

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 del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-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.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Informe práctica empresarial

PANALPINA S.A.

Angélica Paola Rivera León

Jorge Gregório Prada Ochoa

Docente Tutor

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2018

Contenido

Lista de Figuras	5
Glosario	6
Resumen	9
Introducción	10
1.Justificación	12
2. Objetivos de la práctica	13
2.1 Objetivo General	13
2.2 Objetivos Específicos.....	13
3. Perfil de la empresa.....	14
3.1 Razón social de la empresa	14
3.2 Objeto social de la empresa.....	14
3.3 Domicilio Principal	14
3.4 Misión.....	14
3.5 Visión	14
3.7 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	16
4. Cargo a desempeñar	27
4.1 Cargo por desempeñar.....	27
4.2 Funciones asignadas	27
5. Marco conceptual y normativo	30

5.1 Marco Conceptual	30
5.2 Marco normativo	33
6. Aportes a la empresa.....	34
6.1 Objetivo General	34
6.2 Objetivos específicos.....	34
6.3 Cronograma	36
7. Aportes de la empresa al estudiante	37
8. Recomendaciones	37
9. Conclusiones	38
10. Bibliografía	39

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama PANALPINA S.A - I.....	15
Figura 2. Organigrama PANALPINA S.A - II	16
Figura 3. Campaña de divulgación y promoción.	35
Figura 4. Cronograma de Actividades	36

Glosario

- **Ventas:** Cesión de la propiedad de algo a cambio de un precio establecido. Contrato mediante el cual se transfiere la propiedad de una cosa a cambio de una suma de dinero o de cualquier título representativo del mismo. (Wordreference, 2017)
- **Deposito Aduanero:** Es el recinto público o privado habilitado por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero. Para todos los efectos se considera como Zona Primaria Aduanera. (DIAN, 2017)
- **Cadena logística:** “La Cadena Logística está integrada por todos los medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio”. (Virtualnet, 2017)
- **Distribución:** Actividades asociadas con el movimiento del material, usualmente de productos terminados o repuestos, provenientes del manufacturador para el cliente. Estas actividades cubren totalmente las funciones de transporte, bodegaje, control de inventarios, manipulación de material, administración de órdenes, análisis de sitio y ubicación, empaque industrial, proceso de datos y la red de comunicaciones necesaria para la administración efectiva. (LEGISCOMEX, 2017)
- **Tarifas:** Es la unidad de medida o porcentaje que se aplica a la base gravable para determinar la cuantía del tributo. (DIAN, 2017)
- **Código IATA:** Los códigos IATA son una parte integral de la industria de viajes, y esenciales para la identificación de una aerolínea, sus destinos y sus documentos de tráfico.

También son fundamentales para el buen funcionamiento de cientos de aplicaciones electrónicas que se han construido en torno a estos sistemas de codificación para el tráfico de pasajeros y carga. (IATA, 2017)

- **Naviera:** Una naviera es aquella empresa de transporte marítimo que utiliza buques tanto de su propiedad, como alquilados y se dedican a la explotación de los mismos, independientemente de la modalidad dentro del ámbito internacional, pero siempre enfocados al transporte de diferentes materiales o personas. (Blogistica, 2017)

- **Logística:** Ciencia de planear y llevar a cabo el movimiento y mantenimiento de fuerzas. Para propósitos de LOGMARS (Departamento de Defensa), son los aspectos de las operaciones militares que tienen que ver con el diseño y desarrollo, adquisición, bodegaje, movimiento, distribución, mantenimiento, evacuación y disposición del material. (LEGISCOMEX, 2017)

- **Centro de Distribución (CEDI):** Bodega(s) intermedia(s) donde los productos provenientes de distintas fuentes son ensamblados para el envío y la distribución a clientes específicos. (LEGISCOMEX, 2017)

- **Incoterms:** Son un cuerpo de indicaciones internacionales para interpretar y aplicar la terminología comercial más común en el comercio internacional y su uso generalizado impide o aminora la diferencia de interpretaciones en los distintos países, amén de que soluciona el problema del impreciso conocimiento de las prácticas comerciales, que con frecuencia tienen muchos contratantes. De esta manera, se evitan costosas y dilatadas controversias y procesos. (LEGISCOMEX, 2017)

- **Transporte internacional de mercancías:** Se puede definir al transporte internacional de mercancías como la actividad realizada por un transportista autorizado que procede al traslado de bienes desde un país a otro, conforme a lo dispuesto en acuerdos internacionales y en

acuerdos de carácter bilateral o multilateral suscritos por los países entre los cuales se realiza la operación.

Agente de Aduanas: Las agencias de aduanas son las personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer actividades auxiliares de la función pública aduanera de naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades

Resumen

El informe del proyecto de práctica empresarial, evidencia el trabajo realizado en el área de ventas de la empresa PANALPINA SA, en el cargo asignado como *Practicante del departamento de Sales and marketing*, dentro del portafolio de productos, donde se cumplen funciones muy puntuales, que involucran actividades orientadas en el servicio al cliente, cumpliendo estándares de alta calidad, en la realización de procesos relacionados con: Cotizaciones y ofertas de operaciones aduaneras, logísticas, transporte internacional, reservas de carga, autorizaciones de embarque, generación de documentos y monitoreo en la movilidad de carga internacional para importaciones y exportaciones.

De la misma forma tiene como propósito dar a conocer las funciones y actividades desarrolladas asignadas en el cargo, teniendo en cuenta los objetivos generales y específicos propuestos en el proyecto, la disponibilidad y aportes significativos de la empresa Panalpina S.A. como un aliado estratégico de la Universidad Santo Tomas mediante el convenio interinstitucional con un solo fin: Compartir conocimientos y experiencias significativas con el practicante, para mejorar las competencias, adquirir, habilidades y destrezas en campo personal y profesional para poder asumir cargos de mayor responsabilidad en campo laboral.

Introducción

En la formación como profesional en Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás uno de los pasos más importantes es la oportunidad de realizar como modalidad de grado una práctica empresarial puesto que es fundamental para enfrentar el mundo laboral, explotando al máximo el conocimiento enriquecedor que a lo largo de la carrera se adquiere. Así mismo el desarrollo de habilidades y competencias en funciones asignadas y desempeñadas como practicante, donde se afianzan conceptos aprendidos en la universidad y se practican por medio del contacto con clientes, soporte a los asesores, envío de cotizaciones e información de embarques finalizando con el contacto entre operaciones y ventas dentro del manejo interno de la empresa; los cuales contribuyen con el crecimiento personal y profesional del estudiante

Las prácticas desarrolladas en empresas líderes en prestación de servicios Aduaneros, logísticos y de transporte internacional, especializadas en carga internacional de importación, exportación, Ordenes de transporte Multimodal OTM, bodegajes, aduanas, seguros de transporte internacional y distribución de mercancías a nivel nacional (Cámara Colombo Suiza, 2017), PANALPINA SA, es un lugar de entrenamiento empresarial, apto para contribuir en el crecimiento de profesionales en Negocios internacionales teniendo en cuenta su participación a nivel mundial.

