

## **Información Importante**

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

### **BIBLIOTECAS BUCARAMANGA**

Universidad Santo Tomás

**Informe de Práctica Empresarial en Panalpina S.A.**

**Carolina Galvis Velasco**

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

**Tutor:**

**Jaime Vélez Cortes**



**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga  
División de Ciencias Económicas Administrativas y Contables  
Facultad de Negocios Internacionales**

**2014**

### **Dedicatoria**

**A Dios**, porque me regalo la vida y me ha permitido superar cualquier adversidad, porque me ha bendecido a diario con su presencia y me ha tomado de la mano en todas las etapas de mi vida y nunca me ha dejado sola.

**A mis padres**, mi gran ejemplo a seguir. Porque gracias a ellos, y a su ayuda, pude lograr dar este gran pasó.

A la **Universidad Santo Tomás**, por darme los conocimientos en mí campo profesional.

### **Agradecimientos**

**A Dios** por darme la sabiduría para demostrar mis habilidades. Por demostrarme que con paciencia y humildad todo es posible

**A mis padres** por ayudarme a cumplir uno de mis sueños, por tantos años de esfuerzo y sacrificios que hoy se ven recompensados y porque gracias a ellos hoy estoy donde quiero estar.

**A mis profesores** por enseñarme tantos conocimientos, y contribuir a mi formación y desarrollo profesional

## Tabla de Contenido

### Introducción

	Pág.
<i>1. Objetivo</i>	<i>11</i>
<i>1.1 Objetivo general</i>	<i>11</i>
<i>1.2 Objetivos específicos</i>	<i>11</i>
<i>2. Justificación</i>	<i>12</i>
<i>3. Perfil de la empresa</i>	<i>13</i>
<i>3.1 Información general de la Empresa</i>	<i>14</i>
<i>3.1.1 Misión</i>	<i>14</i>
<i>3.1.2 Visión</i>	<i>14</i>
<i>3.2 Organigrama</i>	<i>15</i>
<i>3.3 Certificado de Cámara de Comercio, si no hay Convenio vigente (anexo)</i>	<i>16</i>
<i>3.4 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa</i>	<i>16</i>
<i>4. Cargo y funciones</i>	<i>20</i>
<i>4.1 Cargo</i>	<i>20</i>
<i>4.2 Funciones</i>	<i>20</i>
<i>5. Marco conceptual y normativo sobre las funciones desempeñadas</i>	<i>26</i>
<i>6. Logros obtenidos y aportes</i>	<i>27</i>
<i>7. Conclusiones y recomendaciones</i>	<i>28</i>
<i>8. Referencias Bibliográficas</i>	<i>28</i>

## **Lista de Figuras**

<i>Figura 1. Sistema OWS</i>	20
<i>Figura 2. SISTEMA INTRAC</i>	21
<i>Figura 3. Sistema OWS – Orden de facturación.</i>	22
<i>Figura 4. SISTEMA FOS</i>	23

## **Lista de Apéndices**

	Pág.
<i>Apéndice 1. Esquema de Funciones</i>	24

### *Glosario*

- CTS SYSTEM: sistema de manejo para emitir instrucciones a los clientes.
- INTRACT: es un sistema de seguimiento de embarque, donde el cliente puede ver su monitoreo y fechas, documentos.
- OWS: sistema para controlar embarques ya sea Impo o Expo y se identifican con un ID.
- OTM: es una operación de transporte multimodal.
- FOS: Forwarder Operation System: sistema para elaborar documentos aéreos o marítimos, como un HBL o Facturas comerciales.
- Radicaciones: Ingreso de información de HBL a la Aduana, es decir que preavisa a la aduana que va a llegar.
- PANTRACE: (track & trace) es actualización de fechas o seguimientos de embarques.
- SCP: sistema plataforma de comunicación de una carga.



## Resumen

“Magic Blue es el emblema de Panalpina, está presente en los seis continentes, en tarimas de transporte y documentos de porte, programas de software, papel de correspondencia y etiquetas de código de barras, en el internet y en nuestros edificios de oficinas y de almacenaje. Simboliza la actividad del grupo Panalpina y representa la identidad corporativa y es nuestra garantía de calidad, fiabilidad, creatividad y dinámica”. (**Manual de inducción área Andina Colombia, 2013, 6**).

“Modelo para el Magic Blue fue un dibujo a la plumilla del siglo XV atribuido al maestro Peter Vischer el joven, de Núremberg, denominado “La Suerte”. De el nos hemos dejado inspirar para el esbozo de nuestro Magic Blue creando una figura única a nivel mundial, y transmitiendo la idea que simboliza este dibujo “que el esfuerzo propio, la audacia, el trabajo en equipo acompañados por la suerte forman la base para el éxito”. (Manual de inducción área Andina Colombia,2013,6).

“Nuestra organización mundialmente se denomina PANALPINA WORLD TRANSPORT LTD. El nombre simboliza el franqueamiento de los Alpes y con ello la comunicación de tráfico entre Europa del norte y Europa del sur”. . (Manual de inducción área Andina Colombia, 2013, 6).

