

Informe Final de Práctica Empresarial PANALPINA S.A

Fredy Alberto Rodríguez Bautista

**Informe Final de Práctica Presentado como requisito para optar el título de
profesional en negocios internacionales**

Tutor

Jaime Vélez Cortés

Universidad Santo Tomas de Aquino

Facultad de Negocios Internacionales

Bucaramanga

2014

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a mis padres y hermanos de los cuales siempre he recibido el apoyo necesario para lograr todo lo propuesto.

A Dios, por ser el motor espiritual que mueve y guía mi vida.

A mis compañeros con los que compartí aulas y en especial las personas que me brindaron su confianza en dentro de Panalpina.

Tabla de Contenido

	Pag.
Introducción	7
1. Informe Práctica Empresarial	8
1.1 Justificación	8
1.2 Objetivos	9
1.2.1 Generales	9
1.2.2 Específicos	9
2. Perfil de la Empresa.	10
2.1. Razón Social	10
2.2. Objeto Social	10
2.3. Ubicación, Teléfonos, correo electrónico y Jefe Inmediato	11
2.4. Reseña Histórica.	11
2.5. Misión.	14
2.6. Visión.	14
2.7. Portafolio de Servicios.	14
2.8. Organigrama.	15
3. Cargos y funciones	16
3.1 Cargo a desempeñar	16
3.1.1 Objeto	16

3.2 Funciones asignadas	16
4. Marco Teórico	22
4.1 Marco Conceptual	22
4.2 Marco Normativo	24
5. Cadena Logística	25
6. Aportes	27
6.1 Aportes de Panalpina S.A a su formación profesional	27
6.2 Aportes personales que mejoraron los procesos internos	27
6.3 Aportes que la Universidad me genero para desarrollarlos en el trabajo	28
6.4 Aportes que no brindo la Universidad para desempeñar mi trabajo	28
7. Conclusiones y Recomendaciones	29
7.1 Conclusiones	29
7.2 Recomendaciones	29
8. Webgrafía	30
9. Apéndices (Anexos)	31

Lista de Figuras

	Pag.
Figura 1: Organigrama de la empresa	16
Figura 2: Integrated Management System (IMS)	26
Figura 3: Cadena Logística	27

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. K-Web (Intranet Panalpina)	31
Apéndice B. GT Nexus	32
Apéndice C. CTS Program (Control Traffic System Program)	32
Apéndice D. OWS (Operation Work flow System)	33
Apéndice E. OWS (Operation Work flow System)	33
Apéndice F. Aceptación de Gastos.	34
Apéndice G. Address Search	34
Apéndice H. Formato de conocimiento del cliente circular 170	35
Apéndice I. Cuadro CTS para instrucciones.	36
Apéndice J. ACR (Customs Request Account)	36
Apéndice K. Panacademy.	37
Apéndice L. MSR (Minimum Sales Rates)	37
Apéndice M. Códigos IATA	38

Introducción

La Universidad Santo Tomás brinda tres opciones de grado para que el estudiante finalice de la mejor manera sus estudios profesionales y reciba su acta de grado consiente de los conocimientos que se lleva y de las capacidades que adquirió durante el tiempo de estudio; una de estas opciones es la práctica, en empresas dispuestas a brindar un espacio profesional, para que el estudiante reciba responsabilidades y tareas a desempeñar, simulando un empleo formal en donde el estudiante debe demostrar que tanto aprendió y que tanto puede aportar a la compañía que lo contrato.

Este informe permitirá ver el desarrollo de una serie de actividades otorgadas en pro de crear un profesional integral y de demostrar los resultados alcanzados, y procesos realizados, durante este período dentro de la Empresa Multinacional PANALPINA S.A.

1. Informe Practica empresarial

1.1 Justificación

La decisión de optar por práctica empresarial, es la oportunidad de subir un escalón en el ámbito profesional, adquirir experiencia y tener en tiempo real y de frente todas esas enseñanzas en las aulas de clases para aplicarlas en lo que será el material de trabajo en los años próximos.

Realizar la práctica empresarial en PANALPINA S.A., permite conocer más a fondo el proceso de la cadena de suministro a nivel mundial, ya que ésta Multinacional nos permite estar en contacto con colegas en el exterior que están involucrados en el proceso de importación o exportación, dejándonos ver más claro de que se trata y como se realiza este proceso. Adicional se aplicarán conocimientos como los términos de negociación, los modos y medios de transporte internacional, la ubicación de los puertos y aeropuertos y demás términos adquiridos durante la etapa universitaria.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

- Aplicar los conocimientos, aptitudes y habilidades adquiridas en la etapa universitaria, con el fin de buscar la formación profesional y personal desarrollada en Panalpina S.A.

1.2.2 Específicos

- Realizar todos los procesos que me fueron entregados en la compañía bajo el cargo de Indoor Sales
- Generar asesoría a los clientes pyme que realizan una primera y/o nueva importación o exportación
- Mantener una comunicación armoniosa con los clientes vía telefónica o vía e-mail, para garantizar mejores resultados y un cliente fiel.
- Brindar un canal de comunicación confiable entre un cliente internacional y nacional.
- Adquirir nuevos conocimientos en cuanto al abastecimiento de la cadena de suministro mediante el desarrollo de las funciones.

2. Perfil de la empresa

2.1 Razón Social

PANALPINA WORLD OF TRANSPORT. En Colombia: PANALPINA S.A

2.2 Objeto de la Empresa

El objeto social de PANALPINA S.A. es el ejercicio de la actividad de agenciamiento de carga internacional, esto lo realiza actuando como intermediario en la cadena logística y/o de servicios de transporte de carga, la consolidación y la coordinación de las variadas actividades de transporte y de las operaciones logísticas en general, nacionales e internacionales, requeridas o solicitadas por los clientes de acuerdo con las respectivas ofertas de servicios, contratos y/o cotizaciones solicitadas por ellos y confirmados por cualquier medio de comunicación tales como el escrito, fax, correo electrónico, entre otros, siempre bajo las condiciones generales de la Empresa; se celebran contratos con los clientes tales como: transporte de carga en cualquiera de los modos de transporte existentes o por existir, de seguros, de consolidación, de estiba, de operación portuaria, de cargue y/o descargue, de escolta, de almacenamiento, agenciamiento de aduanas, entre otros; prestando servicios de asesoría a los clientes en todo lo concerniente al comercio exterior entre los países a nivel mundial; bajo su calidad de agente de carga internacional, PANALPINA SA actúa como un intermediario entre el remitente de la carga y el transportador y/o cualquier otra parte de la cadena logística o en la celebración del contrato de transporte bajo cualquiera de sus modos, y por lo tanto actuando como mandatario del

remitente y no del transportador. La responsabilidad se limita al cumplimiento de la coordinación logística, asumiendo obligaciones de medio y no de resultado; así mismo desarrollando actuaciones como representante o agente u operadores de transporte multimodal (OTM), en cumplimiento de las instrucciones de embarque suministradas por los clientes, y bajo la misma naturaleza jurídica.