El informe de práctica empresarial es un instrumento que permite presentar la información general de la empresa en la cual se desarrollan procesos y procedimientos propios de las operaciones aduaneras y logísticas aplicables a los negocios internacionales, se definen el cargo asignado, las funciones del cargo y las actividades que se requieren para el cumplimiento de cada una de las funciones. Al finalizar la práctica profesional, el estudiante habrá experimentado una experiencia laboral, donde se gesta una sinergia directa entre los conocimientos teóricos

adquiridos en la carrera universitaria y la práctica empresarial desarrollada, conociendo todos los escenarios del comercio internacional en tiempo real y permitiendo profundizar las competencias específicas con un potencial que le permiten desempeñar cargos de mayor responsabilidad en el campo laboral y profesional.

La pasantía empresarial además de ser una oportunidad para desarrollar actividades de manera directa y conocer procesos, procedimientos, normas y documentos de tipo legal, también son una oportunidad para aprender y comprender la importancia de trabajar en equipo, tomar decisiones gerenciales y aportar conocimientos a la organización en macroproyectos que de manera permanente se generan como compromisos comerciales y de servicio al cliente.

1. Justificación

Como complemento al conocimiento teórico recibido durante la carrera profesional, se hace necesario que antes de adquirir compromisos de responsabilidad en el campo laboral, los estudiantes hayan tenido la oportunidad de vivir y desarrollar experiencias que les permitan diferenciar entre el Ver, Juzgar y actuar de manera responsable y segura. La práctica empresarial se manifiesta por experiencias individuales y colectivas que se derivan de las funciones de cada cargo, acompañadas de actividades definidas, con indicadores y resultados esperados y medibles.

Los conocimientos adquiridos desde la academia, son base fundamental para aplicar conceptos y argumentos que se requieren definir en el análisis crítico, al momento de decidir sobre uno u otro campo operacional, acatando la normatividad y regulaciones establecidas para operaciones de Importaciones, exportaciones, logística, distribución física y transporte de carga internacional.

En tal sentido la práctica empresarial, forma en el estudiante un compromiso responsable consigo mismo y con la organización, convirtiéndose en un sujeto activo garante de las operaciones y actividades que dentro de los negocios internacionales desarrolle. Es necesario conocer la legitimación del comercio internacional desde las normas y regulaciones que existen para cada país, los contratos que están presentes en las negociaciones, los sujetos activos de los negocios y como se integran en cada una de las operaciones en las que se comprometen. Importante mencionar la jerarquización y funciones que cumplen cada una de las instituciones que regulan y controlan las operaciones de comercio internacional; así como los documentos que soportan de manera probatoria y cuantificable los negocios.

2. Objetivos de la práctica

2.1 Objetivo General

Desarrollar competencias, habilidades y destrezas, con fundamento en conceptos y argumentos obtenidos en el conocimiento académico, a través del desarrollo de actividades, procesos y procedimientos, propios de los negocios internacionales, desempeñando correctamente las funciones en el cargo asignado por el departamento de Marketing & Sales en la empresa Panalpina S.A. como aporte al crecimiento como profesional en Negocios Internacionales.

2.2 Objetivos Específicos

- Llevar a cabo un proceso de aprendizaje, que permita el enriquecimiento práctico.
- Adquirir experiencia en el desarrollo y ejecución de procesos desarrollados en el área de Marketing & Sales.
- Lograr la aplicación de los conocimientos adquiridos en el transcurso del ejercicio realizado en operaciones aduaneras, logísticas y transporte internacional.

3. Perfil de la empresa

3.1 Razón social de la empresa

PANALPINA S.A

3.2 Objeto social de la empresa

El ejercicio de la actividad de agenciamiento, consolidación y transporte de carga internacional

3.3 Domicilio Principal

Dirección: Diagonal 24c Diagonal 24c #96b-65, Fontibón, Bogotá.

Teléfono +57 (031) 4011000

Correo electrónico: colombia@panalpina.com

Ciudad: Bogotá

3.4 Misión

Incrementar nuestra presencia y competencia global en el transporte de carga aérea y marítima, colaborando con nuestros clientes para agregar valor a su cadena de suministros y construir juntos soluciones logísticas integrales, eficiente e inteligente.

3.5 Visión

Queremos ser el proveedor de servicios globales de transporte de carga y soluciones logísticas con el mayor enfoque en el cliente. Ser el socio confiable, valioso y respetado.

