



**Plan de Mejoramiento para el Proceso Operativo de Fletamentos de los Buques que  
arriban a los Puertos Marítimos de Santa Marta**

Rodolfo Alfredo Aragón Álvarez

Director

Esp. Luis Alberto Sánchez García

Universidad Antonio Nariño

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Comercio Internacional

Dirección Nacional UDCII

Santa Marta D.T.C.H

2023



## Tabla de contenido

Índice de Tabla.....	4
<b>1. Resumen Ejecutivo de la Propuesta .....</b>	<b>6</b>
Abstract.....	8
<b>2. Introducción .....</b>	<b>10</b>
<b>3. Justificación.....</b>	<b>12</b>
<b>4. Antecedentes de la organización.....</b>	<b>14</b>
<b>4.1. Dirección General Marítima DIMAR.....</b>	<b>14</b>
4.1.1. Misión.....	15
4.1.2. Visión.....	15
4.1.3. Capitanías DIMAR .....	16
4.1.4. Capitanía DIMAR Santa Marta .....	17
<b>4.2. Enunciado del problema identificado .....</b>	<b>20</b>
4.2.1. Formulación del problema.....	20
<b>5. Objetivos .....</b>	<b>21</b>
<b>5.1 Objetivo General.....</b>	<b>21</b>
<b>5.2 Objetivos específicos .....</b>	<b>21</b>
<b>6. Descripción de Actividades Desempeñadas.....</b>	<b>22</b>
<b>7. Logros de la Pasantía.....</b>	<b>23</b>
<b>8. Plan Operativo .....</b>	<b>28</b>
<b>8.1. Cronograma de Actividades .....</b>	<b>28</b>
<b>9. Marco Referencial.....</b>	<b>29</b>
<b>9.1. Estado del Arte.....</b>	<b>29</b>
<b>9.2. Marco Teórico .....</b>	<b>30</b>
	3
<b>10. Metodología.....</b>	<b>33</b>

<b>10.1. Tipo de Investigación.....</b>	<b>33</b>
<b>10.2. Fuente de información primaria.....</b>	<b>33</b>
<b>10.3. Fuente de información secundaria .....</b>	<b>33</b>
<b>10.4. Instrumento de Recolección de datos .....</b>	<b>34</b>
10.4.1. Encuesta .....	34
10.4.2. Criterios de inclusión para los encuestados .....	34
10.4.3. Criterios de exclusión .....	35
10.4.4. Ficha técnica de la encuesta .....	35
10.4.5. Cálculo de la muestra .....	36
<b>11. RESULTADOS .....</b>	<b>37</b>
<b>12. CONCLUSIONES Y LOGROS.....</b>	<b>51</b>
<b>13. BIBLIOGRAFÍA CITADA.....</b>	<b>53</b>
<b>10. ANEXOS .....</b>	<b>56</b>
<b>10. 1 Modelo de Encuesta .....</b>	<b>56</b>
<b>10.2 Flujoograma Proceso Operativo Fletamento .....</b>	<b>57</b>



## Índice de Tabla

Tabla 1. Cronograma actividades Pasantía .....	26
Tabla 2. Ficha técnica de la Encuesta .....	33
Tabla 3 ¿Está familiarizado con la normativa establecida por DIMAR (Dirección General Marítima) para los trámites de fletamentos?.....	39
Tabla 4 ¿Ha tenido dificultades para comprender y cumplir con los requisitos establecidos por DIMAR para el trámite de fletamento?.....	40
Tabla 5 Si respondió Si a la pregunta anterior, ¿Considera que su agencia cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa DIMAR? .....	41
Tabla 6 ¿Ha experimentado demoras o retrasos significativos en la aprobación de los fletamentos por parte de DIMAR en el primer semestre 2023? .....	44
Tabla 7 ¿Ha recibido capacitación o asesoramiento por parte de DIMAR para asegurar el cumplimiento de los requisitos y plazos en los trámites de fletamentos?.....	45



## Índice de Figuras

Figura 1. Imagen corporativa DIMAR .....	14
Figura 2. Organigrama de la empresa.....	15
Figura 3. Capitanías DIMAR.....	16
Figura 4. Instalaciones DIMAR Capitanía Santa Marta.....	17
Figura 5 Pasante en oficina DIMAR.....	23
Figura 6 Visitas Tutor de pasantía.....	25
Figura 7. Cálculo de la muestra.....	34
Figura 8 Tramites del proceso de Fletamento ante DIMAR.....	35
Figura 9 ¿Está familiarizado con la normativa establecida por DIMAR (Dirección General Marítima) para los trámites de fletamentos?.....	40
Figura 10 ¿Ha tenido dificultades para comprender y cumplir con los requisitos establecidos por DIMAR para el trámite de fletamento?.....	41
Figura 11 Si respondió Si a la pregunta anterior, ¿Considera que su agencia cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa DIMAR? .....	42
Figura 12 ¿Qué tipo de deficiencias o dificultades ha experimentado su agencia al realizar los trámites de fletamentos? .....	43
Figura 13 ¿Ha experimentado demoras o retrasos significativos en la aprobación de los fletamentos por parte de DIMAR en el primer semestre 2023?.....	44
Figura 14 ¿Ha recibido capacitación o asesoramiento por parte de DIMAR para asegurar el cumplimiento de los requisitos y plazos en los trámites de fletamentos?.....	45
Figura 15 ¿Qué sugerencias tendría para mejorar la eficiencia y la comunicación entre DIMAR y las Agencias de transporte Marítimo para el trámite de fletamento?.....	46



## 1. Resumen Ejecutivo de la Propuesta

El presente trabajo contiene la elaboración de un plan de mejoramiento para el proceso operativo de fletamentos en la Dirección General Marítima DIMAR, mediante el cual se ejecuta el arribo de buques y embarcaciones en la capitanía de puerto de Santa Marta.

Con el fin de mejorar este procedimiento y actualizarlo, se busca comprender como se lleva a cabo actualmente en la entidad, por lo cual, se realizó una toma de datos a través de encuesta para encontrar puntos de mejora y de optimización para agilizar el trámite y volverlo eficiente.

En el transcurso del presente trabajo se expone la importancia de DIMAR en todas las actividades de comercio exterior colombiano y su labor como ente regulador de los puertos marítimos, al igual que su contribución al desarrollo del sector marítimo del país.

Desde su creación la DIMAR ha sido una entidad encargada de promover las actividades del sector marítimo colombiano y de regular actividades de comercio internacional dentro su función como ente coordinado los puertos marítimos. De igual forma es la entidad que se encarga de darle el debido cumplimiento a las políticas o normativas que adopta Colombia de Organización Marítima Internacional (OMI), como el código para la protección de los buques y de las instalaciones portuarias PBIP, el cual juega un papel importante en el régimen normativo del transporte marítimo internacional.

Para la ejecución de lo anterior, la DIMAR pone a disposición de las Agencia de Aduana y Navieras la expedición de los fletamentos para el arribo de buques que importan y comercializan mercancías en el país, el cual puede ser un proceso complejo, si no se lleva a cabo de manera correcta, como sucede actualmente que estas empresas han presentado inconvenientes al expedir el documento correspondiente, siendo esto una oportunidad de mejora para las



actividades de esta entidad y seguir contribuyendo al desarrollo del comercio internacional del país.

Para la elaboración del presente plan de mejoramiento dentro de la entidad fue necesario ejecutar actividades de recolección de datos, por lo que se planteó un cronograma de actividades donde se establecieron los pasos a seguir para realizar la revisión de información del proceso y la investigación de como se ejecuta en la entidad, así como la implementación de las alternativas de mejora en la DIMAR

Esta iniciativa busca fomentar el apoyo a las pequeñas investigaciones y el análisis que contemplen la evaluación de los procesos con el fin de medir el rendimiento de estos teniendo en cuenta el proceso actual, el que se establece en la normativa de la entidad y llevado a cabo en todas sus capitanías de puertos, ya que DIMAR como autoridad marítima colombiana tiene competencia a lo largo y ancho de la jurisdicción marítima nacional.

### **Palabras claves**

Sector Marítimo, autoridad marítima, fletamentos, comercio exterior, agencias marítimas

## Abstract

This work contains the development of an improvement plan for the charter operational process in the General Maritime Directorate DIMAR, through which the arrival of ships and boats in the port captaincy of Santa Marta is executed.

In order to improve this procedure and update it, we seek to understand how it is currently carried out in the entity, therefore, data collection was carried out through a survey to find points of improvement and optimization to streamline the process and make it efficient.

In the course of this work, the importance of DIMAR in all Colombian foreign trade activities and its work as a regulatory body for seaports is exposed, as well as its contribution to the development of the country's maritime sector.

Since its creation, DIMAR has been an entity in charge of promoting the activities of the Colombian maritime sector and regulating international trade activities within its function as a coordinating entity for maritime ports. Likewise, it is the entity that is responsible for giving due compliance to the policies or regulations adopted by Colombia from the International Maritime Organization (IMO), such as the code for the protection of ships and port facilities ISPS, which plays a role. important role in the regulatory regime of international maritime transport.

To execute the above, the DIMAR makes available to the Customs Agencies and Shipping Companies the issuance of charters for the arrival of vessels that import and market merchandise in the country, which can be a complex process, if not carried out. carried out correctly, as is currently the case that these companies have presented problems when issuing the corresponding document, this being an opportunity to improve the activities of this entity and continue contributing to the development of the country's international trade.