“Actualmente Panalpina cuenta con aplicaciones innovadoras de la tecnología de información, que Panalpina, supo aprovechar muy pronto y constituyen hoy día, en combinación con nuestras redes de datos, y comunicación globales el pilar fundamental del grupo Panalpina”. (Manual de inducción área Andina Colombia, 2013, 6).

“Hoy en día desde los 90 Panalpina ha tenido un ritmo constante sin alteraciones significativas y muy ajustadas a las condiciones del mercado, bien se podría decir que las disposiciones legales y la crisis económica han afectado seriamente la evolución de los negocios para este tipo de actividad”. (Manual de inducción área Andina Colombia, 2013, 6).

## Introducción

“La evolución constante del mundo moderno, la internacionalización de la economía, la investigación en todos los campos de los negocios internacionales y el desarrollo vertiginoso de los mismos a nivel mundial, han hecho que en la época presente se formen profesionales integrales, éticos y humanistas, con una amplia perspectiva global a nivel internacional”. (. (Manual de inducción área Andina Colombia, 2013, 6).

Con base en lo anterior, las prácticas empresariales permiten profundizar en conceptos y fortalece competencias de formación tanto personal como profesional que se adquieren en las actividades y experiencias vividas durante el tiempo de la práctica en la empresa Panalpina S.A. Las actividades asignadas tienen un enfoque en los campos de logística internacional, logística administrativa, servicio al cliente y manejo de operaciones internacionales.

En efecto, la práctica empresarial permite labrar un camino lleno de oportunidades. Es una conexión entre las bases teóricas fundadas en la Universidad y la vida real, y todo lo relacionado con un día a día en el ámbito laboral.

El trabajo realizado durante seis meses en la práctica empresarial, que tiene como objetivo aplicar los conocimientos adquiridos en los campos de logística internacional, logística administrativa, servicio al cliente y manejo de operaciones internacionales, ha contribuido con la empresa en su reconocimiento que ya tiene en el campo nacional e internacional, , abriendo unas magníficas oportunidades en el campo laboral en donde sin duda se exigen mayores responsabilidades y compromisos con la planeación, control y desarrollo de las actividades propias del comercio y negocios internacionales.

## **Información General del Estudiante**

***Nombres y Apellidos.***

Carolina Galvis Velasco

***Código de la Universidad.***

2071435

***Celular.***

3188664828

***Correo Electrónico.***

Caritokitty123@hotmail.com

***Fecha de Culminación de Asignaturas del Programa.***

Primer periodo académico del 2012

***Fecha de Inicio de Práctica.***

8 de enero de 2014

***Fecha Finalización de Práctica.***

8 de julio del 2014

## **Informe de Práctica Empresarial en Panalpina S.A.**

### **1. Objetivos**

#### ***1.1. Objetivo General.***

Aplicar los conocimientos adquiridos en los campos de logística internacional, logística administrativa, servicio al cliente y manejo de operaciones internacionales, en la práctica empresarial contribuyendo con la empresa en su reconocimiento que ya tiene en el campo nacional e internacional

#### ***1.2 Objetivos Específicos***

- Desempeñar las funciones asignadas en el sitio de práctica con el fin de demostrar los conocimientos y capacidades adquiridas en la vida estudiantil.
- Demostrar las capacidades y conocimientos al momento del desempeñar funciones asignadas.
- Aprender y poner en práctica todos los procesos logísticos que se manejan al interior del área operativa de una exportación e importación en la empresa Panalpina.
- Contribuir con el buen funcionamiento de las operaciones aéreas, marítimas y terrestres que se realizan en la empresa Panalpina.
- Brindar apoyo en operaciones logísticas en la empresa Panalpina.
- Demostrar la capacidad de enfrentar y manejar situaciones de alta responsabilidad laboral y aquellas que requieren de toma de decisiones rápidas y eficientes para el mejoramiento de las funciones, de la empresa.
- Lograr un buen desempeño laboral demostrando capacidades y actitud comprometida al mejoramiento continuo.

## **2. Justificación**

La práctica profesional es una excelente herramienta para completar el ciclo básico universitario, debido a que le brinda a los estudiantes próximos a graduarse la posibilidad de desenvolverse como profesional, al tiempo que le permite adquirir experiencia en el plano laboral.

Por eso en la empresa Panalpina S.A. se requieren personas que se desempeñen en los campos de logística internacional, logística administrativa, servicio al cliente y manejo de operaciones internacionales, los cuales están posesionados no solo a nivel nacional sino internacional, siendo un aspecto fundamental de la práctica el apoyo prestado con mis conocimientos a departamento Customer Service, cuya función principal es la atención personalizada al cliente en las diferentes áreas de servicio. De ahí la importancia de la realización de esta práctica empresarial.

### 3. Perfil de la Empresa

#### *3.1 Razón Social*



Panalpina S.A.

#### *Ubicación*

Diagonal 24C # 96B – 65, Barrio Fontibón

Bogotá, D.C.

