

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

Astrid Carolina Bautista Parra

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

Director

Helena Argurto Flórez

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2015

Dedicatoria

Este gran logro se lo dedico a Dios en primer lugar, También a mis padres quienes siempre confiaron en mí y me dieron la oportunidad de empezar este sueño que hoy se hace realidad, a mis hermanos quienes son mi gran amor y por los cuales me esfuerzo cada día por ser el mejor ejemplo a seguir.

A mis abuelos, quienes con su amor, siempre me han apoyado en cada paso que doy, y por ultimo a mi ángel en el cielo y hermana Erika Juliana quien estoy segura se siente muy orgullosa de mí.

Tabla de Contenido

Introducción	5
1 Informe de Práctica Empresarial en PANALPINA S.A	7
1.1 Justificación	7
1.2 Objetivos	7
1.2.1 Objetivo General.....	7
1.2.2 Objetivos Específicos	7
2 Razón Social	9
2.1 Objeto de la Empresa	9
2.2 Ubicación, Teléfonos, correo electrónico y Jefe Inmediato	9
2.3 Reseña histórica	10
2.4 Misión	12
2.5 Visión	12
2.6 Organigrama de la Empresa	13
3 Cargos y Funciones	14
3.1 Cargo a desempeñar:.....	14
3.2 Objeto	14
3.3 Funciones asignadas	14
4 Marco Referencial.....	19
4.1 Marco Conceptual	19
4.2 Marco Normativo	21
4.3 La cadena Logística Internacional.....	22
5 Aportes	23
5.1 Aportes de Panalpina S.A a su formación profesional	23
5.2 Aportes personales que mejoraron los procesos internos	23
5.3 Aportes que la Universidad me genero para desarrollar mi trabajo	24
5.4 Recomendaciones a la Universidad.....	25
6 Conclusiones y Recomendaciones	25
6.1 Conclusiones	25
Referencia bibliográfica.....	26

Lista de apéndices

Apéndice A. K WEB	¡Error! Marcador no definido.7
Apéndice B. GT NEXUS	¡Error! Marcador no definido.7
Apéndice C. CTS PROGRAM	¡Error! Marcador no definido.8
Apéndice D. OWS	¡Error! Marcador no definido.8
Apéndice E. OWS	¡Error! Marcador no definido.9
Apéndice F. ACEPTACIÓN DE GASTOS	¡Error! Marcador no definido.9
Apéndice G. ADDRESS SEARCH	30
Apéndice H. CIRCULAR 170	30
Apéndice I. CUADRO DE INSTRUCCIONES	¡Error! Marcador no definido.1
Apéndice J. ACR (Customer Request Account)	¡Error! Marcador no definido.1
Apéndice K. MSR (Minimum Sales Rates)	¡Error! Marcador no definido.2

Introducción

La Universidad Santo Tomás da la posibilidad de elegir entre tres opciones de grado para que el estudiante finalice sus estudios profesionales, y de esta forma se complemente de una mejor manera y pueda así finalizar con mayor seguridad en sí mismo y 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 empresarial, en donde una empre está dispuesta 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.

Este informe mostrara el desarrollo de una serie de actividades otorgadas con el fin 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 de Práctica Empresarial en PANALPINA S.A

1.1 Justificación

La decisión de elegir la práctica empresarial como opción de grado, es la oportunidad de crecer en el ámbito profesional y adquirir experiencia. Es poder enfrentarse a la vida real, aplicando y afianzando los conocimientos adquiridos durante la carrera y tener en tiempo real y de frente todas esas enseñanzas de 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, habilidades y aptitudes adquiridas durante la carrera, con el fin de buscar una mejor formación profesional y personal desarrollada en Panalpina S.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Realizar todos los procesos que me fueron asignados en la compañía de la mejor manera.
- Generar asesoría a los pequeños clientes 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.
- Realizar una correcta comunicación con otros compañeros de diferentes Panalpinas del mundo, con el fin de recibir y enviar información importante para la creación de cotizaciones para los clientes.

2 Razón Social

PANALPINA WORLD OF TRANSPORT En Colombia: PANALPINA S.A

2.1 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. (PANALPINA, 2015)

2.2 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 Patricio Pranzetti

Cargo Gerente del Departamento de ventas Colombia y Ecuador.

