

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.

Diego Andrés Gómez García

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

Director:

Luz Helena Agurto Flórez
Profesional en Comercio Exterior

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga
División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
Facultad de Negocios Internacionales
2015

Dedicatoria

A mis padres, con quienes conté con apoyo incondicional, me motivaron a alcanzar mis metas y me enseñaron que con esfuerzo, disciplina y trabajo se logra el éxito.

A mis hermanos, amigos y demás familiares, que me brindaron apoyo y motivación durante toda mi carrera universitaria y estuvieron como guías y soporte para llevar a cabo mis planes como profesional.

Contenido

	Pág.
Introducción	10
1. Justificación	11
2. Objetivo general	12
2.1 Objetivos específicos	12
3. Perfil de la empresa	13
3.1 Razón Social	15
3.1.1 Objeto Social	15
3.1.2 Misión	15
3.1.3 Visión	16
3.2 Reseña histórica	16
3.3 Magic Blue	15
3.4 Organigrama	16
3.5 Portafolio de Productos y Servicios	17
3.5.1 Transporte Marítimo	17
3.5.2 Transporte Aéreo	18
3.6. Supply Chain Management	19
3.6.1 Transporte Terrestre	19
3.6.2 D.A.P.S.A	19
3.7 S.I.A.P	20
4. Cargo y funciones	21
4.1 Cargo	21
4.2 Funciones	21
4.2.1 Radicaciones	21
4.2.2 Apertura de DO – Files para transporte marítimo y aéreo	23
4.2.3 Courier	23
4.2.4 Emisión de HBL en el programa FOS (Forwarding Operation System)	23
4.2.5 Facturación	23

4.2.6 Job Costing	27
4.2.7 INTRAC	27
4.2.8 Confirmación y liberación de AWB y HBL	28
5. Marco Conceptual y Normativo	30
6. Aportes	32
7. Conclusiones y recomendaciones	33
7.1 Conclusiones	33
7.2 Recomendaciones	33
Referencias Bibliográficas	35

Lista de figuras

	PÁG.
Figura 1. Magic Blue	15
Figura 2. Organigrama	16
Figura 3. Formato de Radicación	22
Figura 4. CTS Orden de Facturación.	24
Figura 5. Facturación FOS - Confirmación de datos.	25
Figura 6. Facturación FOS – Chargelines	26

Glosario

- **Aduana.** Entidad administrativa del Estado cuya función es aplicar la legislación y normas que rigen las importaciones y exportaciones de mercancías, como gravámenes para el recaudo fiscal y control del comercio exterior.
- **AWB:** Documento de transporte aéreo entregado por las aerolíneas con el cual se avala una mercancía que se importa/exporta, primordial para su nacionalización.
- **Business Unit (BU):** Es un código el cual permite identificar las oficinas de Panalpina alrededor del mundo. Se logra realizar la facturación a origen cuando el termino de negociación lo permite o cuando las origen cobra demás, realizar notas crédito.
- **Courier:** Es el sistema de correo, por el cual las oficinas de origen envían los documentos requeridos para las importaciones de mercancías, tales como documentos de transporte marítimos MHL Y HBL.
- **CTS:** Es la información del embarque e instrucciones al cliente que realiza ventas una vez se cierra un negocio con el cliente. En el se ven tarifas, datos generales, así como el seguro y la orden de facturación.
- **D.O:** Número de identificación de cada embarque que realiza la compañía en cada uno de sus tráficos, consta de seis números.
- **ETA:** Estimated Time of Arrival. Tiempo estimado en que un embarque arribará a destino.
- **ETD:** Estimated Time of Departure. Tiempo estimado en que un embarque saldrá de origen a su destino.
- **FOS (Forwarder Operation System):** Sistema corporativo con el cual se lleva a cabo la facturación, realización de conocimientos de embarque, buscar y registrar información respectiva de cada file y ajustar el Job Costing.
- **HBL:** Documento de transporte marítimo que avala una mercancía que se va a importar o exportar, este documento puede ser emitido en origen o destino, cuando

son en destino son creados por Panalpina, quien actúa como figura de una naviera, bajo el registro Pantainer.

- **Intrac:** Sistema de seguimiento del embarque, por medio el cual el cliente puede hacer un seguimiento y monitorea de la operación, ver fechas, documentos y cualquier eventualidad de su mercancía.
- **Job costing:** Realizar la precisión de gastos y costeo realizados por la Panalpina en origen y/o servicios adicionales requeridos en la operación.
- **OTM:** Operación de transporte multimodal. Panalpina coordina con transportadoras el transporte terrestre en destino de mercancía FCL Y LCL desde puerto a Bogotá

Resumen

Panalpina es una multinacional suiza agente de carga internacional, operadora líder en servicios de transporte marítimos y aéreos, y en brindarle a sus clientes soluciones en cadenas de suministro y logística. Entre sus principales objetivos como compañía está el brindarle un excelente servicio a sus clientes y manejar un Customer Relationship Management excepcional, donde la relación con el cliente sea duradera y un gana y gana durante todas las operaciones y transacciones.