2.3. Ubicación, Teléfonos, correo electrónico y Jefe Inmediato

Ubicación: Diagonal 24 C No 96B-65, Fontibón, BOGOTÁ

Teléfono: +57 (1) 4-011178

Correo: Colombia@panalpina.com

Jefe inmediato: Felipe Arbeláez

Cargo: Gerente del Departamento de ventas Bogotá y nacional

Correo: felipe.arbelaez@panalpina.com

Telefono: +57 (1) 4-0111

2.4 Reseña histórica:

Panalpina fue creada en Basilea – Suiza en el punto de convergencia de Francia, Alemania y Suiza, ha sido desde siempre una importante plaza comercial. 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. Actualmente representa las actividades globales e integrales del Grupo Panalpina, en los años 50 y 60 la empresa registro expansión muy rápida, creó numerosas oficinas primero en Norteamérica en Latinoamérica, África, Asia y Australia. Panalpina cuenta con aplicaciones innovadoras de la tecnología de la información.

En Colombia. Panalpina S.A. fue fundada el 13 de junio de 1962, en la ciudad de Bogotá. Se inicia como una sociedad jurídica Colombiana representando a Panalpina Suiza, fundada por dos socios independientes. El señor Charles Stolz, Suizo que residía en Caras y el Señor Jorge Saavedra, Colombiano, quien asume la representación legal y la gerencia de la empresa.

Su nombre inicial fue Panalpina Transportes Mundiales Ltda, y se constituyó con una vida programada de 5 años y con un objeto social de realizar importaciones y exportaciones de mercancía, ser agente general de transportes aéreos, marítimos, fluviales y terrestres de toda clase de artículos.

Panalpina con sus diferentes alianzas estratégicas, ha desarrollado la mejor logística en el transporte internacional en el transporte internacional de carga y su crecimiento se ha atribuido a los siguientes factores:

- Actividad como exportador de flores
- Logística en el transporte internacional de carga
- Creatividad e innovación en este tipo de servicio
- Condiciones favorables del país, desde el esquema social, económico y legislativo, que en su momento hicieron gran despliegue del comercio internacional

En 1995 el Gobierno emitió la Ley 223, la cual obligó a segregar a diferentes sociedades jurídicas, las actividades principales, cuyo resumen es el siguiente:

- Actividad de Transporte Internacional
- Intermediación Aduanera
- Almacenaje en depósitos aduaneros

Debido a lo anterior se constituyó el Grupo Empresarial Panalpina integrado por:

PANALPINA S.A: Cuya actividad principal es el transporte internacional de carga, tanto de importación como de exportación. Con su sede principal en Santafé de Bogotá, y con sucursales en las principales del país.

D.A.P.S.A.: Depósitos Aduaneros Panalpina S.A, cuyo fin es el almacenamiento de mercancía de importación, mientras se realizan los trámites de nacionalización, autorizados por la DIAN.

S.I.A.P.: Sociedad de Intermediación Aduanera Panalpina S.A., dedicada a la intermediación aduanera.

A partir de Enero de 2001 la Sociedad de Intermediación Aduanera deja de formar parte del grupo Panalpina, se independiza y se constituye como una empresa outsourcing e independiente, cambiando su razón social, a Sociedad de Intermediación Aduanera Profesional S.A. Con el crecimiento y desarrollo del Grupo Empresarial Panalpina, se crearon diferentes sucursales para tener una mayor cobertura y brindar un mejor servicio, actualmente contamos con sucursales en: Barranquilla, Buenaventura, Cali, Cartagena, Medellín y Pereira.

2.5 Misión:

“Somos 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.”

(<http://www.kweb.panalpina.com>)

2.6 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.”

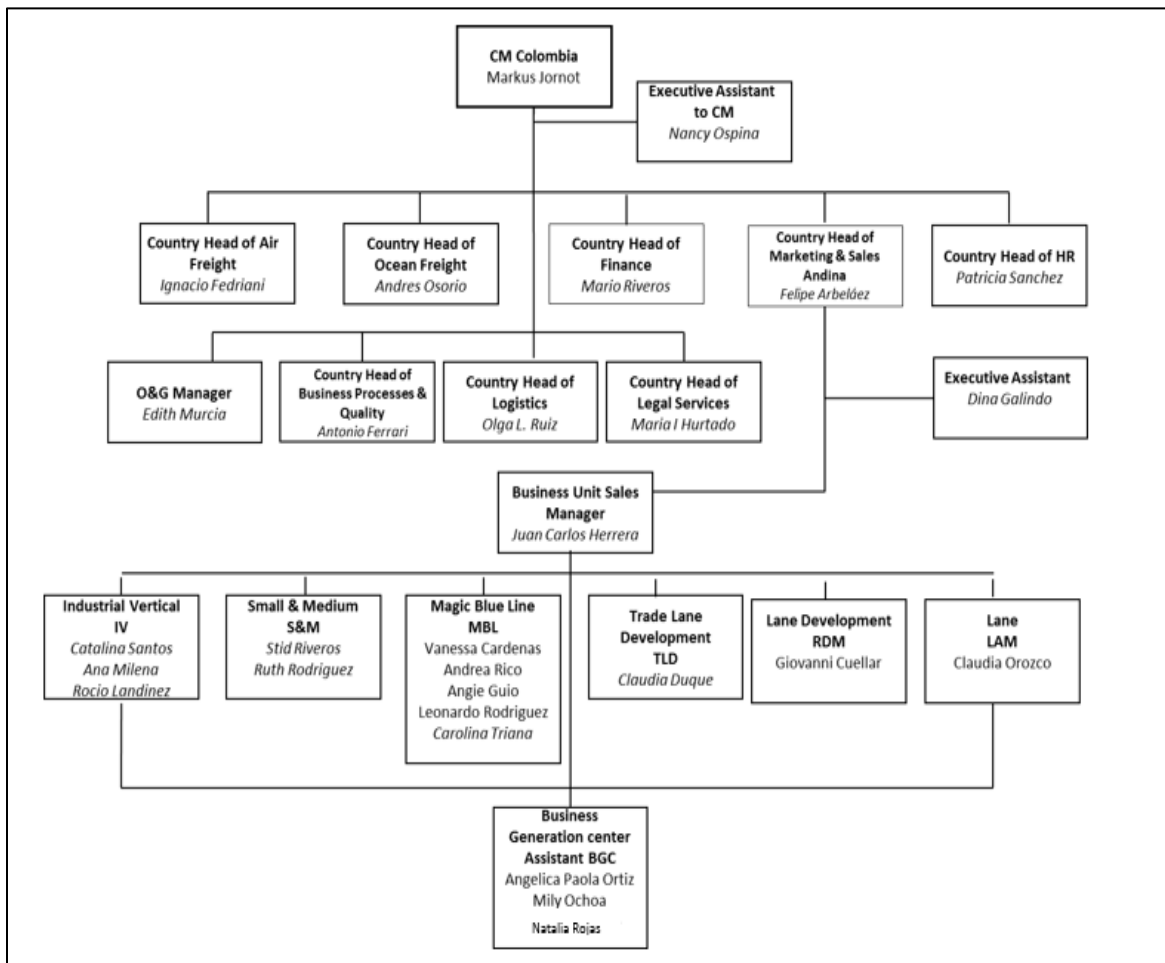
(<http://www.kweb.panalpina.com>)