Correo patricio.pranzetti@panalpina.com

Teléfono +57 (1) 4-0111

2.3 Reseña histórica

Panalpina fue creada en Basila – Suiza en el punto de convergencia de Francia, Alemania y Suiza, ha sido desde siempre una importancia 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. . (PANALPINA, 2015)

2.4 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.” (PANALPINA, 2015)

2.5 Visión

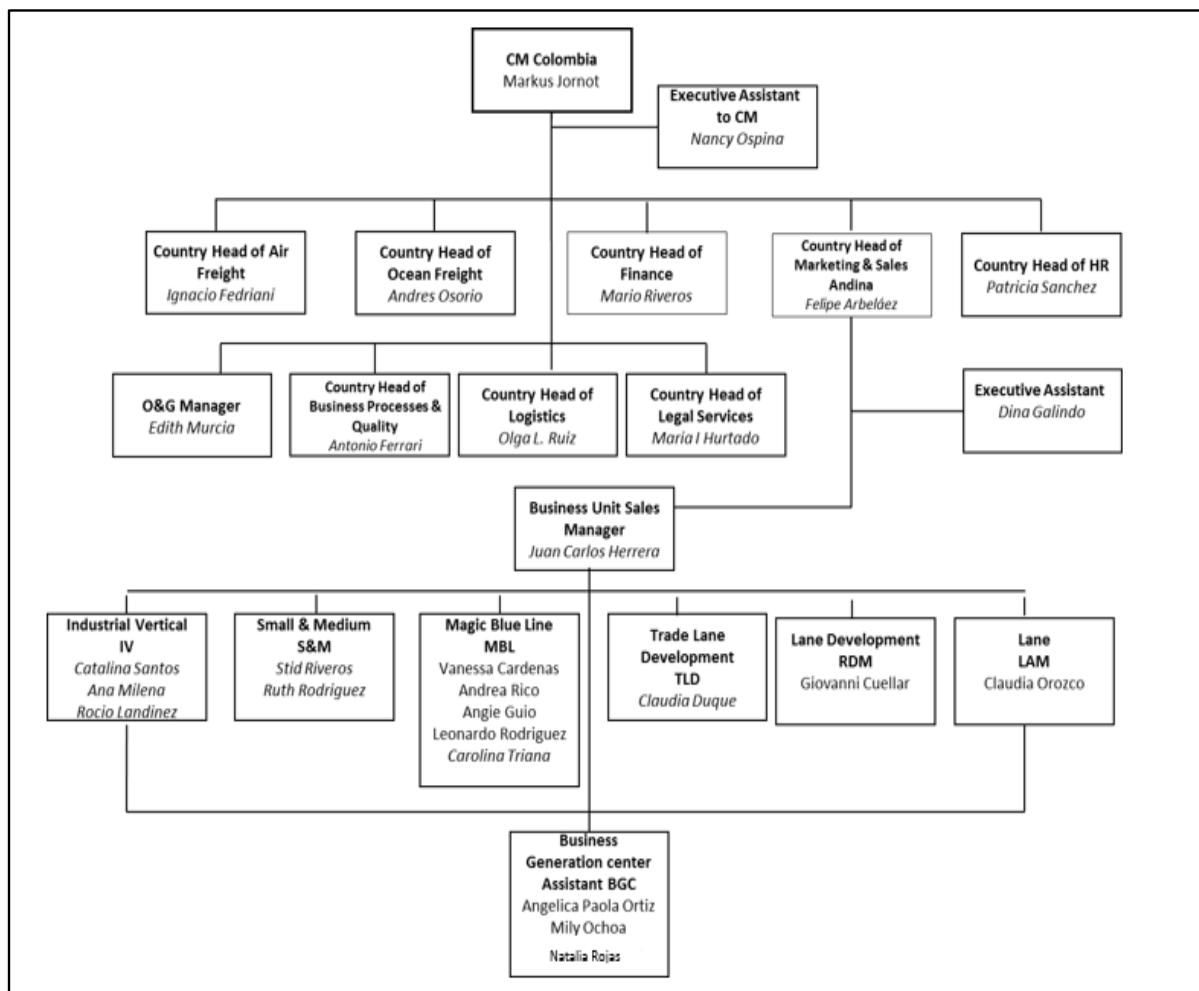
“Ofrecemos soluciones ágiles e innovadoras que se traducen en valor constante para nuestros clientes. Sin importar el tamaño del cliente, el tipo de negocio o la ubicación – siempre nos guiamos por principios cualitativos, enfocados en seguridad y medio ambiente, que brindan un mejor servicio y mantienen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

Portafolio de servicio:

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

2.6 Organigrama de la Empresa

Figura 1: Organigrama



Fuente: PANALPINA, 2015

3 Cargos y Funciones

3.1 Cargo a desempeñar:

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

3.2 Objeto

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

3.3 Funciones asignadas

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

FUNCIONES Y ACTIVIDADES EN PANALPINA S.A.

