

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 PANALPINA S. A

Mónica Andrea Oviedo Ruiz

**Trabajo de Grado Presentado Como Requisito para Optar al Título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Tutor:

Jaime Vélez Cortés



Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2014

Tabla de Contenido

	pág.
1. Informe de Práctica Empresarial PANALPINA S. A	9
1.1 Justificación	9
1.2 Objetivos	10
1.2.1 Objetivo General	10
1.2.2 Objetivos Específicos	10
2. Perfil de la Empresa	11
2.1 Razón Social	11
2.2 Objeto Social	11
2.3 Dirección, Teléfono, Correo Electrónico, y Jefe Inmediato en la Empresa	11
2.4 Misión	12
2.5 Visión	12
2.6 Estructura Organizacional	13
2.7 Portafolio de Servicios	13
2.7.1 Transporte Marítimo	13
2.7.2 Transporte Aéreo	14
2.7.3 Supply Chain Management (Cadena de Abastecimientos)	15
2.7.4 Transporte Terrestre	15
2.7.5 Deposito Aduanero D.A.P.S.A	16
2.7.6 S.I.A.P (Sociedad de Intermediación Aduanera Profesional S.A., Nivel 1)	16
3. Cargo y Funciones	17
4. Marco Conceptual y Normativo Sobre las Funciones Desempeñadas	18
5. Aportes	33
5.1 A la Empresa	33
5.2 Al Estudiante	33
5.3 Aportes que se Hicieron en el Desarrollo de las Funciones	34
5.4 De la Universidad al Estudiante	34
5.5 No Brindados por la Universidad	35

6. Conclusiones y Recomendaciones	36
6.1 Conclusión	36
6.2 Recomendación	36
Referencias Bibliográficas	37

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 1. <i>Esquema de funciones</i>	30

Lista de Figuras

	pág.
<i>Figura 1. Panalpina Transportes Mundiales S.A</i>	11
<i>Figura 2. Organigrama Panalpina S.A.</i>	13
<i>Figura 3. Revisión de planilla de correos recibidos</i>	18
<i>Figura 4. Planilla de Excel</i>	18
<i>Figura 5. Formato de Remisión</i>	19
<i>Figura 6. Pantrace</i>	20
<i>Figura 7. Actualización</i>	20
<i>Figura 8. Estado de la Entrada</i>	21
<i>Figura 9. Ubicación del DO</i>	22
<i>Figura 10. Aplicación Menú</i>	23
<i>Figura 11. Ubicación Lugar de origen</i>	24
<i>Figura 12. Consulta de Facturas</i>	25
<i>Figura 13. Factura de Venta</i>	25
<i>Figura 14. Búsqueda del archivo del contenedor</i>	26
<i>Figura 15. Búsqueda de contenedor</i>	27
<i>Figura 16. Datos del contenedor</i>	27
<i>Figura 17. Sistema SCP</i>	28
<i>Figura 18. Datos de Importación Marítima</i>	28
<i>Figura 19. Visualización de documentos</i>	29
<i>Figura 20. Documento HBL</i>	29
<i>Figura 21. Revisión de la lista</i>	30

Resumen

En este trabajo se presenta un informe de la práctica empresarial realizada en Panalpina Bogotá Oficina Principal en el departamento del share Service center, encarga de la ventanilla. En este documento se hace una descripción detallada de la compañía, desarrollo de funciones realizadas durante 6 meses, explicando paso a paso cada una, y evidenciando los programas usados.

Informe de Práctica Empresarial PANALPINA S. A

Al terminar materias en la universidad, la siguiente pregunta que se viene a la mente es que opciones se tienen disponibles para elegir realizar como línea de profundización y de ahí en adelante darle continuidad a que la formación y la práctica esperamos nos fortalezca profesionalmente. Considero que la práctica empresarial es la mejor alternativa que se ofrece al estudiante, ya que es el primer contacto laboral que tenemos, para aplicar los conocimientos adquiridos durante los 5 años de carrera, en un ámbito de trabajo real donde se interactúa con jefes, clientes, compañeros los cuales facilitan que a través del contacto laboral se aprenda sobre diferentes metodologías de trabajo, identificar cuáles son las más apropiadas o cuales se requieren para abordar cada una de las áreas, en las que el estudiante en práctica inicia su acercamiento con una empresa que hace parte del sector productivo en el cual aspiramos desarrollar una valiosa experiencia como profesionales y de la cual se proyectamos construir un futuro, aprendiendo cada día cosas nuevas y aportando nuestro conocimiento a la empresa que ofrece la oportunidad de desarrollarnos en el campo laboral.

En este trabajo se presenta información detallada de la empresa donde se efectuó la práctica empresarial, funciones y actividades desarrolladas por el estudiante, durante 6 meses de trabajo.

1. Informe de Práctica Empresarial PANALPINA S. A

1.1 Justificación

Al considerar que la compañía Panalpina S.A viene adoptando como ejercicio regular contar dentro de su plantilla de personal con un grupo de estudiantes de diferentes Universidad a quienes les ofrece la oportunidad de realizar su práctica profesional y basados en que por los diferentes procesos, rotan los estudiantes, se evidencia que la estrategia que se implementa es disponer de ellos en las todas las áreas, tales como operaciones, jurídica, contabilidad, ventas, aeropuerto, importaciones, exportaciones, perecederos y ventas.

Esta modalidad permite desarrollar las acciones pertinentes que le brindan la oportunidad al estudiante de pulirse en el que hacer de su estudio, dentro de una empresa que pertenece al sector de logística internacional. Este modelo de acompañamiento en una relación de ganancia para las dos partes, debe ser mutua. Particularmente mi ejercicio de profundización está enfocado en importaciones. Desde aquí se dimensionan las diferentes relaciones, atender a la validación que se realiza al manejar el proceso para liberar los documentos de importación, resume de alguna forma, cada paso que lo antecede, desde cuando se activan los procesos de origen para nacionalizar una carga, y del medio de transporte utilizado (aéreo, marítimo o terrestre) de entrega, hasta cuando se verifica el cumplimiento de los tiempos de entrega pactados con el cliente y que a la postre son los que definen que se fidelice con la compañía, porque se cumple con los requerimientos pactados y se le ofrece el soporte adecuado brindándole una experiencia gratificante que los lleve a elegir como su compañía de intermediación preferencial a Panalpina S.A.