2.7 Portafolio de servicio:

- Servicio Aéreo
- Servicio Marítimo
- Servicio Terrestre
- Productos Perecederos
- Servicios Logísticos

2.8 Organigrama de la Empresa

Figura 1: Organigrama



(Panalpina S.A, 2014)

3. Cargos y Funciones

3.1 Cargo a desempeñar:

Practicante en el departamento de ventas como indoor sales (Marketing and Sales Department)

3.1.1 Objeto

Apoyar las actividades de ventas, brindando asesoría a los clientes, con el propósito de generar nuevas oportunidades de negocio.

3.2 Funciones asignadas:

A continuación se muestra a manera de cuadro descriptivo cada una de las funciones realizadas durante los seis meses de práctica empresarial.

Funciones	Descripción de la Función	Actividades Específicas	Objetivo de Función
Elaborar cotizaciones de acuerdo a los requerimientos del cliente.	De acuerdo a requisitos mínimos como; origen, destino, modo de transporte y descripción del tipo de mercancía, se realiza una ruta de acuerdo a las especificaciones y adicional se ofrecen servicios de panalpina como el transporte Multimodal , Depósitos y Agenciamiento Aduanero	Se cuenta con plataformas de ayuda en donde se encuentran tarifas para elaborar dichas cotizaciones, tales como: K-web, MIT, GT Nexus, MSR y tarifas especiales solicitadas a otras Panalpinas en el exterior o sucursales.	Ofrecer las mejores tarifas, rutas logísticas y tiempos de transito para que el cliente no tenga oportunidad de pedir una segunda opinión a la competencia.

Establecer un canal de comunicación con el cliente en el exterior y el cliente nacional.	El embarque es Pre-alertado por nuestros colegas en origen (importación) y gracias a la comunicación que hay entre panalpinas de todo el mundo, se contacta al cliente nacional para coordinar el embarque.	Una vez el cliente nacional sabe que tenemos conocimiento de su embarque se le piden información puntual por medio de un “cuadro de instrucciones” el cual es transformado en un CTS que se envía al departamento de operaciones y son ellos quienes siguen el proceso de importación	Enterar al cliente de que la información y los términos pactados con su proveedor se están cumpliendo y teniendo en consideración por medio de nuestros servicios de cadena logística internacional
Envío de aceptaciones de gastos (al exterior cuando las oficinas de destino lo requieran en un tiempo máximo de 24 horas)	Panalpina destino requiere tarifas (una importación para ellos y exportación para nosotros) ya que de acuerdo a los términos pactados entre proveedor y cliente algunos gastos son pagados en destino y ellos requieren conocer dichas tarifas.	Tomar la plantilla de “aceptación de gastos o rates approval en el caso de destinos de habla inglesa” y poner en ella tarifas como transporte terrestre, aduana, fletes y gastos en destino según lo requiere la oficina en el exterior.	Genera una cotización de tarifas oportuna y acorde a las necesidades de ambos clientes.
Realización de cotizaciones y aceptación de gastos cuando un cliente requiere una exportación	El cliente es quien inicialmente pide una cotización para una posible exportación que va a realizar, cuando este acepta las tarifas	Como en el caso anterior se toma la plantilla de “aceptación de gastos o rates approval en el caso de destinos de habla	Establecer y mantener una comunicación activa entre panalpinas para que el cliente exportador y el cliente importador

	ofrecidas, se debe pre-alertar a destino con una aceptación de gastos y las instrucciones de embarque planteadas por el cliente	inglesa” y se envía un correo a la oficina de destino narrando el embarque, de que cliente y para que cliente se dirige, junto con las tarifas aceptadas, los documentos soporte para que ellos sepan de que embarque en específico se trata y las instrucciones exactas del embarque.	obtengan mayor facilidad para recibir y entregar su mercancía.
Realizar y enviar CTS por medio del OWS y el CTS program.	De acuerdo a las instrucciones enviadas por el cliente, se ingresa a la plataforma de OWS para crear un CTS es decir, un documento para poder coordinar el embarque, el cual es recibido por el departamento de operaciones.	Se debe ingresar a la plataforma toda la información de proveedor, cliente y especificaciones de manera puntual para no incurrir en errores operativos, si la mercancía viene de ciudades como Miami o Los ángeles se debe además ingresar al portal del CTS Program en donde se transcribe la misma información de clientes, tratamiento aduanero, depósitos, orígenes y destinos, tarifas y descripción de la mercancía.	Generar la información precisa del embarque en referencia para que el operativo pueda coordinar el envío.

Solicitar los documentos necesarios para el proceso de creación de clientes de importación y exportación.	Informar al cliente de documentos legales para su respectiva creación en la base de datos de panalpina.	Cuando un cliente es nuevo y no ha adquirido antes los servicios de panalpina, conforme a la ley se le deben pedir algunos documentos para que sea ingresado en la base de datos, tales como: la circular 170 (Formato PA), RUT, Cámara de Comercio, Cedula del representante legal y Estados financieros. Estos documentos son enviados a seguridad para que ellos den el “ok” y así generar un documento llamado ACR que luego es enviado a nuestros colegas en Canadá, quienes por último generan un código SAP de que el cliente ha sido creado satisfactoriamente.	Crear un cliente nuevo conforme a las normas de seguridad mínimas establecidas por panalpina.
Asesoría a clientes pyme de la compañía.	Se da por lo general en clientes que nunca han realizado intercambio de bienes con el exterior, o clientes	El cliente pide saber que termino de negociación es más conveniente para su operación, es ahí cuando se debe	Generar una completa información al cliente para que este pueda sentirse confiado de que su

	que no conocen a fondo la operación y confunden términos y condiciones. Son a estos clientes a los cuales se les debe asesorar de términos logísticos y adecuados manejos para sus operaciones en el exterior.	proveer información actualizada de los incoterms para que no hayan errores en la operación. También hay clientes quienes no saben diligenciar el “cuadro de instrucciones” ya que no conocen la diferencia entre el agenciamiento aduanero y el depósito autorizado, se tiende a confundir de acuerdo el termino incoterm si la mercancía requiere o no se seguro, y además se debe asesorar si la mercancía puede ir en modalidad aérea o marítima dependiendo de lo que se está dispuesto a pagar o de la urgencia en tiempos de tránsito.	mercancía esta en las mejores manos.
Actualización archivo físico y electrónico.	Se debe tener un consecutivo de todas las solicitudes que se realizan ya sean cotizaciones, aceptaciones, DDP, y CTS.	En un archivo Excel diseñado específicamente para llevar un seguimiento de las actividades, es preciso ingresarlas todas con un número que nos garantice encontrarlo de	Mantener actualizado el archivo físico con el fin de medir optimización y volumen.