Función	Descripción	Objetivos	Actividades
Elaborar cotizaciones de acuerdo a los requerimientos del cliente.	Brindar al cliente las mejores tarifas y la mejor ruta logística con el fin de satisfacer su demanda de servicio y de esta forma cumplir con el objeto social de la compañía generando ganancias para la misma.	• Satisfacer al cliente con la Mejor Tarifa y la mejor ruta • Generar ganancias de cada embarque. • Responder en un lazo no mayo a 24 Horas.	• Buscar Tarifas de los portales corporativos • Elaborar cotización en formato Excel. • Buscar la mejor Ruta y el puerto especializado en el tipo de carga. • Verificar el tipo de Carga para de esta forma dar la tarifa correcta.
Enlace entre el cliente en el exterior y el local en el caso de importaciones.	Dentro de la compañía se denomina un cliente ruteado, pues una Panalpina o agente del exterior nos envían el requerimiento para que contactemos a un cliente local para empezar un proceso de importación. Al cliente en Colombia se le	• Notificar al Cliente en Colombia sobre un embarque procedente del exterior. • Notificar a nuestras oficinas la forma correcta del corte de	• Entablar comunicación con el cliente en Colombia dando aviso que se tiene un nuevo embarque del exterior. • Pedir instrucciones al cliente en Colombia sobre la manera que se debe cortar los

	envía un formato de instrucciones donde específicamente se les solicita el tratamiento logístico y aduanero que se le va a dar a la carga que procede del exterior.	documentos de transporte	documentos de transporte como los servicios a tomar (Agencia de Aduanas, Seguro, Deposito aduanero, Zona franca)
Hacer seguimiento a los embarques que requieren aceptación de gastos hasta su aprobación de tarifas.	La aceptación de gastos se utiliza en las exportaciones para enviar tarifas a una Panalpina o agente en el exterior con el fin de que contacte a un cliente y le informe como se va proceder con la mercancía.	• Brindar tarifas de exportación desde Panalpina Colombia a Otra Panalpina o Agente en Cualquier parte del mundo • Verificar si el cliente es apto para realizar exportaciones.	• Buscar dentro de nuestra base de datos la mejor tarifa de exportación. • Enviar mediante el formato de aceptación de gastos las tarifas y gastos que aplicaran para el embarque • Hacer seguimiento y esperar aprobación de las tarifas. • Verificar si el cliente es apto para exportar en las base de datos.
Realizar y enviar	El CTS o Control Traffic System es un	• Realizar y enviar el	• Comunicarse con el cliente

CTS por medio del OWS y del CTS program.	programa que genera un archivo donde se le informa a una Panalpina o agente en el exterior como se debe cortar los documentos de embarque, el destino final de la mercancía, las tarifas, descripción de la mercancía, tratamiento aduanero y condiciones especiales de manejo.	archivo generado por el OWS tan pronto se tengas instrucciones por parte del cliente.	para dar la instrucción lo más rápido posible. • Llenar la plantilla del OWS con los datos suministrados por el cliente • Generar y enviar el archivo al departamento de operaciones para que procedan a coordinar el embarque
Solicitar los documentos necesarios para el proceso de creación de clientes de importación y exportación.	La creación de clientes en nuestra base de datos se debe a disposiciones de la autoridad aduanera que nos obliga a tener pleno conocimiento de nuestros clientes. Al ser mi enfoque en la compañía cliente pyme este paso es crítico, el proceso comenzaba con la solicitud de documentos, una vez obtenidos se pasaban al departamento de seguridad que nos informaba el riesgo del cliente, paso a seguir se creaba un ACR number (Account	• Solicitar los documentos de creación y actualización de clientes • Ordenar la inspección de seguridad	• Solicitar a los clientes los documentos necesarios para su creación en la base de datos. • Llenar el formato de conocimiento o actualización de clientes. • Informar al departamento de seguridad para la realización de la inspección • Después de obtener el Ok del departamento de seguridad

custom request), se enviaba a nuestra oficina de creación en Canadá, que en 12 horas nos daba la autorización final para trabajar con el cliente.

enviar a nuestra oficina de Canadá los documentos para la asignación de un número con el cual se le facturara al cliente.

Asesoría a clientes pequeños y medianos (pymes) de la compañía.

Los clientes pymes, generalmente necesitan una gran asesoría, dado el tamaño de sus compañías no tienen un departamento de comercio internacional definido, desconocen de los términos de negociación y de muchas otras cosas que hacen que se apoyen en el asesor.

- Asesorar a los clientes Pyme de la compañía.

- Recibir y atender las inquietudes de los clientes tanto telefónicamente como vía email.
- Explicar punto por punto los valores de la factura que emite Panalpina cuando tienen dudas de los valores cobrados.
- Verificar el medio de transporte ideal para el manejo de las mercancías.