3.6 Organigrama de la empresa

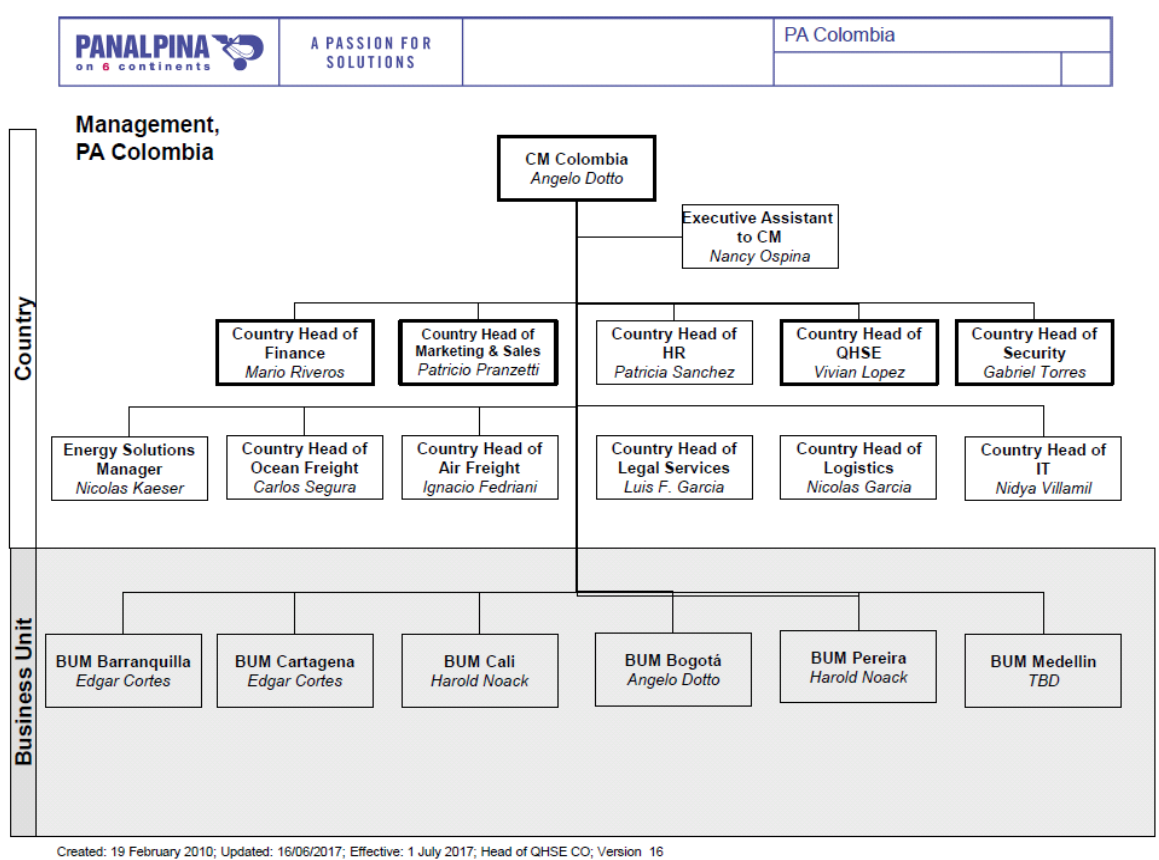


Figura 1. Organigrama PANALPINA S.A - I

Fuente: Organigrama Panalpina. Adaptado de la K-web por Panalpina 2018

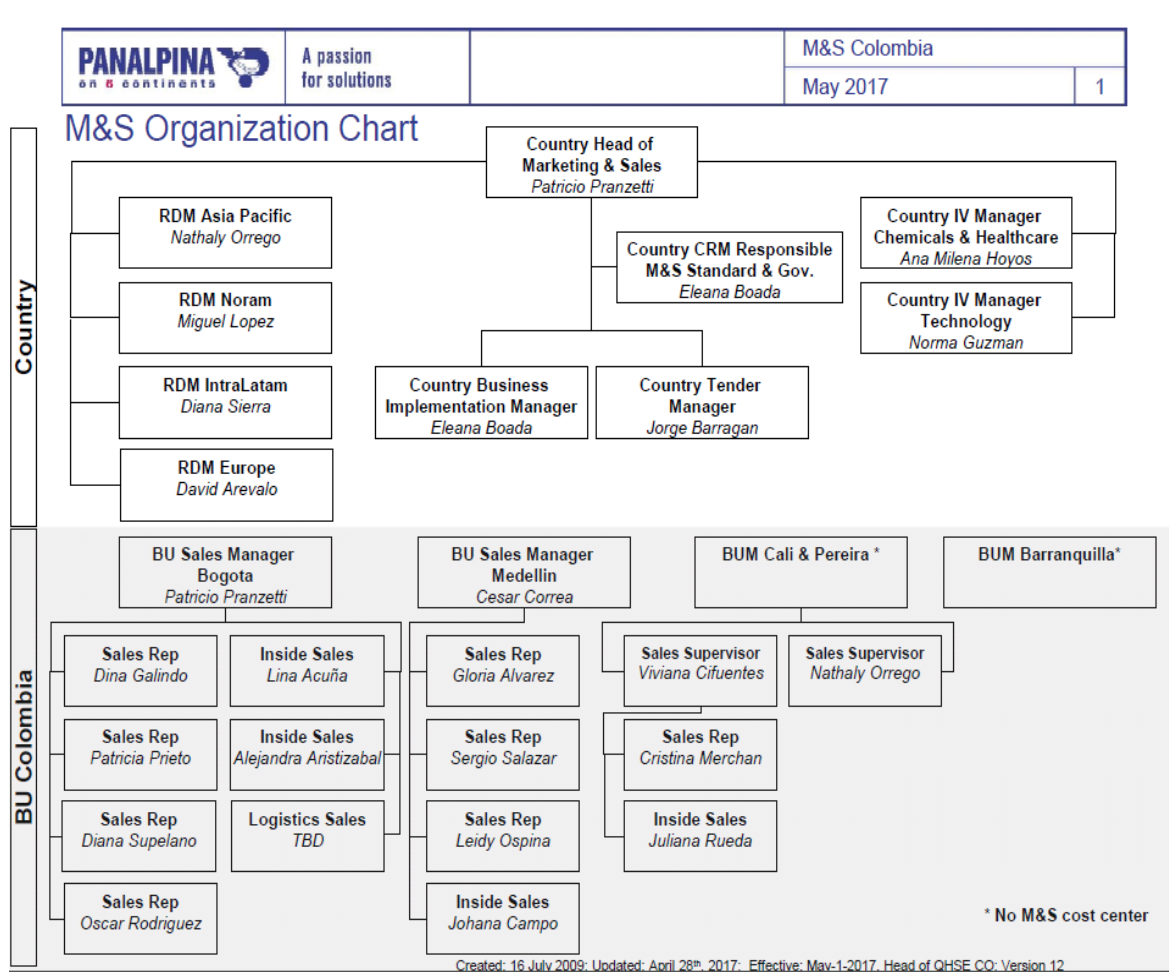


Figura 2. Organigrama PANALPINA S.A - II

Fuente Organigrama Panalpina. Adaptado de la K-web por Panalpina 2018

3.7 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

- **Transporte aéreo:** Nuestra red global tiene el poder de ayudar a las empresas a crecer - basado en años de experiencia y la influencia de las necesidades cambiantes de nuestros clientes.
- **El servicio adecuado:** Desde vuelos sin papeles a los envíos con temperatura controlada, la innovación está en el corazón de nuestro trabajo. Nuestros expertos ofrecen servicios de

transporte a medida, en todo el mundo y de extremo a extremo. Dividimos nuestro producto de Transporte aéreo de mercancías en los niveles de servicio, los cuales son los paquetes que ofrecen los diferentes tiempos de entrega, rutas, procedimientos de manejo y los precios, lo que hace que sea fácil para que coincidan con cualquier necesidad.