		manera rápida y fácil si llegamos a tener algún inconveniente, como reclamos o preguntas del cliente en cuanto a ítems en específicos.	
--	--	--	--

4. Marco Teórico

4.1 Marco Conceptual

El buen manejo técnico de los procesos se da conociendo y entendiendo de los siguientes conceptos:

- LCL (Less-than-Container-Load): La importancia de esta modalidad de transporte marítimo es el uso de un contenedor para varios consignatarios lo que permite ofrecer flexibilidad al enviar cargamentos parciales y carga fraccionada de forma económica amparadas por un mismo documento, estas rutas se suman destinos como Europa, América Latina y Asia, dentro de Europa se manejan destinos como (Hamburgo, Alemania Milán, Italia, Barcelona, España), en cuanto a América Latina (Miami, USA, Santos, Brasil,) Por ultimo en Asia (Ningbo, China, Keelung, Taiwan, Shanghái, China), los cuales ofrecen, fletes puerta/puerta, puerto/puerto.
- FCL: (Full Container Load): En cuanto a esta modalidad se maneja la carga en contenedor propio buscando la mayor seguridad de la mercancía de cada consignatario, previniendo incidentes, buscando fidelidad del cliente con entregas a tiempo, brindando confianza y total eficiencia en el momento de prestar el servicio.
- TRANSPORTE TERRESTRE u OTM (Transporte Multimodal): Es de gran alcance esta modalidad ya que muchos de los consignatarios buscan la manera de tener a tiempo su mercancía, manejando este servicio para agilizar el proceso de entrega a sus mismos clientes.
- PANTAINER: Se maneja contenedores Full con mercancía proveniente de clientes de Panalpina.

- COLOADER: Mercancía la cual se maneja no con nuestros consolidados propios si no con otro consolidados los cuales tienen mayor volumen con el fin de enviar sin demoras.
- ACR: (Customs Request Account): Herramienta la cual es manejada para la creación de cliente Panalpina bajo la responsabilidad de toda la información que envía en la serie de documentos que Panalpina le solicita al cliente.
- CODIGO SAP: Serie de Números que conforman la identificación del cliente Panalpina en la herramienta llamada OWS el cual permite facturarle al cliente.
- IATA: Código de los países y ciudades del mundo Ver, (Apendice...)
- GT- NEXUS: Herramienta la cual es utilizada para la búsqueda de Tarifas para diferente tráficos tanto para embarques LCL como FCL manejados por Panalpina donde registran los ítem utilizados para cada uno de los embarques requeridos por los clientes, el tiempo de actualización de tarifas mes a mes teniendo como referencia los precios que afecten al mercado en la modalidad de transporte marítimo.
- MIT: Aplicación la cual es utilizada para el manejo de tarifas competitivas, tiempos de tránsito aéreo.
- K-WEB: Herramienta la cual nos brinda la mayor información en cuanto a tarifas, tiempo de transito tanto de importación como de exportación utilizando los diferentes tipos de tráficos requeridos por los clientes.
- MSR (Minimum Sales Rates): Es otra aplicación donde permite ofrecer tarifas de venta con diferentes tráficos manejados por clientes Panalpina.

- IMO/DGR: International Maritime Organization: Simbolización utilizada para identificar las mercancías peligrosas.
- EMBARQUE RUTEADO: Son los embarques los cuales preavisan o los que son de suma urgencia despachados sin preaviso alguno por los orígenes para hacer manejados en Colombia por Panalpina para hacer la gestión de inmediato.
- GRI: (General Rate Increment): Incrementos que se generan en las tarifas de ciertos tráficos a nivel mundial.

4.2 Marco Normativo

Integrated Management System

A través de nuestra herramienta del IMS podemos conocer la normativa de todos nuestros procesos para la realización de nuestras funciones, por ejemplo:

- AD – SOP – 018 Procedimiento Elaborar Oferta
- CO – SOP – 036 Procedimiento Seguimiento Oferta y Entrega de Negocios a Operaciones.
- CO – SOP – 037 Procedimiento Conocimiento de Clientes y Creación de Terceros. (Panalpina S.A, 2013)

