

### **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**

**Jesús Leonardo Becerra Hernández**

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

**Tutor:**

**Jaime Vélez Cortes**



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

**2014**

## **Dedicatoria**

**A Dios,** En primer lugar porque me ha regalado la vida, porque ha estado en cada paso que doy protegiéndome y fortaleciéndome, ayudándome a superar cualquier adversidad y ha hecho de mí una persona de bien.

**A mi madre, y a mi padre,** mis mayores inspiraciones, mis ejemplos a seguir; gracias madre porque en cada momento de mi vida estuviste hay para fortalecerme y para no dejarme caer; gracias padre porque gracias a ti y por ti es esta meta cumplida, gracias a los dos por su ejemplo, y por su perseverancia para que yo hoy pueda decir que soy profesional.

**A hermano y mi familia,** que nunca dudaron de mí, siempre estuvieron orgullosos de esta persona y que se hoy están alegres porque logre una meta más, un objetivo más, gracias por todo, los amo.

## **Agradecimientos**

**A Dios**, porque es mi mayor voto de confianza, porque todo lo puedo en él y porque él me ayuda a superar cada momento difícil, logrando realizar todo lo que me propongo.

**A mis padres**, que con esfuerzo y sacrificio permitieron que pudiera estudiar, formarme como persona y como profesional, a ustedes que me dieron la vida, gracias por todo lo que me han permitido crecer.

**A mis profesores** por regalarme tantos conocimientos, y contribuir a mi formación y desarrollo profesional.

**A tomas de Aquino**, siempre puse en su oración todas las tareas, los trabajos, evaluaciones y nunca me dejó solo porque siempre me permitió sacar buenas notas.

**A mi tutor de práctica**, (Jaime Vélez) que estuvo ahí para guiarme en el camino y con todos sus consejos me permitió llevar a cabo, una excelente práctica profesional.

**A Panalpina S. A**, porque me abrió las puertas de par a par, para que pudiera obtener grandes conocimientos.

## Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	20
Información general del estudiante	21
1. Objetivo	22
<i>1.1 Objetivo general</i>	22
<i>1.2 Objetivos específicos</i>	22
2. Justificación	23
3. Perfil de la Empresa	24
<i>3.1 Razón Social</i>	24
<i>3.2 Ubicación</i>	24
<i>3.3 Teléfonos</i>	24
<i>3.4 Correo Electrónico</i>	24
<i>3.5 Representante Legal</i>	24
<i>3.6 Jefe inmediato en la empresa</i>	24
<i>3.7 Misión.</i>	25
<i>3.8 Visión</i>	25
<i>3.9 Actividad comercial.</i>	25
<i>3.10 Reseña Histórica</i>	26
<i>3.10.1 Historia Magic Blue</i>	29
<i>3.11 Organigrama</i>	30
<i>3.11.1 zona andina</i>	30
<i>3.11.2 Colombia.</i>	31
<i>3.12 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa</i>	32
<i>3.12.1 Transporte marítimo</i>	33
<i>3.12.2 Transporte aéreo</i>	34
<i>3.12.3 Supply chain management (cadena de abastecimientos)</i>	35
<i>3.12.4 transporte terrestre</i>	36
<i>3.12.5 Deposito aduanero d.a.p.s.a</i>	37

3.12.6 <i>S.i.a.p (sociedad de intermediación aduanera profesional s.a., nivel 1)</i>	38
3.12.7 <i>Petróleo y gas</i>	39
4. Cargo y Funciones	41
4.1 <i>Cargo</i>	41
4.2 <i>Funciones</i>	41
4.2.1 <i>Soporte import customer service (primer mes de práctica “08 enero al 29 de enero”)</i>	41
4.2.2 <i>Soporte perecedero (segundo mes de práctica “30 enero al 21 de febrero”)</i>	44
4.2.3 <i>Coordinador de importaciones Aéreas y Track and trace Aéreo de importaciones (mes 3, 4, 5 y 6 de práctica “24 febrero al 08 de julio”)</i>	48
5. Marco conceptual y normativo sobre las funciones a desempeñar	78
6. Logros Obtenidos y Aportes	88
6.1 <i>funciones, descripción de funciones, objetivo, actividades</i>	88
6.2 <i>¿Cuáles fueron los aportes que se hicieron en el desarrollo de nuestras funciones? “¿Qué se mejoró en el puesto gracias a mí?”</i>	97
6.3 <i>¿Cuáles fueron los aportes de la empresa a la formación Profesional del practicante?</i>	99
6.4 <i>¿Cuáles fueron las enseñanzas que la Universidad me brindó para desempeñar bien el cargo que me asignaron?</i>	100
6.5 <i>Qué no me brindó la Universidad para desempeñar el cargo que me asignaron?</i>	101
7. Conclusiones y recomendaciones	102
7.1 <i>Conclusiones</i>	102
7.2 <i>Recomendaciones</i>	102
<i>Referencias</i>	

## Lista de Cuadros

	Pág.
<i>Cuadro 1.</i> Resumen funciones; elaboración propia)	88

## Lista de Figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Logotipo panalpina S. A	29
<i>Figura 2.</i> Organigrama zona andina panalpina	30
<i>Figura 3.</i> Organigrama Colombia panalpina.	31
<i>Figura 4.</i> Portafolio de productos y servicios panalpina S. A	32
<i>Figura 5.</i> Portafolio de productos y servicios marítimos panalpina S. A	33
<i>Figura 6.</i> Portafolio de productos y servicios aéreos panalpina S. A	34
<i>Figura 7.</i> Portafolio de productos y servicios cadena de abastecimiento panalpina S. A	35
<i>Figura 8.</i> Portafolio de productos y servicios transporte carretera panalpina S. A	36
<i>Figura 9.</i> Portafolio de productos y servicios dapsa panalpina S. A	37
<i>Figura 10.</i> Portafolio de productos y servicios SIAP panalpina S. A	38
<i>Figura 11.</i> Portafolio de productos y servicios oil and gas panalpina S. A	38
<i>Figura 12.</i> Estiba flores disecadas guirnaldas. panalpina S. A	45
<i>Figura 13.</i> Estiba flores disecadas guirnaldas. panalpina S. A	46
<i>Figura 14.</i> Estiba flores disecadas guirnaldas. panalpina S. A	46
<i>Figura 15.</i> Correo electrónico empresarial. panalpina S. A	49
<i>Figura 16.</i> Terminal de carga aerolíneas. panalpina S. A	50
<i>Figura 17.</i> Terminal de carga aerolínea centurión. panalpina S. A	50
<i>Figura 18.</i> Terminal de carga aerolínea Avianca - Tampa. panalpina S. A	51
<i>Figura 19.</i> Control de recorrido. panalpina S. A	51
<i>Figura 20.</i> Guías deshojadas para ser enviadas y re misionadas. panalpina S. A	52
<i>Figura 21.</i> Control guías recogidas y arribadas. panalpina S. A	53
<i>Figura 22.</i> Relación guía sellada. panalpina S. A	54
<i>Figura 23.</i> Prueba liberación de guía. panalpina S. A	55
<i>Figura 24.</i> Requerimiento cuarto frio paso 1. panalpina S. A	56
<i>Figura 25.</i> Requerimiento cuarto frio paso 2. panalpina S. A	57
<i>Figura 26.</i> Requerimiento cuarto frio paso 3. panalpina S. A	58
<i>Figura 27.</i> Subir facturas paso1 escáner facturas físicas. panalpina S. A	59

<i>Figura 28.</i> Subir facturas paso 2 guardar facturas. panalpina S. A	59
<i>Figura 29.</i> Subir facturas paso 3 subir factura al sade. panalpina S. A	60
<i>Figura 30.</i> Subir facturas paso 4 subir factura al sade llenar datos. panalpina S. A	61
<i>Figura 31.</i> Facturas subida al sade paso 5 llenar datos. panalpina S. A	62
<i>Figura 32.</i> Relación factura sin número de sade. panalpina S. A	62
<i>Figura 33.</i> Relación factura con número de sade. Panalpina S. A	63
<i>Figura 34.</i> Actualización de PANTRACE DELIVERY panalpina S. A	64
<i>Figura 35.</i> Toma de número de DO panalpina S. A	65
<i>Figura 36.</i> Tracking aerolíneas. Panalpina S. A	67
<i>Figura 37.</i> Tracking aerolíneas Tampa. Panalpina S. A	68
<i>Figura 38.</i> Actualización de PANTRACE panalpina S. A	69
<i>Figura 39.</i> Actualización de PANTRACE panalpina S. A	70
<i>Figura 40.</i> Actualización de PANTRACE panalpina S. A	70
<i>Figura 41.</i> Actualización de PANTRACE panalpina S. A	71
<i>Figura 42.</i> Actualización de PANTRACE panalpina S. A	72
<i>Figura 43.</i> Actualización de PANTRACE panalpina S. A	73
<i>Figura 44.</i> Actualización de PANTRACE panalpina S. A	73
<i>Figura 45.</i> Relación cumplidos zona franca, panalpina S. A	75
<i>Figura 46.</i> Orden de pedido SAI, panalpina S. A	75
<i>Figura 47.</i> Orden de recibido, documentos y carga Santafé dutty free, panalpina S. A	76
<i>Figura 48.</i> Preavisos aerolínea, la Riviera panalpina S. A	77
<i>Figura 49.</i> Listados de clientes y directorio aerolíneas	99

## Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. Terminal de carga costado norte	105
Apéndice B. Terminal de carga costado sur	105
Apéndice C. Terminal de carga costado Avianca	106
Apéndice D. Terminal de carga costado Avianca	106
Apéndice E. Despacho santafe dutty free	107
Apéndice F. Despacho santafe dutty free	107

## Glosario

### A

**ADUANA.** Unidad administrativa encargada de aplicar la legislación relativa a la importación y exportación de mercancías y a los otros tratamientos aduaneros; así como de recaudar y hacer percibir los gravámenes que les sean aplicables.

**AEROPUERTO.** Aeródromo civil de servicio público que cuenta con las instalaciones y servicios adecuados para la recepción y despacho de aeronaves, pasajeros, carga y correo del servicio de transporte aéreo regular y no regular, así como del transporte privado comercial y no comercial.

**AGENTE DE CARGA AEREA.** Es el agente expedidor especializado en envíos por avión. En ocasiones ofrece “servicios agrupados”, esto significa que el agente reúne varias cargas y las envía a su destino como un todo. Se encarga de todos los detalles del envío, como documentación, porte, almacenaje, si es necesario, e incluso de embalaje de las mercancías. Prepara la “carta de porte aéreo”, en caso de envío agrupado, una por cada consignación, prepara un manifiesto para la línea aérea en que se indican las distintas partes del envío agrupado y por último prepara la carta ordinaria de porte aéreo de la IATA que abarca el conjunto del envío.

**AIRTRUCK.** Transporte por carretera aeropuerto-aeropuerto de mercancías unificadas en unidad de carga aérea (paleta y container).

**AIR WAY BILL (A.W.B.)** Carta de Porte aéreo. Es un documento no negociable de transporte aéreo que sirve como recibo para el exportador, ya que indica que el transportista acepta los bienes que se encuentran listados y se obliga a transportarlos al lugar de destino, de acuerdo a las especificaciones negociadas.

**AUTORIDAD PORTUARIA.** Gobierno estatal o local que facilita en alguna otra forma, muelles, diques y otras instalaciones en terminales portuarias.

### B

**BALANZA COMERCIAL.** Es la parte de la balanza de pagos que contempla las importaciones y exportaciones de mercancías o bienes tangibles. Se utiliza para registrar el equilibrio o desequilibrio en el que se encuentran estas transacciones respecto al exterior y

se expresan en déficit o superávit; el primero cuando son mayores las importaciones; y el segundo cuando son mayores las exportaciones.

**BALANZA DE SERVICIOS.** Es el registro sistemático del total de pagos realizados por los servicios de los residentes de un país a los del exterior, y los que éstos a su vez cubrieron. A estos ingresos y egresos también se les denomina importaciones y exportaciones de servicios.

**BARRERA COMERCIAL.** Cualquiera de los mecanismos proteccionista que utilizan los países para reducir los incentivos para importar.

**BIEN ECONÓMICO.** Objeto que se estima apto para la satisfacción de una necesidad humana, y que se haya disponible para este propósito en cantidades limitadas.

**BIEN PÚBLICO.** Mercancía cuyos beneficios se reparten de una manera indivisible entre toda la comunidad, independientemente de que determinadas personas deseen o no consumirla. Por ejemplo, una campaña de salud pública que erradique la viruela protege a todos y no sólo a los que pagan las vacunas.

**BIENES LIBRES.** Bienes que no son bienes económicos. Como el aire o el agua del mar, existen en cantidades suficientes, por lo que no es necesario racionarlos entre aquellos que desean utilizarlos; por lo tanto, su precio de mercado es cero.

**BIEN EXCLUIBLE.** Bien de cuyo consumo se puede excluir a una persona.

**BILL OF LADING.** Conocimiento de embarque o Lista de carga. Es un documento que sirve como recibo de las mercaderías, como documento de título sobre las mercaderías y como prueba de los términos y condiciones del transporte en que las partes han convenido.

**BUQUE CARGUERO (BUQUE DE CARGA).** En forma genérica, todo buque que no sea buque de pasaje. Hacen el tráfico de mercancías en una línea explotada regularmente. Hay diarios especializados que comunican todos los días sus movimientos y anuncian las fechas de escala en los puertos que visitan.

**BUQUES DE CARGA GENERAL.** Tipo de buque más corriente que tiene una construcción especial para el transporte de carga general, es decir carga en bultos, sacos, cajas, contenedores, etc.

**BUSINESS TO BUSINESS (B2B).** Es el comercio electrónico entre empresas y que no incluye al consumidor final.

**BUSINESS TO CONSUMER (B2C).** Es el comercio electrónico entre empresas y consumidores.

## C

**CABOTAJE.** Prestación de servicios de transporte comercial dentro de un país sin cruzar fronteras.

**CADENA DEL TRANSPORTE.** Está compuesta por aquellas personas naturales o jurídicas (remitente, destinatario, empresa de transporte, propietario o tenedor del vehículo y conductor) que intervienen en la operación de movilización de mercancías de un origen a un destino.

**CADENA DE VALOR.** Conjunto de personas o grupos, insumos y metodología que participa en un proceso de transformación. En una organización la integran sus proveedores, procesos, clientes y mercados.

**CADENA LOGÍSTICA.** Conjunto de operaciones que tienen por objetivo la disposición a menos costo de la cantidad de productos deseados en el momento y en el lugar donde la demanda existe.

**CARGA.** Se denomina así a aquellas mercaderías que son objeto de transporte mediante el pago de un precio. También se puede denominar carga a las mercaderías que un buque, un avión u otro tipo de vehículo transportador, tiene en su bodega o depósito en un momento dado. También cabe entender por tal al tonelaje de la carga que un buque puede transportar en sus bodegas.

**CARGA AEREA.** Todo tipo de propiedades y bienes (incluyendo carga propiamente dicha, correspondencia y envíos expresos) transportados (o a ser transportados) por una aerolínea. El término excluye el equipaje de los pasajeros.

**CARGA GENERAL.** Compuesta de bienes diversos, transportados en unidades o pequeñas unidades, las cuales varían en peso, tamaño, condición, naturaleza y clase.

**CARGA PARCIAL.** Carga que no completa la capacidad de un camión.

**CARGA UNITIZADA.** Sistema empleado para transportar mercancías, que siendo embaladas en pequeños bultos, se consolida o agrupa en un solo envase de gran tamaño

(por ejemplo el container), con el fin de evitar que las mercancías se destruyan o sean sustraídas con facilidad y, al mismo tiempo, para facilitar su manipuleo y lograr gran rapidez en las operaciones de carga o descarga.

**CONSIGNATARIO.** Persona que recibe los bienes enviados por el dueño.

**CONSOLIDACIÓN.** Proceso de agrupación de cargas parciales compatibles por naturaleza y destino con el fin de aprovechamiento de bodega y abaratamiento de costos involucrados en el transporte.

**CONSOLIDAR.** Práctica de combinar embarques menores que vagón o camión completo y despacharlos en vagón o camión completo.

**CONTENEDOR (CONTAINER).** Embalaje metálico grande y recuperable, de tipos y dimensiones acordados internacionalmente, destinado a facilitar el porte de mercancías embaladas o no, por una o más modalidades de transporte, sin necesidad de proceder a operaciones intermedias de recarga. Debe poseer una estructura permanentemente cerrada, rígida y suficientemente resistente para ser usada repetidamente, y estar provisto de dispositivos que faciliten su manejo, ya sea al ser transportado de un medio de transporte a otro o al pasar de una a otra modalidad de transporte.

**CONTRATO DE TRANSPORTE MULTIMODAL.** El acuerdo de voluntades en virtud del cual un operador de transporte multimodal se compromete, contra el pago de un flete, a ejecutar o hacer ejecutar el transporte multimodal de las mercaderías.