To prepare this improvement plan within the entity, it was necessary to carry out data collection activities, so a schedule of activities was proposed where the steps to follow were established to carry out the review of information about the process and the investigation of how is executed in the entity, as well as the implementation of improvement alternatives in the DIMAR

This initiative seeks to promote support for small investigations and analysis that include the evaluation of processes in order to measure their performance taking into account the current process, which is established in the entity's regulations and carried out in all its port captaincies, since DIMAR as a Colombian maritime authority has jurisdiction throughout the national maritime jurisdiction.

**Key words**

Maritime Sector, maritime authority, charters, foreign trade, maritime agencies.



## 2. Introducción

La Dirección General Marítima DIMAR es la entidad encargada de promover todas las actividades del sector marítimo colombiano, además establece las normas que se deben tener en cuenta para el desarrollo de estas y vela por que todos los usuarios que operan bajo este sector la cumplan. La DIMAR interviene ante todos los incidentes que se puedan presentar y que atenten contra el sector marítimo y la vida humana en el mar. La DIMAR como una de las entidades más importantes en el país tiene distribuidas 18 capitanías de puerto dentro de todo el territorio nacional desde donde ejerce todas funciones y atribuciones (DIMAR, 2023a).

La importancia de esta entidad radica en que ofrece trámites de diversas solicitudes, asesorías y permisos en materia de transporte marítimo, portuario y del comercio internacional; uno de estos es el proceso de fletamento el cual se tramita mediante una agencia de transporte marítimo que interviene como representante legal ante las autoridades portuarias y es la encargada de la gestión de los requisitos establecidos para el trámite. Según el libro quinto del código de comercio el fletamento es un contrato por el cual el armador se obliga a cambio de una prestación a realizar uno o más viajes establecidos dentro del contrato teniendo en cuenta las disposiciones establecidas y acordadas con el fletador (DIMAR, 2023b).

Estos trámites en ocasiones responden a procesos desactualizados a la realidad operativa, tecnológica y el contexto del mundo, que cambia cada día, por ende es necesario su constante revisión para adecuarlos a los nuevos contextos empresariales, precisamente el procedimiento para expedir el documento de fletamento provoca que algunas agencias se quejen o no lo hagan bien, por algunas razones como la desinformación, poca capacitación o desconocimiento de los pasos a seguir, es por esto y por ser más eficientes que la DIMAR debe estar en constante

revisión de dichos procesos para modernizarlos, actualizarlos, mejorarlos y perfeccionarlos con miras a asegurar la calidad de los procesos dentro de la entidad.

Por todo lo anterior, desde el rol de pasante en la entidad se propuso un plan de mejoramiento del proceso de expedición del fletamento para el arribo de embarcaciones y buques a la Capitanía de Puerto de la ciudad de Santa Marta, que beneficie a las empresas que lo deben realizar, mejore la operación de la entidad comprometida con la eficiencia de los procesos estatales en la regiones y contribuya a la generación de conocimiento en el área de marina mercante, transporte internacional y comercio internacional.



### 3. Justificación

El desarrollo del presente trabajo tiene como propósito principal la elaboración de una propuesta de mejora dirigida al proceso de fletamentos de los buques que ingresan al país bajo esta modalidad a realizar operaciones de carga y descarga de mercancías en los diferentes puertos marítimos de la ciudad de Santa Marta, a través la aprobación y verificación de la Dirección General Marítima DIMAR. La importancia de este trabajo para la entidad en mención es que permite que se pueda realizar un análisis del proceso de fletamentos y su rendimiento en cuanto a la normativa establecida, al igual que la identificación de deficiencias, omisiones e incumplimientos de esta.

La elaboración de este trabajo representa una gran importancia para la universidad Antonio Nariño debido a su contribución a una de las líneas de investigación “Economía Internacional” ya que dentro de este se analizan los procedimientos de la Autoridad Marítima Colombiana y su importancia para el desarrollo del comercio exterior colombiano, la DIMAR se encarga de regular el sector marítimo y por ende las actividades relacionadas con el comercio exterior.

Lo anterior porque según la ley primera de 1991, la DIMAR es la entidad encargada de emitir los conceptos favorables para la construcción de obras portuarias y posee la capacidad de determinar si un puerto marítimo cuenta con el potencial para ejercer el comercio exterior, además como lo establece esta ley la DIMAR es un ente coordinador dentro de los puertos marítimos y se encarga de velar por la seguridad marítima e intervenir cuando se presenten incidentes dentro de los puertos que puedan poner en riesgo el medio marino (CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 1991).



Para las empresas navieras y de transporte este proyecto permitirá que el proceso de expedición del fletamento sea más amigable, eficiente y constructivo, como un recurso de fácil consulta, desarrollo y ejecución, logrando así su comprensión y uso ante la entidad DIMAR, al momento de ejecutar cada una de las actividades de comercio internacional, transporte y representación de empresas marítimas.

Por otro lado, este trabajo aporta al desarrollo de conocimiento nuevo que en materia de comercio internacional será un referente para futuras investigaciones, contribuyendo al desarrollo de la profesión y del sector económico, que es una de las apuestas productivas de la región y del distrito de Santa Marta, como motor de desarrollo socio-económico de sus habitantes.

La importancia de asumir los desafíos del contexto que ofrece la experiencia laboral es relevante para propulsar el desarrollo profesional a través de las competencias cultivadas y potencializadas en el quehacer diario de los procesos pertenecientes a esta entidad. Sin duda alguna, cada escenario es material de aprendizaje y espacio para la medición del desempeño de un futuro profesional en comercio internacional y así llevar a cabo no sólo las evaluaciones de las actividades del entorno, sino también las percepciones de sí mismo.

## 4. Antecedentes de la organización

### 4.1. Dirección General Marítima DIMAR

La Dirección General Marítima (DIMAR) se originó bajo el decreto 2324 de 1984, desde su creación ha sido una entidad que juega un papel importante para el desarrollo del sector marítimo colombiano y la regulación de este. Como autoridad se encarga de elaborar y establecer la normativa del sector marítimo y supervisa su adecuado cumplimiento, uno de sus objetivos principales es velar por la seguridad integral marítima y la vida humana en el mar, cuenta con una estructura robusta y sólida con el fin de aportar al fortalecimiento del poder marítimo colombiano, además contribuye al desarrollo científico y tecnológico de la nación (Función Pública, 2019)

**Figura 1**  
*Imagen corporativa DIMAR*



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

Nota: Escudo o imagen corporativa de la Dirección Marítima Colombiana Fuente: DIMAR (2023a).



#### **4.1.1. Misión**

Ejercer la autoridad marítima dirigiendo, coordinando y controlando las actividades marítimas con seguridad integral, rigor técnico, calidad de servicio; soportado en el principio de sostenibilidad para contribuir al crecimiento del país y desarrollo de sus intereses marítimos.

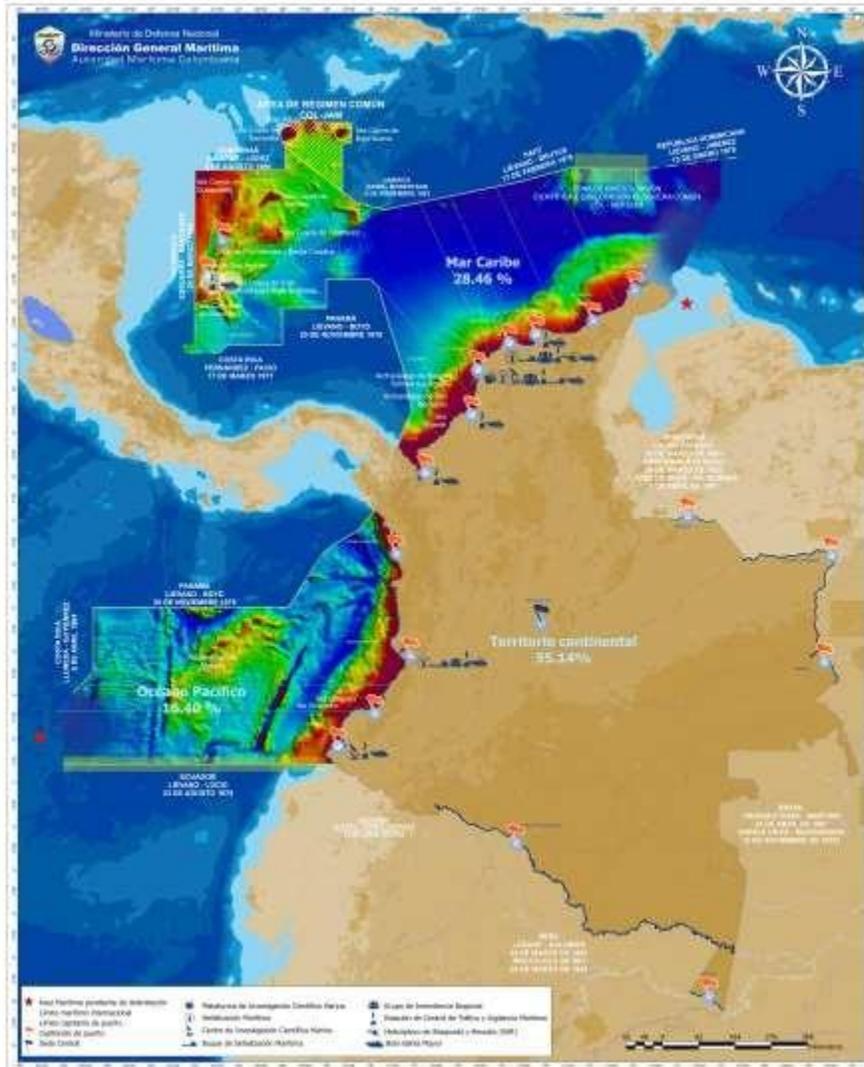
#### **4.1.2. Visión**

Ser para el 2042, el eje que consolida el país marítimo, fluvial, costero e insular, contribuyendo al posicionamiento de Colombia como potencia bioceánica con alta incidencia internacional.