Para cumplir con el cliente y brindarle los mejores estándares de calidad en su servicio, tiene colaboración con diferentes navieras, ofreciendo servicios FCL, LCL y además, actúa bajo el registro Pantainer, figura de naviera para realizar la operación de transporte sin embarcación. La calidad del servicio también aplica para el transporte aéreo, donde hay una gran cooperación con líneas aéreas alrededor del mundo y la compañía tiene gran concentración en mercancía perecedera y de alto valor “high value” en este tráfico. Panalpina se encuentra actualmente brindando servicios en Colombia en los puertos de Cartagena y Buenaventura, coordinando operaciones con sus sucursales en Barranquilla, Bogotá, Cali, Medellín y Pereira, ejerciendo total seguimiento y control de los embarques de importación o exportación.

Dentro del departamento de Customer Service en Importaciones, se busca que con profesionalismo y cumplimiento en costos, tiempos y calidad del servicio al cliente, se coordinen y controlen las operaciones y embarques que cada Customer tiene a su cargo. A su vez, en el departamento se busca brindar soluciones a los inconvenientes que pueden surgir dentro de la cadena logística y hacer seguimiento requerido al document processing de las cargas que arriban al país a través de Panalpina S.A.

Palabras Claves: Agente de Carga, Customer Service, Importaciones, Comercio Exterior, Operaciones, Radicación.

Introducción

Desde la apertura económica colombiana, la globalización de la economía y la integración de las regiones, las transacciones comerciales entre países han ido incrementando exponencialmente, y para facilitar negociaciones y procesos de importación o exportación; las agencias de carga internacional realizan un extenso proceso logístico de origen a destino, contribuyendo a que muchas empresas cumplan las regulaciones nacionales, se les facilite el proceso de comercio exterior y, en el caso de las importaciones, nacionalización de cargas para llevar a cabo su objeto social. Este trabajo extenso y pesado en su naturaleza, convierte en una necesidad que el personal a cargo de manejar dichas operaciones y embarques reciban todo el apoyo y soporte que se les pueda brindar. Es por ello que multinacionales como Panalpina S.A encuentran en profesionales en formación la opción perfecta para contribuir en estas labores bajo la modalidad de practicantes universitarios en Negocios Internacionales.

Una pasantía tiene como principal objetivo integrar y llevar de la teoría a la práctica los conocimientos que un estudiante ha adquirido durante años de formación, contribuyendo al desarrollo de un futuro profesional en el ámbito laboral. Las prácticas son un método de aprendizaje diario que permite profundizar conocimientos y estar en contacto con una compañía que realiza actividades para las cuales un estudiante se ha ido capacitando, y brindar soporte en el departamento en el cual se encuentre dentro de la organización, aportando ideas y conocimientos frescos que contribuyen a la eficiencia de la corporación.

1. Justificación

Las practicas empresariales son la herramienta perfecta para poner a prueba los conocimientos adquiridos durante los años de estudio de la carrera universitaria, brindando la oportunidad al estudiante de vivir la experiencia profesional y desenvolverse en el campo laboral. Durante dicha experiencia se integran los conocimientos previos del estudiante con las destrezas y funcionalidades necesarias para desarrollar las actividades asignadas en el campo organizacional con el fin de trabajar por el objetivo empresarial de la organización en la cual se desarrollan las pasantías.

Panalpina S.A como agente de carga internacional permite el pleno desarrollo profesional para un estudiante de Negocios Internacionales, evidenciado en el desempeño de actividades relacionadas en los campos de logística internacional, formación administrativa, manejo de operaciones de comercio nacional e internacional y el servicio al cliente. Como practicante, brindo mis conocimientos al departamento de Costumer Service Importaciones donde se brinda una detallada atención a los embarques de los clientes que importan en diferentes áreas de servicio, y el beneficio es mutuo entre la empresa y el estudiante, resultado del aporte de ideas frescas y nuevas del estudiante y los años de experiencia y conocimiento de un competitivo mercado que la empresa pone a nuestro alcance y disposición.

Informe de Práctica Empresarial en Panalpina S.A.

2. Objetivos

1.1. Objetivo General. Emplear los conocimientos y habilidades adquiridos durante la carrera universitaria en los campos de la logística y el comercio internacional en la practica empresarial, contribuyendo al desarrollo del objeto social de Panalpina S.A.

2.1 Objetivos Específicos

- Analizar los procesos de importación de mercancías para el correcto preaviso y radicación de las cargas frente la aduana.
- Efectuar la entrega de los documentos de transporte originales y demás documentos requeridos para la importación de mercancías a los clientes, y actualizar el Track and Trace con los datos de entrega de los mismos.
- Analizar los procesos logísticos y administrativos que se realizan dentro del área operativa del departamento de Costumer Service Importaciones.
- Analizar el manejo y servicio que se le brinda a cada cliente para proceder a la facturación acorde a los datos correspondientes de los embarques y servicios brindados por Panalpina.
- Brindar apoyo en el departamento de Costumer Service dentro de los procesos operacionales de la actividad económica de Panalpina S.A.

3. Perfil de la Empresa

3.1 Razón Social

Panalpina S.A

Ubicación

Diagonal 24C # 96B – 65, Barrio Fontibón. Bogotá, D.C.

Teléfonos

(1) 401 05 00 / 10 / 20

Correo Electrónico

info.andina@panalpina.com

3.1.1 Objeto Social.

Panalpina tiene como objeto social el agenciamiento de carga internacional, siendo uno de los principales proveedores mundiales de soluciones en la cadena de suministro y la logística. Esto lo realiza actuando como intermediario en la cadena logística y/o de servicios de transporte de carga en sus modalidades terrestre, marítima y aérea, y en la coordinación de actividades de transporte, operaciones logísticas y la consolidación, a nivel nacional e internacional.