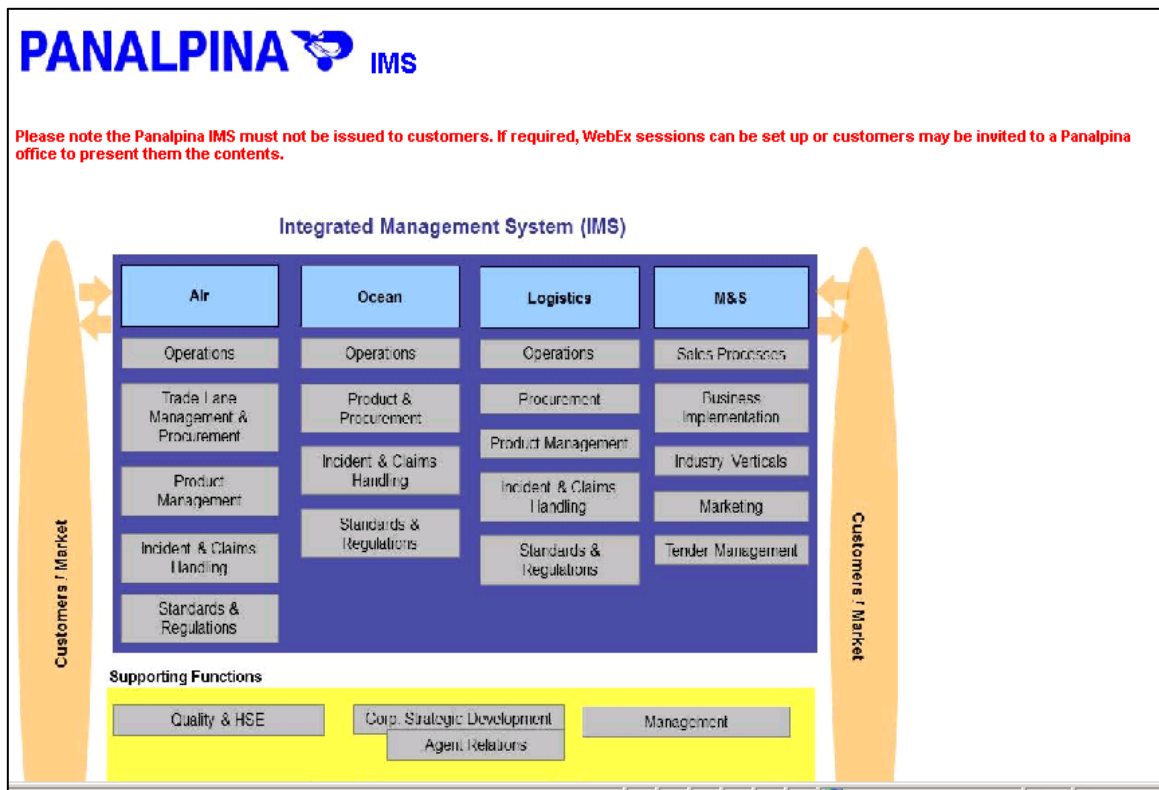


Figura 2: IMS

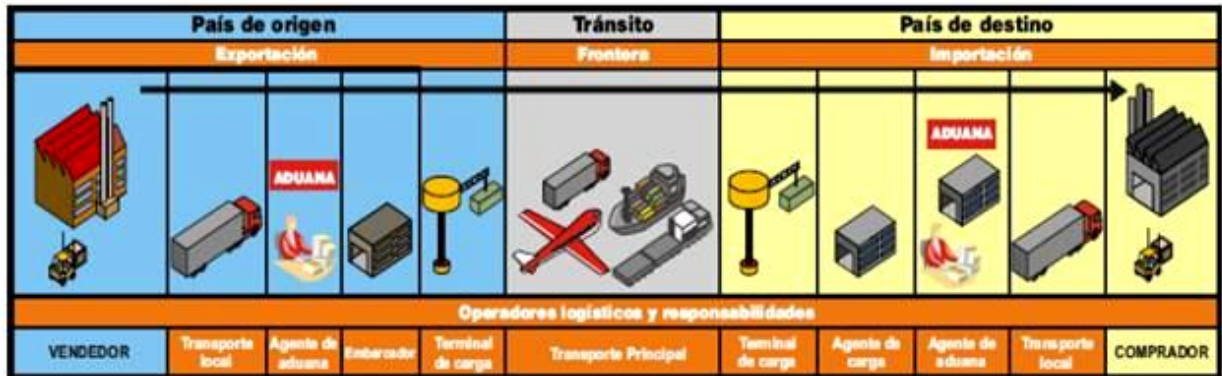
5. La cadena Logística Internacional

La cadena logística internacional tiene como fin el paso a paso requerido para el buen funcionamiento de los procesos de intercambio de bienes y servicios con el exterior.

Cada punto es necesario para hacer de la cadena logística un exitoso movimiento de mercancía, el agente de carga lleva consigo una responsabilidad enorme ya que en él se confía el transporte adecuado para la carga y el mantenimiento de un vínculo estable entre naviera o aerolínea y clientes.

Panalpina S.A cuenta con la experiencia y las capacidades tecnológicas y operativas para proveer el mejor servicio de manera confiable y segura.

Figura 3: Cadena Logística



Fuente:

<http://www.monografias.com/trabajos95/logistica-internacional/logistica-internacional.shtml>

6. Aportes

6.1 Aportes de Panalpina S.A a su formación profesional

- La experiencia de poder trabajar con una empresa multinacional tan reconocida como lo es Panalpina S.A, y poder trabajar de la mano con un equipo de alto nivel y de un compromiso admirable.
- Poder reforzar conocimientos de los términos de negociación, medios y modos de transporte (Aéreo, Marítimo, Terrestre) en cada una de las solicitudes que se generaban en el día a día.
- la práctica del idioma inglés en el momento de confirmar información a diferentes orígenes del mundo por medio de correos electrónicos, ayudó al fortalecimiento de términos de English Business.
- El compromiso y la sensación de querer dar y aprender más, con cada uno de los casos de logística internacional que llegaban al departamento.

6.2 Aportes personales que mejoraron los procesos internos

- La creación de un archivo Excel actualizado con los orígenes y destinos IATAS que facilitaban el filtro de búsqueda a la hora de emitir tarifas.
- El conocimiento diario de la tasa de cambio expuesta en un correo electrónico a primera hora de la mañana, para la realización de cotizaciones y pre-liquidaciones.
- La actualización de tarifas en la “aceptación de gastos - clientes telemarketing” para el nuevo año en curso 2014 que no se encontraba vigente y demoraba la efectividad de entrega inmediata a destino.

6.3 Aportes que la Universidad me genero para desarrollar mi trabajo

- El conocimiento en términos logísticos e incoterms para entender más y mejor los procesos que se realizaban en el puesto de trabajo
- La habilidad de poder trabajar en equipo para obtener un mejor resultado, ya que en Panalpina es indispensable tener personas involucradas antes y después en la cadena logística; si alguien faya con la información es posible que se generen más errores adelante.
- Los congresos que se realizan anualmente, son de gran importancia porque nos informan de los procesos en la actualidad y nos dejan ver opiniones de personas con experiencia que podemos implementar en la práctica
- Cada una de las exposiciones que nos piden en las clases, nos ayudan a generar confianza y habilidad al expresarnos, habilidad que se ve reflejada cuando se habla con un cliente.

6.4 Aportes que no brindo la Universidad para desempeñar el cargo

- Habían ocasiones en las que se debía consolidar mucha información de navieras y comparaciones con la competencia, que debido al alto nivel de información, eran registradas en archivos Excel. Lamentablemente en la universidad no se cuenta con una clase de manejo de Excel la cual sería de gran ayuda.
- Debo decir que el idioma ingles de la universidad no cuenta con estándares altos, lo cual facilita la aprobación de los niveles y debilita las capacidades de un profesional en negocios internacionales.
- Se debe enfatizar en una clase de Geografía la cual nos adentre mas en rutas de interés.

7. Conclusiones y Recomendaciones

7.1 Conclusiones

- La práctica me permitió conocer los procesos que se llevan a cabo en una importación y exportación.
- Me permitió desarrollar conocimientos de cómo funciona el entorno de los grandes agentes de carga internacional en el mundo.
- Profundice en temas como los términos de negociación y documentos de transporte como BL y guías aéreas.
- La práctica me permitió el aprendizaje del proceso de la creación de clientes nuevos en las base de datos de acuerdo a las reglas de ley mínimas exigidas.

7.2 Recomendaciones.

- Unificar las tarifas a nivel mundial en nuestra plataforma K Web para no tener demoras en los tiempos de respuesta a nuestro cliente dado las diferencias horarias con algunos países.
- Tener mayor participación como sales support dentro de las actividades de capacitación y diplomados de enriquecimiento cognitivo, para ayudar a evitar re-procesos y adquirir más habilidades a la hora de encontrarnos con un cliente.