### **Figura 2**

*Organigrama de la empresa*





Nota: Mapa ubicación Capitanías DIMAR en Colombia. Fuente: DIMAR (2023c)

#### 4.1.4. Capitanía DIMAR Santa Marta

La Capitanía de la Dirección Marítima DIMAR en Santa Marta, está ubicada en la Cra. 1c #22-26, Comuna 2, Santa Marta, Magdalena. Desde esta dependencia se dirigen las diferentes operaciones marítimas y portuarias de los puertos de la ciudad, para regular el transporte

marítimo de entrada y salida de buques y diferentes embarcaciones que cruzan las aguas nacionales para el intercambio comercial internacional.

**Figura 4**  
*Instalaciones DIMAR Capitanía Santa Marta*





Nota: Instalaciones de la Capitanía DIMAR en la ciudad de Santa Marta. Fuente: Autor (2023).



## **4.2. Enunciado del problema identificado**

Durante el período de pasantías el estudiante ha apoyado el proceso de expedición del fletamento para el arribo de embarcaciones marítimas en los puertos de la ciudad de Santa Marta, labor que le corresponde a la DIMAR a través de sus diferentes capitanías. Este proceso es realizado por las diferentes Agencias de Transporte que representan a las navieras en el diligenciamiento y procedimiento que da lugar la expedición de dicho documento.

En este proceso, se presentan diferentes formas de hacerlo, lo cual afecta el servicio que reciben las agencia, llevando a retrasos en la expedición, retrocesos, pérdida de tiempo, documentos, ineficacia de la entidad y una mala imagen del servicio prestado.

Pasantes anteriores de la Universidad Antonio Nariño, específicamente Caballero, H (2023) organizó el proceso administrativo para la expedición de los fletamentos ante la DIMAR, por lo cual este proyecto es continuación de un proceso que es vital para la entidad y que se pretende mejorar y potencializar.

De acuerdo a lo anterior, se propone un plan de mejoramiento del proceso operativo del fletamento en la capitanía de Santa Marta, con miras a mejorar su despacho y efectividad. Para lo cual se hace necesario primeramente analizarlo y de este modo identificar acciones de mejora y para proponer un proceso más corto, adecuado para las agencias, amigable con el usuario y sobretodo que repercuta en conseguir y asegurar la misión de la DIMAR

### **4.2.1. Formulación del problema**

¿Cuáles son las acciones de mejora en el proceso de expedición de fletamentos de los buques que ingresan a Santa Marta, para realizar operaciones de carga y descarga de mercancías en los diferentes puertos marítimos?



## 5. Objetivos

### 5.1 Objetivo General

Elaborar un plan de mejoramiento para el control operativo del proceso de fletamentos de los buques que ingresan a Santa Marta bajo esta modalidad para realizar operaciones de carga y descarga de mercancías en los diferentes puertos marítimos.

### 5.2 Objetivos específicos

- Identificar el proceso operativo de fletamento en la capitanía de puerto de Santa Marta
- Analizar el proceso operativo ejecutado por la autoridad marítima a los agentes de transporte marítimo.
- Proponer alternativas de solución para mejorar el proceso operativo de fletamentos en la capitanía de puerto de Santa Marta.



## 6. Descripción de Actividades Desempeñadas

El estudiante de comercio Internacional en calidad de Pasante en la DIMAR Capitanía de Santa Marta, desarrolló las siguientes funciones y responsabilidades en el área de Marina

Mercante:

- Redactar oficios de vinculación y desvinculación para empresas de servicio y transporte marítimo.
- Redactar oficios en respuesta a las PQRS.
- Redactar oficios de resolución que se emiten a las empresas que prestan de servicios de transporte marítimo de pasajeros en la jurisdicción de la Capitanía de puerto de Santa Marta.
- Asistencia en la generación de fletamentos.
- Organización de reuniones.
- Actividades de organización archivo
- Gestión documental.
- Apoyo actividades logísticas de la dependencia de fletamentos.
- Apoyo administrativo de la sede Santa Marta.
- Gestión de reuniones con grupos de interés: Comunidad, agencias, transportistas.



## 7. Logros de la Pasantía

Durante el período de pasantía el estudiante de Comercio Internacional de la Universidad Antonio Nariño en la Capitanía DIMAR Santa Marta, alcanzó los siguientes logros y desempeños:

- Conocimiento del proceso administrativo de la DIMAR en el transporte marítimo como fuente de competitividad en el Comercio Internacional.
- Apoyo del proceso operativo el fletamento, aprendiendo el proceso de atención de las agencias de transporte marítimo y la expedición de diferentes documentos de transporte.
- Manejo de comunicaciones institucionales con grupos de interés y de atención para la entidad.
- Conocer y apropiarse de conocimientos del área de transporte marítimo internacional y nacional.
- Aprobación de los conocimientos de las entidades estatales como gestoras del estado ante las empresas privadas.
- Coordinación de actividades administrativas y de apoyo a procesos internos de la entidad.

Como parte del proceso de pasantía se apoyaron diferentes actividades de acompañamiento de la entidad para la atención de las agencias marítimas y de transporte que

gestionan y expiden el documento de fletamento como requisito para el ingreso y salida de embarcaciones desde los diferentes puertos de la ciudad.

**Figura 5**  
*Pasante en oficina DIMAR*





Nota: Registro fotográfico pasante durante jornada de pasantía en las instalaciones de DIMAR. Fuente: Autor (2023).

Para el desarrollo del período de pasantía se contaron con visitas periódicas del tutor de prácticas para el acompañamiento en el proceso, diseño y ejecución del plan de mejoramiento y seguimiento académico y comportamental del estudiante.

**Figura 6**  
*Visitas Tutor de pasantía*





Nota: Registro fotográfico visita tutor a pasante en DIMAR Santa Marta. Fuente: Autor (2023).

## 8. Plan Operativo

### 8.1. Cronograma de Actividades

**Tabla 1.**

*Cronograma actividades Pasantía*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PASANTÍA											
ACTIVIDADES	Julio			Agosto				Septiembre			
Definición del problema y plan de mejoramiento	■										
Búsqueda información secundaria		■	■	■							
Diseño de instrumento de recolección de datos (Encuesta)			■								
Aplicación de la encuesta				■	■						
Análisis de la información recolectada y resultados.					■	■					
Elaboración de mejoras al plan operativo de fletamento						■	■				
Elaboración de conclusiones								■			
Organización documental	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Apoyo Administrativo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Elaboración de informe final											■

Nota: Plan de trabajo pasante durante su período de pasantía en DIMAR. Fuente: Autor

(2023)



## 9. Marco Referencial

### 9.1. Estado del Arte

A nivel local se encuentra el estudio antecesor de Caballero, H (2023) titulado “Plan de mejoramiento del proceso de aprobación de fletamentos solicitados mediante el Sistema Integrado de Tráfico y Transporte Marítimo Internacional SITMAR, a los buques que arriban a los puertos Marítimos de Santa Marta”, logró contribuir al mejoramiento del trámite, optimizando el proceso de verificación y aprobación de fletamentos, teniendo en cuenta la normativa estipulada para el trámite, evitando retrasos y cargos en el SITMAR debido al control y seguimiento diario, como resultado obtuvo el debido cumplimiento por parte de las agencias de transporte marítimo en la documentación y tiempos de acuerdo a la normativa.

A nivel nacional, en Bogotá Molina Rincón, P. (2008), en su estudio titulado “El contrato de fletamento y el contrato de arrendamiento de buques: en búsqueda de la internacionalización del derecho marítimo en Colombia”, establece la importancia del trámite de expedición del fletamento para las empresas de transporte marítimo y como este proceso debe estar acorde a las normativas internacionales.

A nivel internacional en Panamá Valdés, F y Wong, Y (2020), en su artículo titulado “El Fletamento Marítimo como facilitador del comercio internacional” señalan que el Contrato de Fletamento Marítimo cumple con una labor de facilitación en el intercambio de bienes comerciales, como herramienta eficaz en el desplazamiento de la carga a través del buque, como artefacto de transportación por excelencia de la actividad comercial marítima que cumple con eficacia la posibilitación del transporte marítimo a través del régimen de fletamentos.

En España, Martín, M (2023), en el estudio titulado “La nueva distribución de riesgos en los contratos de fletamento tras la pandemia covid-19”, señala los retos y nuevas responsabilidades de las agencias, armadores, transportistas y entidades públicas que participan en la expedición de los fletamentos, haciendo un recorrido por algunos problemas del pasado, la crisis coyuntural y las perspectivas futuras posterior al Covid 19.