## **D**

**DECLARACION DE ADUANA.** Se denomina así al formulario impreso, debidamente cumplimentado por el importador/exportador que tiene como objetivo principales: permitir la liquidación y el cobro de los derechos, impuestos u otros gravámenes que se deba pagar por las mercancías, y; fiscalizar la importación/exportación de mercancías sujetas a limitaciones y/o protecciones (flora, fauna) y/o prohibiciones y/o exenciones (derechos).

**DECONSOLIDACIÓN.** Proceso de des agrupamiento de cargas parciales finalizado a su distribución a los respectivos consignatarios.

**DELIVERED AT FRONTIER (DAF).** Entregada en frontera. Significa que el vendedor realiza la entrega cuando la mercancía es puesta a disposición del comprador

sobre los medios de transporte utilizados y no descargados, en el punto y lugar de la frontera convenida, pero antes de la aduana fronteriza del país colindante, debiendo estar la mercancía despachada de exportación pero no de importación. El término “frontera” puede usarse para cualquier frontera, incluida la del país de exportación.

**DEPÓSITO ADUANERO.** Son espacios cerrados o abiertos (ramblas), cercados, lanchas y pontones (depósitos flotantes), donde las mercaderías son almacenadas con autorización de la Aduana. Las mercaderías extranjeras se considerarán en tránsito por el territorio aduanero nacional y podrán embarcarse y reembarcarse en cualquier momento libre de tributos de importación o exportación y de cualquier impuesto interno.

**DESTINATARIO.** Toda persona natural o jurídica, organización o gobierno que reciba una mercancía.

## **E**

**E-BUSINESS.** Cualquier tipo de actividad empresarial realizada a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Negocio electrónico).

**E-COMMERCE.** Intercambio de bienes y servicios realizado a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, habitualmente con el soporte de plataformas y protocolos estandarizados (Comercio electrónico).

**EFFECTIVIDAD.** Capacidad de entregar resultados planeados.

**EFICIENCIA.** Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.

**EMBALAJE.** Objeto destinado a envolver o a contener, temporalmente, a un producto o conjunto de productos durante su manipulación, su transporte, su almacenamiento o su presentación para la venta, con miras a protegerlo y facilitar estas operaciones.

**EMBARQUE.** Carga en un vehículo o nave.

**ESTIBA.** Plataforma de plástico o madera, utilizada para arrumar la mercancía sobre ella y poder almacenarla bien sea en un arrume negro o en estantería.

**E.T.A.** Estimated Time of Arrival. Día y horario estimado de arribo del buque al puerto.

**E.T.D.** Estimated Time of Departure. Día y horario estimado de salida del buque.

## **F**

**FLETE.** Tarifa del servicio de transporte que implica un cálculo que combina las variables de distancia del viaje y peso, volumen, valor y riesgos propios de la carga.

**FREE ON BOARD (FOB).** Sin gastos hasta el embarque. Significa que el vendedor tiene que colocar las mercancías desde el punto de fabricación hasta el transporte adecuado, para que llegue a destino, sin costes para el comprador.

## **G**

**GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL.** Filosofía de gestión que involucra a los sectores de servicios y a los proveedores, además de los sectores productivos y comerciales de una empresa, en la obtención de estándares de calidad ofrecidos al cliente.

**GLOBALIZACIÓN.** La globalización es un proceso engendrado por la liberalización del comercio internacional, la integración de los mercados financieros mundiales y la reorganización espacial de la producción. Tal proceso concierne no sólo la esfera económica, pero también aspectos sociales, culturales y políticos.

## **I**

**IATA.** International Air Transport Association. Asociación de compañías de transporte aéreo que reglamenta el funcionamiento de la actividad, incluyendo las formas tarifarias.

**ICAO.** International Civil Aviation Organization, en español: Organización Internacional de la Aviación Civil.

**INCOTERMS.** Término que define las condiciones de venta de la mercadería impuestas por la International Chamber of Commerce y que son ampliamente empleadas en el comercio internacional. Las condiciones de venta de las mercaderías pueden ser muy diferentes en los distintos contratos, pero, en la práctica del comercio internacional se ha ido logrando cierta unificación que ha dado lugar a tipos de contrato característicos que suelen conocerse por unas siglas o por una frase sencilla.

## **J**

**JUST IN TIME (JIT).** Locución inglesa cuyo significado literal es "justo a tiempo" y que se utiliza para referirse a un sistema de organización de la producción y de control del inventario, coordinado con un procedimiento efectivo para realizar pedidos, que

trata de mantener al mínimo la cantidad de productos almacenados y disponer e los mismos en el preciso momento que han de incorporarse al proceso de producción.

## **L**

**LOGÍSTICA ECONÓMICA.** Joven disciplina económica transversal finalizada al estudio de temas referentes a las infraestructuras, la planificación del territorio, la reglamentación de los mercados y las economías/di economías externas del transporte y de la tercerización logística. La Logística Económica puede ser entendida como "fusión de las 3T" o bien Transportes, Tercerización y Territorio.

## **M**

**MANIFIESTO.** Documento firmado por el capitán del barco que contiene la descripción/destino de la mercancía embarcada; listado de los embarques en la carga por número/consignatario/destino/peso.

**MOVILIDAD** Con el término se entiende un flujo de desplazamientos de personas y mercancías que se desarrollan en un ámbito territorial.

## **O**

**OPERADOR DE TRANSPORTE MULTIMODAL.** Toda persona, porteador o no, que por sí o a través de otro que actúe en su nombre, celebre un contrato de transporte multimodal actuando como principal y no como agente o en interés del expedidor o de transportadores que participen de las operaciones de transporte multimodal, asumiendo la responsabilidad por el cumplimiento del contrato.

**OPERADOR PORTUARIO.** Empresa que presta los servicios en los puertos, directamente relacionados con la entidad portuaria; tales como cargue, descargue, almacenamiento, practicaje, remolque, estiba y desestiba, manejo terrestre o porteo de carga, dragado, clasificación, reconocimiento y usaría.

## **P**

**PALETIZACIÓN** Sistema para embarcar mercadería en plataformas de madera relativamente livianas con soportes dobles llamadas paletas, permite que el embarque de unidades múltiples sea una sola unida.

**PALLET** Paleta. Plataforma reutilizable usada en la estiba de carga para facilitar el aprovechamiento del espacio de almacenamiento y de bodega de transporte, y las

operaciones de manipuleo. Existen clases normalizadas en cuanto a material y diseño de construcción y a sus dimensiones.

## T

**TARA.** Peso de la unidad de carga o del vehículo sin carga.

**TARIFAS.** Conjunto de precios establecidos.

**TRACKING AND TRACING.** Monitorización de las mercancías. El primer término tiende a identificarle en tránsito, mientras que el segundo concierne el momento de la llegada a destino.

**TRANSPORTE.** Transferimento de personas, animales o cosas de un punto de origen a uno de destino, a través de operaciones de viaje y operaciones terminales.

**TRANSPORTISTA.** Cualquier persona que, en un contrato de transporte, se comprometa a efectuar o a hacer efectuar un transporte por ferrocarril, carretera, mar, aire, vías navegables interiores o una combinación de dichas modalidades.

## U

**UNIDAD DE CARGA.** Parte del equipo de transporte que sea adecuado para la unificación de mercaderías que deban ser transportadas y que permita su movimiento completo durante el recorrido y en todos los medios de transporte utilizados. Se consideran como unidades de carga, entre otros, los contenedores en general, los contenedores plegables (flat containers), las paletas, las eslingas y todo otro equipo de transporte que se ajuste a la definición anterior.

**UNIDAD DE TRÁFICO (UT).** Unidad de medida de los transportes (vehículos-kilómetros, viajeros-kilómetros, toneladas-kilómetros, etc.).

**UNITIZACIÓN.** Proceso de ordenar y acondicionar correctamente la mercadería en unidades de carga para su transporte.

## V

**VALOR ACTUAL (VA).** El valor monetario corriente de una suma que será pagada en futuro a determinadas condiciones (interés y capitalización); su determinación solicita un proceso de actualización.

**W**

**WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM (WMS).** Sistema de gestión del almacén.

**X**

**XML.** También conocido como Extensible Markup Language (Lenguaje Extensible de Marcado), ha sido desarrollado por el W3 Consortium para permitir la descripción de información contenida en el WWW a través de estándares y formatos comunes, de manera que tanto los usuarios de Internet como programas específicos (agentes) puedan buscar, comparar y compartir información en la red. El formato de XML es muy parecido al del HTML aunque no es una extensión ni un componente de éste.

**Z**

**ZONA FRANCA.** Área del territorio nacional extra-aduanera, previamente calificadas, sujeta a un régimen especial, donde podrán establecerse y funcionar empresas, nacionales o extranjeras, que se dediquen a la producción o comercialización de bienes para la exportación, directa o indirecta, así como a la prestación de servicios vinculados al comercio internacional y a las actividades conexas o complementarias a ellas. (*Glosario panalpina.* (s.f). Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, [http://www.cropa.com.gt/web/index.php?option=com\\_content&task=view&id=41&Itemid=46](http://www.cropa.com.gt/web/index.php?option=com_content&task=view&id=41&Itemid=46))

## Resumen

Panalpina fue creada en Basilea – Suiza. Ciudad a orillas del Rin, ubicada en el punto de convergencia de Francia, Alemania y Suiza, ha sido desde siempre una importante plaza comercial. Sus orígenes se remontan a 1870 cuando el primer miembro del grupo Panalpina estableció el servicio de transporte de carga en Barcazas a lo largo del río Rin.

Con el crecimiento y desarrollo del Grupo Empresarial Panalpina, se crearon diferentes sucursales para tener una mayor cobertura y brindar un mejor servicio, En Colombia inicia sus operaciones el 13 de Junio de 1962, en la ciudad de Bogotá. Y actualmente cuenta con sucursales en: Barranquilla, Buenaventura, Cali, Cartagena, Medellín y Pereira.

Así mismo hoy por hoy Panalpina es líder en soluciones avanzadas de logística tiene a su disposición servicios de transporte de carga internacional en importación, exportación, OTM, bodegaje, aduana, seguro de transporte internacional y distribución a nivel nacional. Cuenta con una infraestructura moderna en depósitos aduaneros ubicados en Bogotá y Medellín, sistemas de rastreo e información PANTRACE adaptado a las necesidades del mercado y de sus clientes.

Actualmente Panalpina cuenta con aplicaciones innovadoras de la tecnología de información, que Panalpina, supo aprovechar muy pronto y constituyen hoy día, en combinación con la red de datos, y comunicación globales el pilar fundamental del Grupo Panalpina. (*Generalidades panalpina.* (s.f). Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)

Panalpina Colombia integra todos los escenarios logísticos en negocios internacionales, brindando así a sus practicantes en cualquier área de su empresa, un completo conocimiento de la vida real con ejemplos reales y responsabilidades reales que le permiten al mismo obtener durante los 6 meses de practica grandes capacidades y destrezas a nivel profesional y así mismo cumplir con los objetivos de la práctica profesional desempeñados en un ambiente enfatizado a lo que el estudiante realizo durante su carrera.

## **Introducción**

En los negocios internacionales, la realización de actividades que vinculen el estudiante con el mundo empresarial es de vital importancia para fortalecer todo lo aprendido durante la carrera profesional; Las prácticas empresariales logran profundizar estos conceptos y fortalecer competencias de formación tanto a nivel personal como a nivel profesional, estas habilidades son adquiridas con los cargos, actividades y compromisos que se asignan, durante las diferentes funciones a desempeñar en la empresa. En PANALPINA S.A, el estudiante en práctica propone y brinda soluciones a conflictos, enfocados a la cadena logística internacional, cargo administrativo y atención al cliente.

La práctica empresarial permite al estudiante crear un camino lleno de oportunidades, generando una vinculación entre las bases teóricas tomadas en la universidad, la vida real, y el ámbito laboral, para formar profesionales eficientes y eficaces en el momento de tomar decisiones.

Este informe es un resumen ordenado y detallado de todas las actividades, funciones y compromisos asignados para el desempeño del cargo durante estos seis meses de práctica, tiene como objetivo mostrar todos los logros y avances obtenidos en el transcurso de la misma, afianzando conceptos y capacidades del practicante y fortaleciéndose en cargos importantes de aprendizaje como ser coordinador de importaciones, manejo del servicio al cliente de importaciones, apoyo al departamento de papeles y atención al cliente en ventanilla; permitiendo adquirir niveles de aprendizaje y experiencia, de responsabilidad en cada una de las actividades asignadas.

Así mismo tanto la práctica empresarial, como las capacidades del estudiante le permiten abrir grandes oportunidades en el campo laboral en donde sin duda se exigen mayores responsabilidades y compromisos con la planeación, control y desarrollo de las actividades propias del comercio y negocios internacionales dando así una visión más amplia del mundo real y de lo que el pasante tendrá que experimentar una vez este graduado.

## **Información General del Estudiante**

***Nombres y Apellidos.***

Jesús Leonardo Becerra Hernández

***Código de la Universidad.***

2090189

***Celular.***

3157269383

***Correo Electrónico.***

Jesua\_1221@hotmail.com - Jesusbecerra520@gmail.com

***Fecha de Culminación de Asignaturas del Programa.***

Segundo periodo académico del 2013

***Fecha de Inicio de Práctica.***

08 de Enero de 2014

***Fecha Finalización de Práctica.***

08 de Julio del 2014

***Número de recibo y fecha de consignación derechos de Práctica.***

Recibo No. RC7 509053, Febrero 27 del 2014

## **Informe de Práctica Empresarial en Panalpina S.A.**

### **1. Objetivos**

**1.1. Objetivo General.** El objetivo general de la práctica empresarial es desarrollar destrezas y habilidades, para aplicar todos los conocimientos adquiridos en el proceso universitario enfrentándose a escenarios reales en las áreas de logística internacional, procesos y documentación, brindando así a PANALPINA S. A soluciones a problemas y conflictos que se den en este proceso.

#### **1.2 Objetivos Específicos**

- Ofrecer todo los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria con la intención de darse a conocer como un buen profesional.
- Demostrar las capacidades y conocimientos al momento del desempeñar funciones asignadas.
- Proyectar la imagen de la Universidad en el entorno empresarial nacional.
- Desempeñar las funciones de forma correcta en el Departamento asignado, y proponer cambios que puedan ayudar al buen funcionamiento del departamento.
- Brindar apoyo en operaciones logísticas, comerciales, de importación y exportación.
- Propiciar oportunidades de vinculación y desempeño en el ámbito laboral.
- Enfrentar y saber manejar situaciones de alta responsabilidad laboral y aquellas que requieren de toma de decisiones rápidas y eficientes para el mejoramiento de las funciones, y la solución de problemas.
- Promover la aplicación de valores éticos y morales en el desempeño de las funciones encomendadas.
- Propender por la calidad y la excelencia de los procesos en los que participa.

## **2. Justificación**

Para un estudiante es necesario darse a conocer en el medio empresarial, para que le permita ubicar su formación, sus habilidades, destrezas, y desarrollar actitudes que le admitan desempeñarse dentro de cualquier ambiente laboral.

La práctica profesional es la herramienta más adecuada para completar el ciclo básico universitario, ya que le brinda al estudiante la posibilidad de desenvolverse en el mundo real y enfrentar sus temores para superarlos con criterio y carácter profesional.

Es muy importante realizar este trabajo de campo ya que así se adquiere experiencia y se logra aplicar la teoría que se pudo obtener durante 5 años de pregrado y no menos importante es plasmar esa experiencia adquirida en un trabajo escrito para así crecer personal y profesionalmente y demostrar los conocimientos adquiridos durante dicha experiencia laboral, aún más importante es realizarla en una empresa del sector privado y reconocida mundialmente por su experiencia como operador logístico internacional. Por su gran trayectoria vale la pena resaltar que el trabajo a realizar estará llevándose a cabo según ejemplos reales y de gran tamaño pues los servicios que presta la empresa los hace con los grupos empresariales más reconocidos internacionalmente.

En el PANALPINA S. A, el estudiante podrá poner a prueba todos sus conocimientos, será responsable de un cargo laboral real que lo hará enriquecer como persona y como profesional, brindándole a la empresa solución de conflictos que se lleven a cabo en el proceso de su formación en práctica.

### **3. Perfil de la Empresa**

#### **4.3 Razón Social**

Panalpina S. A

Forma jurídica: Sociedad Anónima

#### **4.4 Ubicación**

Diagonal 24C # 96B – 65, Barrio Fontibón

Bogotá, D.C.