4 Marco Referencial

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.

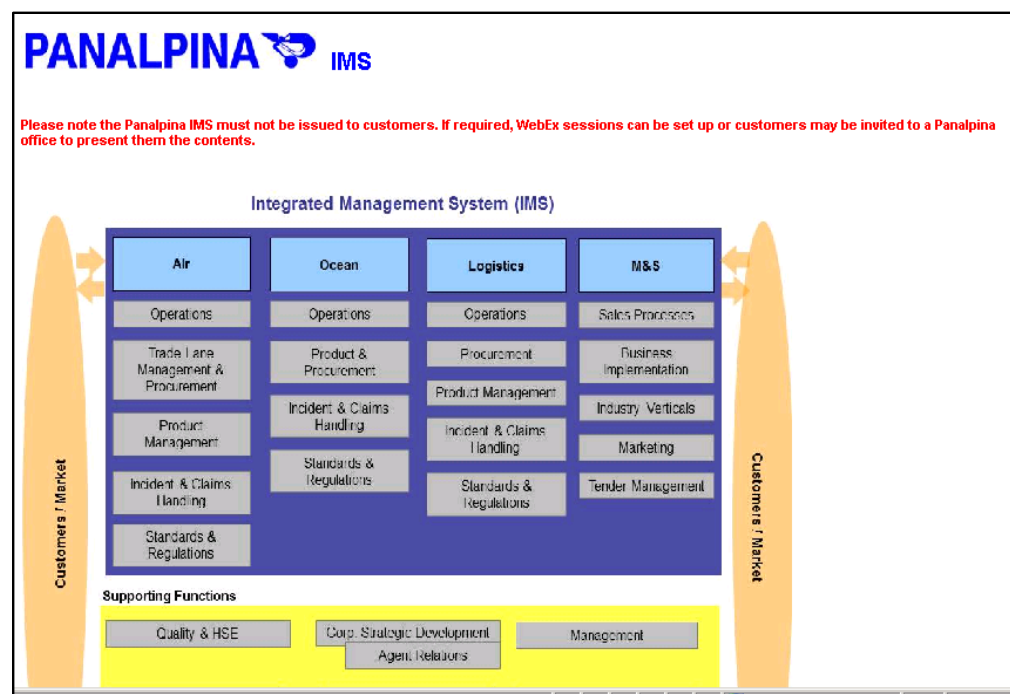
4.2 Marco Normativo

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



Fuente: PANALPINA WEB PAGE, 2015

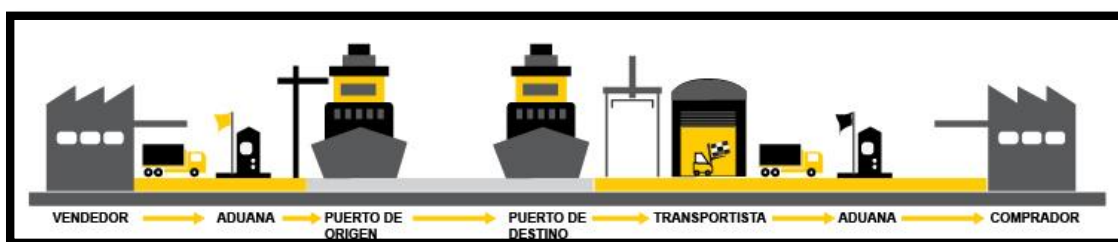
4.3 La cadena Logística Internacional

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: INCOTERMS 2010

5 Aportes

5.1 Aportes de Panalpina S.A a su formación profesional

- 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 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.
- El compromiso y la sensación de querer dar y aprender más, con cada uno de los casos de logística internacional que llegaban al departamento.
- 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.

5.2 Aportes personales que mejoraron los procesos internos

- La creación de un formato en donde se registra el proceso de creación de clientes, con el fin de dar un seguimiento más organizado y eficiente.
- 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.
- Modificación en la base de datos de asignaciones de clientes, haciendo de la misma una base más organizada ayudando a la agilización de los procesos.

5.3 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 Conclusiones y Recomendaciones

6.1 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.

6.2 Recomendaciones

- 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 inglés 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 más en rutas de interés.