En Ecuador, González, G y Zumba, D. (2017) en su estudio titulado “Análisis de contrato de fletamento y su influencia en el transporte de carga de gran Volumen”, analiza si los aspectos de legalidad del contrato de fletamento, genera beneficios o perjuicios en el transporte de carga de gran volumen y como hipótesis, si se realiza el análisis del contrato de fletamento se podrá facilitar la carga de gran volumen y agilizar el sistema comercial de las Empresas Importadoras /Exportadoras, además que si presentar desconocimiento de este tipo de documento legal que genera la garantía de que la mercancía llegará en el tiempo planificado.

## **9.2. Marco Teórico**

### **Contrato de fletamento**

De acuerdo a la DIMAR (2023), el fletamento es un contrato por el cual el armador se obliga, a cambio de una prestación, a cumplir con una nave determinada uno o más viajes preestablecidos, o los viajes que dentro del plazo convenido ordene el fletador, en las condiciones que el contrato o la costumbre establezcan. Esto con el fin de impulsar el transporte marítimo internacional que es uno de los más usados para el comercio exterior en Colombia, por sus múltiples ventajas y favorabilidades.

Este tipo de contrato es el obligatorio que lleve el Buque de cada naviera para poder mover la mercancía por aguas internacionales desde un país a otro y de esta forma darle vida al intercambio de productos. Este tipo de contrato es similar al contrato de conocimiento de embarque tal como lo señala Guzmán, J.V. y Pino, M.M. (2011) en su estudio El Contrato de Fletamento y sus Principales Diferencias con el Contrato de Transporte Bajo el Conocimiento de Embarque.

Existen 3 tipos de contrato de fletamento (Saavedra, F., 2016):

- Contrato de fletamento por viaje: En inglés Voyage Charter, el armador se compromete a poner el buque a disposición del fletador para el transporte de mercancía de un puerto a otro.
- Contrato de fletamento por tiempo: En inglés Time Chárter, el armador pone el buque a disposición del fletador durante un período de tiempo determinado para el transporte de mercancía.
- Contrato de fletamento a casco desnudo: Conocido en inglés como Bareboat Charter, es el alquiler del buque sin tripulación, es decir que el Fletador actúa como armador del Buque.

Las empresas encargadas de gestionar el Contrato de Fletamento ante las autoridades marítimas pertinentes son las Agencias de Transporte Marítimo, que según La International Chamber of Shipping son las Navieras que se encargan de operar los buques o barcos para el transporte de mercancías y las empresas Transitarías que se encargan de coordinar toda la cadena logística internacional poniendo en contacto a las Navieras, Agencias de Aduana, puertos, entidades públicas y de vigilancia, armadores, entre otros (*International Chamber of Shipping*, 2020).



El transporte marítimo, es uno de los más importantes de los sistemas de transporte para impulsar el comercio internacional, convirtiéndose en el que más carga puede transportar, el de mayor capacidad, tipos de cargas disponibles que mueve de un lugar a otro, como mercancías peligrosas, en contenedores, general, ro-ro, entre otras (Díez, A. M., Muñoz, C. E., & Marín, J. M., 2016).

La Autoridad Marítima es quien desarrolla la labor de gestión, vigilancia, control, apoyo y verificación de todo el proceso de transporte marítimo para la puesta en marcha de las actividades más importante como el Cabotaje, transporte, transbordo, remolcado, fondeo, atraque, entrada de naves al territorio nacional, entre otras actividades del comercio internacional (Tovar Torres, D. H., 2019).



## 10. Metodología

### 10.1. Tipo de Investigación

La metodología aplicada en este plan de mejoramiento para el Proceso Operativo de Fletamentos de la DIMAR para los Buques que arriban a los puertos marítimos de Santa Marta se basara en un enfoque de tipo Mixta.

### 10.2. Fuente de información primaria

Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera (Bernal, 2012a).

Para el desarrollo de este estudio lo constituyen las agencias de transporte marítimo que fueron encuestadas para obtener su opinión acerca del proceso de expedición del fletamento de los buques que arriban a Santa Marta y que dicho proceso ellas se encargan.

### 10.3. Fuente de información secundaria

Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que solo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo impreso), los documentales, los noticieros y los medios de comunicación (Bernal, 2012b).

Para este estudio constituyen todas las fuentes consultadas que soportan el desarrollo del plan de mejoramiento, entre ellas consulta de leyes, decretos, tesis, tesinas, artículos científicos, libros, publicaciones, páginas webs institucionales, entre otros portales con información importante consultada.

#### **10.4. Instrumento de Recolección de datos.**

##### **10.4.1. Encuesta**

La encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Tamayo y Tamayo, 2008).

Para el presente estudio se hizo uso de una encuesta que sirvió como instrumento de recolección de datos para conocer la opinión de las agencias de transporte marítimo, donde expresaban su experiencia con la expedición del fletamento en la Capitanía de Santa Marta.

##### **10.4.2. Criterios de inclusión para los encuestados**

- Agencias marítimas de la ciudad de Santa Marta.
- Empresas que se encuentren activas.
- Representantes legales de las agencias marítimas.



### 10.4.3. Criterios de exclusión

- Agencias marítimas que no sean de la ciudad de Santa Marta.
- Que no sean agencias marítimas.
- Personas distintas a los representantes legales de las agencias marítimas.

### 10.4.4. Ficha técnica de la encuesta

**Tabla 2.** Ficha técnica de la Encuesta

FACTOR	ENCUESTA CLIENTES FINALES
Objetivo Estudio	Conocer su experiencia durante la expedición de los fletamentos en la Capitanía DIMAR Santa Marta
Público Objetivo	Agencias de Transporte Marítimo de Santa Marta
Población	37 agencias en la jurisdicción
Muestra	25
Nivel de Confianza	90%
Marge de Error	10%
Tipo de Muestreo	Conveniencia
Instrumento de Recolección	Encuesta
Cantidad de Preguntas Instrumento	8
Tipos de Preguntas	Cerradas y abiertas
Tiempo de Recolección	2 semanas
Fecha	15 al 30 Julio 2023
Realizada por	Rodolfo Aragón

Fuente: Autor (2023).

### 10.4.5. Cálculo de la muestra

#### Figura 7

*Cálculo de la muestra*



**Calcula el tamaño de tu muestra**

Tamaño de la población ⓘ	Nivel de confianza (%) ⓘ	Margen de error (%) ⓘ
<input type="text" value="27"/>	<input type="text" value="90"/>	<input type="text" value="10"/>

Tamaño de la muestra

**25**

En solo unos minutos, envía gratis una encuesta de 10 preguntas y ve las primeras 40 respuestas.

Nota: Cálculo de la muestra para las encuestas a las agencias marítimas. Fuente: Survey Monkey (2023)

## 11. RESULTADOS

### Objetivo 1. Identificar el proceso operativo de fletamento en la capitanía de puerto de Santa Marta

El proceso de fletamento el cual es indispensable para el ingreso y salida de embarcaciones marítimas a los puertos del Territorio Aduanero Nacional (TAN) de Colombia, es un trámite que tiene lugar en las instalaciones de las capitanías de la Dirección Marítima DIMAR. Este proceso está dividido en dos etapas, el Proceso Operativo y el Proceso Administrativo.

#### Figura 8

Tramites del proceso de Fletamento ante DIMAR



Nota: Proceso adaptado del procedimiento interno para expedición del Fletamento ante DIMAR. Fuente: Autor (2023).



Ver Anexo 10.2. Flujograma proceso Operativo Fletamento.

Teniendo en cuenta lo anterior, este plan de mejoramiento se enfoca en el proceso de fletamento desde la etapa operativa que ejecutan las Agencias Marítimas ante la Dirección Marítima.

A continuación, el proceso operativo de acuerdo al Decreto No 804 de 2001:

1. Empresas autorizadas para expedición de Fletamentos: Las solicitudes de fletamento o arrendamiento de naves presentados deben ser tramitadas por empresas de transporte marítimo de servicio público de cabotaje y los usuarios del transporte marítimo, para fletar o arrendar naves de bandera extranjera.

2. Tiempo para expedición del fletamento: Este proceso se debe tramitar 24 horas antes de la fecha de cargue o descargue del buque en puerto colombiano.

3. Requisitos del formulario de expedición del fletamento:

- Ship Particular: Características principales de la naves, buques o embarcaciones. Nombre, bandera, características generales, clasificación, tipo de nave, fletador, fletante, usuario, garantía para responder por contaminación marina y certificado internacional de prevención de la contaminación por hidrocarburos vigente.
- Puertos de arribo y zarpe del buque
- Indicar muelle, terminal marítimo o sociedad portuaria en Colombia, donde la nave cargara o descargara las mercancías.
- Servicio que prestara la nave, ruta a cubrir o puertos de cargue y descargue, fechas aproximadas de arribo o zarpe, cargue o descargue
- Tiempo de duración o cantidad de viajes a realizar



- Clase de carga a transportar, los usuarios deben indicar la cantidad
- Cuando corresponda indicar Corredor de fletamento, que es la persona natural o jurídica, intermediaria en el proceso de fletamento)
- Registrar las tarifas, recargos o fletes del transporte para liquidar el pago correspondiente del trámite.

4. Liquidar el Pago de la tarifa de fletamento y hacer el respectivo pago, para adjuntarlo a la solicitud.

5. Radicar la solicitud de fletamento con todos los soportes anteriores ante el Sistema Integrado de Tráfico y Transporte Marítimo – SITMAR operado y manejado por la Dirección General Marítima.