- **La diferencia real:** La experiencia nos dice que la verdadera diferencia en la carga aérea se hace sobre la tierra. Le damos el acceso a las mejores personas, procesos y tecnología para que la calidad esté asegurada y así ahorrar tiempo en tierra. Nos actualizamos constantemente y perfeccionamos nuestro trabajo para ofrecer el servicio de carga aérea más eficiente y a menor costo posible.

- **Nuevos Horizontes:** Estamos con los pies en la tierra, sin embargo, decidido a impulsar su negocio y la industria del transporte aéreo avanzado. Nosotros usamos nuestra influencia para hacer mejoras que a todos nos benefician - hoy, mañana y en los años venideros. Juntos podemos expandir lo que es posible.

- **Transporte aéreo general:** Para los bienes que no requieren de un manejo especial, Panalpina ofrece dos niveles de servicio:

- **Pan Premium:** Una opción de transporte flexible y regular con acceso prioritario a la capacidad y cortos tiempos de tránsito a un precio justo

- Características principales: tiempos de tránsitos cortos, regulares y flexibles, mejores conexiones (sin tiempo de tránsito cuando sea posible).

- **Pan Basic:** Una opción de carga aérea de bajo costo, que se centra en los precios más que en la flexibilidad.

- Características principales: tasas altamente competitivas, calidad esperada por parte de Panalpina, perfecta para mercancías sensibles al tiempo.

- **Transporte aéreo especial:** Para las mercancías que requieren un manejo especial, transporte y almacenamiento, Panalpina ofrece una amplia gama de servicios:

- **Pan Cool:** Para los productos sensibles a la temperatura. Se ha desarrollado a lo largo de muchos años Pan Cool, el cual utiliza procesos líderes en la industria, la tecnología avanzada, instalaciones dedicadas y personal con experiencia para garantizar la seguridad del transporte de mercancías sensibles a la temperatura.

- **Pan Care:** Para las mercancías peligrosas. Una de las redes más completas del mundo para la manipulación, el almacenamiento y el transporte de mercancías aéreas peligrosas. A través de nuestras instalaciones calificadas y personal experto, hemos probado nuestra capacidad para el transporte de mercancías peligrosas en cualquier parte del mundo.

- Características principales: Máxima seguridad, personal calificado, cuidado de extremo a extremo para los vuelos en aviones de carga y de pasajeros.

- **Pan Protect:** Para las mercancías de alto valor. Pan Protect es un servicio de máxima seguridad que utiliza carriles calificados y procedimientos probados para el transporte de mercancías vulnerables o valiosas con seguridad. Pan Protect mezcla discreción, la experiencia y las medidas de seguridad más estrictas para salvaguardar los bienes de casi cualquier tamaño o valor, y asegurarse de que lleguen a su destino en buenas manos.

- Características principales: Máxima seguridad y protección contra el robo, carriles calificados, control de extremo a extremo, y total discreción.

- **Pan Fresh:** Para productos perecederos. Un servicio que combina la experiencia de muchos años de Panalpina en la asistencia en tierra, despacho de aduanas y carga aérea para ofrecer un probado servicio de extremo a extremo que garantiza la seguridad del transporte de

productos perecederos de acuerdo con regulaciones estrictas. Pan Fresh está hecho a medida y ofrece una flexible capacidad, un estricto control de temperatura (2 a 6 C) y un único punto de contacto para el transporte de mercancías en todo el mundo de manera eficiente, con el máximo cuidado y control.

- Características principales: Capacidad flexible, pre-control y control de temperatura, un embalaje especial, y los equipos de despacho de aduana calificados.

- **Pan Oversized:** Para bienes extra dimensionados. Es un servicio que facilita el trabajo de mover las mercancías más grandes en cualquier parte del mundo. Pan Oversized rápidamente explora todas las opciones para asegurar la capacidad. Estamos trabajando fuertemente para evitar el uso de fletes, mientras que los equipos de asistencia en tierra con experiencia tienen la experiencia para manejar estos bienes. Estamos trabajando duro para evitar el uso de charters, con equipos de asistencia en tierra con experiencia y el equipo para manejar las más grandes (y a menudo valiosas) cargas con precisión. Características principales: manejo experto, capacidad de carga y, Nariz de carga.

- **Transporte aéreo Express:** Es la manera más rápida para el transporte de mercancías en todo el mundo. Funciona como un reloj, gracias a la capacidad garantizada en los aviones y manejo expedito y transporte en tierra.

- Características principales: acceso a la última hora de capacidad, horarios y enrutamiento flexible, horarios de cierre más cortos que los de carga estándar en el aeropuerto, la disponibilidad más rápida en el aeropuerto de destino y rápido manejo.

- **Transporte aéreo intermodal:** La línea de servicio intermodal de mercancías de Panalpina combina los beneficios del ahorro de tiempo de la carga aérea con los beneficios de ahorro de tiempo de los costes de flete marítimos. El transporte Intermodal hace del cielo y del

mar la vía para entregar sus bienes de la manera más eficiente y rentable. Hay dos niveles de servicio intermodal de mercancías para elegir - ambas opciones minimizan los tiempos de tránsito en un 50%, comparado con el transporte marítimo.

- **Pan Sea-Air:** Este servicio inicia el viaje por mar y la completa por vía aérea.
- **Pan Air-Sea:** Este servicio inicia el viaje por vía aérea y la completa por vía marítima.

Es ideal para llegar a las zonas costeras remotas.

- **Charter and Emergencies:** Panalpina's Ad-hoc Charter and Emergency Services teams are groups of experts located around the globe. They are specialized in providing the worldwide Panalpina offices with expertise on a range of air freight products.

- **Worldwide ad-hoc air charter services:** Worldwide hand carry services (On-Board Courier)

- Tailor-made combinations using various transport modes
- Operation and loading supervision
- Relief and humanitarian aid projects
- Aircraft-On-Ground and aviation support services
- Fleet management of own-controlled aircraft

- **Propia red controlada:** Esta red es una aerolínea de carga virtual que controlamos por orden de nuestros clientes. Creado en 1990, la red propia controlada de Panalpina es única entre los transportistas internacionales. Dándonos el control. Además, nos permite garantizar la capacidad de carga en un sinnúmero de rutas y horarios de todo el mundo teniendo además el control total de todo el recorrido.

- La Red no sólo controla la aeronave, también diseña y supervisa los procesos en la tierra, así, garantiza el mejor control posible, la seguridad y la eficiencia de puerta a puerta. Es

altamente confiable, totalmente flexible y hecho a medida para satisfacer sus necesidades específicas.

