialmente,

La prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo es responsabilidad de **TODOS EN EL GRUPO MAERSK**, por lo anterior es importante continuar realizando los procesos de conocimiento a nuestros asociados de seguro clientes y proveedores en Colombia, de esta manera mitigar estos riesgos. Recomendamos involucrar a nuestra cualquier operación crucial y suscribirnos al **Plan de Cumplimiento** [link para el cumplimiento](#) [link para el cumplimiento](#) [link para el cumplimiento](#)

**Laura Aranda**  
Practicante Negocios Internacionales  
Maersk Compliance Department  
Calle 127a #55a-45 Torre 2 ofc 401 C y D  
Bogotá, Colombia