Durante la elaboración de este informe, se revisaran en detalle las actividades sobre el cómo está estructurado el proceso de recepción y liberación de documentos, y el para qué de esta actividad. Para concluir con unas observaciones que aporten a mejorar, optimizar e innovar con transformaciones que beneficien al cliente.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General. Aplicar en el entorno laboral los procedimientos, actividades y tareas para generarle valor a la etapa practica proyectada en el pensum académico, con el propósito de contribuir a la formación profesional y personal aportando tanto al desarrollo empresarial, social y económico, en sinergia entre la academia y las empresas que tienen responsabilidad social.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Realizar durante seis meses la práctica profesional en una empresa del sector de Comercio Exterior.
- Entender como la organización dirige, coordina, ordena y sistematiza los servicios de operación a nivel aéreo, terrestre y marítimo para ser proveedor de servicios integrales de logística.
- Aprender a través de la experiencia como se desarrollan las estrategias que permiten ofrecer soluciones integrales a la cadena de suministros como una opción diferencial para los clientes.

2. Perfil de la Empresa

2.1 Razón Social



Figura 1. Panalpina Transportes Mundiales S.A

2.2 Objeto Social

El transporte internacional de carga, tanto de importación como de exportación; con sede principal en Bogotá, y con sucursales en las principales ciudades del país (Barranquilla, Cartagena, Medellín, Cali, Buenaventura)

2.3 Dirección, Teléfono, Correo Electrónico, y Jefe Inmediato en la Empresa

Dirección:	Diagonal 24C No.96B-65 Urbanización Panalpina Bogotá D.C.
Correo Electrónico:	info.andina@panalpina.com
Teléfono:	4010500
Jefe Inmediato:	Darling Zuleth Roa Jefe administrativo de Operaciones Shared Service Center Colombia.

2.4 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 nuestros clientes (Panalpina S.A., 2013)

2.5 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 (Panalpina S.A., 2013)

2.6 Estructura Organizacional

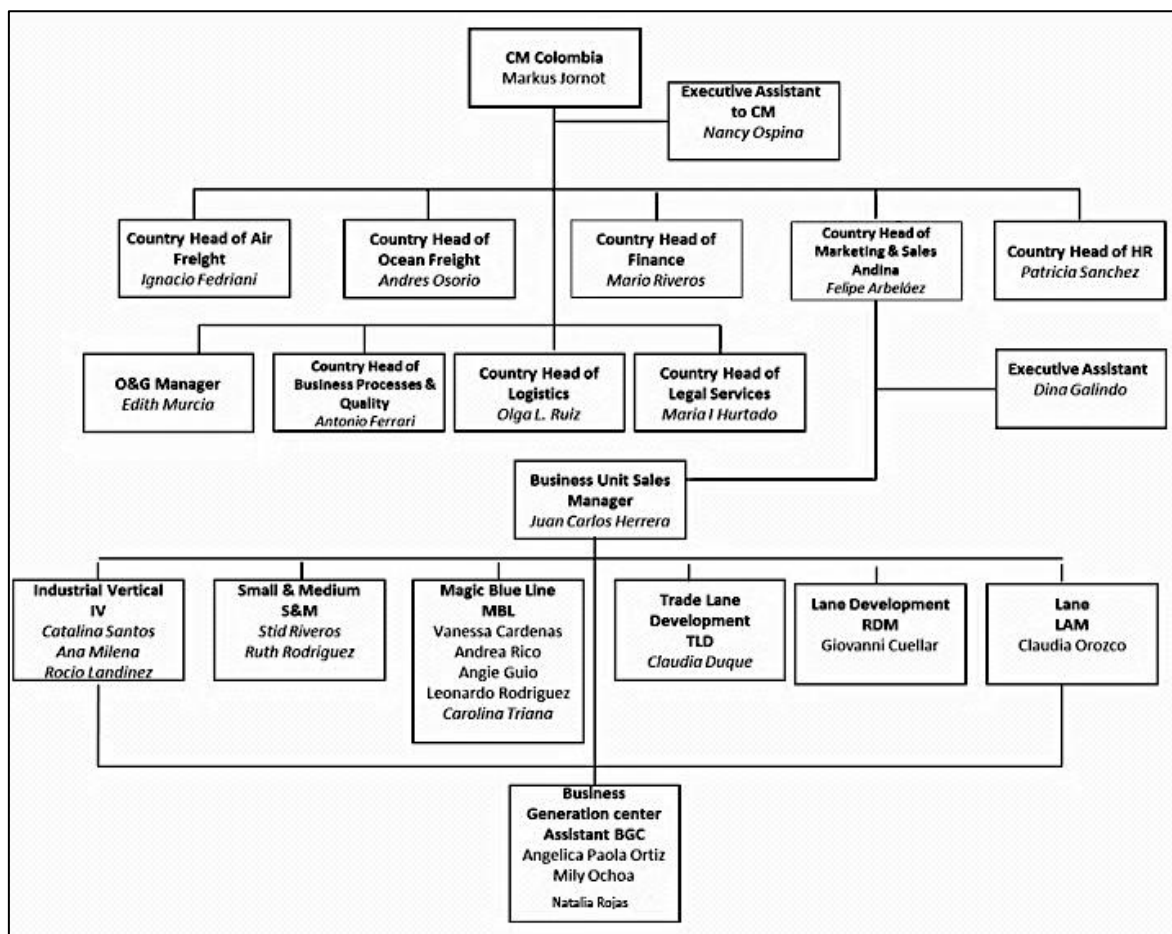


Figura 2. Organigrama Panalpina S.A.

2.7 Portafolio de Servicios

2.7.1 Transporte Marítimo

FCL Panalpina ofrece los mejores tiempos de transito que permiten una perfecta combinación de costos basados en la flexibilidad de itinerarios, Panalpina Área 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.

✓ **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.

Control de temperaturas.