#### **4.5 Teléfonos**

Tel: (1) 401 05 00/10/20

Fax: (1) 415 18 40

#### **4.6 Correo Electrónico**

Practicante: [jesus.becerra@panalpina.com](mailto:jesus.becerra@panalpina.com)

Empresa: [info.andina@panalpina.com](mailto:info.andina@panalpina.com)

#### **4.7 Representante Legal**

Diego Fernando Barreiro Ovalle

#### **4.8 Jefe inmediato en la empresa**

Alejandro Forero

Cargo: Airport Office Manager

Correo electrónico: [Alejandro.Forero@panalpina.com](mailto:Alejandro.Forero@panalpina.com)

#### **4.9 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”. (*Misión.* (s.f). Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)

#### **4.10 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”. (*Visión.* (s.f). Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)

#### **4.11 Actividad comercial.**

“Panalpina es uno de los principales proveedores mundiales de soluciones de cadena de suministro. La compañía combina sus principales productos de transporte aéreo de mercancías, Transporte Marítimo y logística para entregar globalmente integrados, soluciones a la medida de extremo a extremo. Su objeto social radica en el ejercicio de la actividad de agenciamiento de carga internacional, esto es actuando como intermediario en la cadena logística y/o de servicios de transporte de carga, la consolidación de carga y la solución a problemas que se puedan presentar en ella”. (*Objeto social.* (s.f). Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)

#### 4.12 *Reseña Histórica*

Panalpina fue creada en Basilea – Suiza. Ciudad a orillas del Rin, ubicada en el punto de convergencia de Francia, Alemania y Suiza, ha sido desde siempre una importante plaza comercial. Sus orígenes se remontan a 1870 cuando el primer miembro del grupo Panalpina estableció el servicio de transporte de carga en Barcazas a lo largo del río Rin.

Esta organización mundialmente se denomina Palpina 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.

En la actualidad representa las actividades globales e integrales del Grupo Panalpina. En los años 50 y 60, la empresa registró una expansión muy rápida y creó numerosas oficinas primero en Norteamérica y luego en Latinoamérica, África, Asia y Australia.

Actualmente Panalpina cuenta con aplicaciones innovadoras de la tecnología de información, que Panalpina, supo aprovechar muy pronto y constituyen hoy día, en combinación con la red de datos, y comunicación globales el pilar fundamental del Grupo Panalpina.

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 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.

Posteriormente, el 14 de febrero de 1963, los socios decidieron cambiar la razón social a Panalpina World Transport Co. Ltda., y se amplió la vida a 10 años.

El 28 de febrero de 1966 el Sr. Stolz vende su participación a Panalpina Weltransport, de Basilea – Suiza y a partir de esta época Panalpina Colombia comienza su gran desarrollo. En el año 69 el Sr. Saavedra vende su acción al Sr. Josef A. Roos, quedando como nuevo gerente y representante legal de Panalpina.

En 1997 el Sr. Eichman, de origen Suizo y nacionalizado en Colombia, compra el 60% de las acciones de Panalpina asumiendo la Gerencia y por lo tanto se da el retiro del Sr. Roos. En 1991 el Sr. Eichman vende a Suiza su parte del capital, y desde esta fecha hasta 1995 continuó con la gerencia, en este año llegó el Sr. Hansen desde Panalpina España, para asumir la gerencia de la Organización hasta la época actual.

De la mano con el desarrollo histórico de Panalpina, se dio el crecimiento del negocio de la siguiente manera:

- En la década de los 60's – 70's, la actividad principal de Panalpina se centró en la intermediación aduanera y en la coordinación de transporte de carga.
- Ya para los años 70's – 80's, el mayor auge fue la exportación de Flor principalmente desde Bogotá y Medellín. Además se recuerda que durante ésta época, la organización creció de una año a otro, algo más del 300%.
- Para los años 80's – 90's, el auge fue el servicio Multimodal basándose en la importación y exportación de consolidados.

Hoy en día desde los 90, Panalpina ha tenido un ritmo constante sin alteraciones significativas y muy ajustadas a las condiciones del mercado, bien se podría decir que las disposiciones legales y la crisis económica han afectado seriamente la evolución de los negocios para este tipo de actividad.

Panalpina con sus diferentes alianzas estratégicas, ha desarrollado la mejor logística 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, 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 ciudades del país.

D.A.P.S.A.: Depósito Aduanero 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, Nivel 1, Panalpina S.A., dedicada a la intermediación aduanera.

Cada una de estas empresas es independiente y autónoma en su funcionamiento.

A partir de Enero de 2011, 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 cuenta con sucursales en: Barranquilla, Buenaventura, Cali, Cartagena, Medellín y Pereira. (*Historia panalpina S.A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>*)

#### 4.12.1 Historia Magic Blue



*Figura 1 (logotipo panalpina S. A (magic blue, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)*

Es el emblema de Panalpina, ésta presente en los seis continentes, en tarimas de transporte y documentos de porte, programas de software, papel de correspondencia y etiquetas de código de barras, en el internet. Simboliza la actividad del Grupo Panalpina y representa la identidad corporativa y es la garantía de calidad, fiabilidad, creatividad y dinámica.

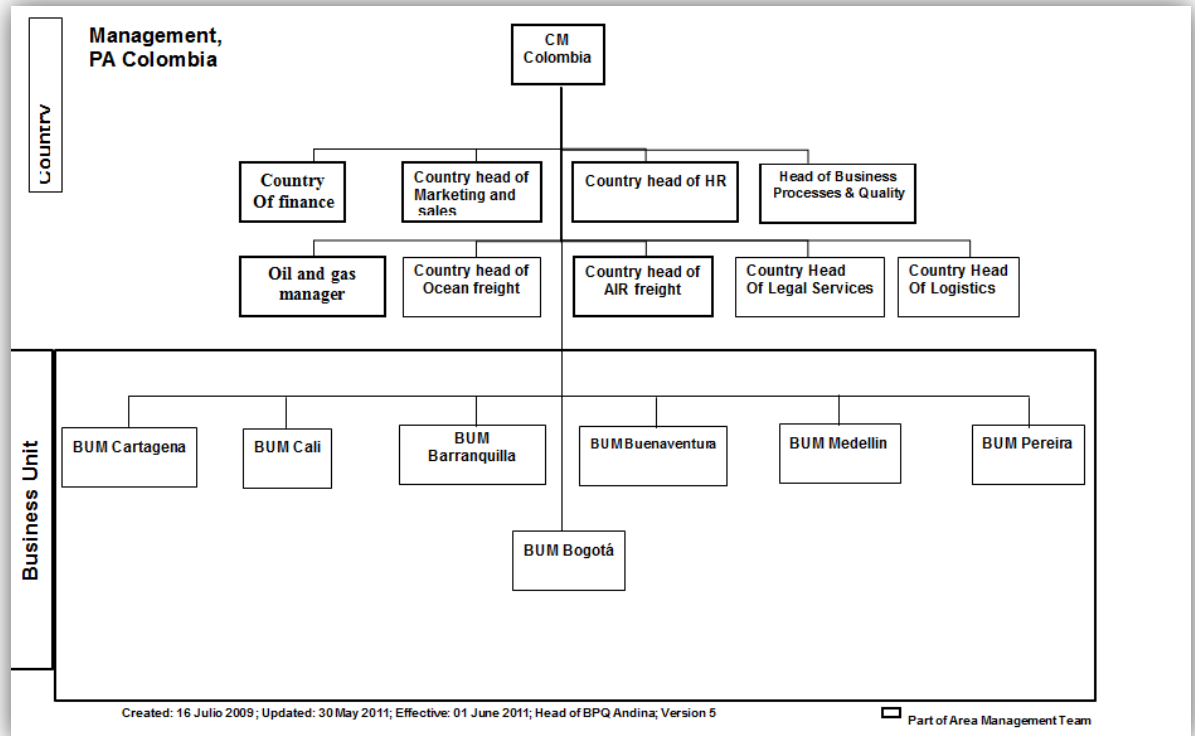
Modelo para el Magic Blue fue un dibujo a la plumilla del siglo XV atribuido al maestro Peter Vischer<sup>1</sup>, de Nurember, denominado "La Suerte". De él se han dejado inspirar para el esbozo del Magic Blue creando una figura única a nivel mundial, y transmitiendo la idea que simboliza este dibujo "que el esfuerzo propio, la audacia, el trabajo en equipo acompañados por la suerte forman la base para el éxito". *Logotipo, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)*

---

<sup>1</sup> Peter Vischer, escultor de Nuremberg, Alemania, de los años 1455 – 1526. Fuente: <http://www.buscabiografias.com/bios/biografia/verDetalle/6085/Peter%20Vischer%20el%20Viejo>



4.13.2 Colombia.



**Figura 3.** Organigrama Colombia panalpina. Fuente: Created: 16 Julio 2009 ; Updated: 30 May 2011; Effective: 01 June 2011; Head of BPQ Andina; Version 5

#### 4.14 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa



Figura 4(portafolio de productos y servicios panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)

#### 4.14.1 TRANSPORTE MARÍTIMO



*Figura 5(portafolio de productos y servicios marítimos panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>*

**FCL** Panalpina ofrece los mejores tiempos de tránsito que permiten una perfecta combinación de costos basados en la flexibilidad de itinerarios, Panalpina Área Andina garantiza cobertura global con salidas altamente frecuentes y programación de disponibilidad de equipos.

**LCL** Panalpina ofrece servicio de consolidado con precios competitivos y frecuencias confiables. Es el servicio de más alta experiencia que provee al mercado con salidas regulares. Se puede ofrecer un servicio de alta confianza debido al know how del equipo de expertos.

**Clasificación.** Usted puede especificar el embalaje, la coordinación del pedido y las opciones de entrega que requiere para cada uno de los embarques o servicios consolidados como:

- Puerta a Puerta
- Puerto a Puerto
- Puerta a Puerto

Especializados en el manejo de mercancía perecedera: Flores, Frutas, Vegetales y Plantas aromáticas desde Colombia, Ecuador y Perú hacia cualquier lugar.

Servicios de consolidación regulares de flores desde Bogotá y Medellín hacia Miami, Japón, Ecuador, Antillas Neerlandesas y Moscú.

Control de temperaturas.

Etiquetado y bodegaje para clientes especiales.

#### 4.14.2 TRANSPORTE AEREO



*Figura 6(portafolio de productos y servicios aéreos panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>*

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

##### Priority

Es ideal para envío con tiempos de tránsito críticos.

Todos los embarques están programados para el próximo vuelo directo o para la conexión más rápida disponible.

Standard

Rápido, confiable y seguro nuestro servicio No.1 de consolidación que conecta a la mayoría de destinos varias veces por semana y directamente a los principales aeropuertos.

Now

Para envíos urgentes y ultra seguros que emplea la ruta más rápida que su carga puede realizar con inmediata confirmación de órdenes.

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

**Clasificación.**

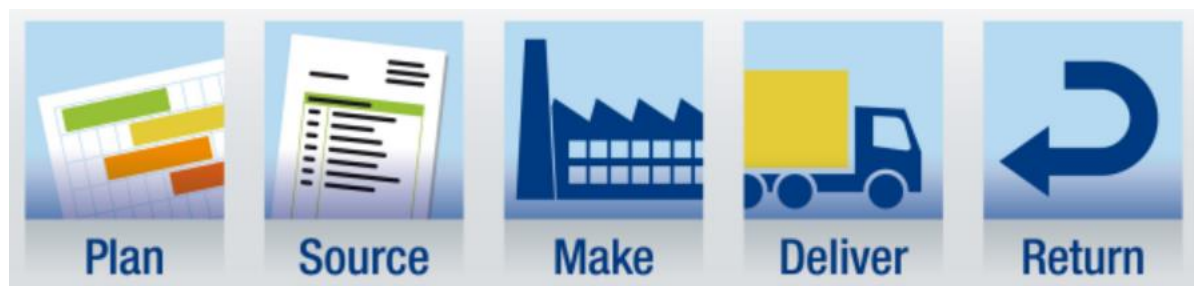
Especializados en el manejo de mercancía perecedera: Flores, Frutas, Vegetales y Plantas aromáticas desde Colombia, Ecuador y Perú hacia cualquier lugar.

Servicios de consolidación regulares de flores desde Bogotá y Medellín hacia Miami, Japón, Ecuador, Antillas Neerlandesas y Moscú.

Control de temperaturas.

Etiquetado y bodegaje para clientes especiales.

**4.14.3 SUPPLY CHAIN MANAGEMENT (CADENA DE ABASTECIMIENTOS)**



*Figura 7(portafolio de productos y servicios cadena de abastecimiento panalpina S. A,*

*Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de,*

*<http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>*

Los servicios disponibles dentro de nuestro Competencias Especiales incluyen encontrar soluciones adecuadas para llevar a cabo proyectos complejos y de gran envergadura.

### **Clasificación**

Ponemos a disposición el conocimiento de nuestros expertos en un gran número de sectores industriales que incluyen:

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

#### **4.14.4 TRANSPORTE TERRESTRE**



*Figura 8(portafolio de productos y servicios transporte carretera panalpina S. A,*

*Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de,*

*<http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>*

Se ofrece servicio OTM, transporte multimodal y operaciones FCL Y LCL, Panalpina Colombia ofrece el servicio de transporte desde los puertos de Cartagena y Buenaventura hacia Bogotá, Cali, Medellín y Pereira. Teniendo el control total de la operación desde que recibe la mercancía en puerto hasta que la entrega en su destino final.

Servicios de consolidación de exportación de Bogotá, Medellín y Cali hacia los puertos colombianos con frecuencias semanales.

Servicios de transporte terrestre de Colombia hacia Ecuador, Perú y Venezuela.

#### **4.14.5 DEPOSITO ADUANERO D.A.P.S.A**



*Figura 9(portafolio de productos y servicios dapsa panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>*

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

#### **Clasificación**

Ofrece inspecciones monitoreadas permanentes, con equipos de Básculas electrónicas para 3 toneladas, tres gatos hidráulicos, estantería de doble profundidad, cuarto frío, muelles a desnivel para camiones facilitando el manejo de las mercancías que ingresan allí, cuenta con un sistema de Código de barras para la fácil ubicación de los bienes, optimizando la recepción y el despacho de la carga, ayudando también con el

aprovechamiento de los espacios físicos de la bodega. Ofrece al tiempo manejo de inventarios y distribución física a nivel nacional.

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



*Figura 10 (portafolio de productos y servicios SIAP panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>*

S.I.A.P Nivel 1, ofrece servicios de outsourcing a sus clientes a nivel nacional e internacional, con preparación de toda la documentación necesaria para la nacionalización de mercancías, e igualmente asesoramiento en materia de exportación a pequeñas, medianas y grandes empresas. Ayuda con la clasificación de mercancías que van a ser exportadas, trabaja temas aduaneros y brinda asistencia en las inspecciones aduaneras, entre muchas otras.

#### 4.14.7 Petróleo y Gas



*Figura 11 (portafolio de productos y servicios oil and gas panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>*

La mayor parte del petróleo de fácil acceso y de gas en todo el mundo se ha perforado. Ahora viene la parte difícil: para encontrar y producir petróleo en ambientes y zonas más difíciles. Este es un gran desafío para la industria, que sólo puede cumplirse mediante el uso de soluciones inteligentes, nuevas tecnologías y métodos de producción óptimos, desde el depósito hasta la refinería.

Durante más de cuatro décadas, hemos demostrado nuestro compromiso con la industria del petróleo y gas, con un enfoque especial en el mantenimiento de la parte de aguas arriba de gran exigencia de la empresa (exploración y producción).

#### Servicios de Petróleo y Gas

Nuestro petróleo y nuestro gas de la industria de servicios incluyen toda la logística de petróleo y gas y soluciones de cría dentro de la cadena de valor - upstream, midstream y downstream

Aire, mar y tierra la gestión de la capacidad de carga, con un enfoque especial en los típicos de petróleo y comercio de gas:

- Charters aéreos y marítimos dedicados
- Cabotaje entre todas las bases de petróleo y los puertos a lo largo de África Occidental
- Servicios de agencias de Puerto y de cría
- Soluciones de plataformas multimodales
- Despacho de aduana
- Embalaje
- Almacén de distribución
- Agilización

Supply Chain Solutions - desde la ubicación del proveedor de base de la costa de destino o directamente en destinos internacionales

#### Sus beneficios

Trabajamos de cerca con usted para ofrecer soluciones que aportan un ahorro de costes y crear valor para su empresa. Para nosotros, que proporciona beneficios óptimos para usted significa:

Una profunda comprensión de su negocio y el mercado

Un profundo conocimiento de sus valores y misión

Anticipar y satisfacer esas necesidades de forma proactiva al conjunto de planificación estratégica, lo que resulta en los servicios que son competitivos, completamente compatible, visible, medible, seguro y ambientalmente responsable.

Panalpina cuenta con especialidad en manejo de petróleo y gas, compañías sísmicas y perforación; así como compañías de petroleros

Es importante resaltar que panalpina Colombia no maneja el transporte de petróleo. *(Portafolio de productos y servicios panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>*

## 4. Cargo y Funciones

### 4.1 Cargo

- Soporte import customer service (primer mes de práctica “08 enero al 29 de enero”)
- Soporte perecedero (segundo mes de práctica “30 enero al 21 de febrero”)
- Coordinador de importaciones Aéreas (mes 3, 4, 5 y 6 de práctica “24 febrero al 08 de julio”)
- Track and trace Aéreo de importaciones (mes 3, 4, 5 y 6 de práctica “24 febrero al 08 de julio”)

### 4.2 Funciones

#### 4.2.1 Soporte import customer service (primer mes de práctica “08 enero al 29 de enero”)

El primer mes de practica en mi paso por panalpina fui asignado al departamento de import customer service, en este primer mes me encargaron de dar soporte y ayuda al departamento de **service and customer** en el área de **importaciones**, aprendí a manejar las aplicaciones de panalpina como (SCP, PANTRICE, IHT, IDS, LCP, OWS), entre otros; donde se realiza todo lo relacionado con el proceso de importación.