De acuerdo a la No. CR-20190018 (DIMAR, 2019), el registro de las tarifas, fletes y recargos del proceso de fletamento debe contener:

- ✓ Monto de las tarifas básicas por rutas o por sector geográfico que cubran puertos colombianos.
- ✓ Recargos adicionales y demás componentes que alteren el valor final del transporte junto con su justificación.
- ✓ Copia de la reglamentación interna relativa a la aplicación de las tarifas, recargos y descuentos.
- ✓ Acuerdos de tarifas por tiempo-volumen, contratos especiales de servicio de transporte marítimo y vigencia de los mismos.
- ✓ Las tarifas o fletes registrados para servicio de cabotaje deben ser discriminadas en toneladas o kilos, por puerto y producto.



## **Objetivo 2. Analizar el proceso operativo ejecutado por la autoridad marítima a los agentes de transporte marítimo.**

Las Agencias Marítimas funcionan como intermediarios de las empresas de transporte marítimo internacional ante la Dirección General Marítimo DIMAR para ejecutar el proceso de fletamento; por lo tanto, son los usuarios que se benefician de la eficiencia en dicho proceso.

De acuerdo a este plan de mejoramiento, se busca conocer la experiencia y valoración del proceso por parte de las agencias como parte de medir como se está prestando el servicio y que acciones de mejora se pueden desarrollar a partir de su opinión.

Agencias encuestadas:

- ❖ Seven Seas Energy
- ❖ Pérez & CIA
- ❖ Seven Elephants S.A.
- ❖ Navemar S.A.S
- ❖ Multiport E.U.
- ❖ Trimares S.A.S.
- ❖ Sea Horse S.A.
- ❖ International Shipping
- ❖ SCS Aduanera Marítima
- ❖ LBH S.A.S.
- ❖ Oceánica LTDA
- ❖ Maersk Colombia S.A.
- ❖ Frontier S.A.
- ❖ Rymar Agencia



- ❖ Isacol S.A.S.
- ❖ Inversiones Marina Turística
- ❖ Mar Aduana S.A.S.
- ❖ Transmares LTDA
- ❖ Macuira Mar
- ❖ Tank Oil Shipping
- ❖ Intership
- ❖ Altamar LTDA
- ❖ Pharo Shipping
- ❖ Meridian S.A.
- ❖ Naves S.A.S.

A continuación, resultados de la encuesta aplicada a estas Agencias para conocer su experiencia y opinión acerca del proceso operativo de expedición del fletamento en la Capitanía DIMAR Santa Marta:

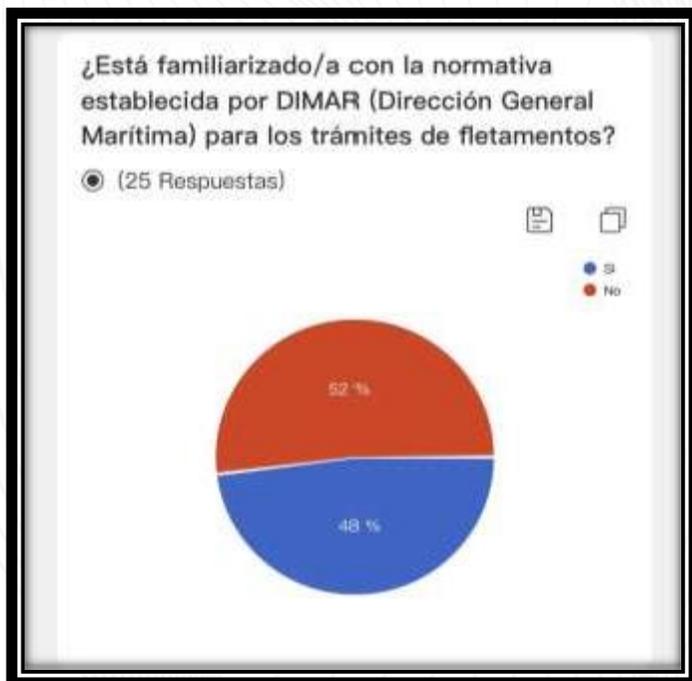
**Tabla 3**  
*¿Está familiarizado con la normativa establecida por DIMAR (Dirección General Marítima) para los trámites de fletamentos?*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	12	48%
No	13	52%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Nota: Encuesta realizada a Agencias Marítimas sobre experiencia al expedir fletamentos ante la DIMAR. Fuente: Autor (2023).

**Figura 9**

*¿Está familiarizado con la normativa establecida por DIMAR (Dirección General Marítima) para los trámites de fletamentos?*



Nota: En la Figura 9 se evidencia que de las 25 agencias marítimas encuestadas, el 48% conoce y está familiarizado con las normativas vigentes para la expedición del Fletamento ante la Dirección General Marítima, mientras que el 52% restante no lo está. Fuente: Tabla 3.

**Tabla 4**

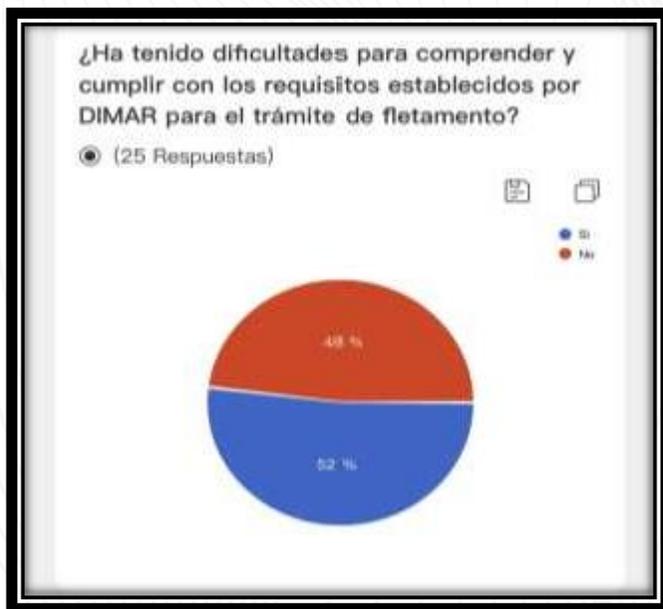
*¿Ha tenido dificultades para comprender y cumplir con los requisitos establecidos por DIMAR para el trámite de fletamento?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	52%
No	12	48%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Nota: Encuesta realizada a Agencias Marítimas sobre experiencia al expedir fletamentos ante la DIMAR. Fuente: Autor (2023).

**Figura 10**

*¿Ha tenido dificultades para comprender y cumplir con los requisitos establecidos por DIMAR para el trámite de fletamento?*



Nota: En la Figura 10 se evidencia que de las 25 agencias marítimas encuestadas, el 52% si ha tenido dificultades para comprender y cumplir con los requisitos establecidos por DIMAR para el trámite de fletamento expedición del Fletamento ante la capitanía de Santa Marta, mientras que el 48% restante asegura que no. Fuente: Tabla 4.

**Tabla 5**

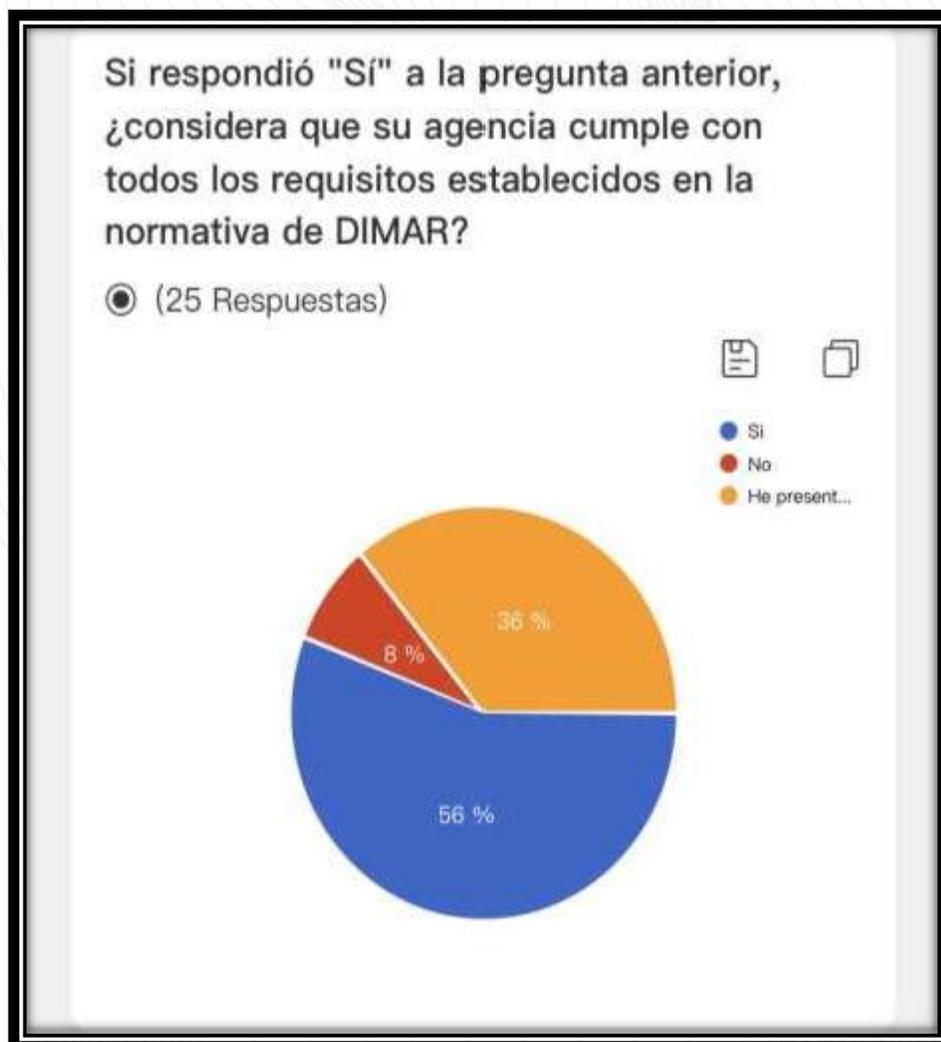
*Si respondió Si a la pregunta anterior, ¿Considera que su agencia cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa DIMAR?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	56%
No	2	8%
He presentado inconsistencias	9	36%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Nota: Encuesta realizada a Agencias Marítimas sobre experiencia al expedir fletamentos ante la DIMAR. Fuente: Autor (2023).