Etiquetado y bodegaje para clientes especiales.

2.7.2 Transporte Aéreo. Panalpina ofrece diferentes programaciones con conexiones aéreas en línea. Enfocados en carga perecedera. Alta exportación de Flores desde Andina hacia todas las regiones.

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.

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.

Control de temperaturas.

Etiquetado y bodegaje para clientes especiales.

2.7.3 Supply Chain Management (Cadena de Abastecimientos). Los servicios disponibles dentro de nuestro Competencias Especiales incluyen encontrar soluciones adecuadas para llevar a cabo proyectos complejos y de gran envergadura.

Clasificación. Se encuentran a disposición el conocimiento de los expertos de Panalpina S.A., en un gran número de sectores industriales que incluyen:

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

2.7.4 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.

2.7.5 Deposito 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.

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.

2.7.6 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.

3. Cargo y Funciones

Ventanilla-Share Service Center

- Recepción de documentos por parte de Aeropuerto, contra correo recibido a diario de guías selladas.
- Remisión de documentos (Guías MN-XM, Cierre OTM, Formularios Zona Franca)
- Liberación de documentos a las agencias de aduanas autorizadas o al cliente.
- Actualizar en Pantrace los documentos liberados.
- Solicitar al departamento de Cartera liberación de documentos
- Reportar a Customer Service cualquier anomalía que afecte el servicio al cliente.
- Ubicar DO, a cada documento liberado, y entregar los correspondientes al archivo.
- Envío de sobres con documentos a las diferentes sucursales.
- Reportar cada viernes la documentación pendiente por liberar en ventanilla
- Reporte de Anulaciones y Notas Crédito
- Redireccionamiento de Facturas en SADE.
- Adjuntar soportes a las carpetas de Diana Lesmes.

4. Marco Conceptual y Normativo Sobre las Funciones Desempeñadas

Recepción de documentos. Por medio de correo de guías selladas que envía aeropuerto, y estos los trae un mensajero asignado por el departamento de comunicaciones que rota mensualmente, el cual en cada envío trae una planilla de recepción de documentos donde se firman y se indica la hora en que se reciben los mismos.

Date: Today		
 BOG Becerra Jesus (EX... GUIA SELLADA ENVIO 1 (15-05-2014)	Thu 5/15/2014 8:10 AM	75 KB
Date: Yesterday		
 BOG Becerra Jesus (EX... GUIA SELLADA ENVIO 3 (14-05-2014)	Wed 5/14/2014 6:47 PM	124 KB
 BOG Becerra Jesus (EX... GUIA SELLADA ENVIO 2 (14-05-2014)	Wed 5/14/2014 10:50 AM	62 KB
 BOG Becerra Jesus (EX... GUIA SELLADA ENVIO 1 (14-05-2014)	Wed 5/14/2014 8:02 AM	73 KB
Date: Tuesday		
 BOG Becerra Jesus (EX... GUIA SELLADA ENVIO 5 (13-05-2014)	Tue 5/13/2014 5:15 PM	12 KB

Figura 3. Revisión de planilla de correos recibidos

Después se hace un revisión de todos los documentos contra el correo recibido, para así corroborar que los documentos que dice el Excel y los que trae el sobre sean los mismos para evitar errores en caso de que estos no correspondan a guías que libera oficina principal, si existen irregularidades se debe enviar un correo de inmediato a aeropuerto notificándolos.

15 mayo	
ALMACENES ÉXITO	PVG537604
ALMACENES ÉXITO	PVG537605
UNITRON HEARING	ZRH841703
ROBERT BOSCH	MIA412180
G.BARCO	MIA412101
ANALISIS TECNICOS	LHR273814
JOHNSON AND JOHNSON	BNA864697
TYCO	CLT768257
TYCO	ELP430582
TYCO	ELP430612
TYCO	ICN676922
HALLIBURTON	IAH112728
WEATHERFORD	IAH112598
COMCEL	GDL755998
YAZAKI	IAH112202
YAZAKI	ELP430588
MARKRO	PVG524767
DIEBOLD COLOMBIA	ICN677227
ANALISIS TECNICOS	STL677688
GRUPO UNIPHARM	501-74188
DSM NUTRITIONAL	STL677642
LM INSTRUMENTS	SFO616614
JOHNSON AND JOHNSON	BNA864696
JOHNSON AND JOHNSON	BNA864363
JOHNSON AND JOHNSON	BNA864705
JOHNSON AND JOHNSON	BNA864369

Figura 4. Planilla de Excel

Las personas encargadas de las transportadoras es decir los in-house hacen entrega de los cierres OTM y de la misma manera envían un correo notificando los documentos.

Solicitud de liberación de documentos: Después de que se verifican los documentos aéreos y marítimos, se envía por medio de un correo a cartería con el número de documento de transporte y el nombre del cliente donde ellos contestan si se puede liberar o no documentos. Este correo aplica para todos los documentos recibidos.

Entrega de Documentos: Los documentos se liberan a los agentes de aduanas autorizados por cada cliente por medio de una carta de autorización y con el sello de la agencia.

Remisiones: Según el formato que mostramos a continuación se indica el nombre del cliente, dirección, teléfono, persona de contacto, fecha. En este documento se debe especificar el número de la guía y todos los documentos adjuntos que esta lleve, en algunos casos se envía la Guía o BI con la factura de fletes. Este proceso se hace a diario antes de las 9:00am y 2:00pm.

PANALPINA S.A. COLOMBIA		 PANALPINA on 6 continents	
Bogotá (Principal) Tel. 4010500, Fax. 4151840 Barranquilla Tel. 3447659 - 3447669, Fax. 3447663 Buenaventura Tel. 2422572 - 2422873, Fax. 2424118 Cali Tel. 6858400, Fax. 6837772 Cartagena Tel. 6645375 - 6645842 - 6646244 - 6644904, Fax. 6646243 Medellín Tel. 3130011, Fax. 3135669 - 3134599 Pereira Tel. 3356008 - 3356434 - 3350990, Fax. 3355680		FESTO LTDA ANDRES MORENO AUTOPISTA MEDELLIN KM 6 COSTADO NORTE Tel: Fax: BOGOTA Ciudad 15.05.2014 Fecha	
Persona a cargo:			
☒ Importación		☐ Exportación	
Relación de Envío:			
Tipo de Documento		Número	
GUÍA ORIGINAL		NRO.FRA392928	
1 SOBRE SELLADO			
FACTURA DE FLETES NRO. 721381938		DO.258369	
Cordialmente, MONICA ANDREA OVIEDO RUIZ			

Figura 5. Formato de Remisión

Actualización del Pantrace. Después de haber liberado el documento guía o BI se procede a actualizar en el Pantrace.