- Es perfectamente adecuado para grandes envíos, mercancías que tienen tiempo crítico y requisitos especiales de manipulación, tales como control de la temperatura.

- **E-freight:** La única forma de avanzar

- En 2013, Panalpina se convirtió en la primera empresa en el mundo en lograr vuelos completamente sin uso de papel para cargas generales. A raíz de una iniciativa de la industria para eliminar el papeleo, IATA inició en el año 2006 esta iniciativa y las empresas comenzaron a trabajar para este objetivo. Ahora estamos en la parte delantera de la carrera mundial de e-freight.

- "Panalpina está mostrando un gran liderazgo en la implementación de e-freight, ayudando con nuestros esfuerzos en la transformación del futuro de la industria del transporte aéreo"

- Desmond Vertannes, global head of cargo at IATA

- La reducción del tiempo, el costo y el daño medioambiental que el papeleo suma a la carga aérea y por no mencionar el espacio, el ahorro de papel se convierte una misión importante y desafiante. Panalpina se ha reunido con gran parte de la industria, así como las autoridades y ha invertido significativamente en las personas y en IT para hacer de e-freight una realidad. La expansión de nuestra red de e-freight no es tarea fácil. Cada origen y cada destino tienen sus propias normas y reglamentos, sus propios equipos de asistencia en tierra y sus propios procesos - los cuales deben ser adaptados cuidadosamente para manejar e-freight de aeropuerto a aeropuerto.

- **Transporte marítimo:** Panalpina es el cuarto mayor proveedor del mundo de servicios

de flete marítimo. En 2013, Panalpina acelerado casi 1,5 millones de TEUs (unidades de veinte pies equivalentes) a través del transporte marítimo. La relación de la empresa con los clientes se está alejando de los negocios puramente transaccionales a las propuestas de valor añadido.

- **Transportista:** Panalpina disfruta de asociaciones con la mayoría de las grandes empresas de transporte marítimo del mundo, contratando espacio en varias de sus rutas. Panalpina gestiona esa capacidad basándose en la demanda de los clientes. Para Panalpina, una red global, con confianza en sus servicios, integración de IT y estabilidad financiera en gran variedad de sus rutas para gestionar global, la fiabilidad del servicio, la integración de TI y la estabilidad financiera son las principales cualidades que busca cuando realiza acuerdos a largo plazo con socios.

- **IT infraestructura:** Un importante contribuyente a la posición líder en la industria de Panalpina es su infraestructura de IT a medida. Este se conecta sin problemas a los dos sistemas de sus clientes y los de sus socios de envío, lo que permite instantáneamente realizar órdenes de reserva y actualizaciones de estado en tiempo real a lo largo de la cadena de suministro.

- **Pantainer Express Line:** Con Pantainer Express Line, nuestro Non-Vessel-Operativo de Transporte Público (NVOCC), y Panalpina, como agente para Pantainer, puede emitir conocimientos de embarques marítimos o combinados y las Cartas de Porte. Trabajamos con mejores alianzas en su clase y los mejores socios para el transporte.

- **Servicios:** Como único punto de entrada, Panalpina ofrece acceso a una red global con una amplia variedad de rutas y opciones de envío. La compañía también mejora la productividad de sus clientes, por ejemplo, ayudando a gestionar con eficacia los niveles de inventario o haciendo la cadena de suministro más visible a través de sus herramientas. Panalpina también ofrece capacidad de carga marítima en tres servicios principales:

- **Full Container Load:** FCL es la opción de envío que compone la mayor parte de servicio de carga marítima de Panalpina y que implica el envío de un contenedor completo como una sola unidad. Para los clientes esto es por lo general la manera más rápida y más eficiente para mover los productos.

- **Less than Container Load:** LCL involucra bienes que no llenan un contenedor completo. Las cargas se combinan con otros para maximizar los factores de carga de contenedores. La combinación de productos dirigidos a la misma región o destino ofrece a los clientes con envíos de menor volumen, acceso a economías de escala en fletes marítimo, que normalmente se limitan a movimientos de contenedores completos. La red de LCL mejorada de Panalpina es conocida como uno de los proveedores de servicios LCL más flexibles y confiables del mundo. A medida que el cambio de modo de transporte aéreo de mercancías pasa al transporte marítimo, Panalpina está dando a los clientes más y mejores opciones transportar cualquier carga que necesite a cualquier parte del mundo.

- Para evitar mayores cargos por tierra hasta puerto, Panalpina ofrece con nuestro servicio LCL transporte directamente desde Bogotá hasta los diversos lugares donde nuestros propios servicios consolidados están disponibles (puertos de carga Buenaventura y Cartagena) - consultar antes con nuestro departamento de producto LCL.

- **Carga Sin Contenedor:** El servicio de NCL cubre bienes que requieren un manejo especial que no estén cubiertos por el envío de un contenedor estándar o bienes de gran tamaño que no caben un contenedor estándar. Además de mover estas cargas por vía marítima, Panalpina organiza vías u otra asistencia para el transporte hasta el destino final

- **Valor agregado:** Debido a que ciertos embarques requieren un manejo especial o el uso de equipo especializado con el fin de cumplir con sus instrucciones y los requisitos legales,

hemos recopilado un menú de mejoras para cubrir casi todas las eventualidades. Llamamos a este Service Plus! – Esto se puede añadir a cualquiera de nuestros productos de flete marítimo estándar y adaptarse a cada necesidad.

- Manipulación de mercancías peligrosas (DGR)
- Transporte con temperatura controlada
- Seguro de carga
- Carta de procesamiento de crédito (LC)
- Documentos de certificación y legalización
- Declaración de administración de Alimentos y Medicamentos (FDA)
- Declaración de información anticipada de la carga (ACI)

• **Servicio de transporte terrestre:** La red mundial de Panalpina está bien posicionada y calificada para ayudar a su empresa a desarrollar programas nacionales y trans-fronterizos eficientes y hechos a medida para la distribución de sus bienes. Nuestros especialistas asegurarán la excelencia operativa, así como soluciones rentables que satisfagan sus necesidades en términos de tiempo de tránsito, flexibilidad e innovación, con énfasis en los servicios de valor añadido (VAS). Los altos niveles de servicio y soluciones únicas son características de las operaciones de Panalpina. Nuestro mejor activo operativo nos permite la posibilidad de elegir los subcontratistas calificados correctos, basados en diversas necesidades de los clientes con un énfasis en el cumplimiento, la seguridad, la profesionalidad y el liderazgo ambiental.