**Figura 11**

*Si respondió Si a la pregunta anterior, ¿Considera que su agencia cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa DIMAR?*



Nota: En la Figura 11 se evidencia que de las 25 agencias marítimas encuestas, el 56% considera que su agencia cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa DIMAR, el 36% ha tenido dificultades para cumplir con los requisitos establecidos por DIMAR en el trámite de fletamento expedición del Fletamento ante la capitanía de Santa Marta, mientras que el 8% restante asegura que su agencia no cumple con las normativas DIMAR. Fuente: Tabla 5.

**Figura 12**

*¿Qué tipo de deficiencias o dificultades ha experimentado su agencia al realizar los trámites de fletamentos?*

¿Qué tipo de deficiencias o dificultades ha experimentado su agencia al realizar los trámites de fletamentos?

(25 Respuestas)

Ninguno
Ninguna
Ninguna
Dificulta en los tiempos de pago por PSE
Demoras en la facturación
A la hora de realizar el pago del fletamento
Ninguna
Facturas de pago
Retrasos
Ninguna hasta el momento
Pagos
Ninguna
Documentación
Ninguno
Ninguna
Ninguna
Retrasos
Ninguno
Inconvenientes con la facturación
Pagos
Tiempos de retrasos
No conocer los requisitos para la aprobación de los fletamentos
Trámites complicados
Facturación

Nota: Se puede evidenciar en la Figura 12 que las principales dificultades enfrentadas por las Agencias Marítimas antes los trámites de fletamento con la Dirección General Marítima en la Capitanía de Santa Marta, son referentes al proceso de los pagos del trámite, la plataforma usada o disponible para ello, relacionado con ello la facturación y los tiempos de procedimientos por parte de la entidad para la expedición del mismo. Fuente: Encuesta realizada a las agencias (2023).

**Tabla 6**

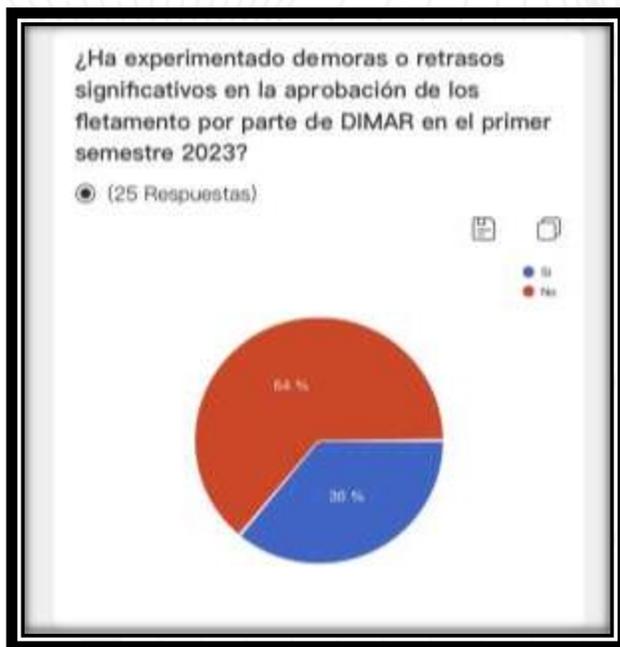
*¿Ha experimentado demoras o retrasos significativos en la aprobación de los fletamentos por parte de DIMAR en el primer semestre 2023?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	36%
No	16	64%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Nota: Encuesta realizada a Agencias Marítimas sobre experiencia al expedir fletamentos ante la DIMAR. Fuente: Autor (2023).

**Figura 13**

*¿Ha experimentado demoras o retrasos significativos en la aprobación de los fletamentos por parte de DIMAR en el primer semestre 2023?*



Nota: En la Figura 13 se evidencia que de las 25 agencias marítimas encuestas, solo el 36% asegura que su agencia experimentado demoras o retrasos significativos en la aprobación de

los fletamentos por parte de DIMAR en el primer semestre 2023 en la capitanía de Santa Marta, mientras que el 64% restante asegura que no. Fuente: Tabla 6.

**Tabla 7**

*¿Ha recibido capacitación o asesoramiento por parte de DIMAR para asegurar el cumplimiento de los requisitos y plazos en los trámites de fletamentos?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	28%
No	18	72%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Nota: Encuesta realizada a Agencias Marítimas sobre experiencia al expedir fletamentos ante la DIMAR. Fuente: Autor (2023).

**Figura 14**

*¿Ha recibido capacitación o asesoramiento por parte de DIMAR para asegurar el cumplimiento de los requisitos y plazos en los trámites de fletamentos?*



Nota: En la Figura 14 se evidencia que de las 25 agencias marítimas encuestadas, solo el 28% asegura que ha recibido capacitación o asesoramiento por parte de DIMAR para asegurar el cumplimiento de los requisitos y plazos en los trámites de fletamentos, mientras que el 72% restante asegura que no ha sido capacitado. Fuente: Tabla 7.

### Figura 15

*¿Qué sugerencias o recomendaciones tendría para mejorar la eficiencia y la comunicación entre DIMAR y las Agencias de transporte Marítimo en relación con el trámite de fletamento?*

¿Qué sugerencias o recomendaciones tendría para mejorar la eficiencia y la comunicación entre DIMAR y las agencias de transporte marítimo en relación con el trámite de fletamento? (25 Respuestas)	
Ninguna	Ninguna
Que se hagan mejoras en la plataforma para brindarles mas facilidad a las agencias	Que el personal encargado de ese proceso esté en constante comunicación con las agencias para así facilitar los procesos y saber qué inconvenientes tenemos
Ninguna	Que implementarán un botón de pago para que se hiciera directamente mediante el SITMAR.
SUGERIMOS REUNIONES CON LAS AGENCIAS MARITIMAS EN LA CAPITANIA "DE SANTA MARTA COMO SE HACE EN BARRANQUILLA	Ninguna
Que se implemente algún sistema interno donde le den prioridad a la aprobación de los fletamentos	Demoras
	Ninguno
	Reuniones capacitación/ presencial
	Ninguna
	Reuniones
	Ninguno

Nota: En la Figura 15 se evidencia que de las agencias sugieren una mejor plataforma para la radicación y expedición del fletamento, mejorar el sistema de pago y hacer más capacitaciones para mejorar la eficiencia del proceso evitando errores durante su ejecución. Fuente: Encuesta realizada a las agencias (2023).



### **Objetivo 3. Proponer alternativas de solución para mejorar el proceso operativo de fletamentos en la capitanía de puerto de Santa Marta.**

Teniendo en cuenta cada uno de los resultados de la encuesta aplicada a las Agencias Marítimas que representan a las empresas de transporte marítimo internacional para hacer el arribo y salida desde los puertos marítimos de Colombia, se sugieren las siguientes alternativas de solución con miras a ser más eficientes.

1. Capacitar más a las agencias en el proceso operativo de la radicación y expedición de los tramites de fletamento, aunque se publican Circulares, estas deben ser socializadas de manera presencial o virtual con las agencias, a través de mesas de trabajo que aseguren que el personal encargado en estas empresas pueda familiarizarse con el proceso, hacer talleres prácticos y estar pendientes de su evolución en el corto plazo.

2. Hacer retroalimentación constante con las agencias marítimas, midiendo su nivel de satisfacción en cada proceso que haga con la DIMAR, para poder tomar correctivos de manera inmediata y evitar insatisfacción por parte de estos usuarios de importancia para la Dirección General Marítima.

3. Publicar el proceso del Sistema Integrado de Tráfico y Transporte Marítimo Internacional SITMAR por medio de carteleras, guías, correos, infografías, videos, tutoriales para que las agencias puedan aprender de forma detallada como manejarlo para expedir el fletamento.

4. Automatización de los procesos de la institución a través un chat en línea en la página web y una línea de WhatsApp para un mayor acercamiento con las agencias para asesorarlas durante el proceso de expedición del fletamento, de esta forma se asegura que ellos estén más cercanos con la entidad.



5. Proponer un nuevo modelo de pago más allá del Botón de Pago de PSE, con el fin de dar más opciones de transacción para las agencias marítimas que posibiliten el pago que dé lugar el proceso de fletamento.

6. El proceso debe ser diseñado para todas las capitanías, pero la relación entre la Dirección General Marítima y las Agencias Marítimas debe ser específico a cada capitanía para darle un trato más adaptado a las necesidades de cada tipo de empresa, sin generalizar, sino asegurar la satisfacción de estos usuarios.

7. Desarrollar una gaceta o publicación semanal o quincenal que se comparta con las agencias por correo, página web y carteleras para dar a conocer los nuevos procesos disponibles, las circulares más recientes, tramites modificados, mejoras de los procesos y datos de interés de la entidad.