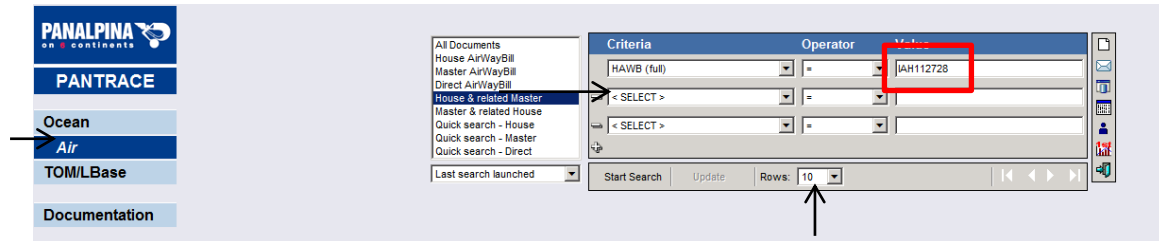


Figura 6. Pantrace

Después de escribir el número de guía se selecciona el documento y se le da *Update*.

Row	☐	HAWB (full)	Actual weight	Airport of Departure (code)	Arrived Last Leg	Chargeable weight	Consignee code	Consignee name	Customer References (FOS)	Customer Reference (Manual)	Departed (Date)
1	☐	IAH112728	2871.0000	IAH	2014-05-14	2871.0000	740506777	HALLIBURTON LATIN AMERICA S A LLC			2014-05-
	☐	MAWB Number	Actual Weight	Agent Code/Country	Airport of Departure	Chargeable Weight	Consignee Code	Consignee Name	ETA	ETD	Export File
	☐	985-59556173	15970.4 KG	455/11	MIA	16362 KG	870X0000000	PANALPINA S.A.	2014-05-14 01:30	2014-05-13 23:00	350-015-1

Partner info	
Shipper Acc n° : 740043456 HALLIBURTON ENERGY SERVICES 10200 BELLAIRE BOULEVARD HOUSTON TX 77072-5299 USA	Consignee Acc n° : 740506777 HALLIBURTON LATIN AMERICA S A LLC NIT 8600518122 DEPOSTIO ADUANERO REPREMUNDO 00501 AV CRA 97 NO 24C80 CO BOGOTA
Notify Acc n° : 740999999 MAURICIO LOPEZ TEL:571 3264000 M	

Line items	
Nature of goods	PACKER ASSY (OILWELL SUPPLIES) 2840564/2519542/ 2841733/2838528/ 2841573/2841582/ 2841592/2841531/ 2838272/2838273/ 2841828/2840418/ 2840695/2839434/ NLR
Line No	Content
1	SLAC-00032
	Pieces
	Gross Weight
	Chargeable Weight
	Volume
Total	
	32
	2871 KG
	2871 KG
	8.839 M3
	8.839 M3

Routings	
FOS Routing	
AWB	Carrier
985-59556173	WE
985-59556173	WE
AWB	Flight
985-59556173	401/12
AWB	From
985-59556173	IAH
AWB	ETD
985-59556173	2014-05-10 22:00
AWB	To
985-59556173	MIA
AWB	ETA
985-59556173	2014-05-13 03:30
AW Routing	
AWB	Carrier
985-59556173	RFS
AWB	Flight
985-59556173	9990/10
AWB	From
985-59556173	IAH
AWB	ETD
985-59556173	2014-05-10 20:00
AWB	To
985-59556173	MIA
AWB	ETA
985-59556173	2014-05-12 08:00
Linked LBase/TOM Order	

Statuses	
Pick-up DEP (Hawb) ARR (Hawb) IAH Actual : 2014-05-07 10:25 IAH ETD : 2014-05-10 20:00 ATD : 2014-05-10 23:00 BOG ETA : 2014-05-13 00:00 ATA : 2014-05-14 13:20	
Manual status entry Subscribe Show equivalent statuses	
Local event time	GMT
2013-02-27 09:02	-6
2014-05-07 10:25	-3
2014-05-07 10:25	-5
2014-05-07 10:25	-5
2014-05-07 10:25	-5
2014-05-07 11:11	-5
Event	Location
Checked in at Warehouse	At HOU
Picked up at Shipper/supplier	At IAH
Checked in at Warehouse	At HOU
Checked in at Warehouse	At HOU
Checked in at Warehouse	At HOU
Comment	Update user
00055318	IPAWS
	COM - HOU
00161442	IPAWS
00161447	IPAWS
00161335	IPAWS

Figura 7. Actualización

Status entry

HAWB IAH-112728

Please select one option

Preset mandatory

- Pick-up
- ETD
- DEP (Hawb)
- ETA
- ARR (Hawb)
- Customs Cleared (Import)

Level selection

- Cargo
- Documents
- Communication

Delivered

Select a status →

- Delivered
- Delivered To Airline
- Delivered To Consignee
- Delivered To Customs broker
- Delivered To Shipper/supplier

At → BOBOG

Date/Time → 2014-05-15 / 09 41

Partial ☐

POD Name

Comments → ENTREGA DOCUMENTAL//ELIO//AA GAMA

Save

Figura 8. Estado de la Entrada

Para actualizar el status de liberación de la carga se da click en Manual Status entry y llenamos los campos señalados y procedemos a guardar para que quede la actualización realizada con éxito, este proceso aplica para guías y bl.

DO Archivo. Después de que se liberan los documentos se procede a ubicar el DO con la siguiente ruta 1-3-7-5, este se entrega al encargado.