#### *Teléfonos*

Tel: (1) 401 05 00

Fax: (1) 4289317

#### *Correo Electrónico*

Empresa: [info.andina@panalpina.com](mailto:info.andina@panalpina.com)

### ***3.1.1 Misión.***

“Ser el operador líder en servicios aéreos, marítimos y de logística, totalmente enfocados a nuestros clientes, destacados por la excelencia operacional e innovación permanente, nuestra motivación, capacitación, política de control de costos, medición y mejoramiento de nuestros procesos de manera continua, nos permite generar el incremento de la productividad y rentabilidad en beneficio de los accionistas, nuestros empleados y de nuestros clientes. “ (Kwep.panalpina.com,2010).

### ***3.1.2 Visión.***

“Ofrecer soluciones ágiles e innovadoras que se traducen en valor constante para nuestros clientes. Sin importar el tamaño del cliente, el tipo de negocio o la ubicación siempre nos guiamos por principios cualitativos, enfocados en seguridad y medio ambiente, que brindan un mejor servicio y mantienen nuestro interés a plazo”. (Kwep.panalpina.com, 2010)

## ***3.2 Organigrama de la empresa***

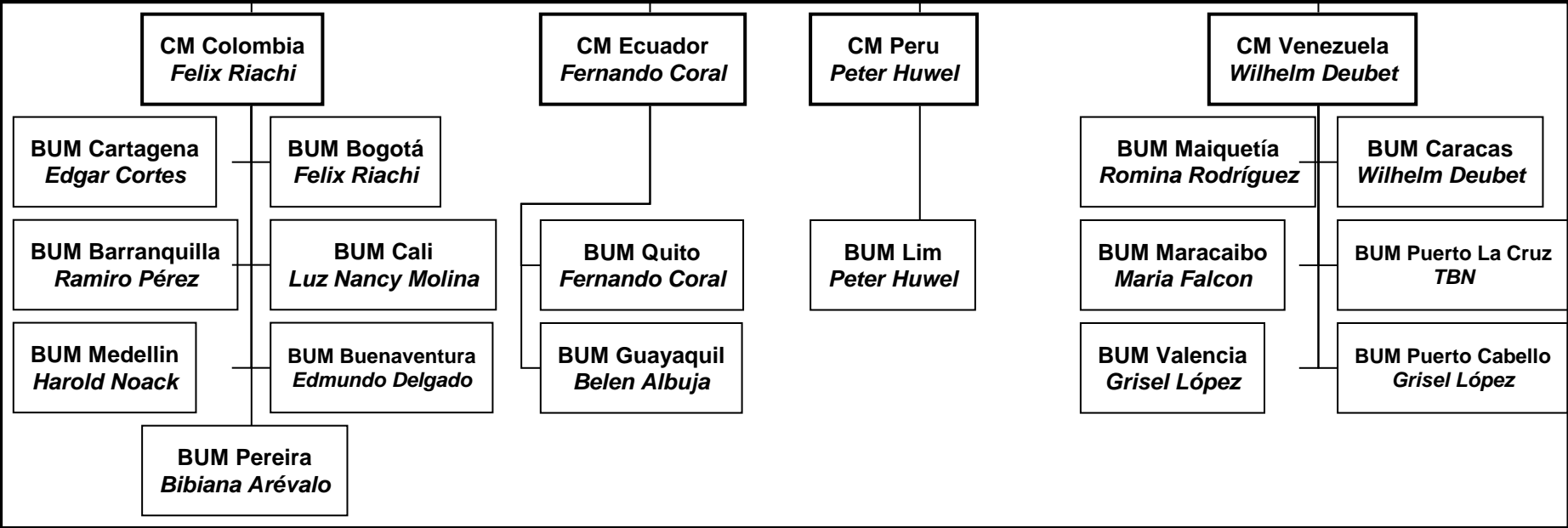
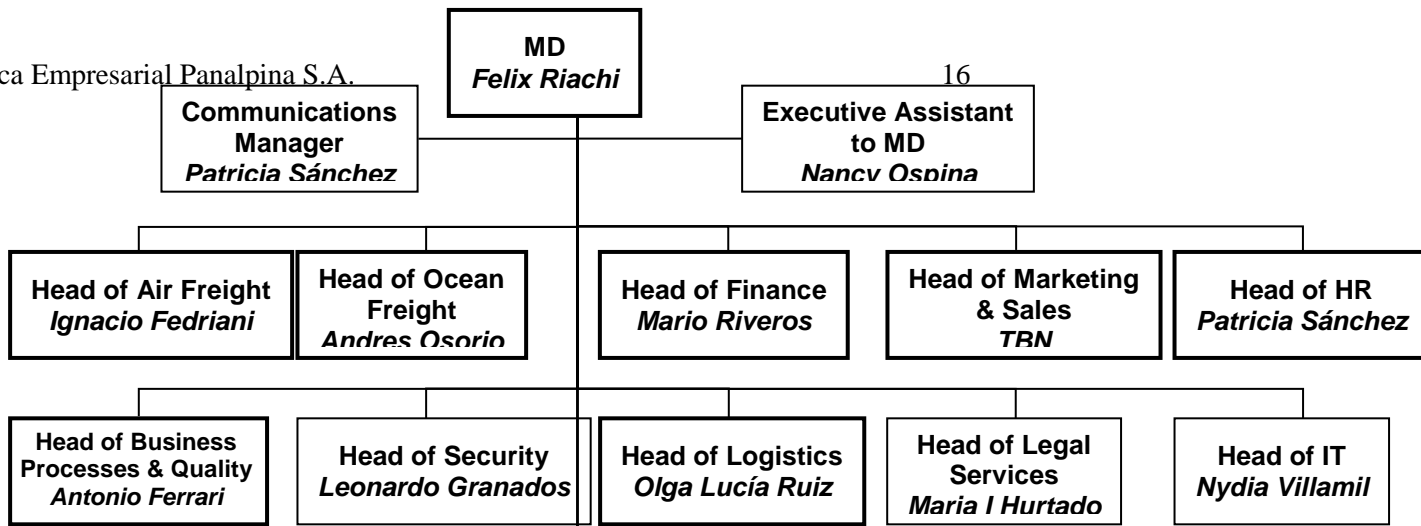
(Kwep.panalpina.com, 2010)