8. Bibliografía

<http://www.kweb.panalpina.com>

<http://www.monografias.com/trabajos95/logistica-internacional/logistica-internacional.shtml>

9. Apéndices (Anexos).

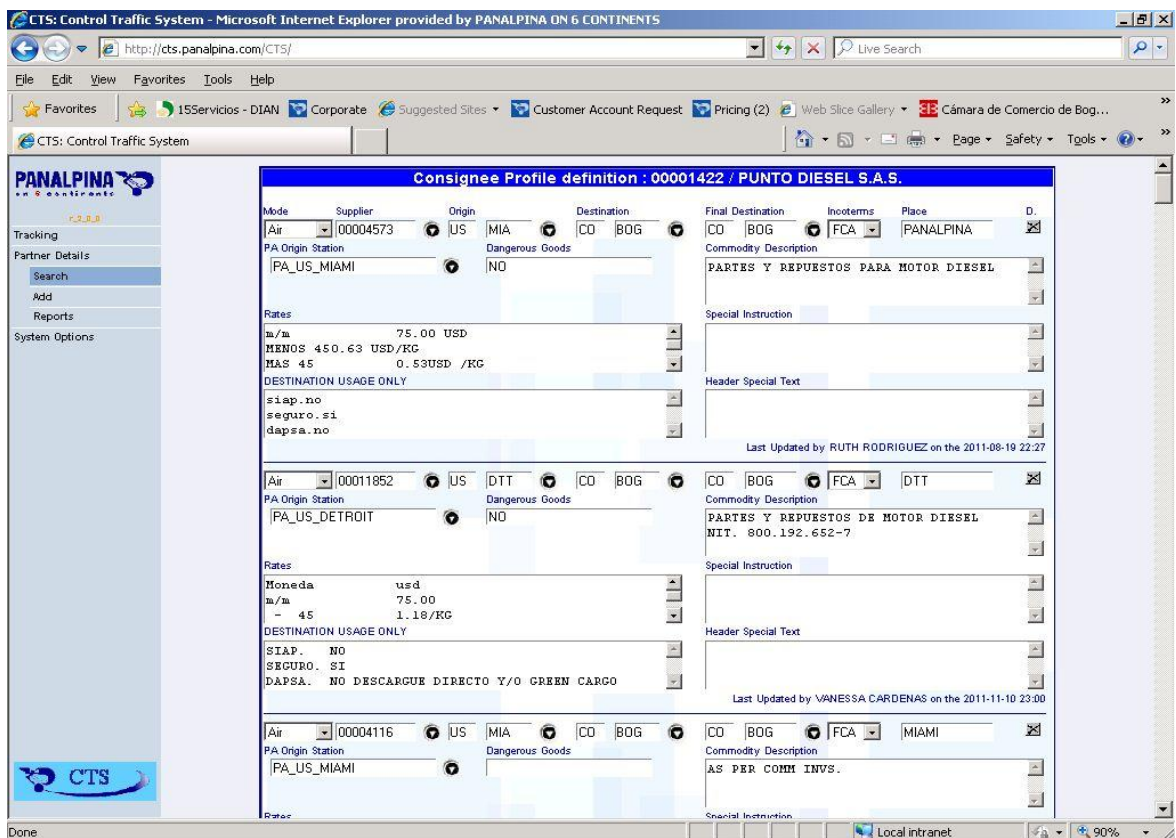
Apéndice A. K WEB

The screenshot displays the Panalpina KWEB corporate website. The browser window is titled "Corporate - Microsoft Internet Explorer provided by PANALPINA ON 6 CONTINENTS". The address bar shows the URL "http://kweb.panalpina.com/www/global/en/home.html". The website features a top navigation bar with "Corporate", "OWS - Operational Workflow...", and "GT Nexus Contract Manage...". The main content area is divided into three columns. The left column contains a sidebar with the Panalpina logo and a list of links including Home, Sitemap, PA, Corporate, CEO Corner, Executive Board, Vision and strategy, Panalpina values, Group Structure, Trade Lane at Panalpina, Operations Transformation Program, Americas, Asia Pacific, Europe and Middle East, Air, Ocean, Logistics, Marketing & Sales, Panalcenter, Corporate Functions, Job Openings, Andina, Black and Caspian Sea, Canada, Central Europe, Cluster CEE, France and Maghreb, Iberia, India, Mercosur, Middle America, Middle East, North Asia, Northern Europe, and Northwest Europe. The middle column displays several news items: "Karl Weyeneth on the latest about GBS", "Changes in procedures for shipments to Critical Sanctioned Countries", "Ilias Läber elected to Board of Directors", "Readjustment of our global Key Account structure (Project RACE)", "Message from the CEO", "Air Freight 90-day-plan progress report", and "Panalpina newly represented on boards of TIACA and Cargo 2000". The right column contains a search bar, "Global News", "Business Wins", "Operation Disruptions", and a "Useful Links" section with links like Local time worldwide, Phone Book, Businesscard, Global IMS, Code of Conduct, Ethics and compliance hotline, Ombudsman office, Panacademy Online, PanLink, Incoterms® 2010, and Corporate Supply Chain Security.

Apéndice B. GT NEXUS



Apéndice C. CTS PROGRAM



Apéndice D. OWS



Apéndice E. OWS

PANALPINA OWS
Operational System Workflow

Home Operaciones Reportes Administracion Soporte Ayuda Mi Perfil

vanessa.cardenas Logout

Id Embarque

Mis Embarques

- Importación Aerea (629)
- Importación Marítima (1537)

Crear Importación Aerea

CTIS

Plantillas

Usar Formulario Actual como Plantilla ☐ Nombre a Asignar a la Plantilla

Estado Plantilla ALTEA AF CHI-BOG

Parámetros ☐ Campos Requeridos

Cliente Código SAP 721050904 Razón Social ALTEA FARMACEUTICA SA NIT 9004630294 Dirección CL 10 NO. 65 28 País CO Ciudad BOGOTÁ	Relaciones del Cliente (separadas por coma)
Shipper Código SAP 721050904 NIT 9004630294 Razón Social PFIZER CENTER SOL Dirección 7000 0 IRTAGE ROAD KALAMAZO MI 49001	Consignee Código SAP 721050904 NIT 9004630294 Razón Social ALTEA FARMACEUTICA Dirección CL 10 NO. 65 28 571 4466300 COLOMBIA BOGOTÁ
Notificara Código SAP 721050904 NIT 9004630294 Razón Social ALTEA FARMACEUTICA Dirección CL 10 NO. 65 28 571 4466300 COLOMBIA BOGOTÁ	Business Origin Unit Código SAP 4017 Nombre PACHICAGO / IL (US) País USA Ciudad ELK GROVE VILLAGE