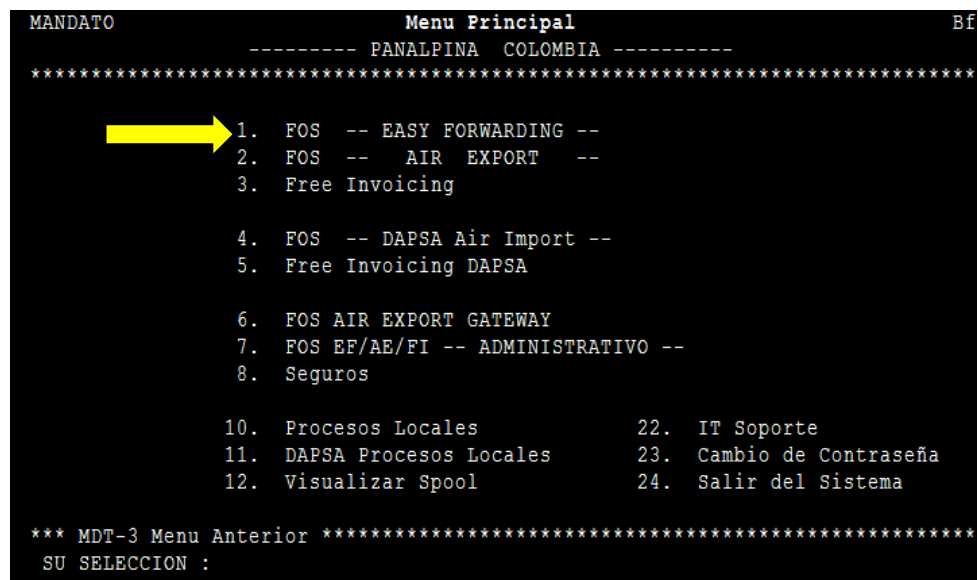


Figura 9. Ubicación del DO

```
*****
1. SEA EXPORT                11. SEA EXPORT (USER)
2. SEA IMPORT                12. SEA IMPORT (USER)
3. AIR IMPORT  ←            13. AIR IMPORT (USER)
5. CONTINENT EXPORT          15. CONTINENT EXPORT (USER)
6. CONTINENT IMPORT          16. CONTINENT IMPORT (USER)
                               24. END OF WORK
*****
YOUR SELECTION:
```

```
*****
1. SHIPMENT ADMINISTRATION   8. CODE ADMINISTRATION
2. DOCUMENT ADMINISTRATION   9. LISTS
                               12. WHO IS WHO MAINTENANCE
5. FREE INVOICING            23. APPLICATION MENU
7. DISPLAYS  ←              24. END OF WORK
*****
YOUR SELECTION:
```

Figura 10. Aplicación Menú

```

1. SHIPMENTS - REGULAR SEARCH
2. SHIPMENTS - EXTENDED SEARCH      9. CUSTOMER CREDIT LIMIT CHECK
3. DISPLAY COLLI/WEIGHT              10. DISPLAY OF GBD & LOCAL CODES
4. ADDRESSES & ACCOUNTS
5. SUPERVISION BY HAWB ←
6. SUPERVISION BY MAWB
7. SUPERVISION OF CONSOLIDATIONS     23. MAIN MENU
                                      24. END OF WORK
*****
YOUR SELECTION:

```

HAWB-NO.....: <--- STARTING AT

FILE-NO.....: <--- STARTING AT

OFFICE NO	721	DISPLAY BY HAWB-NO.	>EF0705<
PAC/IT, BASLE			OMA721 15/05/14

FILE-NO.....:	258144	CONSIGNEE.....:	026055
SHIPMENT-TYPE..	CCS		YAZAKI CIEMEL F T Z LTDA
CONSIGNEE REF.:			
INVOICE-STATUS.	INVOICED		KR 106 NO 15-25 ZN FRANCA
MAWB-NO.....:	30738719575		BG 129 - 130
FLIGHT-NO.....:	401/09		COLOMBIA BOGOTA, D C
HAWB-NO.....:	ELP430551	SHIPPER.....:	Y41559
ORIGIN PLACE...:	ELP EL PASO		YAZAKI NORTH AMERICA
ETA / ETS.....:	10 05 14 / 10 05 14		6801 HAGGERTY
INCOTERMS.....:	EXW		
QUANTITY.....:	1		6801
CHARG.WEIGHT...:	152,00	NOTIFY.....:	
GROSS WEIGHT...:	95,00		
CONTENTS.....:	RAW MATERIAL FOR		
	AUTOMOTIVE WIRING		
	HARNESS		

CMD-1/2: NEXT/PREVIOUS SCREEN CMD-9: CANCEL

Figura 11. Ubicación Lugar de origen

Revisión y Redireccionamiento Facturas SADE. Cuando se ingrese a cada una de las facturas se debe desplegar la imagen dando Click en el link de búsqueda.

Control de Facturas - Consulta de una factura
Serie de Facturación KR ACREEDOR CO



Documento SADE Número: 654271			
Sociedad:	721	Nit/Rut/Rif Proveedor:	9002437646 CSAV GROUP AGENCY COLOMBIA LTDA
Sucursal:	BOG	Codigo SAP	1000695353 Fecha Documento: 02/20/2014
Industria:	0002	Factura:	198293 Radicación: 02/21/2014
Contacto	GAJES	Tipo de Documento:	FC Publicación: 02/21/2014
Estado Actual	RECHAZADO	Moneda:	COP
Regla de Validación:	V5 - \$15430971.00;	Total:	\$15430971 Condición de Pago 0
		Documento SAP	

Figura 12. Consulta de Facturas

Se debe desplegar la imagen donde se podrá encontrar el concepto y el numero de contenedor con el cual nos servirá para la búsqueda del file y nombre del cliente el cual dará los principios del redireccionamiento.