**Management,  
PA Andina**

Practica Empresarial Panalpina S.A.

Area

Business Unit





### **3.4 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa**

#### **TRANSPORTE MARITIMO**

##### **✓ Descripción.**

“**FCL** Panalpina ofrece los mejores tiempos de transito que permiten una perfecta combinación de costos basados en la flexibilidad de itinerarios, Panalpina Andina garantiza cubrimiento global con salidas altamente frecuentes y programación de disponibilidad de equipos”. (Kwep.panalpina.com, 2008)

“**LCL** Panalpina ofrece servicio de consolidado con precios competitivos y frecuencias confiables. Es el servicio de más alta experiencia que provee al mercado con salidas regulares. Se puede ofrecer un servicio de alta confianza debido al know how del equipo de expertos.” (Kwep.panalpina.com, 2008)

##### **Clasificación.**

“Usted puede especificar el embalaje, la coordinación del pedido y las opciones de entrega que requiere para cada uno de los embarques o servicios consolidados como:

- Puerta a Puerta
- Puerto a Puerto
- Puerta a Puerto

Especializados en el manejo de mercancía perecedera: Flores, Frutas, Vegetales y Plantas aromáticas desde Colombia, Ecuador y Perú hacia cualquier lugar. Servicios de consolidación regulares de flores desde Bogotá y Medellín hacia Miami, Japón, Ecuador, Antillas Neerlandesas y Moscú”. (KWEP.panalpina.com, 2008)

## TRANSPORTE AEREO

### **Descripción**

“Panalpina ofrece diferentes programaciones con conexiones aéreas en línea. Enfocados en carga perecedera. Alta exportación de Flores desde Andina hacia todas las regiones”. (Kwep.panalpina.com, 2008)

### Priority

“Es ideal para envío con tiempos de tránsito críticos. Todos los embarques están programados para el próximo vuelo directo o para la conexión más rápida disponible.

### Standard

Rápido, confiable y seguro nuestro servicio No.1 de consolidación que conecta a la mayoría de destinos varias veces por semana y directamente a los principales aeropuertos.

### Now

Para envíos urgentes y ultraseguros que emplea la ruta más rápida que su carga puede realizar con inmediata confirmación de órdenes. Puede ofrecer hand carrier, Courier, charters transferencias por helicóptero o cualquier combinación de métodos de transporte”. (Kwep.panalpina.com, 2008)

### **Clasificación.**

“Especializados en el manejo de mercancía perecedera: Flores, Frutas, Vegetales y Plantas aromáticas desde Colombia, Ecuador y Perú hacia cualquier lugar. Servicios de consolidación regulares de flores desde Bogotá y Medellín hacia Miami, Japón, Ecuador, Antillas Neerlandesas y Moscú”. (kwep.panalpina.com)

## SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

### **Descripción**

“Los servicios disponibles dentro de nuestro Competencias Especiales incluyen encontrar soluciones adecuadas para llevar a cabo proyectos complejos y de gran envergadura.

**Clasificación**

Ponemos a disposición el conocimiento de nuestros expertos en un gran número de sectores industriales que incluyen:

- Automotriz
- Alta Tecnología
- Salud
- Consumo masivo
- Energía y Petróleos
- Perecederos

**TRANSPORTE TERRESTRE****Descripción**

Se ofrece servicio OTM, transporte multimodal y operaciones FCL Y LCL, Panalpina Colombia ofrece el servicio de transporte desde los puertos de Cartagena y Buenaventura hacia Bogotá, Cali, Medellín y Pereira. Teniendo el control total de la operación desde que recibe la mercancía en puerto hasta que la entrega en su destino final.

Servicios de consolidación de exportación de Bogotá, Medellín y Cali hacia los puertos colombianos con frecuencias semanales. Servicios de transporte terrestre de Colombia hacia Ecuador, Perú y Venezuela”. (kwep.panalpina.com, 2008)

**DEPOSITO ADUANERO D.A.P.S.A****Descripción.**

“Presta el servicio de almacenamiento de mercancías de importación, mientras se realizan los trámites de nacionalización, autorizados por la DIAN.

