

INFORME FINAL DE DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

AGENCIA DE ADUANAS PROFESIONAL SIAP

2025

CONTENIDO

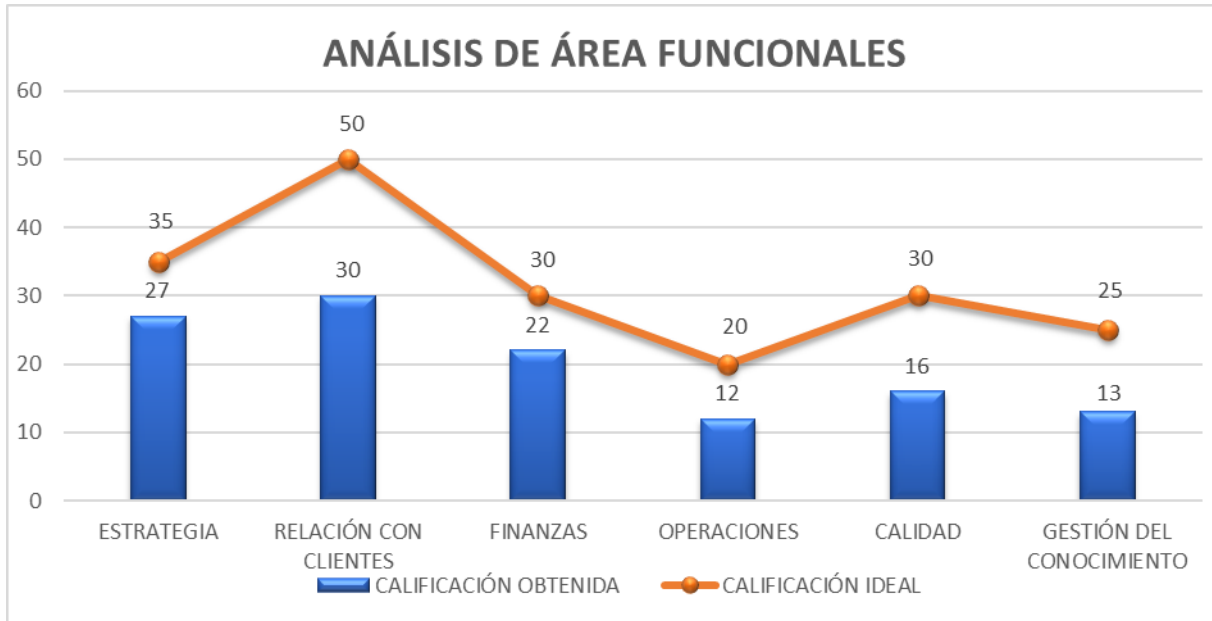
- a. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA Y DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DE SUS CLIENTES ACTUALES.
- b. EVALUACIÓN DE ÁREAS FUNCIONALES
- c. CLIMA DE TRABAJO.
- d. LIDERAZGO
- e. Anexo

Business Model Canvas 2025

a) Reseña Histórica de la Empresa y descripción del perfil de sus clientes actuales:

La Agencia de Aduanas Profesional, conocida como SIAP, es una empresa colombiana con más de 20 años de experiencia en comercio exterior. Brinda soluciones integrales en agenciamiento aduanero para importaciones, exportaciones, tránsitos y asesoría jurídica, con presencia en las principales ciudades y puertos del país. Su visión es mantener la excelencia en el servicio y posicionarse como líder en el mercado. Su misión es ofrecer soluciones eficientes y legales en operaciones de comercio exterior, dentro de una cadena logística competitiva. Sus objetivos incluyen prestar un servicio confiable e integral, impulsar el desarrollo económico y consolidar una cultura organizacional sólida. Atiende empresas nacionales e internacionales de sectores como manufactura, agroindustria, tecnología, moda, alimentos y automotriz. Sus clientes buscan cumplimiento normativo, eficiencia y un aliado estratégico que les garantice seguridad en sus operaciones aduaneras.

b) Evaluación de Áreas Funcionales:



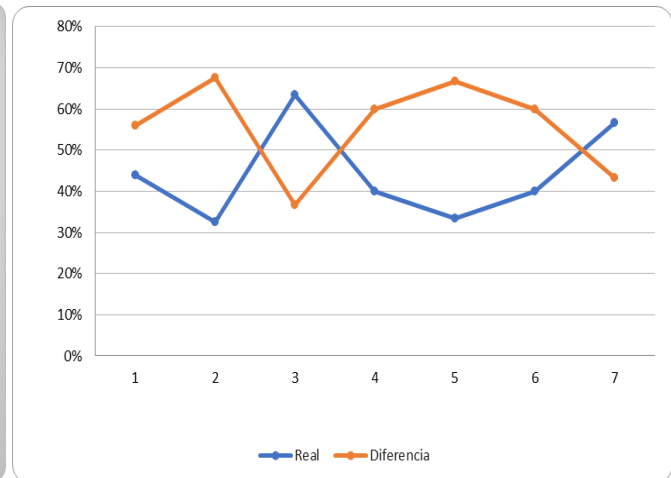
Qué encontramos:

Operaciones: Esta área presenta una calificación baja que refleja debilidades en la ejecución de procesos internos. La falta de planificación, organización o control puede estar generando ineficiencias, demoras y sobrecostos. Se requiere revisar los procedimientos operativos, establecer indicadores de seguimiento y capacitar al personal para lograr mayor efectividad en la gestión diaria.