Agente de Advalsa ☐ SIAP ☐ Otro Agente

Asesor Comercial

Apéndice F. ACEPTACIÓN DE GASTOS

NEW RATES APPROVAL - ACTUALIZATION 2012 07 03 [Modo de con											
Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Verdana 10 A A Pegar N A S Portapapeles Fuente Alineación Ajustar texto Combinar y centrar											
J46											
OF LCL QUOTATION GENERAL CARGO, NOT DANGEROUS, NOT OVERSIZE											
ORIGIN: INCOTERM: FREQUENCY: TT: VIA: Validity: Exchange rate: DESTINY: VEIGHT: M3:											
1 USD aprox COP 1800 1800 Subject to currency exchange rate http://www.se.com/fuocfex/											
Trucking at Origin - Customer warehouse to Port RATE											
Inland transport from BCG to C.T.G port (until 4.5ton) USD 888.00											
Inland transport from BCG to C.T.G port (until 8ton) USD 1.111.00											
Inland transport from BCG to C.T.G port (until 15ton) USD 1.500.00											
Inland transport from BCG to C.T.G port (until 30ton) USD 2.138.00											
Inland transport from BCG to BLN port (until 4.5ton) USD 611.00											
Inland transport from BCG to BLN port (until 8ton) USD 805.00											
Inland transport from BCG to BLN port (until 15ton) USD 1.055.00											
Inland transport from BCG to BLN port (until 30ton) USD 1.641.00											
CUSTOM CLEARANCE RATE											
Export Customs Brokerage 0.4 % sobre el valor FOB. Min USD 140.00 + VAT											
Export Customs Registration USD 10.00 + VAT											
Shipping Authorization Request Fee (customs documentation) USD 37.00 + VAT											
Additional Shipping Authorization Request Fee USD 20.00 + VAT											
Certificate of Origin Fee (if is needed) USD 22.00 + VAT											
Export Documentation Form Fee (Origin certificate) USD 6.00											
Port Surcharge at Departure Port As per outlas... aprox. USD 4.5 VIM											
Warehouse Charge at Origin As per outlas...											
Export Documentation Form Fee As per outlas...											
Export Documentation Amendment Charge (if is needed) USD 23.00											
Temporary Export Clearance (if is needed) USD 43.00 + VAT											
OCEAN FREIGHT RATE											
AF OF Consol OF Coloader LCL OF FCL rates											
Listo											

Apéndice G. ADDRESS SEARCH

Address Search - Microsoft Internet Explorer provided by PANALPINA ON 6 CONTINENTS

http://acrsearch.panalpina.com/Pages/Acr.aspx

Live Search

File

Edit

View

Favorites

Tools

Help

Address Search

Back

About ?

Log off

Address Search

ACR Number Search

Please enter your search criteria. Please note that a search request takes some time due to the huge amount of addresses.

Any address containing the criteria will be returned:

Sales Organisation (required)

COO1: PA Colombia

Address Name (required)

City

Address Country

Region, State, Province

Search

(1 item remaining) Downloading picture <http://acrsearch.panalpina.com/img/03.gif>...

Unknown Zone

100%

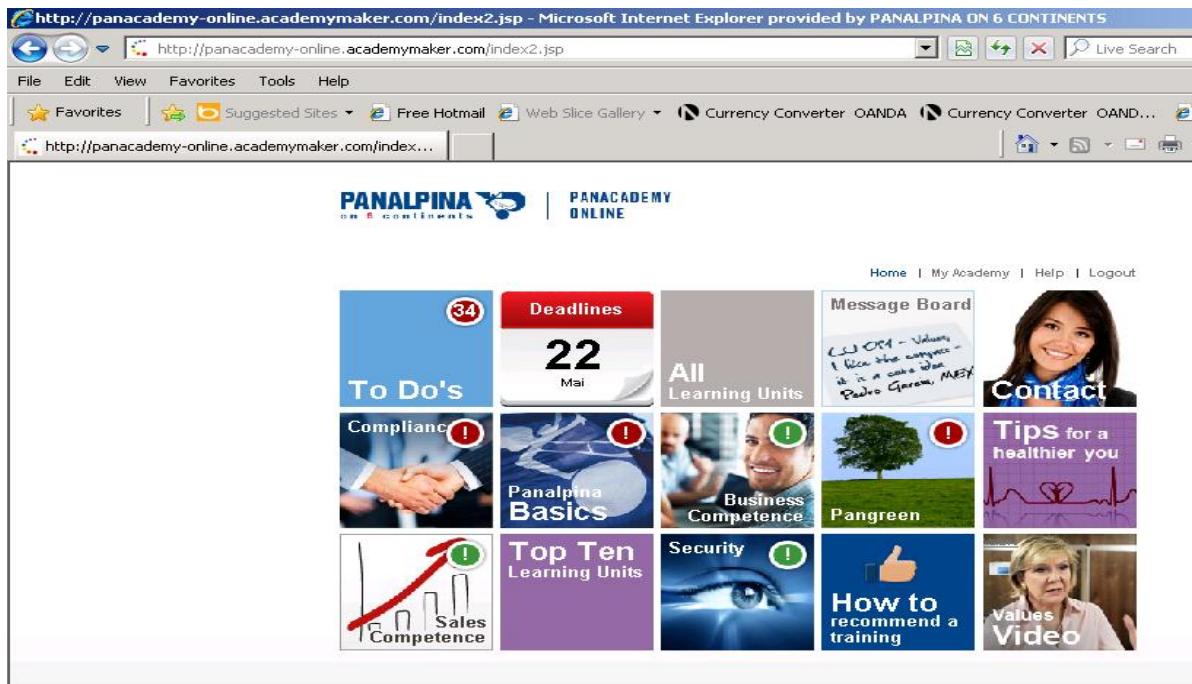
Apéndice I. CUADRO DE INSTRUCCIONES

PANALPINA ON 6 CONTINENTS		
Modalidad de Transporte (AÉREO, LCL O FCL):		
Término de Negociación (Incoterms):		
Numero de Pedido/Orden:		
Descripción de Mercancía:		
Origen:		
Destino:		
Mercancía Peligrosa	SI:	NO:
SIAP (Agente de aduana de Panalpina) :	SI:	NO:
Deposito Aduanero DAPSA:	SI:	NO: Cual?
Seguro con Panalpina:	SI:	NO:

Apéndice J. ACR (Customer Request Account)

The screenshot shows a web browser window displaying the PANALPINA ACR - Account Request Form. The browser's address bar shows the URL: http://kweb.panalpina.com/www/global/en/Andina/area_supporting_functions/finance/customer_account_request_form. The browser's menu bar includes File, Edit, View, Insert, Format, Tools, Data, Go To, Favorites, and Help. The browser's toolbar includes various icons for file operations and navigation. The browser's status bar shows the text 'Request form'. The form itself is titled 'PANALPINA on 6 continents ACR - Account Request Form' and includes instructions to enter capital letters only. It contains fields for Customer or Vendor, Type of Request, Local Account Number (SAP), ACR Number, Requester's Name, Requester's e-mail, Sales Organization, Date of Request, and Billing Address. There are also sections for PO Box Address and a footer with the text 'Request form'.