**Clasificación**

Ofrece inspecciones monitoreadas permanentes, con equipos de Básculas electrónicas para 3 toneladas, tres gatos hidráulicos, estantería de doble profundidad, cuarto frío, muelles a desnivel para camiones facilitando el manejo de las mercancías que ingresan allí, cuenta

Con un sistema de Código de barras para la fácil ubicación de los bienes, optimizando la recepción y el despacho de la carga, ayudando también con el aprovechamiento de los espacios físicos de la bodega. Ofrece al tiempo manejo de inventarios y distribución física a nivel nacional#. (kwep.panalpina.com, 2008)

S.I.A.P (Sociedad de Intermediación Aduanera Profesional S.A., Nivel 1)

**Descripción.**

“S.I.A.P Nivel 1, ofrece servicios de outsourcing a sus clientes a nivel nacional e internacional, con preparación de toda la documentación necesaria para la nacionalización de mercancías, e igualmente asesoramiento en materia de exportación a pequeñas, medianas y grandes empresas. Ayuda con la clasificación de mercancías que van a ser exportadas, trabaja temas aduaneros y brinda asistencia en las inspecciones aduaneras, entre muchas otras”. (kwep.panalpina.com, 2008)

## 4. Cargo y Funciones

### 4.1 Cargo a desempeñar

Cargo: **CUSTOMER SERVICE IMPO**

### 4.2 Funciones asignadas

- “Creación embarques en OWS: es la creación de los CTS (ordenes de pedido) y al mismo tiempo se Crea ID (número de identificación del pedido que sea asigna a cada cliente), una vez crear el ID deberá ingresar al sistema OWS todos los datos generales del cliente (NIT, dirección, teléfono, ect) y los datos de la carga (número del BL master, numero de BL hijo, cantidad de piezas, volumen y peso de la carga); luego se realizara el tracking, donde deberá asignar las fechas estimadas de salida y arribo de la mercancía en tránsito”. (OWS.panalpina.com, 2009)

The screenshot displays the 'Editar Embarque' (Edit Shipment) form in the OWS system. The form is organized into several sections:

- Header:** PANALPINA OWS Operational System Workflow. Navigation: Home, Operaciones, Reportes, Administracion, Soporte, Ayuda, Mi Perfil. User: FRANCISCO.OVALLE.
- Left Sidebar:** Mis Embarques (with sub-links for Exportación Aérea, Exportación Marítima, Importación Aérea, Importación Marítima, Cross Trade Aéreo, Cross Trade Marítimo), Mis Tareas, Mis Embarques, Todos los Embarques, Alertas.
- Main Form:**
  - Id del Embarque:** 85710
  - Cliente:** L M INSTRUMENTS SA (Codigo SAP: 721011828, Razon Social: L M INSTRUMENTS SA, NIT: 800776351, Dirección: AV EL DORADO NO 68 C 61 OF 518, COLUMBIA BOGOTA, Pais: CO, Ciudad: BOGOTA, D C).
  - Tipo de Embarque:** Importación Marítima
  - Inco term:** CIF - Cost, Insurance and Freight
  - Numero del DO:** [Empty]
  - Codigo Proyecto:** [Empty]
  - UTN:** [Empty]
  - Asesor Comercial:** DIANA SUPELANO
  - Tipo de Servicio:** CCS
  - Terminos de Pago:** Prepaid
  - Numero del DO Master:** [Empty]
  - Ciudad Inco term:** CARTAGENA
  - Oficina:** Bogota
  - Disposicion Aduanera:** OTM
  - Planner:** andrea amaya, alejandra gomez, diana cifuentes
  - Agent:** andrea amaya, alejandra gomez, fabian caballero, diana cifuentes
  - Supervisor:** carlosandres salazar, william chiguasuque, alexander londono, fredy gamboa, diana sanabria, darling roa, carlos segura
  - Estado del Embarque:** En proceso
  - Creado Por:** natalia.rojas
  - Fecha de Creacion:** 2014-05-07 16:43
- Navigation Tabs:** Datos Generales, Partners, Carga, Tracking, Referencias, Contenedores, Transporte Local, Transporte Nacional, Transporte Internacional, Reprogramaciones, Incidentes, Orden de Facturación, Seguro, Generar Correo, Generar Documentos.
- Form Fields:**
  - Numero de Documento Transporte Master:** [Empty]
  - Numero de Documento Transporte:** HAM057315
  - Tiempo de Tránsito Ofertado:** 18
  - Puerto:** Cartagena
  - Instrucciones Especiales:** SIAP NO, SEGURO NO, DAPSA SI
  - Tiene documentos adjuntos?:**
  - Descripción de los documentos adjuntos:** [Empty]
  - Puerto de Carga:** [Empty]
  - Puerto de Descarga:** [Empty]
  - Manifiesto:**
  - Tiene Escolta?:**

Figura 1. Sistema OWS, (OWS.panalpina.com, 2009)

- “Ingreso de información en INTRAC para proyecto Bavaria y Yanbal: En el sistema INTRAC ingreso información de los embarques correspondientes a clientes especiales como fechas de salida y llegada del embarque, país de origen y destino, pedidos correspondientes y documentos. Esto es con el fin de dar información más detallada al cliente para que pueda dar un seguimiento del embarque en el cual pueda ver toda la información registrada”. (INTRAC.panalpina.com, 2009)