Es importante antes de iniciar a mencionar las funciones, definir algunos conceptos para dar claridad a la explicación:

- CTS: ordenes de pedido.
- MAWB: guía aérea máster, consignada de panalpina a panalpina.
- HAWB: guía aérea hija, consignada de panalpina a cliente.
- CONSOLIDADOS: un máster con más de dos guías hijas.
- BACK TO BACK: un máster con una sola guía hija.
- ETD: Estimado de salida- origen
- ETA: Estimado de arribo- destino
- ATA: hora actual de llegada-destino

- ATD: hora actual de salida- origen

Algunos programas manejados en este departamento son:

- SCP: buscador donde se encuentra todo lo relacionado a un embarque tanto aéreo como marítimo (consignatario, cliente, piezas, volumen, pesos, entre otros); en el podemos encontrar toda la información del embarque, así mismo podemos descargar los documentos soportes al mismo (facturas comerciales, lista de empaque, HAWB, MAWB, manifiestos, etc).
- PANTRACE: es el programa que se encarga de hacer un exhaustivo seguimiento a la carga, en este programa se encuentra detalladamente el peso, piezas, fechas estimas tanto de salida como de llegada, fechas reales, fechas de cuando se recogió la carga y cuando los documentos.
- IHT: sistema donde se reportan todas las incidencias de un embarque, un ejemplo si la carga se perdió, se dañó, la saquearon o la robaron, o si no ha llegado a su destino
- IDS: sistema para encontrar las Facturas comerciales de los embarques.
- LCP: sistema global de cargas donde no solo incluye cargas colombianas sino todas las cargas de panalpina mundo.
- OWS: sistema para ingresar datos del cliente, apertura de ID, realizar tracking, reservas y preavisos a los clientes; así como liquidar y certificar fletes.

Teniendo en cuenta estos conceptos básicos, procedo a explicar mis funciones más a fondo de lo realizado en la práctica este primer mes:

En el departamento iniciaba mi hornada de trabajo desde la creación de los CTS (ordenes de pedido), básicamente la función era tomar los datos del cliente e incluirlos en el sistema, se le asignaba algún customer de importación para que este le diera el manejo adecuado, los clientes en panalpina están ordenados por las diferentes industrias que maneja y cada customer tiene asignado un tipo de industria, las industrias en panalpina se dividen de la siguiente manera:

1. Case Studies (casos de estudio, que incluyen oíl and gas)
2. Automotive (automotor)
3. Chemicals (productos químicos)

4. Consumer and Retail (consumo y detallistas)
5. Fashion (moda)
6. Healthcare (salud)
7. Hi-Tech (alta tecnología)
8. Manufacturing (fabricación)
9. Telecom (telecomunicaciones)

Después de la asignación de clientes se le crea un ID (número de identificación del pedido que se asigna a cada cliente), una vez creado el ID se deberá ingresar al sistema OWS todos los datos generales del cliente (NIT, dirección, teléfono, etc.) y los datos de la carga o pedido que este realizo (número de BL máster, numero de BL hijo, cantidad de piezas, volumen y peso de la carga).

Una vez creado el ID, en el sistema OWS, se ingresan datos como el **tracking**, donde se debían asignar las fechas estimadas de salida y de arribo de la mercancía en tránsito.

Por este mismo sistema (OWS) se realizan los **PREAVISOS**, donde se le informa al cliente que su mercancía salió de puerto origen y un estimado de cuando llega a puerto de destino su carga; así mismo para embarques marítimos se debía realizar la **radicación** del embarque para llevar un control de la carga.

El trabajo de más importancia y cuidado que realice durante este mes, es la ejecución de las ordenes de factura, es decir me encargaba de liquidar los gastos y costos en origen y/o destino que se le cobrara al cliente dependiendo del TERMINO DE NEGOCIACION acordado con el mismo, igualmente se liquidan y certifican los fletes, cargos en origen, seguro, manejos de panalpina y gastos en destino. Antes de liquidar se debe realizar revisión de documentos donde verifique que los costos de la factura sean los mismos costos consignados en el documento de transporte para así proceder a liquidar, esto con el objetivo de evitar errores.

En el caso en el que algún customer se ausentara por varios motivos (vacaciones o incapacidad), En mi recaía la función de atender su correo electrónico y así mismo las llamadas de los clientes que tengan dudas o inquietudes, para darles alguna solución a sus inconvenientes.

#### **4.2.2 Soporte perecedero (segundo mes de práctica “30 enero al 21 de febrero”)**

A finales de enero del presente año, se acercaba la temporada de flores en el departamento de precederos y el practicante actual de este departamento necesitaba ayuda porque en esta época del año la cantidad y carga de trabajo se incrementa casi al doble, por lo que el jefe del aeropuerto en este entonces, decidió que me transfirieran por la temporada de flores (san Valentín) al aeropuerto; igualmente los horarios cambiaron un poco:

En esta época me correspondía llegar a las 2 pm y mi hora de salida era 11 pm, la empresa pagaba mi comida e igualmente me daba un subsidio para el taxi.

##### ***Funciones:***

De 2pm a 6 pm, colaboraba, con la impresión, revisión y corrección de facturas, este es un proceso muy necesario al momento de enviar los despachos de perecederos, puesto generalmente existen cultivos que decidían bajar o subir la cantidad de cajas que querían despachar al exterior; en el momento en que algún cultivo decidiera realizar un cambio, era prioridad nuestra avisar al customer, y este se contactaba con la aerolínea con el objetivo de aprobar o rechazar dicho cambio; una vez realizada la corrección de facturas y estas estuvieran totalmente impresas y revisadas, se debía asignar y actualizar la lista de embarque, esta lista era la guía para los tramitadores de los despachos que pretendían salir en horas de la noche; por esto era de suma urgencia y vitalidad realizar muy bien el listado.

Una vez lista la orden de despachos, procedía a imprimir los sobres de cada despacho y a escanear y archivar los documentos anexos a estos, estos documentos podían contener fitosanitarios pompón o certificados de origen, según el cultivo y destino al que se dirigían; una vez listos los sobres el encargado de la impresión y maquillaje de las guías aéreas las imprimía y era deber mío realizar el deshoje de las mismas en tres paquetes, una para el cliente, una para la aerolínea y uno como recibido panalpina.

Una vez finalizada la anterior labor, todos los despachos de esa noche debían quedar actualizados en el (PANEX), un programa donde se digitalizan todos los datos de las ordenes despachadas y las cargas enviadas, en este se relaciona, el cultivo e información del cultivo y finca que exporta, la cantidad de cajas y los pesos de las mismas. La actualización del panex se realiza por medio de un programa interno de panalpina, en este por medio de

un usuario y un código se ingresaba se digitaban los datos y al guardar cambios el mismo programa generaba una orden actualizada de los despachos.

Otras labores: también era labor del practicante realizar los certificados de origen y así mismo reclamar los certificados fitosanitarios y los certificados de origen en las respectivas oficinas, por lo que esta fue una labor que debía realiza.

Revisión de guirnaldas, las flores de exportación son consideradas perecederas, en ocasiones, como pasante tenía que realizar toma de evidencias de como embalaban las flores para llevar al exterior, ejemplo de ello son las siguientes imágenes que realice en el proceso de perecederos:



*Figura 12 (estiba flores disecadas guirnaldas. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma propia 1.*



*Figura 13 (estiba flores disecadas guirnaldas. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma propia 2.*



*Figura 14 (estiba flores disecadas guirnaldas. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma propia 3.*

Datos a tener en cuenta, al momento de incluir datos en el proceso de perecederos:

1. Empresas que siempre incluyen en sus cultivos pompón (certificado fitosanitario):
  - 1.1 Daflor
  - 1.2 Multiflora
  - 1.3 Yasa
  - 1.4 Mercedes
  - 1.5 Naranjo
  - 1.6 Cultivos el norte
2. Nombres de cultivos que incluyen pompón:
  - 2.1 muslin
  - 2.2 spider
  - 2.3 novelty
  - 2.4 fuiims
  - 2.5 daisy
  - 2.6 crysathen
  - 2.7 palma
  - 2.8 robelina
  - 2.9 cushion
  - 2.10 disbud
  - 2.11 bouquets pompón
3. cultivos que siempre piden cambios en la factura
  - 3.1 Alexandra farm
  - 3.2 plazoleta basani
  - 3.3 hosa
  - 3.4 multiflora
  - 3.5 excellen flowers
4. cultivos que nunca hacen cambios en su factura:
  - 4.1 Mónica
  - 4.2 daflor
  - 4.3 colon

4.4 Mercedes

4.5 inverpalmas

***4.2.3 Coordinador de importaciones Aéreas y Track and trace Aéreo de importaciones (mes 3, 4, 5 y 6 de práctica “24 febrero al 08 de julio”)***

Finalizada la temporada de flores en el departamento de perecederos, deciden que debo volver a mi puesto anterior, pero gracias a mi buena labor durante los dos primeros meses, el jefe del aeropuerto toma la decisión de dejarme como coordinador de importaciones en el aeropuerto, este puesto lo ocupaba un practicante pero en 15 días finalizaría su proceso por lo que se toma la decisión de dejarme en este puesto.

**Funciones principales del coordinador de importaciones:**

El coordinador de importaciones estará encargado de su correo electrónico, en este se atenderá todos los problemas y se le brindara soluciones a estos. (Depurar correo electrónico, brindando soluciones inmediatas a los conflictos y problemas que se presenten en el proceso de finalización de la importación).un ejemplo de esto es cuando por equivocación es ingresada una carga mal al sistema nosotros debemos hablar con la aerolínea informar y dar solución al problema.

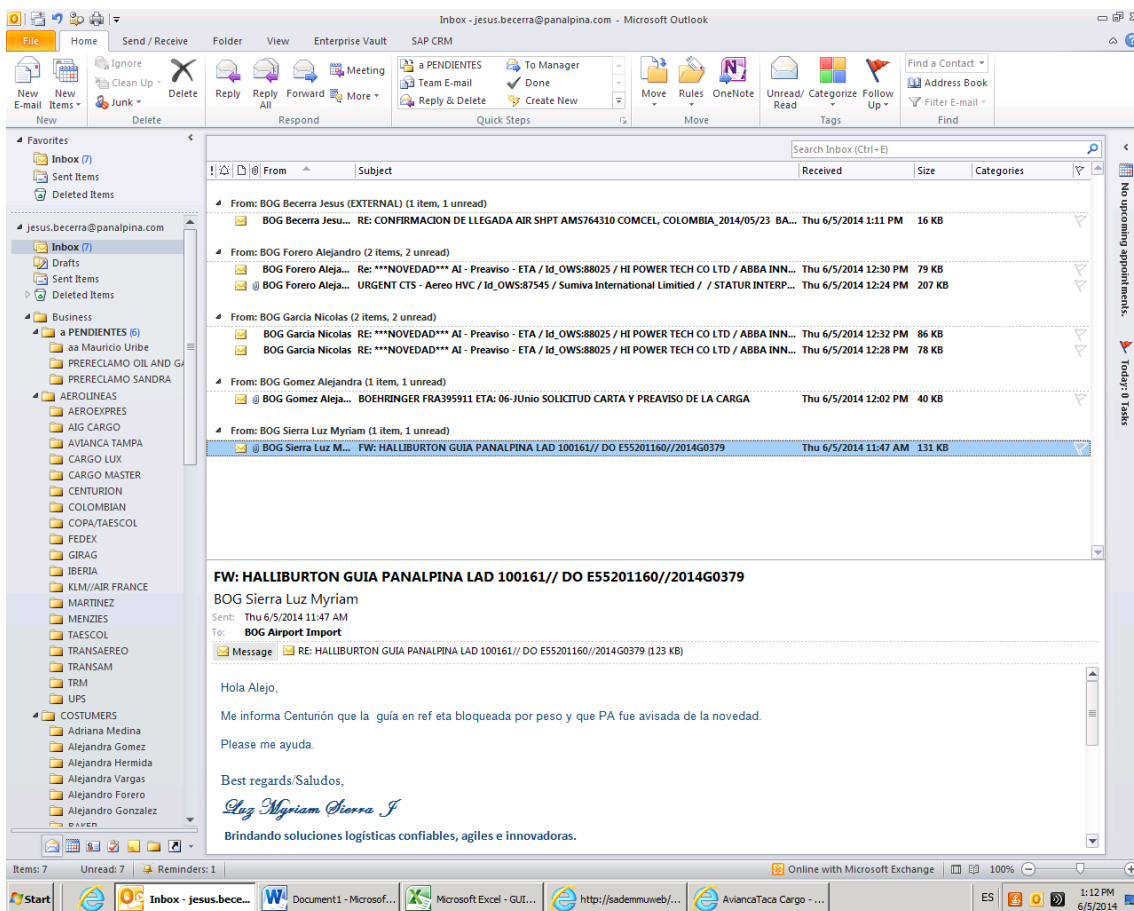


Figura 15 (correo electrónico empresarial. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, pantallazo toma propia.

También averiguar datos para los customer que son de suma y vital urgencia, nuestro deber es acercarnos hasta la aerolínea y preguntar datos de arribo de cargas, así como traslados de la misma a su respectivo depósito.

**Recorridos**, el coordinador de importación deberá realizar tres recorridos al día, con el objetivo de recoger las guías y documentos de importación, este proceso se realiza aerolínea por aerolínea, se pasaba por (transaéreo, Dhl, Iberia, Centurión, American, Air Canadá, Ups, Martinair, Tampa, Copa, Fedex, Kln, etc) recogiendo todos los documentos de las cargas.

- El primer recorrido se realiza a las 6 y 30 am, pasando por TAMPA Y TRANSAEREO.

- El segundo recorrido inicia a las 8 am: en este recorrido se recolectan documentos de todas las aerolíneas que se encuentran en la terminal de carga.
- El tercer recorrido se realiza a las 2 y 30 pm, pasando solo por las aerolíneas que tienen más de dos vuelos por día, en este caso se visita TAMPA, TRANSAEREO Y CENTURION.



*Figura 16 (terminal de carga aerolíneas. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma panorámica propia.*



*Figura 17 (terminal de carga aerolínea centurión. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma panorámica propia.*



Figura 18 (terminal de carga aerolínea Avianca - Tampa. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma panorámica propia.

CONTROL RECORRIDO IMPORTACIONES		PANALPINA
FECHA 05-06-14	AEROLINEA	RESPONSABLE Juan Leonardo Berman
TRANSAEREO	2:10 AM	Unidad Obz R
TRANSAM	4:00 AM	RECIBIDO 05 JUN 2014
IBERIA	8:37 AM	RECIBIDO 05 JUN 2014
UPS	8:35 AM	RECIBIDO 05 JUN 2014
GIRAG	7:05 AM	RECIBIDO 05 JUN 2014 GIRAG SA NIT. 800.308.447-1
MARTIN AIR	7:45 AM	AIRFRANCE / KLM CARGO Martinair Holland LIBERACIONES
WANCE KLM	8:01 AM	RECIBIDO 05 JUN 2014
ENTURION	7:00 AM	RECIBIDO 05 JUN 2014
/ CARGOLUX	7:00 AM	RECIBIDO 05 JUN 2014
TAL / UNITED	7:46 AM	RECIBIDO 05 JUN 2014

Figura 19 (control de recorrido. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma propia.

En la anterior imagen se evidencia el control del recorrido, cada vez que se pasa por una aerolínea a recoger documentos esta nos debe proporcionar un sello donde conste que nosotros si estuvimos en este lugar, esto con el fin de controlar que si se pase por todas las aerolíneas y que estas, se comprometan a entregar documentos.

Posteriormente se realizaba un deshoje; este consistía en separar documentos con los que panalpina se quedan y los que se le entregan a nuestros clientes, algunos de estos documentos son (Guía original manifestada, facturas comerciales, lista empaque, certificado origen y dangerous cuando aplicaba), a todas las guías manifestadas se les tenía que realizar una copia y posterior a esto tenía que ser escaneado y enviado vía correo electrónico a cada uno de los customer con el objetivo que estos avisaran al cliente que los documentos y su carga ya habían arribado y podía el agente de aduana proceder a nacionalizar la mercancía.