CSAV GROUP AGENCY COLOMBIA LTDA NIT: 900243764-6 IVA REGIMEN COMUN SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES S/N RES 014047 DE 23 DIC 2009 AGENTE DE RETENCION DEL IVA		Calle 100 No. 8 A - 49 Piso 8 Tels: 2966313 Fax: 2966306 EMAIL info@csavagency-co.com BOGOTA		Factura de Venta No. FD 198293 Ciudad: CARTAGENA	
Señores : PANALPINA S.A. DIAGONAL 24C N° 96B - 65 FONTIBON		Nit: 860006928-7		Fecha Factura 20 feb 2014	
TIPO DE CAMBIO : POR CUENTA DE MOTONAVE : AMPARADO BAJO BL IMPORTADOR : SHIPPER :	2,067.22 COMPANIA SUDAMERICANA DE VAPORES CCNI ANTOFAGASTA PCAFLGH00 PANALPINA S.A. PANALPINA INC.	NIT 860078620-2 01376S DE UNION CITY (GEORGIA)	DESCARGUE: CARTAGENA		
ORIGINAL					
INGRESOS TERCEROS					
T/LIBRE DESDE 15/ENE/2014 18/ENE/2014 ARRIENDO POR TARDIA DEVOLUCION DEL CONTAI 17/FEB/2014		CRLU3175488		Dias Vir Dolar Vir Pesos 30 6,435 13,302,561 13,302,561	
Total Terceros					

Figura 13. Factura de Venta

Por FOS se debe seguir la siguiente ruta para la búsqueda de file por cont.

```
*****
1. FOS -- EASY FORWARDING --
2. FOS -- AIR EXPORT --
3. Free Invoicing

4. FOS -- DAPSA Air Import --
5. Free Invoicing DAPSA

6. FOS AIR EXPORT GATEWAY
7. FOS EF/AE/FI -- ADMINISTRATIVO --
8. Seguros

10. Procesos Locales          22. IT Soporte
11. DAPSA Procesos Locales    23. Cambio de Contraseña
12. Visualizar Spool          24. Salir del Sistema

*** MDT-3 Menu Anterior *****
SU SELECCION :
1 ENTER
```

```
1. SEA EXPORT          11. SEA EXPORT (USER)
2. SEA IMPORT          12. SEA IMPORT (USER)
3. AIR IMPORT          13. AIR IMPORT (USER)

5. CONTINENT EXPORT    15. CONTINENT EXPORT (USER)
6. CONTINENT IMPORT    16. CONTINENT IMPORT (USER)

24. END OF WORK

*****
YOUR SELECTION:
12 ENTER
```

Figura 14. Búsqueda del archivo del contenedor

```

*****
01. SINGLE CREATION
02. SINGLE MUTATION

04. WHO IS WHO MAINTENANCE
05. CONSOL CREATION
06. CONSOL MUTATION
07. DOCUMENTS
08. E-MAIL ADMINISTRATION
*****
09. PRINT LOADING ORDER
10. PRINT CONSOLDossier

11. FORWARDING JOURNAL

12. CONTAINER SEARCH
14. MORE DISPLAY FUNCTIONS
15. DISPLAY COLLI/WEIGHT
16. DISPLAY CONSOLIDATION
17. ADDRESS ADMINISTRATION

19. DISPLAY SHIPMENTS EXTEND
*****
20. MENU FREE INVOICING

22. MENU SPECIALS
23. COUNTRY SPECIFIC MENU
24. END OF WORK
*****
YOUR SELECTION:
12 ENTER

```

Figura 15. Búsqueda de contenedor

CUANTO

FECHA EMBARQUE

Container	Sh In File_No	ETA	Vessel	Port
Weight	Truck_ID	E	Userid	Shipper/Consignee
N. DO				
1	CRLU3175488	F	372167	140115
	6.308,790	PCAFLGH00	BL MASTER	110
			DED721	REPRESENTACIONES AN K
2	CRLU3602830	F	624221	140115
	6.308,790	PCAFLGH00		140110
			DED721	REPRESENTACIONES AN K
3	CRLU3806937	F	627777	140115
	6.308,790	PCAFLGH00		140110
			DED721	REPRESENTACIONES AN K
4	CRLU3806937	F	694922	140115
	6.308,790	PCAFLGH00		140110
			DED721	REPRESENTACIONES AN K
5	CRLU6200075	F	666235	131028
	46.341,590	LCURTM131005545		131013
			LDI721	LA RECETTA SOLUCIONES
6	CRLU6200497	F	493168	131028
	46.341,590	LCURTM131005545		131013
			LDI721	LA RECETTA SOLUCIONES

Please insert Container-No(?) CRLU3175488

INGRESO NUMERO DE CONTENEDOR

Figura 16. Datos del contenedor

Esta validación la puede realizar por medio del sistema SCP.

PANALPINA
on 5 continents

SCP
LCP

ALL
Air Booking
Air Export
Air Import
Sea Booking
Sea Export
Sea Import
E Booking
Continent Export
Continent Import
Man.Stat.Record
Pickup, Delivery, Pre/On Carriage

Criteria	Operator	Value
File Number	=	372167 DO
< SELECT >	=	
< SELECT >	=	

Start Search Rows: 500 Viewing 1 to 5 Total 5 Open in Excel

HB/L or OB/L	File Number	UTN / MLN	Consignee Name	Gross Weight	ETS	ETA	PoL	PoD	Vessel Name	Voyage No
SZX578960	372167	12556578960	BRAC-WERKE AG HAAG	129.0000	2012-06-30	2012-07-20	CNSHK	ITGOA	NYK LEO	063W25
BOS518661	372167	13776518661	COVIDEN AG	15254.9900	2013-04-10	2013-04-23	USORF	DEHAM	RIO MADEIRA	
SZX638050	372167	12556638050	MUSIKHAUS HANS THOMANN E.K.	570.0000	2012-09-25	2012-10-21	CNYTN	DEHAM	OOCL SEOUL	
NGB740575	372167	12552740575	MERANGUE INTERNATIONAL LIMITED	1386.0000	2013-01-08	2013-01-20	CNNGB	USLGB	HANJIN BRUSSELS	075E
NYC535094	372167	13717535094	REPRESENTACIONES AN KAL S A S	6308.7900	2014-01-10	2014-01-15	USCHS	COCTG	CCNI ANTOFAGASTA	01376S

Doble click

Figura 17. Sistema SCP

Se da doble clic para que se despliegue toda la información.