Referencia bibliográfica

PANALPINA. (2015). Misión y visión. Retrieved from <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>

PANALPINA. (2015). Objeto de la empresa. Retrieved from <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>

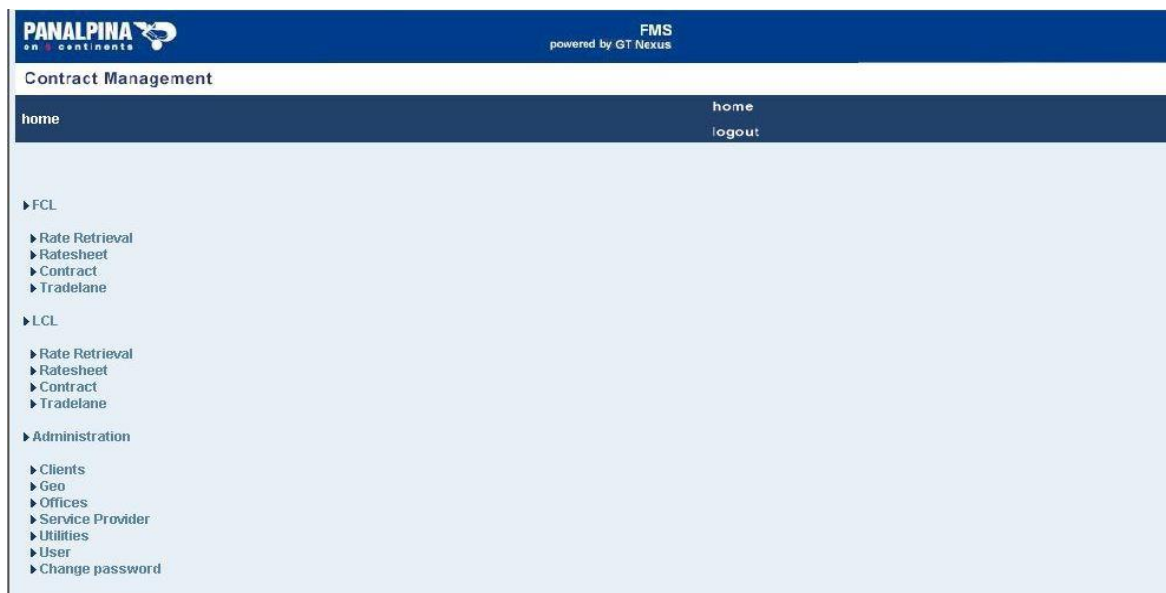
PANALPINA. (2015). Reseña historica. Retrieved from <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>

Apéndices

Apéndice A. K WEB



Apéndice B. GT NEXUS



Apéndice C. CTS PROGRAM

CTS: Control Traffic System - Microsoft Internet Explorer provided by PANALPINA ON 6 CONTINENTS

http://cts.panalpina.com/CTS/

File Edit View Favorites Tools Help

15 Servicios - DIAN Corporate Suggested Sites Customer Account Request Pricing (2) Web Slice Gallery Cámara de Comercio de Bog...

CTS: Control Traffic System

PANALPINA on 6 continents

Tracking Partner Details Search Add Reports System Options

Consignee Profile definition : 00001422 / PUNTO DIESEL S.A.S.

Mode	Supplier	Origin	Destination	Final Destination	Incoterms	Place	D.
Air	00004573	US	MIA	CO BOG	CO BOG	FCA	PANALPINA
PA Origin Station		Dangerous Goods		Commodity Description			
PA_US_MIAMI		NO		PARTES Y REPUESTOS PARA MOTOR DIESEL			
Rates		Special Instruction		Header Special Text			
m/m 75.00 USD							
MENOS 450.63 USD/RG							
MAS 45 0.53USD /RG							
DESTINATION USAGE ONLY							
siap.no							
seguro.si							
dapsa.no							
Last Updated by RUTH RODRIGUEZ on the 2011-08-19 22:27							
Air	00011852	US	DTT	CO BOG	CO BOG	FCA	DTT
PA Origin Station		Dangerous Goods		Commodity Description			
PA_US_DETROIT		NO		PARTES Y REPUESTOS DE MOTOR DIESEL			
Rates		Special Instruction		Header Special Text			
Moneda usd							
m/m 75.00							
- 45 1.18/RG							
DESTINATION USAGE ONLY							
SIAP. NO							
SEGURO. SI							
DAPSA. NO DESCARGUE DIRECTO Y/O GREEN CARGO							
Last Updated by VANESSA CARDENAS on the 2011-11-10 23:00							
Air	00004116	US	MIA	CO BOG	CO BOG	FCA	MIAMI
PA Origin Station		Dangerous Goods		Commodity Description			
PA_US_MIAMI				AS PER COMM INVS.			
Rates		Special Instruction		Header Special Text			

Done

Local intranet 90%

Apéndice D. OWS

OWS - Operational Workflow System
http://us13k005.noram.panorg.com/default.aspx

PANALPINA on 6 continents

Operational System Workflow

Home Operaciones Reportes Administracion Soporte Ayuda Mi Perfil

vanessa.cardenas Logout

Id Embarque

OWS Operational Workflow System

Sistema de información desarrollado a la medida con el fin de administrar el flujo de tareas para la operación de Exportación e Importación.