Por supuesto, los servicios de transporte terrestre de Panalpina se pueden combinar a la perfección con todos los productos de carga aérea y marítima dentro de nuestra red mundial. Nosotros, por lo tanto, le podemos ofrecer verdaderas soluciones multimodales puerta a puerta

en cualquier lugar y en cualquier momento.

Panalpina le ofrece un transporte fiable y de tiempo definido de puerta a puerta. Panalpina está especializada en el desarrollo y operación de servicios de transporte específicos para su distribución o logística de entrada. El control de funcionamiento se realiza través de estructuras de torres de control e indicadores claves de desempeños definidos y apoyados por nuestras soluciones de IT, aseguran un flujo óptimo del material dentro de su cadena de suministro. Mediante la conexión de nuestras oficinas, somos capaces de ofrecerle soluciones a medida para camiones con carga completa o cargas parciales de camiones.

- **Strategic Alliances – Customs Brokerage and Warehousing**

Panalpina, en busca de la excelencia operativa como proveedor de servicios de logística integrada, trabaja estrechamente con proveedores de primera línea que cumplan las normas mínimas de calidad a nivel mundial y la eficiencia operativa. A nivel local, contamos con socios estratégicos para el almacenamiento y servicios de logística, así como servicios de agencia de aduanas.

Como un almacén de aduanas DAPSA (Deposito Aduanero Panalpina SA (Depósito Aduanero) ofrece a la medida de las necesidades de nuestros clientes, distribución local para el control y gestión de inventario. DAPSA cuenta con modernas instalaciones equipadas con la infraestructura adecuada para cualquier operación logística requerida, acompañados por un sistema de seguridad las 24 horas del día.

SIAP Agencia de Aduanas Profesional Nivel 1 (Res. DIAN 1561/2008) conducida por Colombia Customs Brokerage, empresa de importación y exportación, ha sido socio

complementario de Panalpina para todas las operaciones en todo el país. Cuenta con oficinas en las principales ciudades del país, las cuales beneficia directamente el cliente, reflejando la versatilidad y eficiencia que nuestros clientes necesitan para enviar sus mercancías en condiciones óptimas para cada uno de los procesos que implican los diferentes modelos aduaneros.

Valor agregado a los servicios logísticos y a las soluciones de cadena de suministros

Las cada vez más demandadas, volátiles y sensibles cadenas de suministros, no sólo están afectando a los precios, la están estimulando los proveedores de logística de hoy a ser más receptivas, ágiles y de consumo centrado en sus soluciones de cadena de suministro. Creamos más valor para las cadenas de suministro de nuestros clientes a través de nuestra red global, el conocimiento y la experiencia en este ámbito. Estamos apasionados en ofrecer excelencia operativa. Con nuestra amplia experiencia en todas las principales industrias, nuestras organizaciones locales fuertes y nuestra amplia experiencia en ofrecer servicios logísticos de valor agregado, nos ha dado la oportunidad de ofrecer a nuestros clientes el equilibrio perfecto entre precio y rendimiento.

La demanda de soluciones de cadena de suministro (SCS) está en aumento; las empresas saben el ahorro de costes y tiempo disponible a través de un análisis más detallado de sus procesos para los productos en movimiento. El equipo de SCS de Panalpina tiene un objetivo: construir mejores cadenas de suministro. Se despliega soluciones a medida que se implementan con facilidad y establecen nuevos estándares para la eficiencia de la cadena de suministro.

Analizar y mejorar: Cada cadena de suministro es única. El trabajo de Panalpina se inicia con una evaluación exhaustiva de la información corporativa del cliente, los datos financieros y de los perfiles de envío. A continuación, se analizan los puntos críticos, punto de referencia con

otras empresas del sector y se identifican las áreas claves de mejora.

Diseño y simulación: Panalpina diseña soluciones de cadena de suministro individuales que respondan a las necesidades de un solo cliente. Cada solución es simulada y su potencial de mejora se mide para proporcionar orientación estratégica clara sobre el mejor curso de acción posible.

Ejecutar y mejorar continuamente: Una vez que se tomó la decisión estratégica, el plan se pone en práctica. Pero el trabajo no termina ahí. El monitoreo constante y una comunicación periódica mantiene vigiladas las cadenas de suministro de extremo a extremo para afinar los procesos y mejorar continuamente las operaciones.

4. Cargo a desempeñar

4.1 Cargo por desempeñar

Practicante del departamento de Sales and Marketing

4.2 Funciones asignadas

- Establecer una comunicación integral y con actitud de servicio, que le permita mantener un ambiente de trabajo agradable y una interacción asertiva con los clientes.

Actividades:

- Asesorar a los clientes en sus requerimientos
- Establecer contacto con cliente nuevo que desean solicitar algún requerimiento con nuestra empresa

- Brindar asesoría comercial básica vía telefónica a los clientes, según instrucciones generadas por los asesores comerciales.

- Apoyar al equipo de trabajo en las labores referentes a la gestión comercial.

Actividades

- Apoyar al Sales Support en sus requerimientos diarios
- Realizar cotizaciones de clientes recurrente como lo clientes de tele marketing
- Informar instrucciones al área de operaciones para proceder con los embarques
- Realizar y actualizar tarifarios de clientes asignado a cada asesor al cual le brindo el soporte

- Informar a los clientes las tarifas a aplicar para determinado embarque y medio de transporte.

- Consultar las tarifas y condiciones comerciales, a través de las diferentes aplicaciones electrónicas utilizadas por la compañía, garantizando la calidad de la información que se debe diligenciar en los formatos y herramientas oficiales para solicitar, validar y comunicar tanto los datos del embarque con los clientes como las instrucciones que se envían al departamento operativo.

Actividades:

- Verificar las tarifas de herramientas como Web cargo (para tarifas aéreas) GPM (tarifas marítimas) para proceder a cotizar el servicio solicitud

- Colaborar con los procesos de creación y actualización de clientes, según procedimientos de seguridad establecidos por la compañía.

Actividades:

- Solicitar documentos a cada empresa para la actualización y/o creación de la compañía en la Base de datos de Panalpina, proceso establecido en la resolución 170 de la DIAN.

- Potencializar bases de clientes a través de la herramienta de mercado manejada por la compañía, para la verificación de información de contacto y manejo de operaciones de comercio exterior, que le permitan al área comercial proceder con la asignación de cuentas y depuración de información.