3.1.2 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”

3.1.3 Visión.

“Ofrecemos 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 largo plazo.”

3.2 Reseña Histórica

Panalpina fue creada en Basilea – Suiza. Ciudad a orillas del Rin, ubicada en el punto de convergencia de Francia, Alemania y Suiza, ha sido desde siempre una importante plaza comercial. Sus orígenes se remontan a 1870 cuando el primer miembro del grupo Panalpina estableció el servicio de transporte de carga en Barcazas a lo largo del río Rin. Esta organización mundialmente denominada 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. Con el crecimiento y desarrollo del Grupo Empresarial Panalpina, se crearon diferentes sucursales para tener una mayor cobertura y brindar un mejor servicio. En Colombia inicia sus operaciones el 13 de Junio de 1962, en la

ciudad de Bogotá, y actualmente cuenta con sucursales en: Barranquilla, Buenaventura, Cali, Cartagena, Medellín y Pereira.

3.3 Magic Blue

Es el emblema de Panalpina 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 y en las paginas corporativas. Es símbolo de la actividad del Grupo Panalpina alrededor del mundo, representando la identidad de la corporación y es garantía de calidad, fiabilidad, creatividad y dinámica.

El modelo para el Magic Blue fue un dibujo a la plumilla del siglo XV atribuido al maestro Peter Vischer de Nurember, denominado "La Suerte". De él se han dejado inspirar para el esbozo del 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".



Figura 1. Magic Blue

Fuente: Web corporativa Panalpina – kweb.panalpina.com

3.4 Organigrama

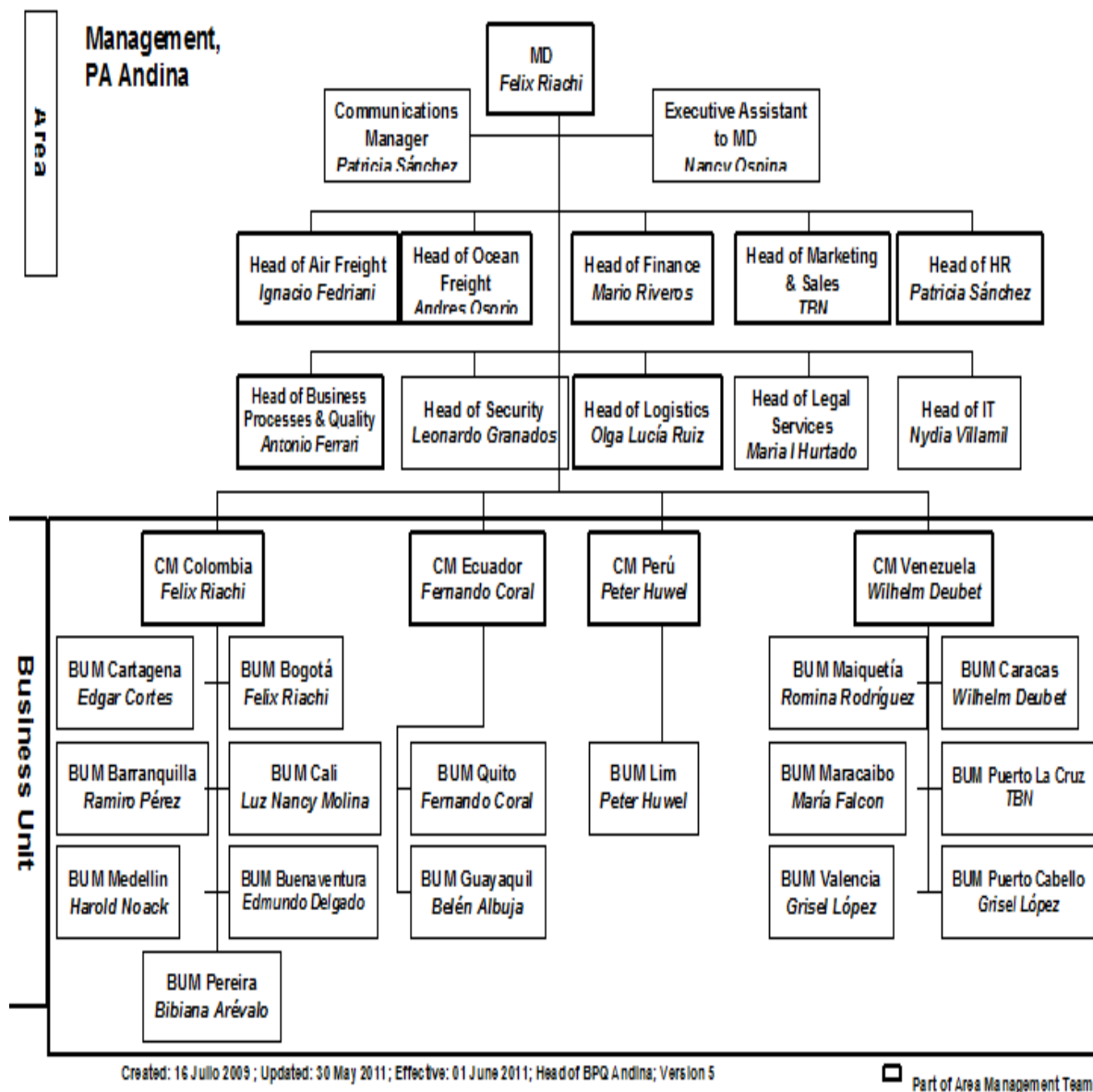


Figura 2. Organigrama

Fuente: Web corporativa Panalpina – kweb.panalpina.com

3.5 Portafolio de Productos y Servicios

3.5.1 Transporte marítimo

Panalpina actúa como una figura de naviera bajo el nombre registrado de Pantainer Express Line. Tiene colaboración con diferentes líneas de transporte marítimo y ofrece servicios en todo tipo de contenedores y servicios de carga general. Panalpina ofrece servicios de carga FCL y LCL