Se integra con otras fuentes de datos de PANALPINA S.A. para evitar la doble digitación de datos en distintos sistemas y poder generar archivos de interfaces hacia INTRAC.



Apéndice E. OWS

PANALPINA OWS
Operational System Workflow

Home Operaciones Reportes Administración Soporte Ayuda Mi Perfil vanessa.cardenas Logout

Id Embarque

Mis Embarques

- Importación Aérea (699)
- Importación Marítima (1837)

Crear Importación Aérea

CTIS

Plantillas

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

Listado Plantillas: ALTEA AF CHI-BOG [Borrar Plantilla Actual](#)

Parámetros ○ Campos Requeridos

Cliente ○	Código SAP	721050904	Referencias del Cliente (separadas por coma)
	Razón Social	ALTEA FARMACEUTICA S.A	
	NIT	9004630294	
	Dirección	CL 10 NO. 65 28	
	Ciudad	BOGOTÁ	
Shipper ○	Código SAP		Consignee (igual Cliente) ○
	NIT		
	Razón Social	PFIZER CENTER SOL	
	Dirección	7000 0 IRTAGE ROAD KALAMAZO MI 49001	
Notificar a (igual CNEE) ☐	Código SAP	721050904	Business Origin Unit
	NIT	900.463.029-4	
	Razón Social	ALTEA FARMACEUTI	
	Dirección	CL 10 NO. 65 28 571 BOGOTÁ	
Agente de Aduana ○	☐ SKIP ☐ Otro Agente	Asesor Comercial	

[Mis Tareas](#)
[Mis Embarques](#)
[Todos los Embarques](#)
[Alertas](#)

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 Fuente Alineación

J46

PANALPINA

OF LCL QUOTATION
GENERAL CARGO, NOT DANGEROUS, NOT OVERSIZE

ORIGIN: DESTINY: VEIGHT: M3:

INCOTERM: FREQUENCY: VIA: Validity: Exchange rate: 1 USD aprox COP 1800 1800 Subject to currency exchange rate <http://www.se.comfucoltest>

Trucking at Origin - Customer Warehouse to Port	RATE
Inland transport from BOG to C.T.G. port (until 4.5ton)	USD 888.00
Inland transport from BOG to C.T.G. port (until 8ton)	USD 1.111.00
Inland transport from BOG to C.T.G. port (until 15ton)	USD 1.599.00
Inland transport from BOG to C.T.G. port (until 30ton)	USD 2.138.00
Inland transport from BOG to BUN port (until 4.5ton)	USD 611.00
Inland transport from BOG to BUN port (until 8ton)	USD 895.00
Inland transport from BOG to BUN port (until 15ton)	USD 1.055.00
Inland transport from BOG to BUN port (until 30ton)	USD 1.541.00
CUSTOM CLEARANCE	RATE
Export Customs Brokerage	0.4 % sobre el valor FOB. Min USD 149.00 + 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 Clearance Port	As per outlay - aprox. USD 4.5 MIM
Warehouse Charge at Origin	As per outlay
Export Documentation Form Fee	As per outlay
Export Documentation Amendment Charge (if is needed)	USD 23.00
Temporary Export Clearance (if is needed)	USD 43.00 + VAT

OCEAN FREIGHT

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://acsearch.panalpina.com/Pages/Acr.aspx

File Edit View Favorites Tools Help

Address Search

PANALPINA
on 6 continents

Address Search

(c) 2010 Panalpina
Today is the 5/20/2013 8:33:07 PM

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://acsearch.panalpina.com/img/03.gif...

Apéndice H. CIRCULAR 170

FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE
CIRCULAR 0170 DE OCTUBRE DEL 2002

En cumplimiento a lo dispuesto por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mediante la circular externa 0170 del 1902, solicitamos diligenciar completamente este formulario con sus datos y entregarlo en nuestras oficinas al cual es requisito indispensable para llevar a cabo las operaciones de comercio exterior (DIAN, Policía Aeroportaria y Portuaria).