The screenshot displays the OWS system interface for a shipping order. The header shows the user 'Welcome Sindy Obando' and the date 'Tuesday, June 17th 2014, 13:18'. The main data section includes the following information:

Main Data	
UTN	14743529573_SEA
Supplier/Cosmo Invoice Number	800014488/800014489/800014490/800014532
Order Date	2014-06-04 00:00
Created on	2014-06-04 22:20
Updated on	2014-06-17 18:50
DO	106758
via	FOS
by	SAP

The Addresses section is divided into three columns:

Shipper	Consignee	Supplier
Name: COSMO INTERNATIONAL CORP Address: 601 FAIRWAY DRIVE City: DEERFIELD BEACH State: FL Country: US Contact: ()	Name: YANBAL DE COLOMBIA S.A. Address: AVENIDA 15 #5-167 City: DEERFIELD BEACH State: FL Country: US Contact: ()	Name: COSMO INTERNATIONAL CORP. (F) Address: 601 FAIRWAY DRIVE City: DEERFIELD BEACH State: FL Country: US Contact: ()

The Routing section shows the mode as 'Sea' and the origin as 'US PEF'. The destination is 'CO CTG'. The estimated pickup/receive date is 2014-06-06 00:00, and the required arrival at destination is 2014-06-20 00:00.

The Dimensions section includes:

Quantity Received	Quantity Ordered	Chargeable Weight KG	16589.414
Actual Weight KG	Volume	Packages	29

The Extra Data section is currently empty. The bottom of the interface features a toolbar with options like Summary, Save, Copy, Split, Add line, Attach, Send email, Remember, and Work on.

Figura 2. Sistema INTRAC. (INTRAC.panalpina.com, 2009)

- “Recepción de documentos marítimos recibidos por el exterior (courrier): Es recibir y llevar el control de los documentos originales que llegan desde los orígenes a Bogotá. Para luego clasificar, organizar, y enviar a su debido tiempo los documentos originales enviados a puerto. Después de haber mandando los documentos correspondientes a los puertos, se deja una copia de los documentos

para archivo, en el cual se ordena y se le pone un número de DO, y se manda a archivo general”. (Andina documentation, 2010).

- “Soporte con órdenes de facturación y radicaciones: Es un soporte que doy a mis compañeros del departamento, como subiendo órdenes de facturación al sistema OWS, donde subo valores correspondientes que envía el departamento de ventas con sus respectivas tarifas sean marítimas o aéreas. Por otro las radicaciones al cual se da soporte; es hacer un cuadro en el cual contiene la información del embarque como el cliente, peso, volumen y fecha de la llegada del embarque, terminando de meter esa información se hace un email con el respectivo cuadro y adjunto los documentos finales que manda origen, para luego enviar al puerto correspondiente”. (OWS.panalpina.com, 2009)

The screenshot displays the OWS system interface for creating a bill of lading order. The interface includes a menu bar at the top with options like 'Datos Generales', 'Partners', 'Carga', 'Tracking', 'Referencias', 'Contenedores', 'Transporte Local', and 'Transporte Nacional'. Below the menu is a toolbar with various icons for editing and saving. The main content area is divided into several sections:

- Tarifas Locales:** A table listing local tariffs with columns for description and amount.
 

Manejo de Importación	USD 120.00/ embarque
Recepción Portuaria en Puerto de Llegada (Radicación BIL)	USD 50.00/BL
Tarifa de Servicio Portuario en Puerto de llegada CTG	USD 35.00 /HBL+IVA
Cargo de Naviera (Document fee)	0.80% sobre el valor del flete. Mto USD 90.00
Manejo de Contenedor THC/CSC - Puerto Llegada (Incluye Comodato, Dismounting y Papelería)	USD 210.00 / cntr
- Tarifas Internacionales:** A section for international tariffs, currently empty.
- Order Details:** A table with columns for order type and exchange rate.
 

La Orden de Facturacion Lista - CS	La Orden de Facturacion Lista - Transporte
La Orden de Facturacion Lista - Issue	Tasa de Cambio USD a COP 1,886.62
- Datos de la Orden de Facturacion:** A form for entering order details.
 

Orden de Facturacion	factura al cliente	Descripcion	factura al cliente
Fecha Creacion	17/06/2014 11:16	Estado de la Orden	Por Facturar
Factorar A	Codigo SAP: 721010480 Razon Social: CLARIANT COLOMBIA S A AUTOP MDE KM2.5 VIA PARCELAS NIT: 8300113375 Direccion: KM 1 VEREDA SIBERIA COLOMBIA COTA Pais: CO Ciudad: COTA		
La factura es Local	<input checked="" type="checkbox"/>	Aplicar 4x1000	<input checked="" type="checkbox"/>
Observaciones	ALEJANDRA GOMEZ ETA 18 JUNIO		
Fecha de Factura		Numero de Factura	

Figura 3. Sistema OWS, orden de facturación. (OWS.panalpina.com)