*Figura 20 (guías deshojadas para ser enviadas y re misionadas. panalpina S. A,  
Recuperado el 04 de junio de 2014, toma panorámica propia.*

Actualización de sistemas empresariales como OWS, este sistema se actualiza una vez llegue la carga a territorio nacional Colombiano y ya contemos con los documentos para su debida nacionalización, se confirma el arribo de la carga al aeropuerto y cuando podían recoger los documentos en ventanilla. Para este proceso se entraba a la página empresarial de panalpina, se escogía el pantrace programa, y en este se le actualizaba tanto el arribo como la realización de documentos de la misma.

Para ello una vez obtuviéramos los documentos se copiaban los números de las master, la fecha de manifiesto y el número de hijas que traían los consolidados.

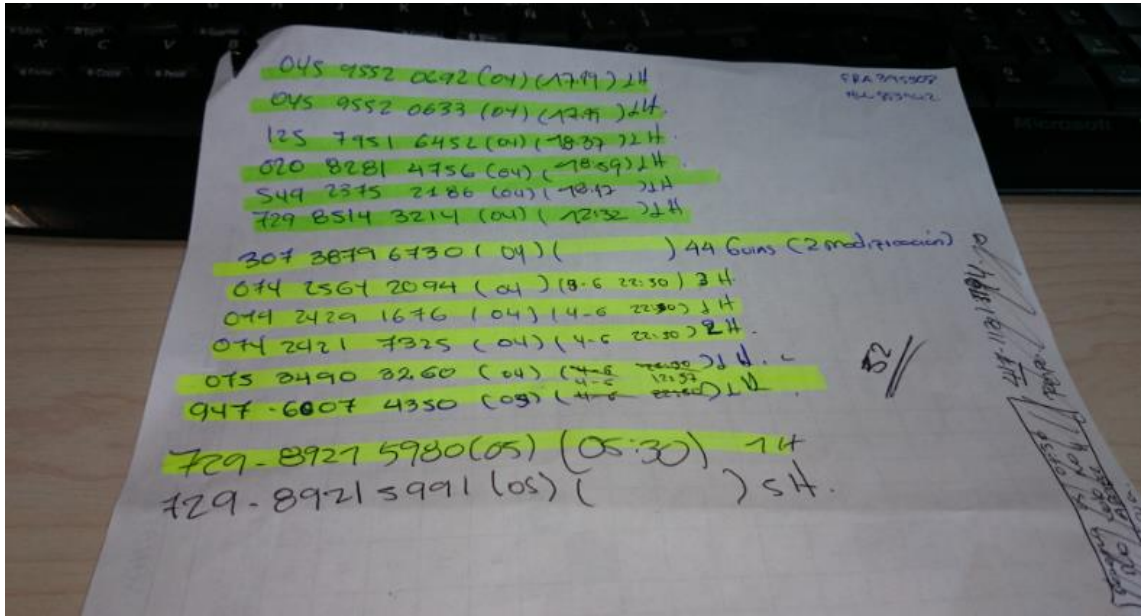


Figura 21 (control guías recogidas y arribadas. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma propia.

Una vez los documentos se encontraban listos para ser liberados tenía que realizar una relación de documentos donde se especificara que documentos habían arribado al país, y cuáles de estos teníamos disponibles para ser liberados, estos documentos se dividían en tres sobres, el primer sobre se marcaba para la apertura del D.O, aquí se encontraban copias de documentos, así como las máster pertenecientes a panalpina; el segundo sobre se realizaba para ventanilla panalpina Fontibón, en este se incluían los paquetes de guías que se liberaban en la ventanilla de la oficina principal, y el tercer sobre era re misionado, son tres clientes muy importantes para panalpina, con los cuales no liberábamos en aeropuerto sino se llevaban directamente a la oficina del mismo cliente (IBM, LENOVO Y TOSHIBA).

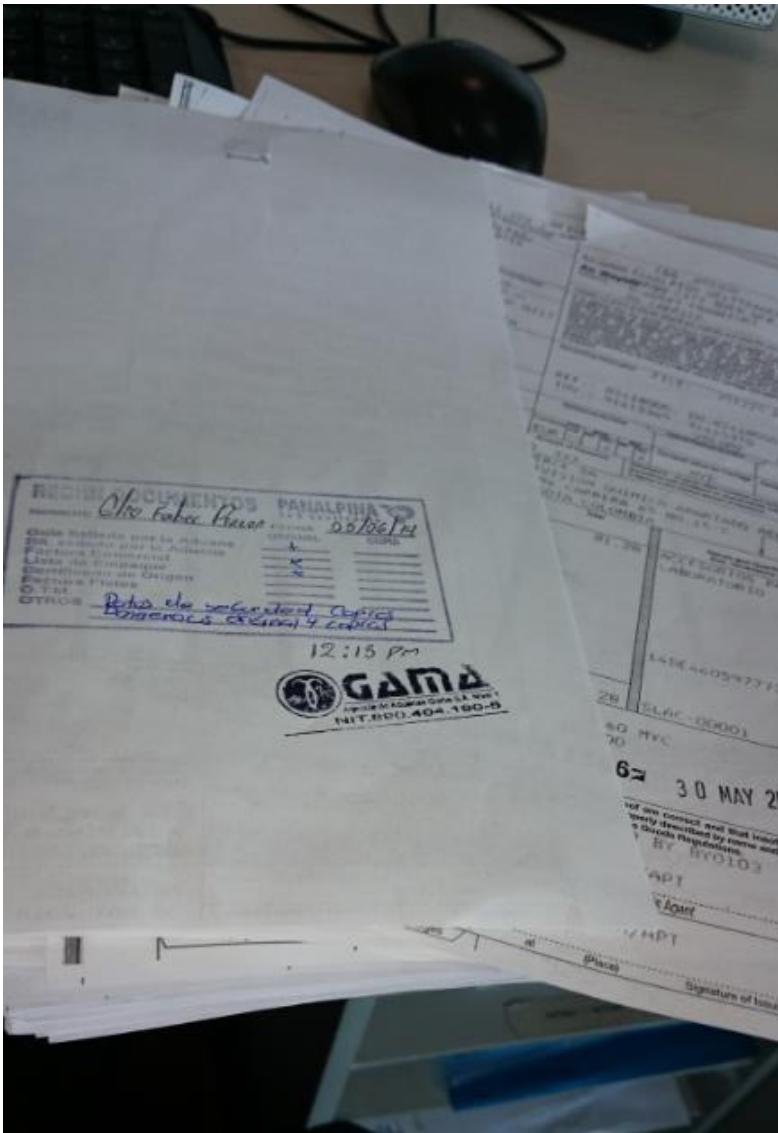
FECHA REGISTRAR	CLIENTE	MEXID	OBSERVACIONES	ATTACHED DOCUMENTS	MODALIDAD
5-Jun-14	IBM	MEX440591	REMISIONADO	DOCUMENTOS ORIGINALES	
5-Jun-14	IBM	MEX440594	REMISIONADO	DOCUMENTOS ORIGINALES	
5-Jun-14	IBM	MEX440593	REMISIONADO	DOCUMENTOS ORIGINALES	
5-Jun-14	IBM	MEX440592	REMISIONADO	DOCUMENTOS ORIGINALES	PENDIENTE MODIFICACION
5-Jun-14	IBM	MEX440595	REMISIONADO	DOCUMENTOS ORIGINALES	PENDIENTE MODIFICACION

*Figura 22 (relación guía sellada. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma propia.*

Después de realizar la relación, donde se incluían datos como número de guía, número de manifiesto y nombre del cliente, este vía mail se tenía que enviar a cartera con el objetivo de informarnos que se podía y que no se podía liberar, esto se debía a problemas de pagos.

Se realizaba la **Liberación documentación** a clientes finales o sus agentes de aduanas, verificando que estas guías ya estuvieran pagas a panalpina y que la persona que las fuera a liberar fuera la persona autorizada.

Este proceso consistía en que cada cliente se acercaba a la ventanilla, con el número de guía, se miraba en sistema y se verificaba que tuviera la guía lista para ser liberada, una vez esto se tomaba una copia y se le ponía un sellos donde evidenciaba nombre de la persona que retiraba la guía, fecha, hora, firma y sello.



*Figura 23 (prueba liberación de guía. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma propia.*

Una vez realizada la liberación se hacía tracking con las aerolíneas para saber el estado de las cargas y el estimado de arribo de las mismas.

Es también responsabilidad del coordinador de importaciones, realizar las cartas solicitadas por los customer services de acuerdo a los requerimientos de los clientes, antes que el vuelo llegara para asignar las cargas a un depósito en específico, cargas manejadas como prioritarias o para manejar las cargas como un descargue directo, también los

customer podían solicitar cambio de transportador o informar que la carga venia mal cortada en la guía, estas cartas eran redactadas e impresas y llevadas a las aerolíneas para que estas tuvieran en cuenta los requerimientos del mismo.

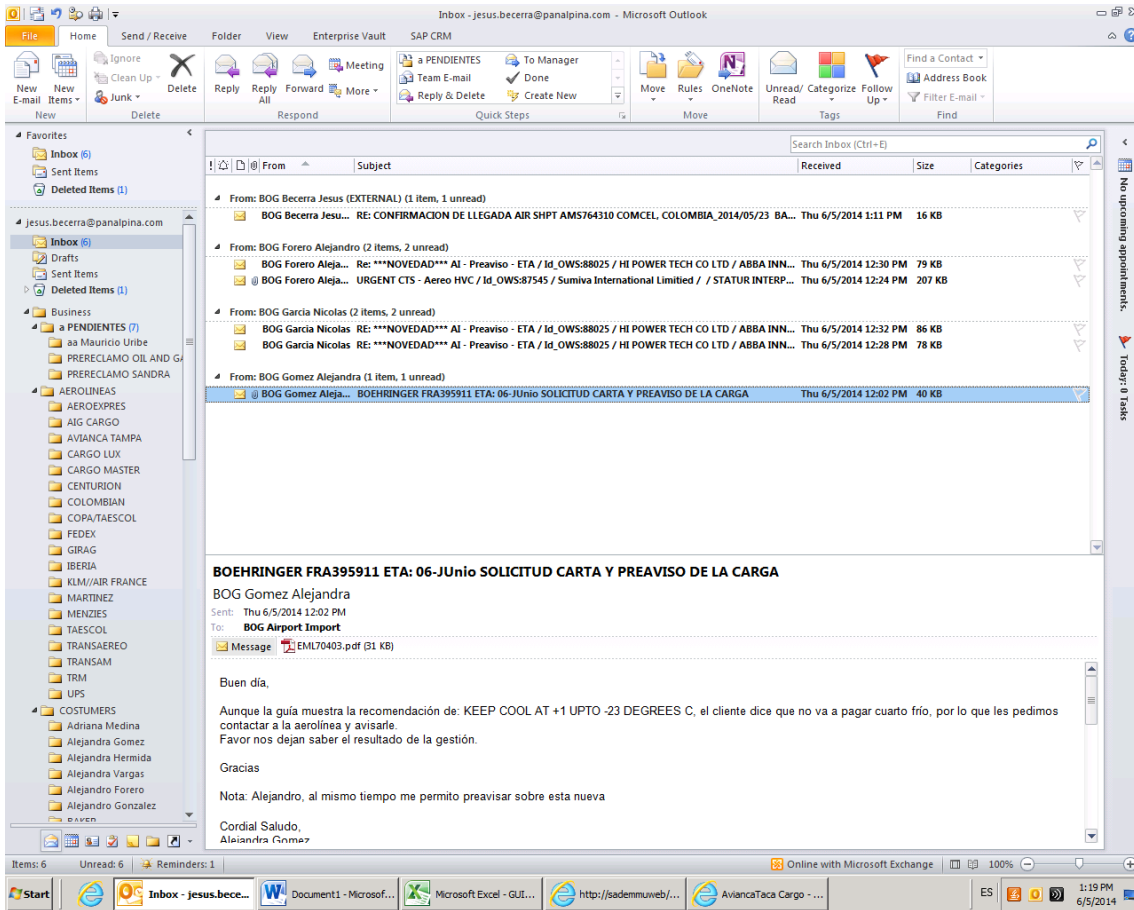


Figura 24 (requerimiento cuarto frio paso 1. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma propia.

El customer envía el requerimiento, para este ejemplo es un cuarto frio donde, aunque la guía hija viene cortada con especificación, que esta debe entrar a cuarto frio, el cliente no está dispuesto a pagarlo por lo mismo y tanto 24 horas antes del arribo de la mercancía se nos es notificado, nosotros tomamos el requerimiento y lo hacemos efectivo por medio de la radicación de una carta ante la aerolínea.

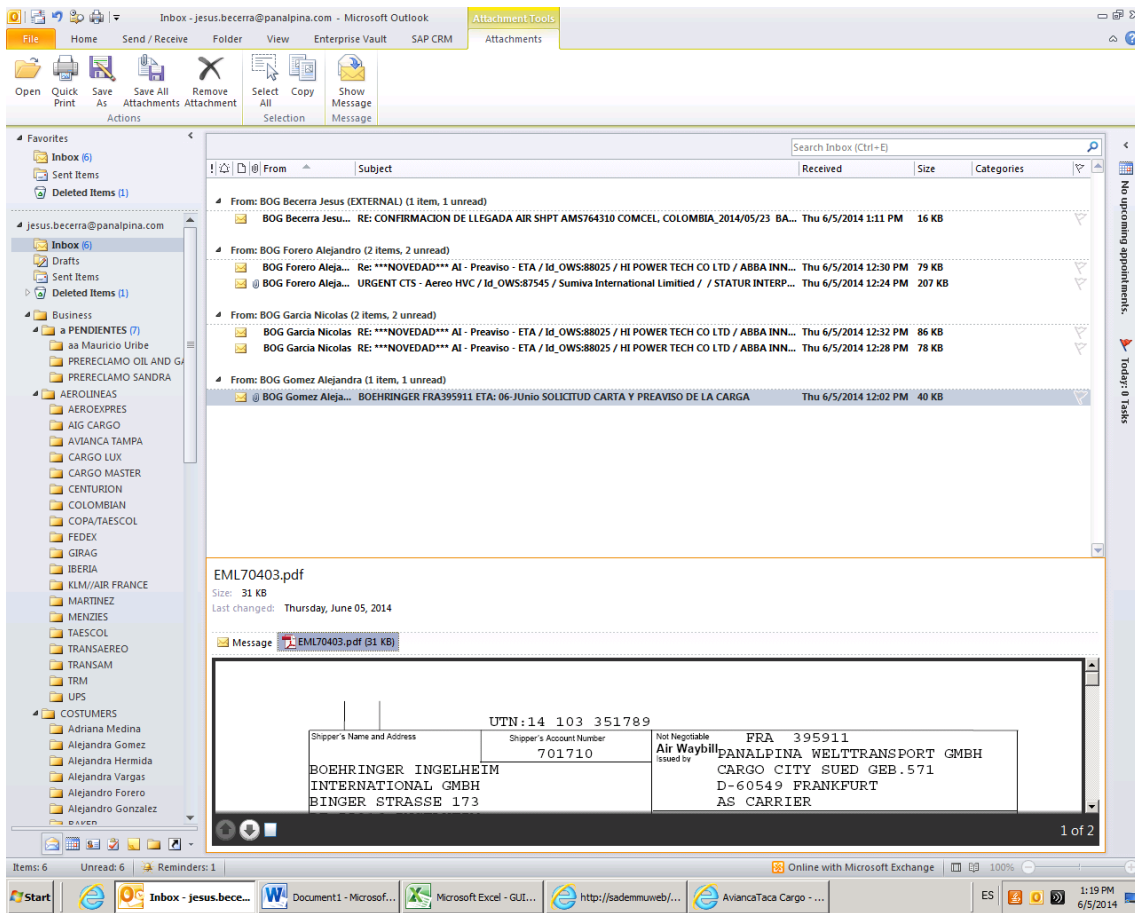


Figura 25 (requerimiento cuarto frio paso 2. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma propia.