8. Contar con un defensor de las agencias marítimas, un colaborador dentro de la entidad que sirve como líder de los derechos de estas empresas para asegurar un mejor servicio y un trato eficiente.

9. Implementar un asesor virtual a través de citas que las agencias marítimas puedan separar por la web para poder ser atendidos y acompañados en el desarrollo del proceso del fletamento sin necesidad de contacto presencial.

10. Acelerar los trámites internos en la entidad para que el tiempo de respuesta del proceso del fletamento no afecte la operación de las agencias y empresas de transporte marítimo, ya que esto representa dinero y capacidad de gestión.

11. Se propone un espacio virtual, donde se publiquen las noticias de manera constante en la parte principal del sitio web de la organización.

12. Creación de contenido informativo de la organización por medio de canales audiovisuales como TikTok, YouTube, Spots, Podcasts.



## 12. CONCLUSIONES Y LOGROS

De acuerdo a todo lo expuesto en este plan de mejoramiento se puede llegar a las siguientes conclusiones para mejorar el proceso operativo del fletamento que realizan las agencias marítimas ante la Dirección General Marítima como parte de su representación de las empresas de transporte:

El proceso de fletamento es de vital importancia porque mueve el sistema de transporte marítimo en Colombia y es un requisito obligatorio de todas las empresas que desean ingresar y salir del Territorio Aduanero Nacional para realizar el intercambio de mercancía en el comercio exterior.

Las agencias marítimas tienen una responsabilidad indispensable en el proceso de expedición del fletamento ante la DIMAR; por lo cual deben cumplir con las normativas y decretos dispuestos por esta entidad para asegurar la eficiencia y eficacia del proceso, asegurar la calidad del mismo, ahorrar tiempo y acceder al proceso en el marco de la ley.

Es necesario que la Dirección General Marítima asegure la capacitación, apropiación y manejo de la información, plataformas y demás procedimientos por parte de las agencias en el trámite de los fletamentos para evitar errores, reprocesos, demoras, pérdida de interés y de dinero ante la entidad.

Las agencias marítimas están dispuestas a recibir capacitaciones, a estar activas en la formación del trámite de fletamento para poder superar dificultades, errores y situaciones que han afectado el manejo, expedición, liquidación y apropiación del fletamento, el cual es proceso que ejecutan constantemente y que es considerado parte de su proceso como agencia en el sistema marítimo.



La DIMAR ha dispuesto de varias circulares de informativas y de obligatorio cumplimiento para sus diferentes actores, pero éstas no se vuelven amigables y didácticas para que las empresas o usuarios de esta entidad, entre estas las agencias marítimas puedan manejar dicha información y volverla parte de sus procesos internos.

Se requiere mayor acercamiento entre la entidad y sus usuarios de interés como empresas de transporte, agencias marítimas, de cabotaje, transbordo, entre otras, esto con el fin de poder asegurar un mayor impacto de la entidad y sus funciones para ser más competitivos en el sector del comercio exterior en Colombia.

Finalmente, se puede evidenciar que se lograron los tres objetivos dispuestos en este plan de mejoramiento, identificando el proceso de fletamento, conocer la opinión y experiencia de las agencias marítimas en el trámite del fletamento y se aportaron estrategias de mejoramiento de dicho proceso para ser más eficientes y competitivos como entidad pública, y proponiendo un sistema de información integrado para favorecer a las agencias marítimas en la simplificación de los procesos operativos ante la entidad DIMAR.



### 13. BIBLIOGRAFÍA CITADA

Bernal, C. A. (2012). Metodología de la Investigación. PEARSON.

Caballero, H. (2023). *Plan de mejoramiento del proceso de aprobación de fletamentos Solicitados mediante el Sistema Integrado de Tráfico y Transporte Marítimo Internacional SITMAR, a los buques que arriban a los puertos marítimos de Santa Marta*. <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/8573>

CONGRESO DE LA REPUBLICA. (1991). CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (1991). [funcionpublica.gov.co](http://funcionpublica.gov.co).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=67055>

Díez, A. M., Muñoz, C. E., & Marín, J. M. (2016). Manual del transporte marítimo. Marge books.

DIMAR (2019). DIMAR Circular No. CR-20190018. <https://www.dimar.mil.co>

DIMAR (2023a). ¿Qué es DIMAR misión y visión? [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co).

<https://www.dimar.mil.co/que-es-dimar-mision-y-vision>

DIMAR (2023b). CONTRATO DE TRANSPORTE- Definición / CONTRATO DE FLETAMENTO Definición.

[https://www.dimar.mil.co/sites/default/files/informes/78.\\_c.e.\\_sentencia\\_del\\_29.04.2010.pdf](https://www.dimar.mil.co/sites/default/files/informes/78._c.e._sentencia_del_29.04.2010.pdf)

DIMAR (2023c). Capitanías DIMAR. [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co). <https://www.dimar.mil.co/capitanias-de-puerto>.

Función Pública (2019). Decreto 2324 de 1984 - Gestor normativo.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=78442>



González, G y Zumba, D. (2017). *Análisis de contrato de fletamento y su influencia en el transporte de carga de gran volumen*. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/23600>

Guzmán, J.V. y Pino, M.M. (2011). El Contrato de Fletamento y sus Principales Diferencias con el Contrato de Transporte Bajo el Conocimiento de Embarque. *Revista e-mercatoria*. 10, 1 (jun. 2011). <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/emerca/article/view/2909>

International Chamber of Shipping. (2020). <https://www.ics-shipping.org/>

Martín, M. (2023). *La nueva distribución de riesgos en los contratos de fletamento tras la pandemia Covid-19: aproximación al estudio de la cláusula Coronavirus de INTERTANKO y de la cláusula IOCD de BIMCO*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8879951>

Molina Rincón, P. X. (2008). El contrato de fletamento y el contrato de arrendamiento de buques: en búsqueda de la internacionalización del derecho marítimo en Colombia (Bachelor's thesis, Universidad EAFIT).

Presidencia de la República (2001). Decreto Numero 804 de 2001. Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte marítimo. <https://www.dimar.mil.co/sites/default/files/normatividad/dec804.pdf>

Saavedra, F (2016). DIARIO DEL EXPORTADOR. *¿En qué consiste el contrato de fletamentos y cuáles son sus clases?* <https://www.diariodelexportador.com/2016/07/transporte-maritimo-internacional-tipos.html>

Survey Monkey (2023). <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Tovar Torres, D. H. (2029). El rol del control interno en la autoridad marítima colombiana del futuro.



Wong, Y., & Valdés, F. (2020). EL FLETAMENTO MARITIMO COMO FACILITADOR DEL  
COMERCIO INTERNACIONAL. Revista Saberes APUDEP, 3(2), 46–63.

<https://doi.org/10.48204/j.saberes.v3n2a4>



## 10. ANEXOS

### 10. 1 Modelo de Encuesta

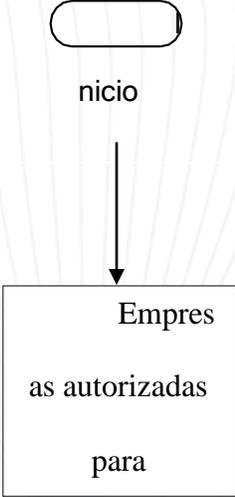
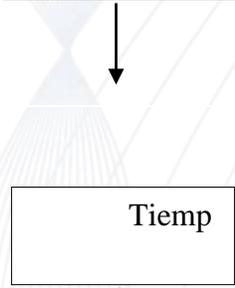
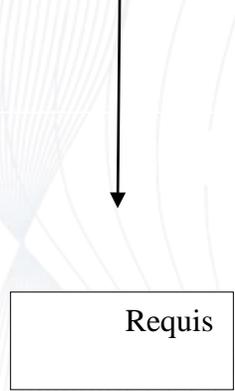
#### Encuesta para Agencias Marítimas

1. ¿Está familiarizado con la normativa establecida por DIMAR (Dirección General Marítima) para los trámites de fletamentos?
2. ¿Ha tenido dificultades para comprender y cumplir con los requisitos establecidos por DIMAR para el trámite de fletamento?
3. Si respondió Si a la pregunta anterior, ¿Considera que su agencia cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa DIMAR?
4. ¿Qué tipo de deficiencias o dificultades ha experimentado su agencia al realizar los trámites de fletamentos?
5. ¿Ha experimentado demoras o retrasos significativos en la aprobación de los fletamentos por parte de DIMAR en el primer semestre 2023?
6. ¿Ha recibido capacitación o asesoramiento por parte de DIMAR para asegurar el cumplimiento de los requisitos y plazos en los trámites de fletamentos?
7. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tendría para mejorar la eficiencia y la comunicación entre DIMAR y las Agencias de transporte Marítimo en relación con el trámite de fletamento?