- ✓ **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
- ✓ **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.

Se 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

Panalpina se especializa 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.

3.5.2 Transporte aéreo

Panalpina brinda distintos programas de transporte aéreo con conexiones aéreas en línea, de igual forma, posee beneficios producto de la colaboración y estrecha relación con aerolíneas de primera clase, amplia red mundial y la adaptación de la red a las necesidades del cliente. Entre los servicios del portafolio aéreo se destacan:

- **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. Now puede ofrecer hand carrier, couriers, charters transferencias por helicóptero o cualquier combinación de métodos de transporte.

Panalpina se especializa 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; control de temperaturas, además de etiquetado y bodegaje para clientes especiales. Panalpina ofrece diferentes programaciones con conexiones aéreas en línea. Enfocados en carga perecedera. Alta exportación de Flores desde Andina hacia todas las regiones.

3.6 Supply Chain Management

“Los servicios disponibles dentro de nuestro Competencias Especiales incluyen encontrar soluciones adecuadas para llevar a cabo proyectos complejos y de gran envergadura”. Ponemos a disposición el conocimiento de nuestros expertos en un gran número de sectores industriales que incluyen:

- Automotriz
- Alta Tecnología “High-tech”
- Confecciones y moda
- Salud
- Consumo masivo
- Oil & Gas
- Perecederos

3.6.1. Transporte terrestre

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.

3.6.2 Depósito aduanero D.A.P.S.A

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

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

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.

4. Cargo y Funciones

4.1 Cargo

El cargo que me fue asignado para mi practica empresarial dentro de PANALPINA S.A fueron las de labores de apoyo en el departamento COSTUMER SERVICE IMPORTACIONES.

4.2 Funciones

4.2.1 Radicaciones

Radicar cargas es presentar los documentos ante la DIAN en tiempo debido para asegurar que no hay mercancía de contrabando. La radicación que se realiza en Panalpina S.A es un preaviso de llegada de un embarque enviado a los puertos que consiste en llenar una relación en un cuadro con la instrucción y datos precisos de la carga para que sean ingresados en el sistema de la aduana dentro de los tiempos establecidos, y así salvaguardar la responsabilidad de la empresa y evitar sanciones por presentar documentos de forma extemporánea, cuyas multas pueden llegar a ser del 20% del valor de la mercancía. Así mismo, es mi labor enviar a las 5pm un cuadro con la relación de radicados con las cargas del día a los puertos de Buenaventura y Cartagena.

Dentro del formato de radicacion, es indispensable llenar la informacion con:

- Número de HBL y MBL.
- Cliente y NIT.
- Número de file.

- Disposición de la mercancía: Esta información se encuentra cortada en el HBL, y la mercancía puede venir para nacionalización en puerto, entrega directa, mercancía en continuación de viaje OTM ó mercancía en DTA.
- Peso total de la carga en kg.
- Volumen total de la carga en metros cúbicos.
- Número de piezas: Pallets, cajas, tambores, sacos, bultos, entre otros.
- Valor de la mercancía: Esta información es solicitada únicamente si la carga viene en continuación de viaje OTM, y debe especificarse el valor FOB estipulado en la factura comercial de dicha mercancía.
- Descripción de la mercancía
- Emisión de HBL
- Emisión de MBL
- Costumer a cargo de dicho embarque
- Tracking de la naviera con nombre de motonave y ETA.

Finalmente, antes de enviar la radicación es indispensable adjuntar el Master y BL hijo para que el puerto pueda registrar el embarque en el sistema de la aduana. En caso de ser una mercancía en continuación de viaje, se debe adjuntar la factura comercial que especifique el valor FOB de la mercancía, y en caso de no tenerlo especificado, se debe realizar una certificación de fletes que desglose dichos valores.

To: CTG All Import
Cc: BOG Delgado Paula; BOG Gomez Alejandra
Subject: FCL/DISPOSICION: PUERTO/CLIENTE: MERCK S.A. / MBL: HLCUFRA150211394 / BL: MHG066284 / MN: BELLA SCHULTE / ETA: 17.MAR.2015

Message: MHG Master Bill of Lading 1180_001.pdf Shared(P287388227).pdf (1,820 KB) MHG Pantainer Bill of Lading (Non-negotiable copy) 1179_001.pdf S....pdf (570 KB)

CO-FOS-080 V1

FORMATO RADICACION

FCL/DISPOSICION: PUERTO/CLIENTE: MERCK S.A. / MBL: HLCUFRA150211394 / BL: MHG066284 / MN: BELLA SCHULTE / ETA: 17.MAR.2015

CARGAS	BL	Cliente	Do	NIT	Instrucción	KG	MTD	PCS	VALOR FOB MERCANCIA	DESCRIPCION EN ESPAÑOL	ESCOLTA	EMISION HBL	EMISION MBL	C/S
1	MHG066284	MERCK S.A	375494	860.000.580-0	PUERTO	1x20: 8.374,838	22,251	174 PACKAGES	n/a	SEGUN HBL	NO	COURRIER	COURRIER	Alejandra Gomez

Last Movement

The container was loaded in HAMBURG at 2015-03-01 .