Actividades:

- Verificar los movimientos del último año de las empresas para conocer el potencial que esta pueda tener y ser asignada a un comercial o dejarla como manejo de tele marketing (SICEX)

- Aportar sugerencias que contribuyan al mejoramiento continuo de la empresa, siendo un miembro activo en la identificación, registro y ejecución de acciones preventivas y correctivas, con la intención de aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos de acuerdo con las políticas y lineamientos corporativos

Actividades:

- Participar activamente en las reuniones, capacitaciones y sesiones de entrenamiento agenda dos por la compañía.
- Atender los requerimientos adicionales solicitados por el Jefe Inmediato.

5. Marco conceptual y normativo**5.1 Marco Conceptual**

Debido a que las funciones del practicante se enfocan principalmente en la cotización de servicios logísticos, los conceptos a tener en cuenta para el desarrollo de las funciones son:

- **Regímenes de Importación** (Arias, 2016):
- **Importación definitiva:** Régimen al que se someten las mercancías que van a permanecer de manera definitiva en el territorio aduanero nacional, independientemente de si hubo o no un régimen aduanero precedente o de si hubo o no pago de los derechos e impuestos a la importación. Existen varios tipos:
 - **Importación para el consumo:** Exige el pago de los derechos e impuestos causados por la importación. Luego de pagados se puede disponer libremente de la mercancía.
 - **Importación con franquicia,** o exoneración de derechos e impuestos a la importación
- **Importación en cumplimiento de garantía:** A este le debe preceder una exportación temporal y se usa para la reparación, sustitución o cambio de mercancía defectuosa o impropia.
- **Reimportación en el mismo estado:** Se trata de mercancías nacionales o en libre circulación que salen temporalmente del territorio aduanero nacional, para una finalidad

determinada y que regresan sin haber sufrido una operación de perfeccionamiento o modificación alguna. No están sujetas al pago de derechos o impuestos.

- **Reimportación por perfeccionamiento pasivo:** Aplica para la reimportación definitiva de aquellas mercancías que se habían exportado de forma temporal para operación de perfeccionamiento. En este tipo de operación si se causa el pago de los derechos e impuestos a la importación, tomando como base gravable los valores agregados en el exterior.

- **Regímenes suspensivos:** Se trata de mercancías que se importan para permanecer temporalmente en el territorio aduanero nacional, ya sea para que retornen al exterior en el mismo estado o después de haber sufrido una operación de perfeccionamiento. No hay pago de derechos o impuestos a la importación.

- **Admisión temporal para reexportación en el mismo estado:** Es el tratamiento que aplica para determinadas mercancías en admisión temporal con el compromiso de reexportarlas en el mismo estado, salvo la depreciación normal por su uso. La mercancía con este régimen no se considera en libre circulación.

- **Admisión temporal para perfeccionamiento activo:** En este régimen se exige la exportación de la totalidad de los productos compensadores obtenidos del proceso productivo.

- **Transformación y/o ensamble:** Este régimen no genera el pago de los derechos e impuestos a la importación mientras las mercancías se encuentren sometidas al mismo. Por tanto, las mercancías no están en libre circulación. Sólo se generará el pago de tales derechos e impuestos, cuando las mercancías se sometan a un régimen de importación bajo el cual queden en libre circulación

- **Regímenes especiales de Importación**

- Importación temporal de mercancías alquiladas o con contrato de arrendamiento con opción de compra “leasing”
- Tráfico postal
- Envíos de entrega rápida o mensajería expresa
- Viajeros
- **Régimen de Exportación:** (Arias, 2016)
- **Exportación a título definitivo:** A estos se someten las mercancías que se exportan para permanecer de manera definitiva en el exterior. Existen varios tipos:
 - **Exportación definitiva:** Bajo este régimen, las mercancías se exportan para el uso o consumo en otro país, previo cumplimiento de los requisitos y exigencias de la norma del país de origen.
 - **Exportación de muestras sin valor comercial:** Estas son mercancías que permanecerán de forma definitiva en el exterior. La exportación debe tramitarse como un embarque único con datos definitivos. Cupo máximo de 10.000 USD FOB anual, y para los OEA, 30.000 USD FOB anual.
 - **Exportación de café:** Es importante mencionar que las exportaciones de café en Colombia, sólo las pueden hacer la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, o los exportadores registrados ante la misma Federación cumpliendo con los estándares de calidad exigidos por el Comité Nacional de Cafeteros, incluyendo el pago de la contribución cafetera establecida con su respectiva retención.
 - **Exportación temporal:** Las mercancías no van a permanecer de manera definitiva en el exterior y deben retornar al territorio aduanero nacional bajo el mismo estado o después de una operación de perfeccionamiento. Hay varias de este tipo:

- **Exportación temporal para reimportación en el mismo estado:** Le antecede al régimen aduanero de importación denominado “Reimportación en el mismo estado”. Las mercancías salen del país para prestación de servicios, contratos de obra, participación en competencias, exhibiciones, espectáculos, entre otros, pero la intención es retornarlas al país de origen sin modificación alguna, excepto el deterioro por su uso normal.

- **Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo:** Este también es un régimen de exportación previo al régimen aduanero de importación definitiva denominado “Reimportación por perfeccionamiento pasivo”.

- **Regímenes especiales de exportación:**

- Tráfico postal
- Envíos de entrega rápida o mensajería expresa
- Viajeros. (Equipaje Acompañado)
- Exportación de menaje de casa. (Menaje Domestico)

5.2 Marco normativo

El marco normativo del presente proyecto es en general el decreto 390 de 2016 o Regulaciones aduaneras. A su vez, las normas y procedimientos adoptados por las políticas de la compañía Panalpina S.A., conforme a fundamentos del derecho internacional y la OMC, hacen parte importante para la ejecución de los proyectos. Específicamente el OHSAS 18001, ISO 9001 e ISO 14001, normatividad de la compañía y la ley 7 de 1991, normatividad de comercio exterior en Colombia.

Es importante mencionar que las leyes colombianas en cuanto a comercio exterior influyen directamente en las operaciones realizadas por la compañía y los usuarios del comercio exterior,

por lo que es vital que los practicantes las conozcan, las apliquen y cumplan en el desarrollo de sus funciones dentro de las obligaciones y responsabilidades que le asisten a la compañía.