Calidad: La diferencia significativa frente a la calificación ideal indica que no se están aplicando controles ni estándares claros para asegurar la calidad de los servicios o productos entregados. Esto puede afectar directamente la experiencia del cliente, generar reprocesos y deteriorar la imagen de la empresa. Es fundamental implementar políticas de calidad, mecanismos de evaluación continua y cultura de mejora constante.

Gestión del conocimiento: Esta calificación muestra que no se está promoviendo adecuadamente el aprendizaje organizacional ni el aprovechamiento del conocimiento interno. La falta de espacios para compartir experiencias, capacitar al personal o documentar procesos puede limitar el crecimiento, la innovación y la adaptación al cambio. Se recomienda fomentar una cultura de formación continua y herramientas colaborativas que fortalezcan la toma de decisiones.

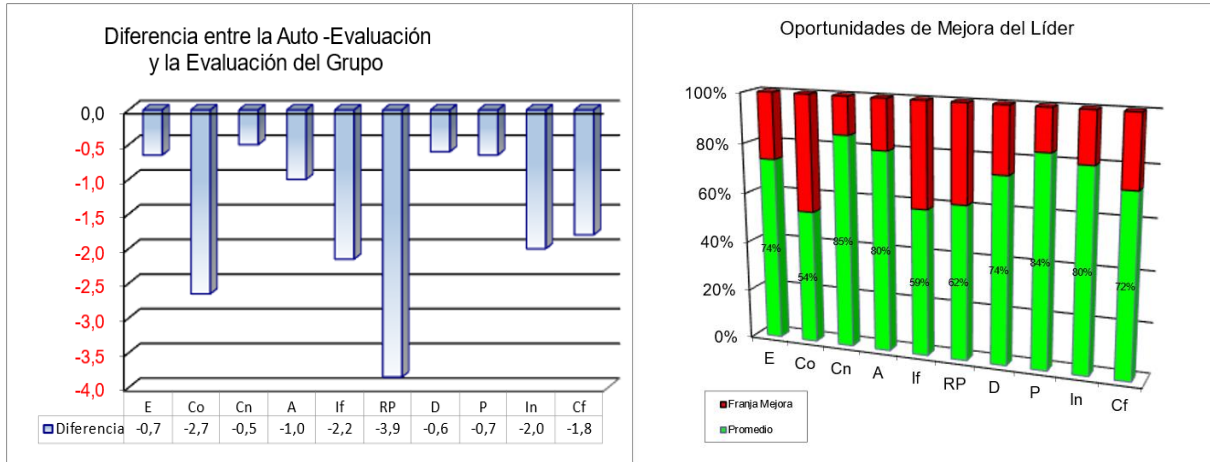
c) Clima de Trabajo:



Qué encontramos:

Se observa un bajo nivel de compromiso y sentido de pertenencia por parte del personal, lo cual afecta la motivación individual y el trabajo en equipo. A esto se suma una limitada cultura de apoyo, tanto entre compañeros como por parte de los líderes, evidenciando fallas en la comunicación, el reconocimiento y la colaboración efectiva.

d) Liderazgo:



Qué encontramos:










Se evidencian fallas en la comunicación por parte de los líderes, quienes no están transmitiendo con claridad ni escuchando activamente, lo que genera confusión, desinformación y errores en la ejecución de tareas. Además, existe una deficiente delegación de funciones, ya que no se distribuyen adecuadamente las responsabilidades ni se confía plenamente en el equipo, lo cual limita la autonomía y sobrecarga a ciertos colaboradores.

Fecha: 12/04/2025
 Firma del Consultor:

Nicole Tulcan
 NICOLE VALERY TULCAN

Rodrigo Quiñones Mancilla
 RODRIGO ANDRES QUIÑONES MANCILLA

Modelo de Negocio CANVAS (LIENZO)