Status	Place of Activity	Date	Time	Transport	Voyage No.
Gate out empty	FRANKFURT AM MAIN	2015-02-20	11:37	Truck	
Arrival in	HAMBURG	2015-02-24	18:12	Rail	
Loaded	HAMBURG	2015-03-01	17:13	BELLA SCHULTE	5109S
Discharge	CARTAGENA (COLOMBIA)	2015-03-17	03:00	BELLA SCHULTE	5109S

Cordial Saludo,
Diego Gomez
EXTERNAL
Operations, BOG Share Service Center
Diagonal 24C No. 96B - 65, Bogotá, D.C., Colombia
Phone: +57 (1) 4011264, Fax: +57 (1) 4151840
Mobile:
e-mail: Diego.Gomez@panalpina.com

Figura 3. Formato de radicación

Fuente: Elaborado por Autor

4.2.2 Apertura de DO – Files para transporte marítimo y aéreo.

Consiste en que por cada embarque de importación marítima y aérea que realice Panalpina, sobre el documento de transporte y la información con la cual viene cortado se abre un numero de file a través del sistema *FOS*, para proceder a facturar y a partir de este número de file, le entraran todos los costos y gastos de la operación y se determina si la operación generó pérdidas o ganancias para la compañía.

4.2.3 Courier

Es la recepción de documentos tales como HBL ó MBL por parte de sucursales, navieras y oficinas de origen para ser remisionados a los puertos de Cartagena y Buenaventura. Estos deben ser relacionados y reportados todos los días a las 5pm en un correo para que los puertos corroboren que se les fue enviado y que efectivamente les llegó. Estos documentos son indispensables para la radicación, nacionalización de las mercancías, y dado que son importaciones, muchos de estos documentos de transportes tienen emisión en origen que bien pueden ser oficinas del lejano oriente, Europa, Asia, entre otros y son

enviados por Courier a nuestra oficina principal.

4.2.4 Emisión de HBL en el programa FOS (*Forwarding Operation System*)

Es la emisión de una Bill of Lading en oficina principal de Panalpina S.A, dado que algunos embarques vienen con la instrucción de ser emitidos en destino, basados en un draft que envían oficinas de origen.

4.2.5 Facturación

Acorde a los datos del embarque de cada cliente procedo a facturarle en el sistema FOS, debo tener en cuenta el termino de negociación, si la operación es prepagada (Prepaid) o al cobro (Collect) para realizar el debido desglosamiento de la factura. Así mismo, muchos clientes trabajan con un ID con el cual debo entrar al OWS (*Operation Workflow System*), una plataforma corporativa que registra toda la información del embarque, y me muestra las tarifas que debo cobrarle al cliente porque así le fueron negociadas con el departamento de ventas. De igual forma, muchos clientes ya cuentan con tarifas tender para gastos locales, y estas son las mismas que se le facturaran en cada embarque hasta que cumplan su vencimiento y se vuelva a negociar nuevas tarifas.

Id del Embarque	103343	Cliente	Social	ANALISIS TECNICOS LTDA
			NIT	8000425898
			Direccion	AUTOP NORTE NO 104-80 COLOMBIA
			Pais	CO
			Ciudad	BOGOTA, D C
Tipo de Embarque	Importacion Aerea	Tipo de Servicio	Consolidado	
Incoterm	EXW - Ex Works	Terminos de Pago	Collect	
Numero del DO		Numero del DO Master		
Codigo Proyecto		Ciudad Incoterm	FABRICA	
UTN		Oficina	Bogota	
Asesor Comercial	MIGUEL LOPEZ			

Planner	mauricio.perdomo, diana.cifuentes	Agent	mauricio.perdomo, fabian.cabiativa, diana.cifuentes
Supervisor	carlosandres.salazar, william.chiguasuque, alexander.londono, fredy.gamboa, diana.sanabria, darling.roa, carlos.segura	Estado del Embarque	En proceso
Creado Por	angelicapaoia.ortiz	Fecha de Creacion	2015-02-16 16:42

Datos Generales	Partners	Carga	Tracking	Referencias	Transporte Local	Transporte Nacional	Transporte Internacional
Reprogramaciones	Incidentes	Orden de Facturacion	Seguro	Generar Correo	Generar Documentos		

Tarifas Locales

CARGOS FIJOS EN DESTINO			
GASTOS EN DESTINO			
Descripción	Moneda	Unidad	Tarifa
Collect fee	USD	Flete + Gastos en origen	4%
Servicio de traslado dentro del perímetro urbano	USD	Peso Cargable	0.100

Tarifas Internacionales

Moneda	Escala	Tarifa	Minima	Fuel
USD	Flat	3.00	80.00	As per outlay 1.15/Kg) Dep aerolínea