6. Aportes a la empresa

Por iniciativa y liderazgo de los tres practicantes del área de ventas, se crea una división denominada “SALES KIT”, que consiste básicamente en una herramienta donde se dé información permanente y actualizada, a cerca de los procesos internos del área de ventas, ya sea para el personal actual, como para el que ingresa en proceso de inducción y capacitación. Con una frecuencia Semanal se hace campaña de promoción y divulgación al equipo de ventas para el lanzamiento del Kit, de manera que se cree expectativas que impacten en los mercados y ofrecimiento de servicios del portafolio.

6.1 Objetivo General

Brindar información completa, actualizada y confiable, de manera dinámica acerca de los procesos organizacionales y el papel de cada integrante del área de Marketing & Sales en la compañía.

6.2 Objetivos específicos

- Diseñar una herramienta didáctica con información relevante que le permita al personal del área de Marketing & Sales consultar y reforzar conocimientos claves para desarrollar su máximo potencial de servicio.

- Proveer contactos y datos estratégicos que tienen relación con las labores desempeñadas por el equipo y área de Marketing & Sales.
- Desarrollar campañas de expectativa que motiven al personal a ser mejores en su rol y tener un mayor compromiso y sentido de pertenencia con la compañía.

Muestra del contenido de campaña de divulgación y promoción



Figura 3. Campaña de divulgación y promoción.

6.3 Cronograma

ACTIVIDAD	TAREAS	COMENTARIO	SEMANA 1		SEMANA 2		SEMANA 3		SEMANA 4		SEMANA 5		SEMANA 6		SEMANA 7		SEMANA 8	
			Ma yo 7	Ma yo 11	Mayo 1	Mayo 18	Mayo 23	Mayo 25	Mayo 29	Mayo 31	Junio 5	Junio 7	Junio 12	Junio 14	Junio 19	Junio 21	Junio 25	Junio 28
PROPUESTA DE LA INICIATIVA	Reunión de opinión	Decisión de la iniciativa	X															
	Identificación de la iniciativa	Muestra del primer borrador de la iniciativa		X														
Campaña de Divulgación y promoción	Apertura	Desarrollo de infografías			X		X		X		X							
	Mensaje	Motivación pro medio de infografía en correo corporativo				X		X		X		X						
Entrega 1	Entrega Sales Kit	Desarrollo de carpetas con el contenido del sales kit											X					
Encuesta de satisfacción	Análisis de resultados	Evaluación de aceptación del sales Kit													X			
	Retroalimentación	Arreglos finales del sales Kit														X		
Entrega infografías finales		Kit final con mejoras															X	

Figura 4. Cronograma de Actividades

7. Aportes de la empresa al estudiante

Las experiencias que se viven como practicante no son solamente académicas, sino también personales, una multinacional como Panalpina es una empresa que requiere demasiada responsabilidad por medio de las funciones que son asignadas, a través de estas mismas se ponen no solamente en práctica mucho de los conocimientos que ya se tienen sino que también se adquieren otros nuevos, el trabajo en equipo es algo que también se fortalece en este proceso, la resolución de conflictos así como la creatividad y el criterio para la toma de decisiones en ocasiones que lo ameriten son otros aspectos adquiridos por medio de la experiencia. Son muchas las cosas que Panalpina brinda al practicante como profesional y como persona es una excelente oportunidad de crecimiento, pues se vive una realidad con responsabilidades reales y obstáculos que enfrentar día a día.

8. Recomendaciones

Por la experiencia vivida, los conocimientos conceptuales y argumentativos adquiridos durante la práctica empresarial, se recomienda a la coordinación de proyectos de grado de la universidad Santo Tomas, se busquen más alianzas y convenios interinstitucionales, para que un mayor número de estudiantes de Negocios Internacionales, puedan optar por esta como opción de grado.

Por parte de la empresa, se nota la necesidad de contratar mayor número de personal para que así las actividades sean desarrolladas de la mejor manera y eficientemente, pues así las responsabilidades no son concentradas en un menor número de personas y las tareas son terminadas y entregadas de la mejor manera

9. Conclusiones

La experiencia en la práctica empresarial se convierte en un aprendizaje invaluable para el profesional en Negocios Internacionales, puesto que vive un acercamiento directo con un entorno responsable y competitivo, haciendo parte activa de un tejido empresarial fuerte como parte de un grupo de trabajo consolidado, con reconocimiento de imagen corporativa de una empresa líder en prestación de servicios de carga internacional, en funciones aduaneras, logísticas y de transporte internacional, capaz de enfrentarse a mercados globalizados, altamente competitivos.

Es decir que Panalpina S.A. se ha convertido en el escenario propicio de aprendizaje para estudiantes, puesto que brinda la oportunidad a los practicantes de afianzar sus conocimientos y mejorar sus competencias específicas para ejercer cargos de más responsabilidad en el campo laboral, desarrollando así habilidades, capacidades y destrezas de adaptabilidad al mundo empresarial. Por otra parte, ofrece escenarios propicios para profundizar conocimientos y experiencias en temas de logística internacional y transporte, aunque la conexión con el departamento de estas operaciones específicas no guarda una relación directa, si permite conocer las condiciones de los negocios operaciones y servicios.

10. Bibliografía

Arias, J. I. (7 de marzo de 2016). DIAN. Obtenido de Regulación Aduanera en Colombia:

http://www.dian.gov.co/descargas/centrales/2017/Libro_Aduana_jun21.pdf

Blogistica. (2017). Navieras. Obtenido de <http://blogistica.es/glosario/n/naviera/>

Cámara Colombo Suiza. (2017). Afiliados. Obtenido de Panalpina S.A.:

<http://www.colsuizacam.com/index.php/afiliados/miembros/88-panalpina-sa.html>

DIAN. (2017). Glosario. Obtenido de

http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/Glosario_DIAN

IATA. (2017). Codes. Obtenido de <http://www.iata.org/services/pages/codes.aspx/>

LEGISCOMEX. (2017). Glosario. Obtenido de

<https://www.legiscomexal instante.com/Glosario.asp?CodIdioma=ESP&Letra=V>

PANALPINA. (2017). Información General. Obtenido de

http://www.panalpina.com/www/col/es/home/offices_contacts/bogota.html

Perilla, R. (2016). FITAC. Obtenido de Fundamentos de la Regulación Aduanera:

www.fitac.net/documents/11doctorperilla.pptx

Wordreference. (11 de 2017). Venta. Obtenido de

<http://www.wordreference.com/definicion/venta>

PANALPINA. (2017). Información General. Obtenido de

connect.panalpina.com

COLOMBIA TRADE (2016) Preguntas frecuentes. Obtenido de

<http://www.colombiatrade.com.co/preguntas-frecuentes/que-es-un-agente-aduanero>