No. De Registro

Ciudad: BOGOTÁ D.C. Fecha: Exportación Importación

Nombre empresa (Nombre completo): IN I

NT: CC CE No. 8 8 0 5 0 2 1 0 5 DV 1

Teléfono: 7451902 Fax: 7420872

Dirección principal: CR 12 97 80 PISO 3 Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Banco: CHICO

Nombre Representante Legal: SONIA BEATRIZ LOPEZ BONILLA Número de Identificación: 51.994.533

Nombre de Socios: INTERNATIONAL STORES CORPORATION Número de Identificación:

Contacto Impo: JAVIER MARTINEZ Cargo: JEFE LOGISTICA Y OPERA e-mail: jmartinez@atanza-col.com

Contacto Expo: JAVIER MARTINEZ Cargo: JEFE LOGISTICA Y OPERA e-mail: jmartinez@atanza-col.com

INFORMACIÓN FINANCIERA

Actividad Económica, Profesión u Oficio: 4711 Comercio al por menor de mercancía no especializada

Capital social registrado: 1.077.428.800

Forma de Pago de las Operaciones de Comercio Exterior

Instrumento de pago:

Entidad financiera (Banco): BANCOLOMBIA Ciudad: BOGOTÁ D.C.

DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS

Obrando en mi propio nombre (o en representación de la sociedad mencionada), de manera voluntaria, y dando fe de que todo lo aquí consignado es cierto, realizo la siguiente declaración de origen de fondos, con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido por la DIAN en la circular 170 Octubre 10 de 2002 con todas sus modificaciones, Normas y Estándares de Seguridad BASC:

1. Los recursos que poseo provienen de las siguientes fuentes (detalle de ocupación, oficio o actividad): COMERCIO AL POR MENOR BAJO LA MODALIDAD IN BOND

2. Que mis recursos provienen de actividades lícitas.

3. Que los recursos que serán obtenidos con la operación, no serán destinados a la financiación del Terrorismo o al Lavado de Activos.

4. Que no admitiré que terceros efectúen depósitos en mis (nuestras) cuentas con fondos provenientes de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo adicione o modifique, al igual que el depósito de dinero provenientes de actividades sospechosas de conformidad con la circular externa de la DIAN de 2002, Resolución 285 Diciembre 19 de 2007 y Resolución 212 de Sep. 16 de 2009, expedidas por la UAF, ni efectuaré transacciones destinadas a actividades ilícitas o sospechosas o a favor de personas relacionadas con las mismas.

5. Me obligo para con la compañía a mantener actualizada la información consignada mediante el presente formulario, para lo cual, me comprometo a reportar por lo menos una vez al año los cambios que se hayan generado respecto de la información aquí contenida.

	Importación	Exportación
Descripción resumida de las mercancías objeto de trámite	MERCANCIAS PERMITIDAS PARA SER VENDIDAS EN LOS IN BOND	
Cantidad de Declaraciones/Ates		

Referencia Bancaria: Bancolombia No. Cta. 58968880906 Ciudad: Bogotá D.C.

Contacto: Yolma Montoya Gil Teléfono: 4886000 ext 1694 E-mail: ymontoya@bancolombia.com.co

Referencia Comercial: I SHOP COLOMBIA S.A.S

Contacto: Esmeralda Lamiola Teléfono: 7451004 E-mail: elamiola@ishop.com.co

Personas o empresas beneficiarias de las operaciones de comercio exterior:

Nombre	Identificación	Dirección
IN BOND GEMA S.A.S	860.502.105-1	CRA 12 No 97-80 P3

[Firma]
Nombre del Representante Legal

[Firma]
Sonia Lopez Bonilla
Firma y C.C. 51.994.533

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)

http://kweb.panalpina.com/www/global/en/Andina/area_supporting_functions/finance/customer_accou - M

http://kweb.panalpina.com/www/global/en/Andina/area_supporting_functions/finance/customer_account_req

File Edit View Insert Format Tools Data Go To Favorites Help

★ Favorites ★ Address Search ★ Free Hotmail ★ Web Slice Gallery ★ Suggested Sites

http://kweb.panalpina.com/www/global/en/Andina/ar...

Arial 10

F9

PANALPINA
on 6 continents

ACR - Account Request Form

version 2.2, Jan. 2010

PLEASE ENTER IN CAPITAL LETTERS ONLY

Customer or Vendor? CHOOSE ONE FROM LIST
 Type of Request CHOOSE ONE FROM LIST
 If change in account details, please provide CHOOSE ONE FROM LIST
 Type of Account CHOOSE ONE FROM LIST

Local Account Number (SAP)
 ACR Number - 10 digit BP number CHOOSE ONE FROM LIST
 Account group type (local SAP information) CHOOSE ONE FROM LIST

Requester's Name
 Requester's e-mail
 Sales Organization CHOOSE ONE FROM LIST
 Date of Request

Give us the details of the new account or tell us what changes to make to existing account.
 All yellow fields are mandatory fields.