BL Export **BL Import** Container Invoice Pantrace **eFile** eFile Smart Suite Job Costing History Communication History

BOG 372167(Current)

Main Info		Processing Info	
Sea Import Single	BOG 372167	Application Creation Date	2014-01-16
UTN	13 717 535094	Application Creation User	EDISSON.DIAZ@PANALPINA.COM
Import File Number	721 372167	Application Last Update	2014-01-17
Issue Station Code (Numeric)	721	Application Last Update User	EDISSON.DIAZ@PANALPINA.COM
Pantainer HB/L	NYC535094 /	File Characteristics	
Issue Station Code (Alpha)	BOG	Shipment Type	F FCL
Traffic Type	1 Ocean	Ocean B/L No	PCAF LGH00
Traffic Direction	2 Import	Incoterm Code	CFR CARTAGENA
Additional Info		Final Destination	COCTG CARTAGENA
SCP Status	F FINALIZED	Charge Code	PP
Dimension Unit	M	Department Code	1272
File Currency	COP	Pantainer Controlled	2 =Y : Controlled, PA is negotiating Sea Freight
Total Gross Weight	6308.79 KG	Country/Agent code	403 11
Total Chargeable Weight	6308.79 KG	BL Information	
Total Volume	12.585 M3	Place of Receipt	USUCG UNION CITY
Total Pieces	1502	Port of Loading	USCHS CHARLESTON
Number of Shipment	1	Port of Discharge	COCTG CARTAGENA
Calculated TEU	1.0	Movement Type	5 CFS/CFS
Truck-ID	PCAF LGH00	Board Code	1 Shipped on Board
Carrier Booking No	PCAF LGH00	Declared Value	NO VALUE DECLARED

Figura 18. Datos de Importación Marítima

Se selecciona los documentos y se da clic en visualizar.

Para esta última indicación, se puede ubicar la lista de estos en la siguiente ruta: P:\Public\CO-Operations\Veconinter\Cientes NO Control Veconinter. Se debe revisar la última actualización.

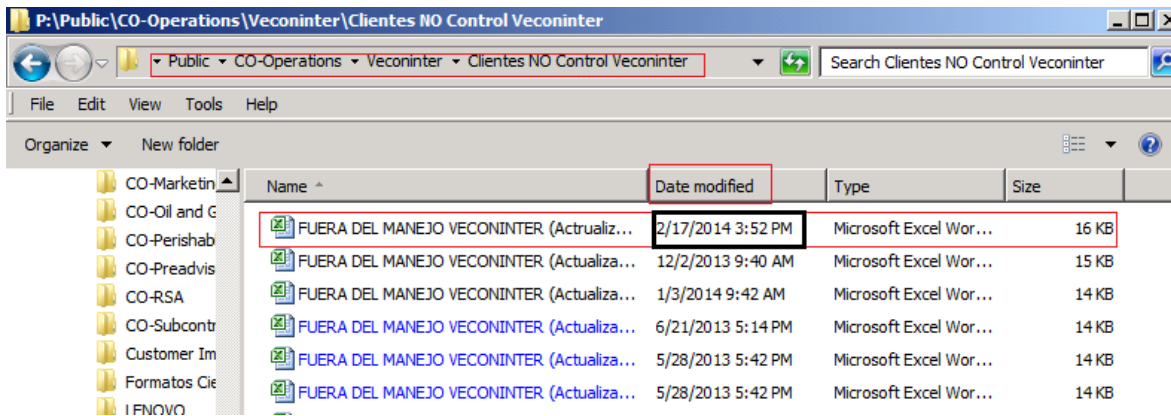


Figura 21. Revisión de la lista

Estos documentos son redireccionados a las personas encargadas de facturación.

Envío de Sobres a Sucursales. Todos los viernes se envían a diferentes sucursales los documentos pertenecientes a Cali, Cartagena, Medellín, y Barranquilla, de acuerdo a los clientes que maneje cada ciudad, se envía una relación de los documentos mediante un correo para así tener soporte ante cualquier requerimiento.

Tabla 1. Esquema de funciones

Funciones	Descripción	Objetivo	Actividades
Recepcionar las guías aéreas de importación	Aeropuerto envía documentos liberados por oficina mediante correo electrónico diariamente. Se seleccionan los que quedan en ventanilla y los que se remisionan al cliente.	Confirmar que lo enviado por aeropuerto corresponda a lo recibido por ventanilla.	Clasificarlos según el tipo de cliente.

Funciones	Descripción	Objetivo	Actividades
Remisionar documentos de importación y exportación	Clasificar los documentos con base en los clientes que se remisionan con o sin factura	Que el cliente reciba la documentación completa, de forma oportuna, ordenada y eficiente	Registrar en la plantilla CO-FOR los documentos junto con todos sus anexos.
Liberación de documentos a las agencias de aduanas autorizadas o al cliente.	Entrega de documentos directamente al agente de aduana.	Entregar los documentos directamente al agente de aduana autorizado por cliente.	Ponerle sello a la fotocopia de la guía liberada y marcar lo que se entrega
Actualizar en Pantrace los documentos liberados.	Utilizar la aplicación para registrar nombre de la persona que libera y la agencia de aduana	Alimentar la aplicación Pantrace	Se accesa a Pantrace, se escoge air o ocean se escribe el documento a actualizar y se registra la información.
Validar con cartera el status de pago de cliente	A través de comunicación vía correo electrónico recibir la confirmación por parte de cartera para liberar.	Controlar el paz y salvo del cliente para hacer liberación de documentos	Solicitar al departamento de Cartera liberación de documentos
Comunicar al área de servicio las novedades del cliente	Emitir una comunicación vía correo o telefónicamente	Escalar a una instancia especializada novedades que puedan afectar la relación con el cliente	Reportar a Customer Service cualquier anomalía que afecte el servicio al cliente.
Colocarle el consecutivo DO, a cada documento liberado para el archivo.	Enumerar cada documento	Asignar el Do, para que el documento quede en el archivo dentro de su respectiva carpeta.	Catalogar los documentos liberados.