Compañía: AGENCIA DE ADUANAS PROFESIONAL SIAP		Diseñado por: NICOL TULCAN Y RODRIGO QUIÑONES		Fecha: ABRIL/2025
<p>SEGMENTO DE CLIENTES </p> <p>Nos encontramos en un entorno globalizado, donde el comercio internacional requiere agilidad, cumplimiento normativo y experiencia logística. especialmente nuestros clientes tiene edades de 30 a 55 años, con un estrato socioeconómico 4, 5 y 6. para SIAP el mejor movimiento ágil de mercancías y la correcta gestión de trámites aduaneros se hace en la ubicación geográfica de empresas ubicadas en zonas industriales y portuarias de Colombia, principalmente en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena.</p>	<p>ACTIVIDADES O PROCESOS CLAVE </p> <p>la Agencia de Aduanas debe ejecutar de forma eficiente una serie de actividades estratégicas, operativas y comerciales. Estas actividades son críticas para el éxito de nuestras operaciones en el ámbito del comercio internacional. Gestión y trámite aduanero: clasificación arancelaria, diligenciamiento de formularios, declaraciones, legalización y liberación de mercancías. Actualización normativa: monitoreo constante de cambios en legislación aduanera, tratados comerciales y requisitos regulatorios (DIAN, ICA, INVIMA). Análisis técnico y logístico personalizado según cada tipo de cliente y sector. Actividades para Canales de Comunicación: Seguimiento digital de operaciones aduaneras a través de plataformas tecnológicas. Atención telefónica, virtual y presencial con trazabilidad.</p>	<p>PROPUESTA DE VALOR </p> <p>Nuestros clientes desean:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reducción de riesgos legales y operativos durante los procesos de nacionalización o exportación de mercancías. -Reducción de costos logísticos a través de una asesoría eficiente y procesos optimizados. -conveniencia y usabilidad, mediante servicios digitalizados, asesoría personalizada y atención inmediata. -Accesibilidad, con precios justos y adaptables a la necesidad del cliente. -Desempeño y cumplimiento, garantizando tiempos de respuesta rápidos y efectivos. 	<p>RELACIÓN CON CLIENTES </p> <p>En el sector de comercio exterior, los clientes no solo buscan un servicio puntual, sino una relación de confianza y acompañamiento permanente que les brinde tranquilidad, asesoría continua y respuesta ágil ante cualquier eventualidad. Asistencia personal dedicada: cada cliente cuenta con un asesor especializado en sus procesos y sector, disponible para resolver inquietudes y gestionar trámites de manera personalizada. Servicio automatizado: mediante plataformas digitales, el cliente puede consultar el estado de sus operaciones, descargar documentos, y recibir alertas de vencimientos o trámites pendientes.</p>	<p>ALIANZAS CLAVES </p> <p>El entorno aduanero y logístico es complejo y altamente regulado, lo que hace que las alianzas estratégicas sean fundamentales para ofrecer un servicio completo, eficiente y competitivo. A continuación, se presentan los principales aliados estratégicos y los recursos o actividades clave que se adquieren o desarrollan con ellos: Gobierno: DIAN, ICA, INVIMA Logística: operadores de transporte, depósitos, zonas francas Tecnología: software de gestión aduanera SIAPNET y facturación DIFERBAO Legal: asesorías jurídicas especializadas</p>
	<p>RECURSOS CLAVE </p> <p>La agencia de aduanas opera en un entorno regulado, dinámico y altamente técnico. Para poder ofrecer un servicio de calidad, confiable y eficiente, es indispensable contar con recursos clave que respalden nuestra propuesta de valor: experiencia, tecnología, conocimiento especializado y estructura organizacional. Análisis de importancia: Estos recursos permiten prestar un servicio eficiente, reducir riesgos y tiempos, mejorar la experiencia del cliente y mantener un alto nivel de cumplimiento normativo. Son la base de nuestra ventaja competitiva. Talento humano experto y actualizado Plataforma tecnológica avanzada y segura Conocimiento técnico profundo del sector Marca sólida y reputación en el mercado Estructura operativa eficiente y adaptable</p>		<p>CANALES </p> <p>Atención telefónica, Visitas comerciales, Redes sociales, Correos electrónicos, Seguimiento a cotizaciones y ventas efectivas, PQR's</p>	
<p>ESTRUCTURA DE COSTOS </p> <p>agencia de aduanas se basa en ofrecer servicios en comercio exterior, trámites ante entidades regulatorias y acompañamiento logístico y técnico. Esto implica una combinación de costos fijos importantes en talento humano y tecnología, y variables asociados a la operación diaria. Costos Variables Honorarios por servicios tercerizados (inspección física, ponal). Transporte y desplazamientos operativos. (despacho) Papelería legal, documentación, certificados y legalizaciones. (CO) Gastos operativos en trámites ante entidades (tasas, estampillas, formularios).</p>		<p>FUENTES DE INGRESOS </p> <p>80% de los ingresos provienen de la prestación de servicios en puertos: clasificación arancelaria, trámites diligencias ante entidades gubernamentales (DIAN, ICA, INVIMA, etc.). tarifas por uso de servicio según volumen o tipo de trámite Dependientes del Ingresos según clientes objetivos</p> <p>10% de los ingresos propios provienen de servicios complementarios: Planes mensual o anual para clientes frecuentes que necesitan acompañamiento constante Consultorías personalizadas de comercio exterior (Lista de precios / Negociación directa).</p>		