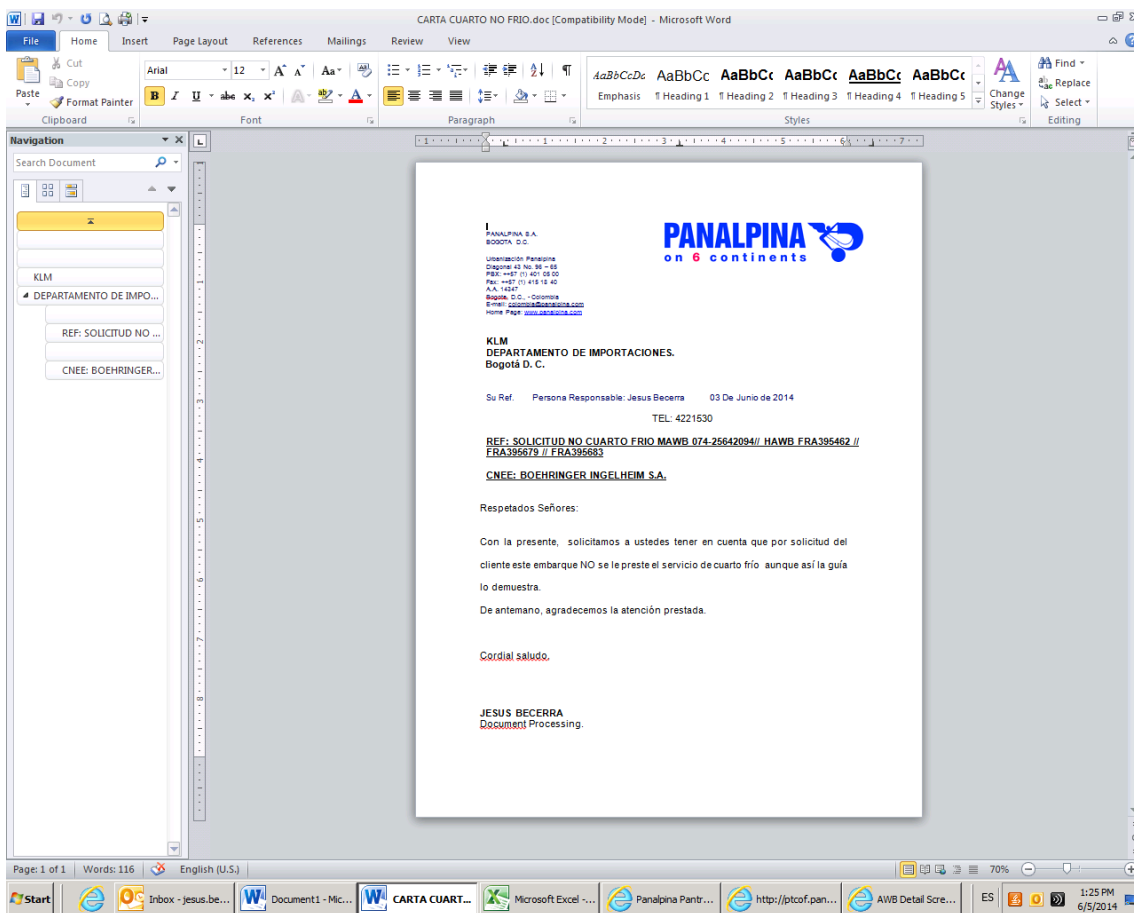


Figura 26 (requerimiento cuarto frio paso 3. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma propia.

Dentro de los documentos que las aerolíneas nos entregaba, venían las facturas que ellos le generan a Panalpina, mi responsabilidad era verificarlas organizarlas y enviarlas a la oficina principal para su debida rectificación y generar el pago de las mismas.

Las facturas de las aerolíneas deben subirse al diario a un sistema llamado SADE, en este básicamente su proceso es muy sencillo, se debía escanear no más de 20 facturas por archivo, en documentos PDF, se le ponía el nombre del asunto por ejemplo ( FV 05-05-2014) Y la fecha, en este mismo se cargan las facturas y se envían al departamento de facturación para que estos la aprueben o la nieguen; de ser aprobada la factura es enviada a panalpina oficina principal, y de ser negada la factura es devuelta a la aerolínea para su respectivo cambio, una vez la aerolínea la corrige esta es vuelta a subir al SADE; para él

envió de las facturas debe realizarse una relación de las mismas donde integra en un Excel, numero de factura, aerolínea que la emite, costo de factura y fecha de emisión de la misma.

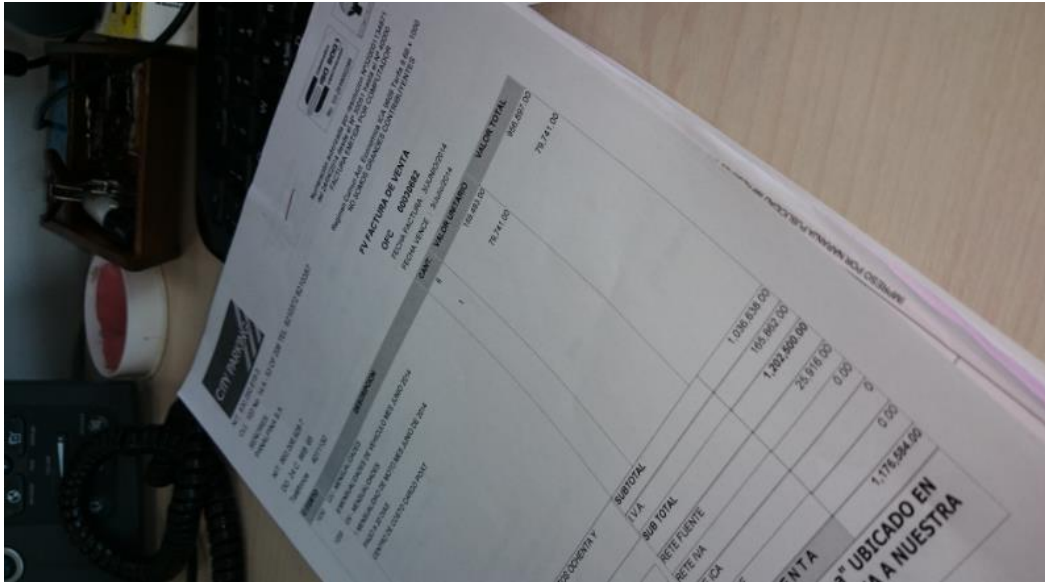


Figura 27 (subir facturas paso1 escáner facturas físicas. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma propia.

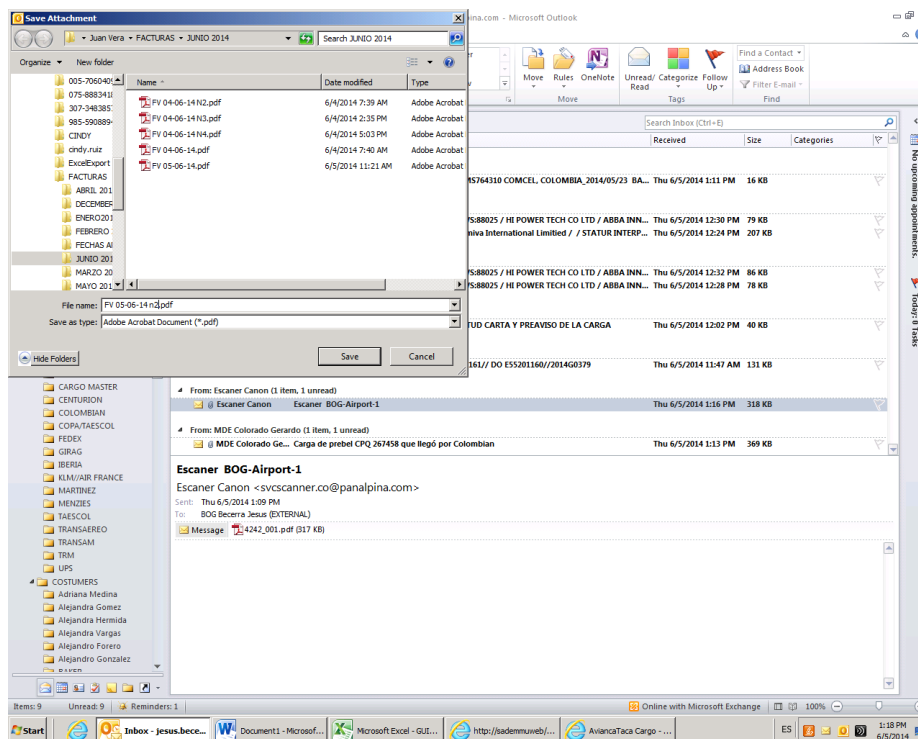


Figura 28 (subir facturas paso 2 guardar facturas. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma propia.



Figura 29 (subir facturas paso 3 subir factura al sade. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma pantallazo, http://sademmuweb/sade/sadeproveedores)



*Figura 30 (subir facturas paso 4 subir factura al sade llenar datos. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma pantallazo, http://sademmuweb/sade/sadeproveedores)*

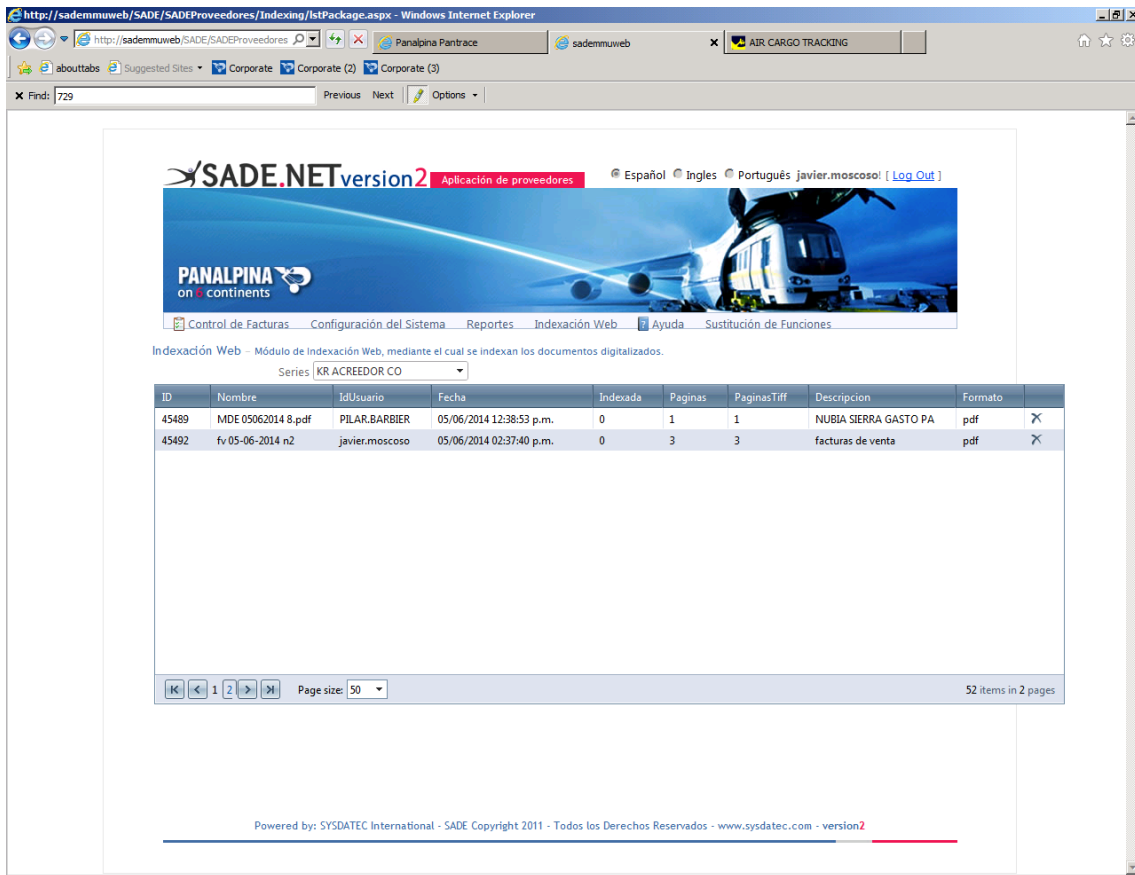


Figura 31 (facturas subida al sade paso 5 subir factura al sade llenar datos. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma pantallazo, <http://sademmuweb/sade/sadeproveedores>)

FECHA	AEROLINEA	DOCUMENTO	AWBM	FECHA DOCUMENTO	NÚMERO	ENTREGAR A:	CONSECUTIVO SADE NET
28-May-14	TRANSAEREO	FACTURA DE VENTA	020-82814104	28-May-14	110884	JHON OSPINA	
28-May-14	CENTURION	FACTURA DE VENTA	307-38867802	28-May-14	120398	JHON OSPINA	
28-May-14	CENTURION	FACTURA DE VENTA	307-38867791	28-May-14	120397	JHON OSPINA	
28-May-14	CENTURION	FACTURA DE VENTA	307-38867780	28-May-14	120409	JHON OSPINA	
28-May-14	CENTURION	FACTURA DE VENTA	307-38867776	28-May-14	120408	JHON OSPINA	

Figura 32 (relación factura sin número de sade. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma propia)

FECHA	AEROLINEA	DOCUMENTO	AWBM	FECHA DOCUMENTO	NÚMERO	ENTREGAR A:	CONSECUTIVO SADE NET
23-May-14	AIR FRANCE	FACTURA DE VENTA	057-26107141	23-May-14	84315	JHON OSPINA	674752
23-May-14	AIR FRANCE	FACTURA DE VENTA	057-25124562	23-May-14	84316	JHON OSPINA	674753
23-May-14	AIR FRANCE	FACTURA DE VENTA	057-85565955	23-May-14	84317	JHON OSPINA	674754
23-May-14	AIR FRANCE	FACTURA DE VENTA	057-25982390	23-May-14	84318	JHON OSPINA	674756
23-May-14	AIR FRANCE	FACTURA DE VENTA	057-25961106	23-May-14	84319	JHON OSPINA	674757
23-May-14	AIR FRANCE	FACTURA DE VENTA	5722094730	23-May-14	84320	JHON OSPINA	674758

Figura 33 (relación factura con número de sade. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma propia)

Realizaba la actualización en el sistema corporativos de las guías que llegaban y cuando estas eran liberadas, incluyendo fecha, hora y persona a quien se le liberaba. Esta actualización se realizaba vía PANTRACE, por medio de la opción DELIVERY.

Una vez realizado el DELIVERY, se buscaba en el sistema el número de DO correspondiente a cada hija guía, se le ponía en lapicero en una esquina de la hoja y se enviaba archivo, separando en un sobre los clientes de importaciones y los clientes de oíl and gas.

The screenshot displays the Panalpina Pantrace web interface. On the left, there is a navigation menu with options like 'Ocean', 'Air', and 'TOMLBase'. The main content area is titled 'Status entry' and shows details for HAWB MEX-440578. A 'Please select one option' section contains two columns: 'Preset mandatory' with radio buttons for ETD, DEP, ETA, ARR, and Customs Cleared (Import); and 'Level selection' with radio buttons for Cargo, Documents, and Communication. Below this is a 'Select a status' dropdown menu with options: Delivered, Delivered To Airline, Delivered To Consignee, Delivered To Customs broker, and Delivered To Shipper/supplier. Other fields include 'At' (BOG), 'Date/Time' (2014-06-05 / 12:15), 'Partial' (checkbox), 'POD Name' (IZON // GAMA), and a 'Comments' text area. A 'Save' button is at the bottom of the form. A green message at the bottom of the page states 'The status has been saved properly'.

Row	MAH-MAWB	HAWB (full)	Actual weight	Packages	Airport of Depart (code)
1	72989215980	MEX440578	197.0000	8	MEX
	MAWB Number	Actual Weight	Agent Code/Country	Airport of Departure	Chargeable Weight
	729-89215980	197 KG	455/11	MEX	197 KG

Figura 34 (actualización de PANTRACE DELIVERY panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)

**Main Info**

**House AirWayBill** **FRA-395911**

File Number : 351789  
 Application Creation Date : 2014-06-05 00:00  
 AWB Print Date : 2014-06-05 15:17  
 Issued Place : FRA

**UTN** **14 103 351789**

Carrier : LH LUFTHANSA  
 Incoterms : CIP  
 Handling Information : KEEP COOL 02-25 DEGR.CELCREFRIGERATE IMMEDIATELY A  
 T ARRIVAL SPX - KC/DEIRA/00268-12/0213  
 Movement Type : DP  
 Country/Agent code : 455/11  
 Last Application Update : 2014-06-05 15:24  
 Last Application Update User : SGE103  
 Last Status Update : 2014-06-05 15:42  
 Last Status Update User : SCP

**Shipping Details**

Airport of Departure : FRA FRANKFURT, GERMANY  
 Final Destination : BOG BOGOTA, COLOMBIA

STD : 2014-06-06 14:30  
 STA : 2014-06-06 18:59  
 ETD : 2014-06-06 14:30  
 ETA : 2014-06-06 18:59

**Customer Information**

Project code : BOE  
 Customer reference : 700254751  
 Service Level : 1G  
 Del. Terms : DP

**Destination BU**

Acc n° : 005400  
 PANALPINA S.A.  
 BARRIO FONTIBON  
 CO BOGOTA, D.C.

**Partner info**

Shipper	Acc n° : 188701710	Consignee	Acc n° : 188204334
BOEHRINGER INGELHEIM INTERNATIONAL GMBH BINGER STRASSE 173 DE 55216 INGELHEIM		BOEHRINGER INGELHEIM S.A. NIT 850 000 753-8 DESARQUE DIRECTO BOGOTA, COLOMBIA	

**Line Items**

Nature of goods : PHARMACEUTICALS MIICARDIS EXPRESS CLL2/BX300340904 NOT STACKABLE MARKS: PL 300340904 + CNEE ADDRESS 14DE60398191310E9  
 SLAC-00002

Line No	Content	Pieces	Gross Weight	Chargeable Weight	Volume
1		2	198 KG	318 KG	1.905 M3
Total		2	198 KG	318 KG	1.905 M3

**Routing**

FOS-Routing	Carrier	Flight	From	ETD	To	ETA
AVB	LH	542/06	FRA	2014-06-06 14:30	BOG	2014-06-06 18:59

**Linked LBase/TOM Order**

**Statuses**

Pick-up → DEP (Hawb) → ARR (Hawb)

Actual : 2014-06-05 13:00 (FRA) | FTD : 2014-06-06 14:30 (FRA) | FTA : 2014-06-06 18:59 (BOG)

Figura 35 (toma de número de DO panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)

Igualmente es responsabilidad del coordinador de importaciones la radicación de reclamos físicos ante las aerolíneas, estos son enviados desde la principal e igualmente una vez son radicados se devuelven copias para demostrar soporte de nuestra gestión.