Funciones	Descripción	Objetivo	Actividades
• Envío de sobres con documentos a las diferentes sucursales.	Distribución de documentación a Cali, Cartagena, Barranquilla, Medellín.	Zonificar los documentos de acuerdo a las ciudades zonificadas.	Clasificar de acuerdo a la ciudad que documento se debe enviar.
• Relacionar semanalmente la documentación pendiente por liberar en oficina Bogotá	Registrar en un cuadro de Excel nombre del cliente y número de documento para identificar carga pendiente por liberar	Divulgar a todas las áreas involucradas con importaciones aquellos clientes que no se han acercado a ventanilla a liberar para que los interesados contacten los casos rezagados.	Reportar cada viernes la documentación pendiente por liberar en ventanilla
• Clasificar Anulaciones y Notas Crédito	Alimentar en un cuadro de Excel cada anulación y cada nota crédito	Levantar una estadística de no conformidades para diseñar planes de acción	Clasificar los documentos anulados y notas crédito de acuerdo a la sucursal que cada uno pertenezcan
• Recepción y trámite para pago de facturas por concepto de daños, demoras y limpiezas	Desde la plataforma de SADE identificar y direccionar a las personas encargadas de la facturación.	Controlar que se gestionen oportunamente las facturas por concepto de daños, demoras y limpiezas	Redireccionar diariamente las facturas que están pendientes en mi usuario por revisión.

5. Aportes

5.1 A la Empresa

Desde de la perspectiva de estudiante a la empresa, el aporte más relevante fue atender a las expectativas del cliente aportando valor y generando mecanismos para asegurar la oportunidad en la entrega de la carga y la actualización de los documentos liberados en el sistema de información; garantizando que no se generaran sobrecostos para la compañía por eventos adversos tales como demoras en la entrega de documentos, faltantes en los mismos, inexactitud o documentación incompleta, mercancía incompleta, errores en las cotizaciones, confirmación de los pagos, incumplimiento en la entrega, cliente insatisfecho, entre otros. Siempre bajo un marco de referencia cordial, amable y manejando un alto estándar de servicio.

Aquí cobró importancia relevante el conocimiento previo del paso a paso que se maneja en Colombia del cómo se debe hacer una importación, los términos de negociación internacional, el inglés técnico que se maneja en comercio exterior y la documentación con la cual debe llegar una carga, para atender la clasificación de clientes registrados, efectuar su liberación y aplicar los convenios establecidos por la compañía de acuerdo a lo pactado con cartera.

El desempeño de esta gestión requiere de unas habilidades personales que contribuyan a la aplicación de actividades que respondan a las expectativas del cliente, dentro de los tiempos y normas establecidas por Panalpina y que posea una comunicación con las personas que intervienen, de manera clara y fluida.

5.2 Al Estudiante

Ahora desde la empresa a la formación del estudiante, en principio la oportunidad de hacer parte de esta importante y reconocida compañía prestadora de servicios de logística internacional, lo cual me permitió ampliar y profundizar mis conocimientos en negocios internacionales. El continuo aporte de recibir gradualmente nuevas funciones y

responsabilidades me permitió estructurar un conocimiento integral y solido respecto de todo el engranaje que se articula en el tema de importaciones y el fortalecimiento de interactuar con diferentes áreas que intervienen en el proceso, recibiendo soporte de algunas y siendo soporte para otras.

Finalmente, la oportunidad de iniciar mi primera experiencia laboral en una empresa reconocida internacionalmente como lo es Panalpina, con toda seguridad será una importante carta de presentación para abrirme paso en los nuevos proyectos laborales y académicos que aspiro concretar en el corto y mediano plazo.

5.3 Aportes que se Hicieron en el Desarrollo de las Funciones

En la ejecución diseñe una metodología que me permitía ordenar mis actividades siendo muy estricta con los tiempos y proponiendo siempre soluciones prácticas para atender las necesidades del cliente, aportandole calidad al trabajo y garantizando confiabilidad en la información que debía manejar.

5.4 De la Universidad al Estudiante

Potencializar habilidades personales que a través de la formación en la universidad estructure de una forma más integral y que hoy en día me definen como una profesional de compromisos, responsable, humana, e integral.

La multiplicidad de los enfoques que la facultad ofrece me brindó la posibilidad de hacer una profundización en el tema de logística aun cuando mi énfasis teórico que desarrolle fue en mercadeo internacional.

La experiencia de haber compartido con docentes de altas cualidades profesionales e intelectuales fue y serán determinantes en el alto estándar al que apunto como profesional de esta área porque siento que son personas valiosas a nivel humano, ético y profesional.

5.5 No Brindados por la Universidad

Sería muy significativo que la universidad hiciera laboratorios prácticos para facilitar temas de aplicación conceptual en estudios de caso.

Crear mecanismos y estrategias para que los estudiantes se interesen más en proyectos de investigación.

La perspectiva de globalización en la que la universidad está enfocada debería proyectar el pensum académico en el tema de idiomas en los que se profundice y que estén al día con las regiones proyectadas como países atractivos para el desarrollo de los negocios internacionales

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusión

Después de culminar este trabajo de práctica lo mejor fue haber tenido la oportunidad de compartir mis conocimientos y de cada día de aprender de Panalpina, la cual considero una empresa sólida, que brinda a estudiantes la oportunidad de conocer un poco del día a día de una compañía especializada en comercio exterior, considero que la práctica es fundamental pues para mi esta fue mi primera experiencia laboral y la repetiría mil y una vez.

6.2 Recomendación

Como recomendación para los estudiantes y futuros profesionales del Negocios Internacionales, es que cada día se esmeren por aprender y seguir estudiando nuestra carrera todo el tiempo está en constante cambio con sus reglamentaciones, en la parte jurídica, términos de negociación internacional, noticias, por lo tanto considero que siempre deben estar al día de lo que está pasando en el mundo, y es de vital importancia el manejo como mínimo del inglés, y de otro idioma.

Referencias Bibliográficas

Panalpina (2014). *Quiénes somos*. Recuperado el 20 de junio de 2014, de <http://www.panalpina.com/www/col/en/home.html>