Figura 4. CTS Orden de facturación

Fuente: OWS Panalpina

El departamento de Customer Service forma parte del área de operaciones y somos los encargados de emitir las facturas para que los clientes paguen las operaciones y servicios que contratan con Panalpina S.A. Las facturas se realizan acorde al tipo de transporte de la operación, bien sea facturación aérea o marítima de importación. Como se menciono anteriormente, se requiere una orden de facturación del OWS o tarifas tender, y procede por identificar el número de file del embarque, ingresar en el FOS a través de la

opción de creación de facturas, se escoge el tipo de trafico y se digita el numero de file. La facturación es una de labor de las personas que tienen a cargo todo el document processing, a las cuales les brindo soporte, y dicha facturación también puede ser realizada al exterior a las oficinas Panalpina de origen, cuando son a países de habla no hispana se les cambia el idioma en el FOS a inglés y el código de dicha sucursal. Una vez ingresado el numero de file, se procede a confirmar la información en la orden de facturación, que sea al cliente correcto, numero correcto de HBL o AWB, termino de negociación y datos de la mercancía.

OFFICE NO 721 CREATING INVOICE >FI0101< 03
 PANALPINA ----- RLU721 20/04/2015

Displayed page no.: 01 max. pages : 10
 Our reference.....: 375596/RLU721
 Your reference.....: EXAR-1917-15

s Text lines.....:

DATE OF SERVICE.....	UTN.....: 15 839 716338
VESSEL.... MONTE PASCOAL	ETS./ETA.: 13/03/2015 - 21/03/2015
	VOYAGE NO: 060N
LOAD-PL...: SALVADOR	PANT-HB/L: SSZ716338
DEPA.PORT: SALVADOR, BA	QUANTITY.: 96 Pcs
DEST.PORT: CARTAGENA	WEIGHT...: 12.149,1 Kg
FIN.DEST.: CARTAGENA	VOLUME...: 195,000 M3
DEL.TERMS: CFR PREPAID	CH.WEIGHT: 12.149 Kg

040: END OF DATA

CMD-1/CMD-2: NEXT/PREVIOUS SCREEN
 CMD-3/CMD-4: NEXT/PREVIOUS PAGE
 CMD-9: CANCEL

Figura 5. Facturación FOS – Confirmacion de datos

Fuente: FOS Panalpina

Una vez verificado la información del embarque, se procede a calcular los valores a cobrar según la orden de facturación y se ingresan a un Charge Line en el sistema FOS, se ingresa la divisa y la tasa de cambio que rige para aquel día dependiendo de la modalidad de transporte. Una vez ingresados los conceptos a cobrar, se confirma de nuevo la facturación y sus montos y se calcula el 4x1000 sobre los conceptos que no tienen IVA; todas las operaciones de Panalpina S.A cobran el 4x1000.

mmucors000 - FI011JFM

File Edit Provider Settings Session Functions View Help

OFFICE NO 721 CREATING INVOICE >FI0101< 04

PANALPINA ----- RLU721 20/04/2015

File number: 375596

Client number.....: 999999 page no...: 01 max. pages : 09

Port of Destination: COCTG Loading place.....: BRSSA

Port of Departure...: BRSSA Final Destination...: COCTG

Shipment Type.....: F Carrier Code.....: ALI

Incoterm.....: CFR Service Class.....:

MARK	VALUE	UNIT	TCE TEXT	CUR	CV	TCE	TX	TARIFF
3/C		USD	FLETE MARITIMO	USD	0001	1510		0000029
		USD	TODOS LOS CARGOS HASTA EL PUER	USD	0002	1150		0000029
		USD	CARGOS EN ORIGEN	USD	0003	1150		0000029
		USD	COLLECT FEE	USD	0004	3540	1	0000029
		USD	MANEJO DE IMPORTACION	USD	0005	2750	1	0000029
		USD	CARGO POR ELABORACION DE BL (B	USD	0008	0620	1	0000029
		USD	RECEPCION PORTUARIA EN PUERTO	USD	0009	2180	1	0000029
		USD	MANEJO DE CONTENEDOR THC/CSC -	USD	0010	2130		0000029
		USD	MANEJO DE DESCONSOLIDACION EN	USD	0011	2800	1	0000029
	9,00	FLATAMT	COORDINACION DE EMBARQUE	USD	0175	5220	1	0000029

039: MORE DATA AVAILABLE

CMD-1/CMD-2: NEXT/PREVIOUS SCREEN CMD-8: SHOW/HIDE CL-COMMENTS

CMD-3/CMD-4: NEXT/PREVIOUS PAGE CMD-9: CANCEL

Ready CAP NUM 21

Figura 6. Facturacion FOS – Chargelines

Fuente: FOS Panalpina

Para sacar la factura, es necesario ingresar el código que estipula las condiciones de pago (moneda, fecha limite de pago y a que numero de cuenta bancaria) y se procede a agregarle unos anexos que son de información adicional para el cliente, estos son el tipo de cambio que se uso, divisa y algunos clientes exigen números pedidos, contenedores y sellos. La factura ha culminado cuando el sistema arroja el numero de factura.