Colaboraba con algunos documentos necesarios para los cabotajes, así como la realización de los mismos, para realizar un cabotaje lo primordial que se debía hacer era pedir selectividad ante la aerolínea. Pero para poder pedir selectividad era necesario contar con dos cosas; la primera tener los documentos de importación necesarios, así como el NIT de la aerolínea con la que se pensaba realizar este, me dirigía entonces a ventanilla de AVIANCA y pedía selectividad y que me generaran el 1166, una vez generado este se

pedía el cambio de transportador 1175 y la confirmación de esta, procedía a pedir turno y a pasar documentos en rampa para que me despacharan la mercancía, cuando esta era localizada se llamaba al camión este recogía la mercancía y la trasladaba hasta la próxima aerolínea, era mi deber verificar que como salía la carga llegara a la nueva aerolínea y el descargue se realizara con éxito.

**Liberación y remisión:** el coordinador de importaciones y de acuerdo a las instrucciones globales de cada cliente, o las instrucciones específicas para cada caso se debe proceder con la liberación ya sea en ventanilla aeropuerto o la remisión de los documentos al sitio que el cliente solicite.

**Liberación en Ventanilla:** Se libera de 3 maneras, pero en todos los casos deben incluir en el soporte su nombre legible, número de cédula y el sello.

**Cliente directamente:** Con el sello del cliente se libera.

**Agente de Aduana con carta específica:** Debe presentar una carta en la que el cliente lo autorice a liberar el documento determinado.

**Agente de Aduana con carta global:** Adjunto cuadro en el cual se especifican los clientes que han autorizado a un solo AA para liberar todos los documentos consignados a su nombre, de igual manera entrego carpeta con cartas de los clientes.

**Remisión de documentos:** Según el formato en adjunto, se debe indicar el nombre del lugar al que se dirige (cliente o agente de aduana), dirección, persona de contacto y su teléfono. En la remisión se deben especificar datos como número de documento, si este es original y todos los documentos que adjunta. Es entregado al mensajero encargado de aeropuerto con el objetivo que este lo lleve antes de las 9 de la mañana a la oficina, para que salga en el recorrido de remisiones, en el caso de remisiones en aeropuerto solo se realizan para los clientes (IBM, LENOVO Y TOSHIBA); Como estos documentos son dirigidos para zona franca se pueden hacer remisiones tanto en la mañana como en la tarde, si se presenta alguna urgencia o caso especial se debe confirmar con comunicaciones la viabilidad de que este tipo de documentos se puede entregar en otro horario.

Teniendo el soporte de liberación con los datos completos, se procede a actualizar el Pantrace con esta información, de la siguiente manera:

Es importante saber que será responsabilidad del coordinador de importaciones aéreas realizar este proceso a diario.

Para la actualización del pantrace debemos:

Entrar al tracking de las aerolíneas y verificar la hora en la que arribo el vuelo cada día:



Figura 36 (tracking aerolíneas. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma pantallazo, <http://cargotracking.utopiax.org/>)

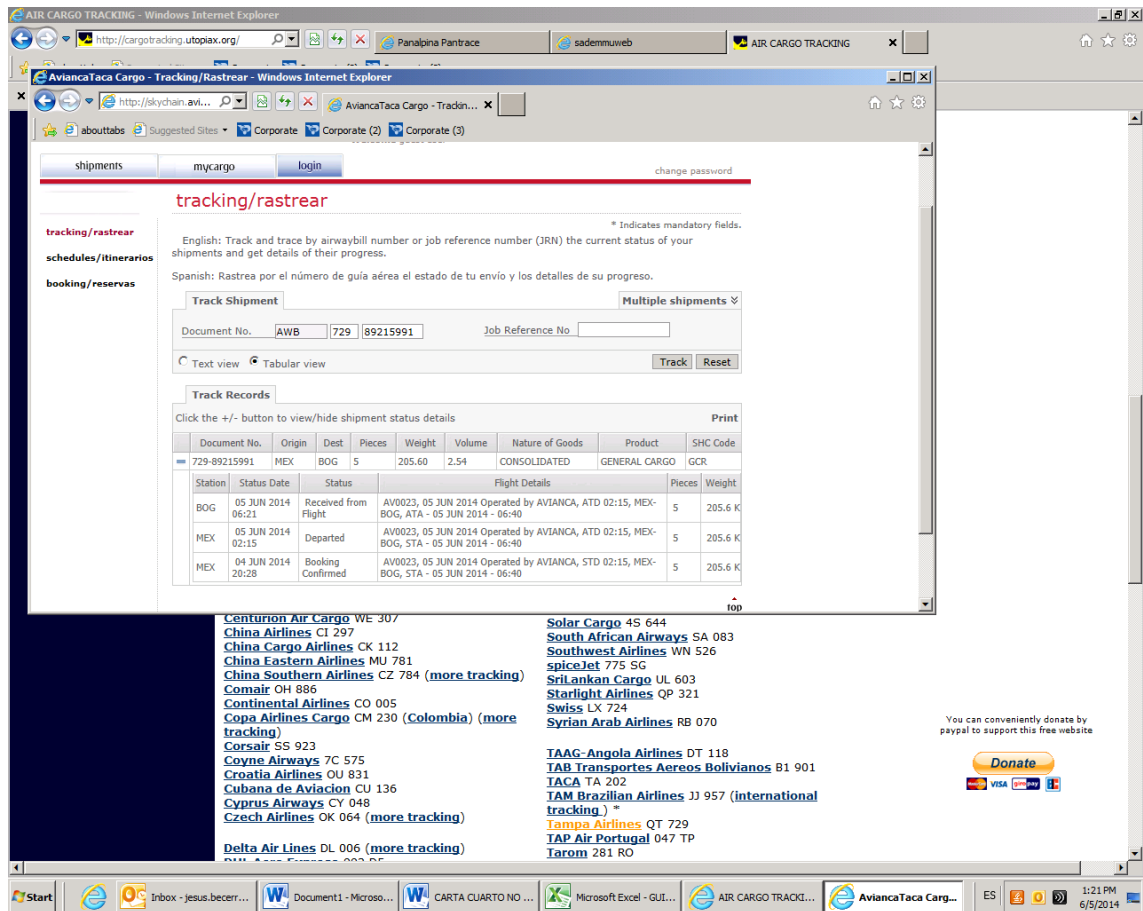


Figura 37 (tracking aerolíneas tampa. panalpina S. A, Recuperado el 04 de junio de 2014, toma pantallazo, <http://cargotracking.utopiax.org/>)

Luego de este proceso, lo primero que se debe hacer es realizar la búsqueda del documento a actualizar en Pantrace:

**AEREO:**

Figura 38(actualización de PANTRACE panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>

Se selecciona y se da update. Tener en cuenta que si tenemos varios documentos liberados al mismo tiempo se pueden actualizar de igual forma seleccionandolos todos.

Figura 39 (actualización de PANTRACE panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)

Luego aparece la ventana de actualización que se debe completar de la siguiente manera y darle save status, una vez este se guarde en el sistema, aparece una notificación en verde que indica que el status ha sido incluido correctamente.

Para el arribo vamos a la ventana cargo, arribe, BOG, fecha en la que llego la carga a bogota, hora y le damos guardar.

The screenshot shows two browser windows. The left window displays the Panalpina Pantrace interface with a search results table. The right window shows the 'Status entry' form for updating the status of a shipment.

Row	MAWB	Actual weight	Agent Code (2 digits)	Agent Country Code (3 digits)	AWB Pr
1	72989215991	205.6000	11	455	2014-06
	HAWB Number (short)	HAWB Number (full)	Actual Weight	Agent Code/Country	Airport
	440591	MEX-440591	106.2 KG	455/11	MEX
	440593	MEX-440593	8.6 KG	455/11	MEX
	440594	MEX-440594	73.8 KG	455/11	MEX
	440592	MEX-440592	11.2 KG	455/11	MEX
	440595	MEX-440595	5.8 KG	455/11	MEX

The 'Status entry' form on the right includes the following fields:

- Status entry:** HAWB MEX-440594, HAWB MEX-440593, HAWB MEX-440592, HAWB MEX-440595, HAWB MEX-440591, MAWB 729-89215991
- Criteria:** MAWB
- Actions:** Cargo, Documents, Communication
- Select a status:** Arrived
- At:** BOG
- Date/Time:** 2014-06-05 / 06 : 40
- Partial:**
- Comments:** (Text area)
- Save:** Button

A green notification bar at the bottom of the form states: "The status has been saved properly".

Figura 40 (actualización de PANTRACE panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)

Para el released, que significa cuando obtuvimos los documentos se debe ingresar por documents, released, BOG, ponemos la fecha y hora en la que se recogieron documentos en la aerolínea, y se le da guardar.

The screenshot displays the Panalpina Pantrace web interface. On the left, there is a navigation menu with options like 'Ocean', 'Air', and 'TOMLBase'. Below it is a 'Documentation' section containing a table of document entries. On the right, the 'Status entry' form is visible, where a status of 'Released' has been selected, and the location is set to 'BOG'. A green message at the bottom of the form indicates 'The status has been saved properly'.

Row	MAWB	Actual weight	Agent Code (2 digits)	Agent Country Code (3 digits)	AWB Pr
1	72989215991	205.6000	11	455	2014-06
	<b>HAWB Number (short)</b>	<b>HAWB Number (full)</b>	<b>Actual Weight</b>	<b>Agent Code/Country</b>	<b>Airport</b>
	440591	MEX-440591	106.2 KG	455/11	MEX
	440593	MEX-440593	8.6 KG	455/11	MEX
	440594	MEX-440594	73.8 KG	455/11	MEX
	440592	MEX-440592	11.2 KG	455/11	MEX
	440595	MEX-440595	5.8 KG	455/11	MEX

Figura 41 (actualización de PANTRACE panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)

De igual manera esta misma tarea aparece en OWS bajo el nombre de SI-DOC DELIVERY y AI-DOC RELEASE de acuerdo al tráfico. En este sistema únicamente se debe entrar al tracking de cada embarque y completar la casilla asignada para el evento, la cual se señala en amarillo.

Mostrar Log Cambios		Mostrar Campos Requeridos		Mostrar Workflow	
Id del Embarque	41760	Cliente	PHILIPS COLOMBIANA S A S CALLE 93 NO 11 A 11 PISO 7 BOGOTA		
Tipo de Embarque	Importacion Aerea	Tipo de Servicio	Consolidado		
Incoterm	Free Carrier	Terminos de Pago	Collect		
Numero del DO	238988	Numero del DO Master			
Codigo Proyecto		Ciudad Incoterm	SZX		
UTN		Oficina	Bogota		
Asesor Comercial	RL				
Planner	felix.bustos	Agent	martha.castaneda		
Supervisor	carlosandres.salazar, william.chiguasuque	Estado del Embarque	En proceso		
Creado Por	felix.bustos	Fecha de Creacion	2013-04-09 19:27		
Datos Generales   Partners   Carga   <b>Tracking</b>   Referencias   Transporte Local   Transporte Nacional   Transporte Internacional					
Reprogramaciones   Incidentes   Orden de Facturacion   Seguro   Generar Correo   Generar Documentos					
Fecha de Asignacion de la operacion	09/04/2013 00:00	Fecha de requerido en destino	26/04/2013 00:00		
Fecha de Carga Lista Estimada		Fecha de Carga Lista	12/04/2013 00:00		
Fecha de recibido documentos del proveedor		Fecha de Solicitud de Transporte			
Fecha de Recogida o Entrega		ETD	21/04/2013 00:00		
ETA	27/04/2013 00:00	Fecha de Apertura del File	23/04/2013 00:00		
Fecha de Proceso Seguro		ATD	21/04/2013 00:00		
Fecha de Factura	23/04/2013 17:19	ATA	26/04/2013 08:00		
Docs Delivery		Fecha del Manifiesto			
Fecha de Inmovilizacion		Fecha de Movilizacion			
Fecha de Entrega de Documentos Aerolinea	26/04/2013 15:00	Fecha de Traslado ATD	27/04/2013 00:00		
Fecha de Traslado ATA		Fecha de Entrega Final			

Figura 42 (actualización de PANTRACE panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)

## track & trace importacion aerea

### Estadística

Esta labor es de vital importancia dentro de las funciones que desempeña el coordinador de importaciones; pues es un sistema por el cual nos miden a nivel Panalpina Colombia, la casa matriz de Panalpina en Suiza.

Pues allí se evidencian que las operaciones de exportacion e importacion se esten realizando de la mejor manera. En este programa se ve reflejado el trabajo y operaciones de todas las panalpinas a nivel Colombia (CLO-BUN-CTG-STA-BAQ-MDE-PEI-BOG).

Ademas de esto nuestros clientes pueden ver en que estado se encuentran sus embarques donde y cuando estiman llegar o salir sus cargas.

La estadística se debe revisar desde el PTC Aereo así:

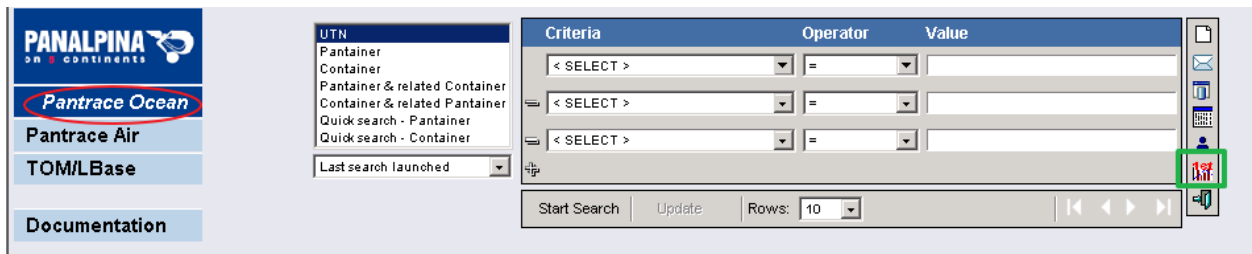


Figura 43 (actualización de PANTRACE panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)

La pantalla que se despliega nos muestra la estadística por cada BU, allí entramos a revisar cada evento para verificar la causa de su desactualización; si se debe a que no se ha actualizado un evento o se deben cambiar las fechas. Esto lo logramos saber teniendo en cuenta los estados de los aviones por cada uno de los aeropuertos y gracias al tracking realizado a las cargas.