- “Armar itinerarios marítimos para Yanbal y Henekel: Es poner información en cuadro de Excel con diferentes fechas y países. Esas fechas se obtienen de las

paginas de las navieras y se les hace un track & trace con el numero del contenedor donde nuestra cuando el embarque va a llegar y en que naviera”. (www.maerk.com.co)

- “Hacer Emisión de HBL para puertos de Buenaventura y Cartagena: Es emitir en el sistema FOS el HBL revisando la información correcta según el HBL final que envía origen; antes de emitir el HBL se debe pedir una autorización a Origen de la emisión en destino, ya teniendo la autorización se sigue a revisar que este tenga un DO para poder proceder a emitirlo. Luego de haber revisado e ingresado toda la información se corresponde a enviar la impresión al puerto que corresponda, puede ser CTG o BUN”. (Sistema FOS, 2010)

### Emision de hbl's

#### Verificación do aperturado

1. ingresar FOS con el usuario personal.  
1 enter+ 2 enter + 7 enter + 5 enter

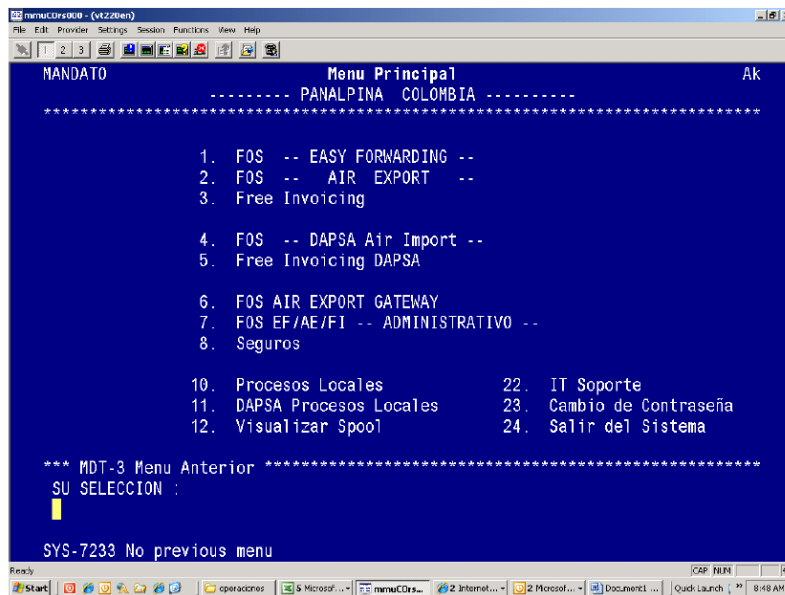


Figura 4. Sistema FOS, Emisión de HBL. (sistema FOS, 2010)

- “Mandar las Radicaciones a los puertos de BUN y CTG. Es enviar a puerto los documentos requeridos para radicar cargas FCL, LCL Y CCS, una vez son



revisados con instrucción precisa para que sean ingresados en el sistema de la aduana en los tiempos establecidos por este organismo; salvaguardando la responsabilidad de Panalpina y evitando multas o sanciones” .(Sociedad Portuaria Buenaventura y Puerto de Cartagena, 2000).

CO-FOR-080 V1

**FORMATO RADICACION**

CCS//PHARMETIQUE S.A / CLT510593 // CAP SPENCER 104 // 20 Jun 2014												
CARGASBL	Cliente	Do	NIT	Instrucción	KG	MT3	VALOR FOB MERCANCIA	DESCRIPCION EN ESPAÑOL	ESCOLTA	EMISION HBL	EMISION MBL	C/S
1	CLT510593 PHARMETIQUE S.A		9003039199	Nacionalizacion en Puerto -	825.10	Piezas : 1 Peso : 825.100 Volumen : 1.481		Super Amide L-9 (Laurato de Dietanolamina-B3710)	NO	COURRIER A PANALPINA		ALEJANDRA GOMEZ

Figura 5. Formato de radicación. (Sociedad Portuaria Buenaventura y Puerto de Cartagena, 2000).

1. *Esquema de funciones.*

Cuadro 1. Esquema de funciones.

<b>Funciones</b>	<b>Descripción de Funciones</b>	<b>Objetivos Específicos de cada Función</b>	<b>Actividades (detalladas) para dar cumplimiento a cada Función</b>
.Creación de embarques en OWS	Crear un embarque con un # de ID, ingresando toda la información necesaria del embarque como fechas, consignatario, etc.	Informar al cliente sobre su embarque	Ingresar al sistema la información del embarque
Emisión de HBL	Por medio de un	Cuando son tiempos	Se utiliza el sistema

	Sistema llamado FOS se crea el HBL que es emitido en destino para enviar al puerto que corresponda	cortos se corresponde hacer la emisión del HBL en destino para que la carga se libere a tiempo	Fos paso a paso revisando la información para llegar a fin la impresión de el.
Radicaciones	Es dar la instrucción del embarque cuando llega con un tiempo 72 horas de preaviso de llegada	Informar de la llegada del embarque con los documentos finales	Informar a cada puerto CTG o BUN de las cargas que están por llegar.
Recepción de documentos	Es recibir documentos de diferentes sucursales con destino a Bogotá	Liberar los documentos en los puertos por un Agente de Aduna	Mandar los documentos a los puertos para que puedan liberar la carga.