4.2.6 Job Costing

Una vez facturado el file, es necesario costear los mismos Charge Lines que se le facturaron al cliente, por los cuales Panalpina tuvo que pagarle a líneas navieras o

aerolíneas, o terceros que manejaron la operación en destino. Por lo general, se costean fletes, cargos en origen, seguros, manejos de contenedor, rutas, tipos de mercancía, tarifas por manejo en puerto, tipo de embarque, o prorrates de master en caso de mercancías LCL. Este costeo se realiza con tarifas especiales que tiene Panalpina con las navieras y aerolíneas, estas tarifas con cuadros Excel donde el equipo de Customer Service puede calcular los costos que le generan a la compañía el dismounting, comodatos, manejos, demoras, daños, reparaciones, limpiezas de contenedor, doc fees, emisión de MBL; o en caso de aerolíneas emisión de AWB master y los descargues directos.

Una vez finalizado el costeo, se puede determinar el CGP (Calculated Gross Profit), que es la ganancia que genera cada operación a la organización, y este es tomado en cuenta para proceder a cerrar files, y determinar si hubo pérdidas o ganancias.

4.2.7 INTRAC

Es un sistema corporativo donde ingreso información de embarques correspondientes a clientes especiales, como país de origen y destino, tiempos de transito, si hubo algún inconveniente durante la operación, fechas exactas de salida y llegada del embarque, y valores facturados tanto en origen, fletes y destino. Es un valor agregado que ofrece Panalpina con el cual clientes como Yanbal y Bavaria tienen una información detallada, pueden dar seguimiento del embarque, sienten mas control de la operación y lo usan para sus propios objetivos corporativos. Este servicio tiene un costo mensual adicional para el cliente.

4.2.8 Confirmación y liberación de guías aéreas y conocimientos de embarque – Actualización en el PANTRACE

Liberar es entregar el documento de transporte al cliente, es de suma importancia verificar a quien se le entrega, dado que un documento de transporte también representa un titulo valor y quien reciba este documento de forma errónea puede tener potestad de la

mercancía. Para liberar en ventanilla, es necesario confirmar con cartera que el cliente realice el pago de la operación, sacarle copia al documento de transporte y que la persona que viene a liberar deje firma, cedula y sello de la empresa o agencia de aduanas de donde proviene. Este documento presenta la finalización de la operación y son llevados al archivo.

Actualizar en el sistema PANTRACE, es el sistema corporativo donde se realiza el seguimiento de cargas, el ETD, ETA, ATA de embarques manejados por Panalpina S.A, también se registra la entrega de documentación a los clientes quienes finalizan un proceso de importación, en este sistema se registran los datos de la persona a quien los documentos fueron liberados.

5. Marco Conceptual y Normativo

La globalización de la economía que se ha venido desarrollando con mas rigor en Colombia en los últimos años, a través de la firma de Tratados de Libre Comercio (TLC) y la integración con nuevos mercados, se han hecho con el propósito de posicionar al país dentro del grupo de países con economía liberalizada, de mayor crecimiento económico y desarrollo. Sin embargo, según la balanza comercial de Colombia publicada por el Dane, a Octubre del 2014 se registró un déficit de US\$3.596,0 millones, cifra que se convierte en un nuevo histórico negativo para el comercio nacional. Esto demuestra que pese a los múltiples esfuerzos del gobierno para establecer a Colombia como un mercado emergente y de economía dinámica, se importa mucho más de lo que se desearía exportar, situación que se confirma en el campo laboral de una agencia de carga internacional cuando se comparan los tamaños de los departamentos de importaciones y exportaciones, donde el Customer Service en importaciones duplica al de exportaciones por la cantidad de clientes y volúmenes de embarque que van a entrar al país.

Si entramos en el tema del marco normativo para el desempeño de mi funciones dentro de la empresa, es necesario hablar de como la liberalización de mercados nos ha brindado a los colombianos la oportunidad de acceder a bienes de todo tipo e importarlos desde cualquier region del mundo, lo cual demuestra el actual proceso del comercio internacional y hace necesaria la intervención del Estado para garantizar el comercio seguro y transparente. La ley 7 de 1991, es aquella que establece normas generales a las cuales se debe someter el gobierno nacional para regular el comercio en el país, donde tanto las importaciones como exportaciones de todo tipo de bienes y servicios se realizaran bajo el principio de libertad en el comercio internacional, siempre y cuando se proteja el patrimonio y los intereses nacionales.

Para la importación marítima y el cumplimiento de los requisitos aduaneros, nos regimos según el decreto 2685 de 1999 y la resolución 4240 de 2000, donde se describen todas las tareas requeridas para preparar la documentación de un proceso de importación,

que comienza con una instrucción de embarque y finaliza con la liberación del documento de transporte al cliente y el cierre del file dentro de Panalpina. Esta misma normatividad menciona las radicaciones que se presentan a través de servicios informáticos, y deben registrar la fecha y hora en que llega el medio de transporte para que se puedan ingresar al sistema muisca de la aduana. El Costumer Service a cargo del embarque que esta por arribar a puerto debe radicar con un mínimo de 72 horas de anticipación a la llegada de la motonave para tránsitos largos y 48 horas antes para tránsitos cortos.