**Anexo 10.2 Flujoograma Proceso Operativo Fletamento.**

Objetivo 1. Identificar el proceso operativo de fletamento en la capitanía de puerto de

Santa Marta

No	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN
	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Empresas[Empresas autorizadas para]           </pre>	<p>INICIO</p>
	 <pre> graph TD     Empresas[Empresas autorizadas para] --&gt; Tiempo[Tiempo]           </pre>	<p>Las solicitudes de fletamento deben ser tramitados por empresas de transporte marítimo de servicio público de cabotaje y los usuarios del transporte marítimo, para fletar o arrendar naves de bandera extranjera.</p>
	 <pre> graph TD     Tiempo[Tiempo] --&gt; Requis[Requis]           </pre>	<p>Este proceso se debe tramitar 24 horas antes de la fecha de cargue o descargue del buque en puerto colombiano.</p>
	 <pre> graph TD     Requis[Requis] --&gt; Next[ ]           </pre>	<p>Ship Particulary.          Puertos de arribo y zarpe del buque.          Indicar muelle.          Servicio que prestara la nave.          Tiempo de duración.</p>

	Clase de carga a transportar.
<div data-bbox="376 520 602 621" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Liquid</div> <div data-bbox="472 625 492 877" style="text-align: center;">↓</div>	Pago de la tarifa de fletamento y hacer el respectivo pago, para adjuntarlo a la solicitud.
<div data-bbox="363 999 589 1100" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Radica</div>	Con todos los soportes anteriores ante el Sistema Integrado de Tráfico y Transporte Marítimo – SITMAR operado y manejado por la Dirección General Marítima.
<div data-bbox="292 1566 647 1749" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">De acuerdo a la No. CR-20190018</div>	<p>Monto de las tarifas básicas por rutas o por sector geográfico que cubran puertos colombianos.</p> <p>Recargos adicionales y demás componentes que alteren el valor final del transporte junto con su justificación.</p> <p>Copia de la reglamentación interna relativa a la aplicación de las tarifas, recargos y descuentos.</p>



Acuerdos de tarifas por tiempo-volumen, contratos especiales de servicio de transporte marítimo y vigencia de los mismos.

Las tarifas o fletes registrados para servicio de cabotaje deben ser discriminadas en toneladas o kilos, por puerto y producto.

**CERTIFICADO No. CERT 29-2023-3616 MD-DIMAR-SUBAFIN-GRUDHU**

**EL SUSCRITO COORDINADOR DEL GRUPO DE DESARROLLO HUMANO**

**CERTIFICA QUE:**

Teniendo en cuenta reporte final de pasantías emitido por el Señor Capitán de Fragata **CESAR HUMBERTO GRISALES LOPEZ** Director de la Capitanía de Puerto de Santa Marta, se da constancia al señor **RODOLFO ALFREDO ARAGON ALVAREZ**, con documento de identidad No.1.083.041.607 de Santa Marta, estudiante del programa Profesional en Comercio Internacional de la universidad Antonio Nariño, realizó su pasantía desde el día 15 de Marzo de 2023 hasta el día 15 de septiembre de 2023 duración de la práctica 06 meses en la Sección de Marina Mercante Desarrollando las siguientes actividades así:

1. Apoyar en la verificación y aprobación de fletamentos y manifiestos de carga y de cabotaje de las naves nacionales e internacionales.
2. Apoyar en la sensibilización al personal en el manejo de residuos sólidos mediante el proceso de segregación en fuente de acuerdo con la normatividad.
3. Apoyar en la renovación del permiso de vertimientos de la Estación de Control tráfico y vigilancia marítima.
4. Apoyar en el registro de información 2023 de residuos peligrosos ante el IDEAM de acuerdo con el Decreto 4741 de 2005.
5. Diseñar las especificaciones técnicas mediante un diagnóstico para la ejecución de contratos 2023 acuerdo a los planes de mantenimiento de la PTAR y PTAP.
6. Apoyar en la actualización del documento plan de gestión integral de residuos peligrosos y residuos sólidos.



**ESPECIFIQUE SI SE ALCANZARON LOS OBJETIVOS PROPUESTOS PARA LA PRÁCTICA:**

Desarrollo estrategias, lineamientos y planeamientos para la gestión ambiental en la regional DIMAR - SANTA MARTA, dando cumplimiento a la resolución 0754 de 2014.

La presente certificación se expide en la ciudad de Bogotá, D. C., el día .

Atentamente,



Asesor Sector Defensa **ALBERTO ALFREDO AMAYA BUENO**  
Coordinador Grupo de Desarrollo Humano



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

***"Consolidemos nuestro país marítimo"***

Dirección .  
Conmutador (+57) 601 220 0490.  
Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966  
Bogotá (+57) 601 328 6800  
dimar@dimar.mil.co - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-023 - V4





## Respetado TUTOR ORGANIZACIONAL:

Para la UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO, y su TUTOR ACADEMICO LUIS ALBERTO SÁNCHEZ GARCÍA su participación frente al proceso de evaluación de nuestros estudiantes en la Pasantía como opción de grado es de suma importancia. Por favor lea detenidamente y diligencie el siguiente formato. Los resultados arrojados aportarán al mejoramiento de los procesos formativo de estudiantes y próximos egresados. Evite dejar preguntas por responder, le pedimos amablemente que se tome el tiempo necesario para hacerlo. Cabe resaltar que su contenido es confidencial y de uso interno para la Universidad.

MODALIDAD	PRACTICA EMPRESARIAL		PASANTIA	x
-----------	----------------------	--	----------	---

DATOS GENERALES							
ENTIDAD DONDE REALIZA LA PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTIA		DIRECCION GENERAL MARITIMA					
NOMBRE TUTOR		LUIS ALBERTO SÁNCHEZ GARCÍA	CARGO	DOCENTE MEDIO TIEMPO COMERCIO INTERNACIONAL			
NOMBRE DEL ESTUDIANTE		RODOLFO ALFREDO ARAGON ALVAREZ					
C.C.		1083041607	CODIGO	20702115039			
PROGRAMA ACADEMICO		COMERCIO INTERNACIONAL					
DURACION DE PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTIA		MESES	6	FECHA DE INICIO	17 MARZO 2023	FECHA DE FINALIZACION	17 SEPTIEMBRE 2023
CARGO DESEMPEÑADO		Asistente administrativo y operativo					
PERIODO EVALUADO		DEL DIA MES AÑO 17 marzo 2023			AL DIA MES AÑO 17 SEPTIEMBRE 2023		
FUNCIONES DESARROLLADAS POR EL ESTUDIANTE		<input type="checkbox"/> Apoyo en la verificación y aprobación de fletamentos y manifiestos de carga y de cabotaje de las naves nacionales e internacionales <input type="checkbox"/> Apoyo en la revisión técnica de habilitación y permiso de operación de las empresas de servicio público de servicio marítimo de cabotaje nacional e internacional. <input type="checkbox"/> Apoyo en el control de las expediciones de permiso de permanencia de naves de Bandera Extranjera. <input type="checkbox"/> Apoyo en la Organización de los expedientes de las naves de bandera colombiana. <input type="checkbox"/> Apoyo en la verificación de documentos aportados en el Sistema de Tráfico Marítimo de la Motonaves Extranjeras					

### EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Evalúe en la siguiente escala, el nivel de desempeño del estudiante de la **UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO** de acuerdo con las competencias que ha demostrado como colaborador. Marque X teniendo en cuenta la casilla que mejor lo defina.

ESCALA DE CALIFICACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Excelente 4	OBSERVACIONES
1. Tiene conocimientos propios de su profesión y son acordes con las funciones que desempeña.				X	
2. Propone respuestas creativas y recursivas en la solución de problemas presentados o para el mejoramiento de su área de desempeño.				X	
3. Demuestra iniciativa y proactividad en la ejecución de las actividades a su cargo				X	
4. Atiende y sigue instrucciones con facilidad				X	
5. Ejecuta las tareas asignadas con exactitud, esmero y puntualidad.				X	
6. Toma decisiones prácticas en el ámbito laboral.				X	
7. Trabaja en equipo con facilidad				X	
8. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y personal externo				X	
9. Brinda una grata impresión de LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO al interior de la empresa.				X	
10. Demuestra capacidad de trabajo bajo presión.				X	
11. Demuestra sentido ético para con la organización.				X	
12. Demuestra una comunicación escrita y verbal fluida, adecuada, objetiva, pertinente y clara.				X	
13. Cumple con el horario establecido y/o citas programadas para el desarrollo de sus actividades				X	

## COMPORTAMIENTO LABORAL DEL ESTUDIANTE

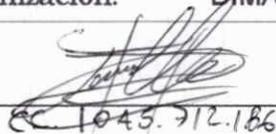
a) Mencione dos (2) fortalezas observadas en el desempeño laboral del estudiante en términos actitudinales y de destrezas, habilidades y competencias	<b style="text-align: center;">ACTITUDINALES</b> 1. Excelente trabajo y eficiente  2. Actitud para el trabajo y colaboración en equipo	<b style="text-align: center;">CONOCIMIENTOS</b>  1. Habilidades de análisis de datos 2. Aprendizaje en el trabajo			
b) Mencione dos (2) debilidades observadas en el desempeño laboral del estudiante, en términos actitudinales y de destrezas, habilidades y competencias	<b style="text-align: center;">ACTITUDINALES</b>  1.	<b style="text-align: center;">CONOCIMIENTOS</b>			
c) Indique los campos de conocimiento que deben mejorar en el estudiante.	1. N/A 2. N/A 3. N/A				
d) En términos generales, califique el desempeño del estudiante.	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente  X	<b>OBSERVACIONES</b>

Nombre Tutor Suboficial Segundo JEISSON LEONARDO VIGOYA LOPEZ

Cargo Jefe de área Marina Mercante CP04

Nombre de la Organización: DIMAR – CAPITANIA DE PUERTO DE SANTA MARTA

Firma



CC 1043.712.186

Fecha **14/09/2023**