**2. *¿Cuáles fueron las enseñanzas que la Universidad me brindó para desempeñar bien el cargo que me asignaron?***

La enseñanza que me brindo la Universidad fue haber aplicado todos los conocimientos necesarios por medio de los profesores, como las diferentes materias que el semestre me brindaba, gracias a todo lo que puede obtener por medio de ellos, puede aplicar todos estos conocimientos en mi práctica empresarial y puede entender varios términos y procesos que la empresa desarrollaba como proceso logístico internacional.

**3. *¿Qué no me brindó la Universidad para desempeñar el cargo que me asignaron? (En este punto ser muy críticos).***

No haber tenido un apoyo en el momento de buscar una práctica; pienso que es necesario tener más opciones que le puedan brindar al estudiante una mejor opción de práctica y así tener un buen rendimiento en ella y poder cumplir con todos los requerimientos necesarios.

### ***5. Marco conceptual y normativo sobre las funciones desempeñadas***

“El proceso de importación comienza con una instrucción de embarque o información del exterior para embarques por origen y finaliza con el cierre del file (DO) y la liberación de los documentos al cliente.

El recibido de los documentos de la oficina del interior 72 horas antes del arribo del buque vía correo electrónico o por Courier para su radicación legibles y revisados. Para las cargas que arriban a fin semana los documentos deben ser enviados los viernes antes de las 16 horas.

Describir las tareas requeridas para preparar la documentación con el objeto de contribuir al logro de los objetivos del proceso de importación marítimo y el cumplimiento de los requisitos aduaneros legales aplicables según el Decreto 2685 de 1999 y la resolución 4240 de 2000 y todas sus modificaciones y adiciones.

El ingreso de información al sistema Muisca de la aduana por parte de puertos, se entiende como el “momento o con anterioridad a que la autoridad marítima otorgue la libre platica o autorice el inicio anticipado de la operación.

Decreto 2685 Artículo 97-1 aviso de la llegada del medio de transporte  
Se entenderá que el aviso de llegada del medio de transporte fue entregado cuando la Dirección de impuestos y Adunas nacionales a través del servicio informativo electrónico acuse el recibo de la información entregada.

En el aviso de llegada que se presenta a través de los servicios informáticos electrónicos, deberá registrar la fecha y la hora en que llegue el medio de transporte.

El Costumer Service debe enviar a radicar como mínimo 48 horas antes de anticipación de la llegada de la motonave para tránsitos cortos y 72 horas de anticipación a la llegada de la motonave para tránsitos largos.

Siempre se debe procurar la emisión del HBL se haga en origen y no en destino, a menos que se trate de tiempos de transito muy cortos o de clientes con acuerdos especiales. en todos los casos, estas instrucciones deben ser comunicadas al SSC para una correcta

continuación en el proceso; para esto deberá adjuntar la comunicación con el exterior al respecto”. (IMS-Manual-Order Processing Import, 2010).

***6. Aportes (del estudiante a la empresa como valor agregado, y de la empresa a la formación Profesional del practicante).***

- Se genero un cuadro en el que se lleva un control de la remisión de documentos y debido a eso se pudo agilizar mejor el proceso de entrega de documentos a los puertos.
- Crear un cuadro para las radicaciones ya que no se tenía un control de esto, y gracias a eso los puertos pueden tener un mejor manejo de control de información para así subir las radicaciones MUISCA a tiempo y no generar multas.
- En cuanto a la emisión del HBL se pudo hacer más rápido y tener una entrega de ellos más ágil a los puertos.

***7. Conclusiones y Recomendaciones***

- Gracias a las prácticas realizadas en la empresa Panalpina, puede realizar y aplicar los conocimientos de todo el proceso de logística internacional y de documentos necesarios para un proceso de importación.
- Se adquirió diferentes procesos, términos que no se vieron durante la carrera, se pudo despejar dudas que se presentan al momento de tener un proceso de logística real.

*Referencias Bibliográficas*

Panalpina. (2000).Información obtenida el 10 junio 2014. Del sitio Web:  
URL//KWEB.panalpina.com

Panalpina. (2000).Información obtenida el 10 junio 2014. Del sitio Web:  
URL//SCP.panalpina.com

Panalpina. (2000).Información obtenida el 10 junio 2014. Del sitio Web:  
URL//Panalpinascp-Pantrace.com

Panalpina. (2000).Información obtenida el 10 junio 2014. Del sitio Web:  
URL//INTRAC.panalpina.com

Panalpina. (2000).Información obtenida el 10 junio 2014. Del sitio Web: URL//IMS-  
MANUAL-ORDER PROCESSING IMPORT,

Panalpina. (2010).Información obtenida el 10 junio 2014. Del sitio Web: URL//Panalpina.  
ANDINA Documentation,

Panalpina. (2010).Información obtenida el 10 junio 2014. Del sitio Web: URL// Manual de  
inducción AREA ANDINA COLOMBIA.