Como agencia de carga internacional, Panalpina S.A, es una persona jurídica cuyo objeto social se basa en coordinar y organizar embarques, consolidar carga de importación y exportación, emitir o recibir del exterior documentación de transporte propios de su actividad y se encarga analizar procesos logísticos y administrativos que se realizan dentro del área operativa para transporte de mercancías. Por naturaleza del objeto social de la compañía, es necesario analizar los procesos de importación y exportación de mercancías siguiendo indicaciones que efectúa un cliente, señalando de manera precisa la forma en que desea se realice su función respecto a la operación de transporte internacional. Como resultado de este análisis de operaciones, tenemos las correctas radicaciones frente la aduana, eficiente preavisos que una agencia de carga internacional debe realizar a sus clientes, para finalmente llevar a disposición del cliente la mercancía sujeta de transporte internacional cumpliendo con toda la normatividad y legalidad de los procesos de exportación e importación dentro del país.

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

La practica empresarial es la experiencia que más contribuye en la formación como profesional en Negocios internacionales, me brindó la oportunidad de vivir dentro de un mundo corporativo donde pude desempeñar funciones relacionadas con el comercio internacional y la logística. Tuve la oportunidad de demostrar mis capacidades y conocimientos frente un equipo de profesionales con alta experticia y conocimiento de los procesos de importación y servicio al cliente. Fui muy bien acogido y me involucraron cada día más a fondo en procesos de alta importancia, donde ponía a prueba mis conocimientos tanto los adquiridos durante los años de estudio en la universidad y aquellos que iba adquiriendo en el día a día laboral. Las herramientas fundamentales para ser funcional durante los seis meses de pasantía dentro de Panalpina S.A, fueron sin duda los conocimientos que me brindó la universidad durante los años de estudio, al igual que la capacitación brindada por el equipo de Costumer Service Importaciones, quienes se tomaron el tiempo y dedicación de explicarme como cada uno manejaba sus cuentas, sus clientes, sus procesos de documentación y embarques como tal. De igual forma, Panalpina S.A me brindó un panorama mas amplio de cómo funcionan las operaciones de comercio exterior, dándome la oportunidad de conocer como trabajan las operaciones dentro de la terminal de carga aérea en la oficina de aeropuerto de la compañía, proceso indispensable para comprender las operaciones de comercio internacional

El conocimiento, la capacitación por parte de colegas y mis deseos de demostrar mis capacidades dentro del departamento de operaciones Costumer Service fueron el valor agregado que logré brindar en cada una de mis labores, que realice con mucho empeño, dedicación y eficiencia.

7. Conclusiones y Recomendaciones

7.1 Conclusiones

Una pasantía en Panalpina S.A brinda un amplio campo para desarrollar y poner a prueba los conocimientos adquiridos durante la universidad en materia de operaciones logísticas internacionales. Dentro de la compañía, se ha evidenciado un amplio campo de acción para la carrera de Negocios Internacionales, además de ser un complemento frente a conceptos y procesos que no se estudiaron a fondo en la institución educativa dado que estos se ven más a fondo en la práctica, y no tanto en la misma teoría de manejo de importaciones, embarques y operaciones.

Un pasante es un soporte indispensable para una compañía que maneja grandes volúmenes de embarques y cuentas con empresas de todos los tamaños. El practicante universitario está fresco de conocimientos que a toda compañía le interesa tener como talento humano, además el apoyo que se brinda es muy bien recibido, dado que en la logística internacional se manejan procesos y trámites que una sola persona, le es difícil controlar, son largos y extenuantes; y es necesario ese soporte que el pasante brinda mientras pone a prueba sus capacidades.

7.2 Recomendaciones

La única recomendación que daría en mi pasantía dentro de la empresa Panalpina S.A, es que los pasantes tengan la posibilidad de conocer el funcionamiento de la diversidad de departamentos que existen dentro de ella. Panalpina goza de diversificación en sus operaciones y trabajo, y dentro del customer service tuve la oportunidad de estar en contacto con otros departamentos dado que nos encontramos correlacionados y en muchas ocasiones dependemos los unos de los otros. Pero me hubiese parecido más gratificante

conocer de forma amplia los departamentos de ventas, Oil & Gas, perecederos, tesorería, entre otros. De haberse logrado una rotación y pequeña capacitación dentro de cada uno de los diferentes departamentos, tendríamos una visión más amplia de cómo funciona una agencia de carga internacional en los diferentes aspectos administrativos, contables, comerciales y operativos.

Referencias Bibliográficas

- PANALPINA, web corporativa Panalpina, Portafolio de servicios – Recuperado el 18 de marzo 2015. [kweb.panalpina.com.]
- PANALPINA, Generalidades panalpina. (s.f). Recuperado el 20 de Abril de 2015 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>
- PANALPINA, misión (s.f). Recuperado el 20 de Abril de 2015, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>
- PANALPINA, visión. (s.f). Recuperado el 20 de Abril de 2015, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>
- PANALPINA, objeto social (s.f). Recuperado el 20 de Abril de 2015, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>
- PANALPINA, Reseña Historica (s.f). Recuperado el 20 de Abril de 2015, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>.
- Manual Corporativo Panalpina, sistema corporativo Panalpina - IMS-Manual-Order Processing Import, 2015. Recuperado el 18 de marzo 2015. [kweb.panalpina.com.]
- Revista dinero, Balanza Comercial de Colombia [Artículo de internet] Disponible en: <http://www.dinero.com/economia/articulo/balanza-comercial-colombia/204369> Recuperado el 10 de Abril de 2015.
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo - Proceso de importación, Agencia de carga internacional.. Disponible en:

<http://www.mincit.gov.co/mincomercioexterior/publicaciones.php?id=16268>

Recuperado el 8 de Mayo de 2015