Customer Name (Line 1) (29 characters)
 Customer Name (Line 2) (Optional - 29 characters)
 Search Term (max 10 characters)
 Holding company (if known)

Billing Address (Street/PO Box Address):
 Street Address
 Street Name (29 characters)
 Postal Code
 City
 Country CHOOSE ONE FROM LIST
 Region (or province)

PO Box Address
 PO Box
 District
 Postal Code
 City
 Country CHOOSE ONE FROM LIST

Telephone number

Request form

Apéndice K. MSR (Minimum Sales Rates)

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

File Edit View Insert Format Tools Data Window Help

Calibri 9 B I U [Icons] 70%

X1082 3.84

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
ITEM	Consol GW / Hsh	Origin Reg	Origin Const	Origin Status	Inta Co	Dest. Region	Destination Country	Destination City	IATA Code DES	Transit d	Routing Inf	TYPE OF PLAN	Airlines()	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														
ITEM	Consol GW / Hsh	Origin Reg	Origin Const	Origin Status	Inta Co	Dest. Region	Destination Country	Destination City	IATA Code DES	Transit d	Routing Inf	TYPE OF PLAN	Airlines()	M/M
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	GUATEMALA	GUATEMALA	GUA	3	PTY	CGO	CONSOLIDADO	95,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	ANDINA	ECUADOR	QUAYAGUIL	QTE	2	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	75,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	ANDINA	PERU	LIMA	LIM	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	70,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	NICARAGUA	MANAGUA	MGA	3	MIA	CGO	CONSOLIDADO	105,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	MEXICO	MEXICO CITY	MEX	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	70,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	PANAMA	PANAMA	PTY	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	80,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	ANDINA	ECUADOR	QUITO	UIO	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	70,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	COSTA RICA	SAN JOSE	SJO	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	90,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	HONDURAS	SAN PEDRO DE SULA	SAP	4	MIA	CGO	CONSOLIDADO	30,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	EL SALVADOR	SAN SALVADOR	SAL	3	MIA	CGO	CONSOLIDADO	105,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	REP DOMINICANA	SANTO DOMINGO	SDQ	2	MIA	CGO	CONSOLIDADO	100,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Bogota	BOG	MIDDLE AMERICAS	HONDURAS	TEGUCIGALPA	TGU	5	MIA	CGO	CONSOLIDADO	105,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Medellin	MDE	ANDINA	PERU	LIMA	LIM	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	35,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Medellin	MDE	ANDINA	PERU	LIMA	LIM	1	DIRECT	CGO	CONSOLIDADO	95,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Medellin	MDE	MIDDLE AMERICAS	MEXICO	MEXICO CITY	MEX	1	BOG	CGO	CONSOLIDADO	70,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Medellin	MDE	MIDDLE AMERICAS	MEXICO	MEXICO CITY	MEX	1	BOG	CGO	CONSOLIDADO	70,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Medellin	MDE	MIDDLE AMERICAS	COSTA RICA	SAN JOSE	SJO	1	BOG	CGO	CONSOLIDADO	30,00
C	CONSOLIDADO PA	Andina	CO	Medellin	MDE	MIDDLE AMERICAS	COSTA RICA	SAN JOSE	SJO	1	BOG	CGO	CONSOLIDADO	30,00
M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	MIDDLE AMERICAS	ARUBA	ARUBA	AUA	1	DIRECT	PAX	AVIANCATACA	110,00
M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	MERCOSUR	PARAGUAY	ASUNCION	ASU	1	DIRECT	PAX	AVIANCATACA	125,00
M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	EMEA	SPAIN	BARCELONA	BCN	1	DIRECT	PAX	AVIANCATACA	125,00
M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	MIDDLE AMERICAS	BELIZE	BELIZE	BZE	2	SJO	PAX	AVIANCATACA	120,00
M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	MERCOSUR	ARGENTINA	BUENOS AIRES	EZE	1	DIRECT	PAX	AVIANCATACA	125,00
M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	ANDINA	VENEZUELA	CARACAS	CCS	1	DIRECT	PAX	AVIANCATACA	110,00
M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	NORAM	USA	CHICAGO	ORD	3	SJO	PAX	AVIANCATACA	110,00
M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	MIDDLE AMERICAS	NETHERLAND ANTILLES	CURACAO	CUR	1	DIRECT	PAX	AVIANCATACA	110,00
M	MERCADO	Andina	CO	Barranquilla	BAQ	MIDDLE AMERICAS	NETHERLAND ANTILLES	CURACAO	CUR	1	DIRECT	PAX	AVIANCATACA	110,00

MSR ITINERARIOS AEROLINEAS TAMPA CGO-PAX