Apéndice K. PANACADEMY



Apéndice L. MSR (Minimum Sales Rates)

Microsoft Excel - andina_msr_Slot2-0010-DownloadFile.xlsx [Read-Only]

Calibri 9 B I U % + - 70%

X1082 3.84

ITM	Consol GW / Hsh	Orig. Reg.	Orig. Costr. y	Orig. Status	Inta Co	Dest. Region	Destination Costrs	Destination City	IATA Code Des	Transi t d	Routing Inf	TYPE OF PLAN	Airlines(s)	M/M
MSR RATE SHEET AIR														
FECHA ACTUALIZACION : DICIEMBRE 28, 2012														
***CARGA SALIENDO DE LAS SUCURSALES PARA VUELOS INTERNACIONALES ORIGINANDO EN BOGOTA Y AEROLINEAS DIFERENTES A TAMPA SE LES DEBE SUMAR 0,30 USD X KILO COMO TRAYECTO NACIONAL.														
** RECARGOS PARA CARGA NACIONAL **														
CORTE DE GUIA: COP \$ 5.000														
MANEJO AEROLINEA: COP \$ 15.0000														
MANEJO DANGEROUS GOODS COP \$ 163,000														
ITM	Consol GW / Hsh	Orig. Reg.	Orig. Costr. y	Orig. Status	Inta Co	Dest. Region	Destination Costrs	Destination City	IATA Code Des	Transi t d	Routing Inf	TYPE OF PLAN	Airlines(s)	M/M
15	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	GUATEMALA	GUA	3	PTT	CGO	CONSOLIDADO	35,00
16	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	ECUADOR	OTI	2	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	75,00
17	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	PERU	LIM	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	70,00
18	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	NICARAGUA	MGA	3	MIA	CGO	CONSOLIDADO	105,00
19	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	MEXICO	MEX	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	70,00
20	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	PANAMA	PTY	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	80,00
21	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	ECUADOR	UIO	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	70,00
22	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	COSTA RICA	SJO	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	30,00
23	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	HONDURAS	SAP	4	MIA	CGO	CONSOLIDADO	30,00
24	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	EL SALVADOR	SAL	3	MIA	CGO	CONSOLIDADO	105,00
25	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	MEXICO	MEX	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	30,00
26	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	REP DOMINICANA	SDQ	2	MIA	CGO	CONSOLIDADO	100,00
27	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	HONDURAS	TGU	5	MIA	CGO	CONSOLIDADO	105,00
28	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Medellin	MDE	MIDDLE AMERICAS	PERU	LIM	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	35,00
29	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Medellin	MDE	MIDDLE AMERICAS	PERU	LIM	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	35,00
30	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Medellin	MDE	MIDDLE AMERICAS	MEXICO	MEX	1	BOG	CGO	CONSOLIDADO	70,00
31	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Medellin	MDE	MIDDLE AMERICAS	MEXICO	MEX	1	BOG	CGO	CONSOLIDADO	70,00
32	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Medellin	MDE	MIDDLE AMERICAS	COSTA RICA	SJO	1	BOG	CGO	CONSOLIDADO	30,00
33	C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Medellin	MDE	MIDDLE AMERICAS	COSTA RICA	SJO	1	BOG	CGO	CONSOLIDADO	30,00
34	M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	MIDDLE AMERICAS	ARUBA	AUA	1	DIRECT	PAX	AVIANCATACA	110,00
35	M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	MIDDLE AMERICAS	PARAGUAY	ASU	1	DIRECT	PAX	AVIANCATACA	125,00
36	M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	MIDDLE AMERICAS	ENEA	BCN	1	DIRECT	PAX	AVIANCATACA	125,00
37	M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	MIDDLE AMERICAS	BELIZE	BZE	2	SJO	PAX	AVIANCATACA	120,00
38	M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	MIDDLE AMERICAS	MERCOSUR	BUE	1	DIRECT	PAX	AVIANCATACA	125,00
39	M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	MIDDLE AMERICAS	ANDINA	CAS	1	DIRECT	PAX	AVIANCATACA	110,00
40	M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	MIDDLE AMERICAS	NORAM	ORD	3	SJO	PAX	AVIANCATACA	110,00
41	M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	MIDDLE AMERICAS	NETHERLAND ANTILLES	CUR	1	DIRECT	PAX	AVIANCATACA	110,00

MSR ITINERARIOS AEROLINEAS TAMPA CGO-PAX

Apéndice M. CÓDIGOS IATA

LISTA PANALPINAS AGENTES Y COD FOS ENERO 2011 [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel (Error de activación de productos)

COUNTRY	HOUSE NAME	SAP ACCO	N. A	IATA	HOUSE NUMB	NAME
ANGOLA	Luanda	3500	3500	LAD	807	Panalpina Transportes Mundiais S.A. Angola
Argentina	Buenos Aires	6000	6000	BUE	778	Panalpina Transportes Mundiais S.A.
AUSTRALIA	Sydney	9000	9000	SYD	709	Panalpina World Transport (Pty) Limited
Australia	Brisbane	9001	9001	BNE	857	PA Brisbane
Australia	Melbourne	9002	9002	MEL	708	PA Melbourne
Australia	PA Perth Oil and Gas Division	9004	9004			PA Perth Oil and Gas Division
Australia	PA Perth	9005	9005	PER	738	
Australia	Adelaide	9011	9011			PA Adelaide
AUSTRIA	Wien	1230	1230	VIE	609	Panalpina Welttransport GmbH
Austria	Linz	1231	1231	LNZ	606	PA Welttr. GmbH, Linz
Austria	Graz	1232	1232	GRZ	602	PA Welttr. GmbH, Graz
Austria	Linz	1234	1234	LNZ	605	PA Welttransport HUB Linz
Austria	Salzburg	1236	1236	SZG	158	PA Linz CEE
Austria	Linz	1235	1235	LNZ	601	
AUSTRIA	Hochst	1270	1270	HCH	070	Panalpina Welttransport GmbH Hochst
AZERBAIJAN	Baku	2850	2850	CEA	989	Panalpina Central Asia EC
Azerbaijan	Baku	2853	2853	FSC	646	Panalpina Central Asia (Aze
Azerbaijan	Baku	2852	2852	BAK	645	Panalpina Azerbaijan
BAHRAIN	Manama	2800	2800	BAH	852	Panalpina (Bahrain) WLL
BELGIUM	Antwerpen	2000	2000	ANR	401	Panalpina World Transport N.V.

PANALPINAS PARA FACTURAR AGENTES AUTORIZADOS POR PAC PROVEEDORES EXTERIOR