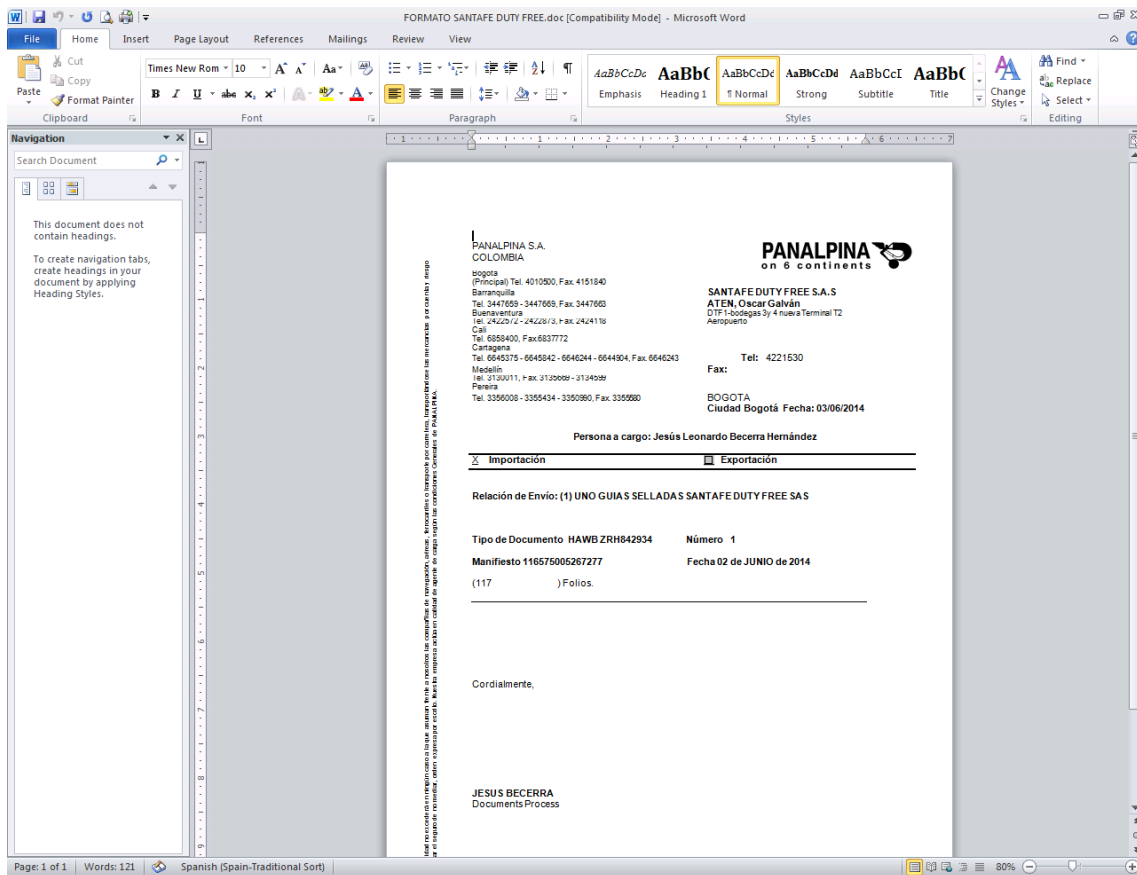
	EXPORT			IMPORT		
	Shipments/ Containers	Open	To Update	Shipments/ Containers	Open	To Update
<b>TOTAL GROUP</b>	195571	19851	10.1 %	186297	15872	8.5 %
<b>OPERATIVE GROUP COMP</b>	195571	19851	10.1 %	186263	15852	8.5 %
<b>AMERICAS</b>	25120	2079	8.2 %	70637	6130	8.6 %
Area Andina	2002	18	0.8 %	7102	122	1.7 %
Colombia	1478	10	0.6 %	3058	55	1.7 %
BU Barranquilla (CO)	37	0	0.0 %	46	0	0.0 %
BU Bogota (CO)	755	8	1.0 %	1723	28	1.6 %
BU Cartagena (CO)	130	0	0.0 %	148	2	1.3 %
BU Medellin (CO)	261	0	0.0 %	795	15	1.8 %
BU Pacific Colombia (CO)	235	2	0.8 %	260	9	3.4 %
BU Pereira (CO)	60	0	0.0 %	86	1	1.1 %

Figura 44(actualización de PANTRACE panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>)

Los eventos mandatorios para cada tráfico son:







*Figura 47 (orden de recibido, documentos y carga Santafé duty free, panalpina S. A., Recuperado el 25 de Mayo de 2014, toma propia)*

**Despachos de la rivierra**, los despachos de la rivieran eran similares a los de santafé de duty free, igualmente se preavisaban a las aerolíneas poner sobre jula y bajo cámaras de seguridad, una vez arribada la mercancía nos dirigíamos al camión que trasladaba la mercancía, verificábamos estado de la misma y se finalizaba con tomas fotográficas y presintos del camión.

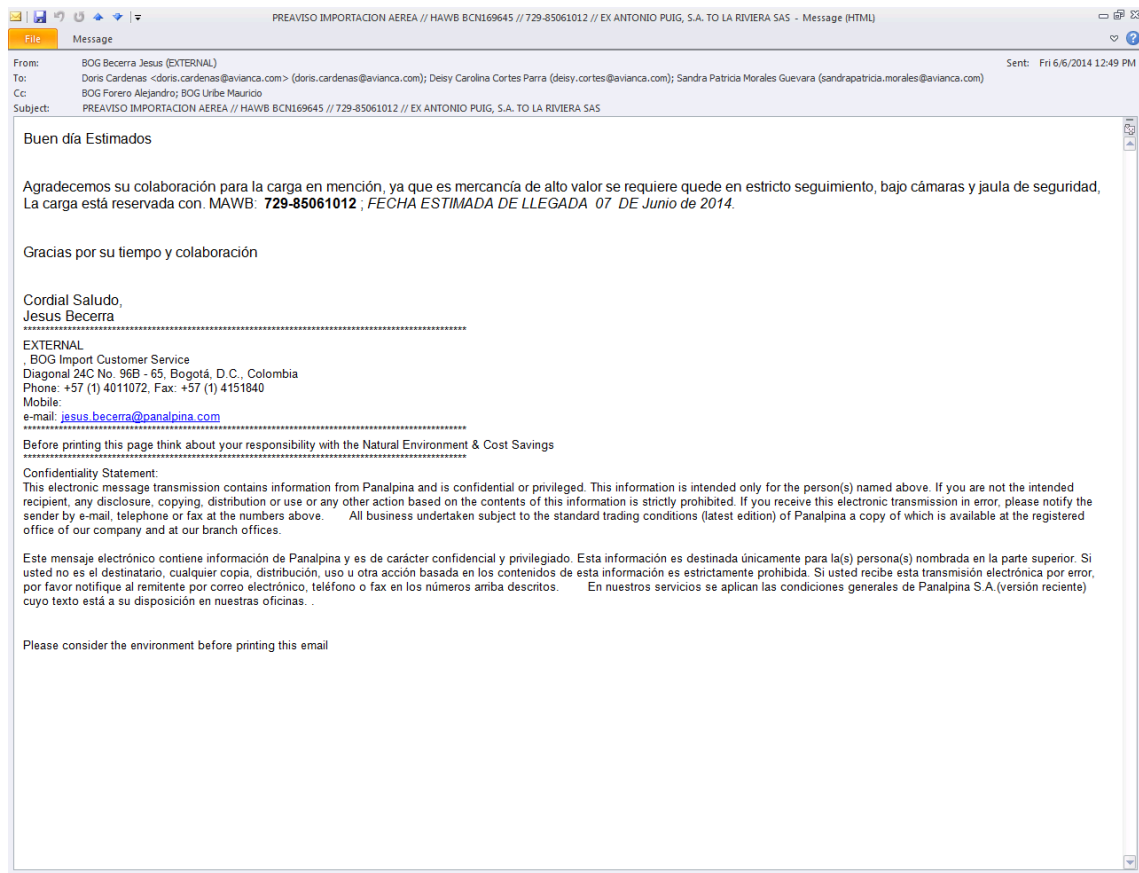


Figura 48 (preavisos aerolínea, la Riviera panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014, toma propia)

## 5. Marco conceptual y normativo sobre las funciones a desempeñar

PANALPINA COLOMBIA, ofrece servicios de Carga aérea y Carga marítima. Además, soluciones para transporte terrestre, seguros, logísticas, distribución, y almacenamiento. Todas sus necesidades serían cubiertas con soluciones integradas.

Como agente de carga internacional, PANALPINA COLOMBIA, debe regirse a un marco tanto normativo como conceptual donde interactúan tanto PANALPINA como agente de carga internacional, sus clientes, y sus empleados, generando deberes, derechos y obligaciones.

Entendiéndose así un Agente de Carga Internacional - ACI: Persona jurídica cuyo objeto social incluye, entre otras las siguientes actividades: Coordinar y organizar embarques, consolidar carga de exportación o des consolidar carga de importación, emitir o recibir del exterior los documentos de transporte propios de su actividad. El ACI actúa a nombre de terceros como coordinador entre los generadores de carga y los transportadores efectivos de la misma.

**Carga:** Es mercancía lista para ser transportada o que está siendo transportada.

**Cliente:** Persona natural o jurídica a quien el agente de carga internacional le presta regularmente sus servicios

**Consignatario:** Persona natural o jurídica a quien el remitente o embarcador en el exterior envía una carga, o a quien se le haya endosado el documento de transporte.

**Carga Peligrosa:** Es aquella que está oficialmente clasificada como peligrosa, así como aquellas que podrían volverse peligrosas, de acuerdo a la clasificación de Naciones Unidas.

**Instrucción de Despacho:** Es el conjunto de indicaciones que efectúa un cliente, señalando de manera expresa y precisa la manera en que desea que el ACI efectúe su labor respecto de determinada operación de transporte internacional de carga.

**Transportador:** Persona jurídica legalmente constituida, que ejecuta el transporte de la carga con sus propios medios de transporte, o por medio de su agente o representante.

**Artículo 1. BASES DEL CONTRATO.** Todos los servicios llevados a cabo por el ACI serán exclusivamente regidos por estas Condiciones Generales. Por este acto el cliente

acepta que estas Condiciones Generales se apliquen a cualquier orden transmitida, ya sea verbal o escrita, incluso aun cuando no se haga referencia específica alguna, a estas Condiciones Generales. Las limitaciones de responsabilidad legal, definidas en las estipulaciones de estas Condiciones Generales se aplicarán así mismo a toda demanda de indemnización.

**Artículo 2. RESPONSABILIDAD.** El ACI, bajo su propia discreción, en nombre y representación del cliente, salvo que las instrucciones del cliente sean diferentes, dedicará la mayor atención a la coordinación del transporte de carga internacional. Bajo ninguna circunstancia la responsabilidad del ACI excederá la que asuman frente a él los transportadores y demás terceros que intervengan.

El ACI será responsable de la debida coordinación de la instrucción de despacho.

El ACI será responsable por cualquier daño resultante del incumplimiento de sus obligaciones contractuales, derivadas de la coordinación del transporte de carga.

El ACI responderá por la elección e instrucción de los terceros subcontratados como transportadores, operadores de almacén, y demás, pero será librado de responsabilidad si la elección del agente ha sido hecha cuidadosamente y las instrucciones de transporte han sido fielmente transmitidas a los terceros subcontratados, de acuerdo con la instrucción de despacho. En este caso, el ACI puede renunciar a sus derechos en contra de los terceros subcontratados y delegarlos en el cliente.

Cualquier acción legal dirigida a empleados del ACI, ya sean fijos o temporales, por pérdida o daño de la mercancía, solamente será posible dentro de los límites contemplados en el presente escrito.

En caso de acción legal conjunta en contra del ACI y sus empleados, ya sean fijos o temporales, la indemnización máxima no excederá los límites contemplados en el presente escrito.

**Artículo 3. OBSTACULOS EN LA ENTREGA.** En caso de que el cliente o su representante se niegue a aceptar la carga, o en caso de que el ACI no pueda entregar la carga por razones injustificadas del consignatario, el ACI tiene derecho a almacenarla, devolverla al cliente, disponer de la misma, ó destruirla según su naturaleza. Los gastos en que se incurra son a cargo del cliente.

**Artículo 4. INSTRUCCIÓN DE DESPACHO.** La instrucción de despacho debe ser entregada a el ACI por escrito, conteniendo al menos la siguiente información: Tipo de carga; descripción y su clasificación (por ej: mercancía peligrosa); Tipo de embalaje especificando contenido, cantidad , peso (bruto/neto) y dimensiones de los bultos; Lugar de recepción y entrega; Instrucciones y condiciones concernientes al embarque, medio de transporte (marítimo / aéreo / terrestre); Instrucciones específicas en lo que corresponde al modo de transporte (FCL/LCL/Consolidado) y a la emisión de documentos.

A falta de instrucciones precisas, se le confiará al ACI la selección de los medios y las formas más apropiadas para subcontratar el transporte.

En el caso de instrucciones de despacho dadas verbalmente, el cliente debe confirmarlas al ACI por escrito, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes.

Es responsabilidad del cliente la transmisión de esta información en forma correcta y completa. No es obligación del ACI el comprobar la información recibida. En caso de discrepancia el ACI informará al cliente, con el objeto de que la inconsistencia sea aclarada. El ACI decidirá, a su propia discreción, la aceptación de las instrucciones de despacho.

**Artículo 5. CONDICIONES DE PAGO - RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE.** El cliente es responsable por el pago al ACI contra facturación. El ACI tiene derecho a cobrar sus fletes, gastos y demás costos relacionados con su actuación, en cualquier momento para la liberación de la carga por estos conceptos. El cliente es responsable por el pago de tasas, derechos de aduana, transporte o cualquier otro servicio no contratado con el ACI.

**Artículo 6. LIMITACION DE RESPONSABILIDAD.** En cualquier caso, la responsabilidad del ACI en su actuación como Agente de Carga será limitada. La indemnización no excederá de: USD 3 por kilogramo de peso bruto, en transporte aéreo y de USD 5 por metro cúbico, en transporte marítimo sin exceder la suma de USD 500 por embarque. Por pérdida o daño de la mercancía (solamente si la misma se encuentra bajo su custodia). La responsabilidad máxima del Agente de Carga Internacional, no excederá en ningún caso de USD \$5.000. Si existe documento de transporte expedido por el ACI las limitaciones de su responsabilidad se limitaran a lo expresado en dicho documento

**Artículo 7. EXENCIONES.** El ACI no será responsable con respecto a ninguna pérdida, daño o gasto, tales como pérdida de ganancia, lucro cesante, pérdida de mercado, pérdida de oportunidad, pérdida de clientes, multas, demandas por pérdidas debidas a depreciación o multas convencionales, fluctuaciones en las tasas de cambio, tasas o impuestos incrementadas por las autoridades cualquiera que sea la causa. Además son aplicables las cláusulas de exención que a continuación se describen: Bajo ningún concepto el ACI será responsable si se producen una o más de las circunstancias siguientes: Negligencia del cliente o de su representante autorizado. Embalaje, rotulado y estiba defectuosos o la ausencia de los mismos, siempre que no haya sido el ACI el encargado de ejecutar el embalaje, marcado y estiba de la carga. Asimismo, el ACI no será responsable de la carga de la cual no pueda verificar el contenido. Terrorismo, asonada, guerra, rebelión, revolución, insurrección, usurpación de poder, confiscación o aprehensión bajo los órdenes de un gobierno o de una autoridad pública o local. Daños causados por energía nuclear. Desastres naturales. Fuerza mayor o caso fortuito. Hurto. Circunstancias que el ACI no ha podido evitar, consecuencias que no ha podido prever. Vicios propios de la naturaleza de la carga.

El ACI no será responsable de la pérdida o daño de la carga, a no ser que esta pérdida o daño ocurra mientras ella esté bajo su custodia, cuando se encuentra en sus bodegas ó medios de transporte propios.

Bajo ninguna circunstancia el ACI será responsable por daños atribuidos a retraso en la entrega de la carga. El ACI no será responsable por el daño causado por roedores, insectos ó plagas, a no ser que el cliente o su representante sea capaz de probar que el ACI no ha cumplido con las medidas usuales de protección. Bajo ninguna circunstancia el ACI será responsable si la carga ha sido transportada por el cliente o su representante.

El ACI no será responsable de las consecuencias que se deriven de las operaciones de cargue/descargue que no hayan sido realizadas por él.

El ACI no será responsable, bajo ninguna circunstancia, por pérdida, daño, gastos o multas que se deriven en conexión con la información errada suministrada por el cliente respecto al número de bultos, contenido, peso, marcas, seriales, dimensiones o descripción de la carga.

**Artículo 8. SEGUROS.** El ACI no provee de seguros que cubran pérdida/daño de la carga, a no ser que el cliente así lo instruya previa y específicamente por escrito. Cuando haya sido instruido por el cliente para contratar el seguro, el ACI procederá a hacerlo en nombre del cliente actuando como tomador.

En el caso que se haya tomado una cobertura de seguros, las Condiciones Generales para el transporte, así como las cláusulas relacionadas vigentes en el mercado local de seguros, se aplicarán al seguro que cubra el transporte (artículo 1295 del Código de Comercio Colombiano).

**Artículo 9. CADUCIDAD Y PERIODO DE RECLAMACIÓN.** En el momento de la entrega, los consignatarios deberán verificar en qué condiciones se encuentra la carga, así como la cantidad, el número y el peso de los bultos, e inmediatamente tienen que informar sobre cualquier inconsistencia. En el caso de que alguna irregularidad o pérdida no sea observada inmediatamente, el destinatario debe hacer constar sus reservas por escrito dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la entrega de la carga. De lo contrario perderá el derecho a hacer cualquier reclamación. Los pagos de las facturas del ACI por la prestación de sus servicios bajo ningún concepto pueden ser condicionados a la atención de alguna reclamación y/o a ningún acto o hecho del ACI y/o sus empleados, agentes o subcontratistas.

**Artículo 10. LIMITACION DE RESPONSABILIDAD POR ACTOS O HECHOS DE TERCEROS.** El ACI está autorizado para seleccionar y contratar transportistas, operadores de almacén, agentes de aduanas y otros, si así lo requiere el transporte, almacenaje, manipulación y entrega de la carga, todos los cuales serán considerados terceros independientes del ACI, y la carga será confiada a tales terceros sujeta a todas las condiciones tales como limitaciones de responsabilidad por pérdida, daños, gastos o retraso en la entrega y todas las reglas, regulaciones, estipulaciones y condiciones, ya sean escritas, impresas o estampadas, que aparezcan en hojas de ruta, conocimientos de embarque y recibos expedidos por tales transportistas, operadores de almacén y otros. Bajo ninguna circunstancia el ACI será responsable por ninguna pérdida, daño, gasto o retraso sufrido por la carga por cualquier motivo mientras la misma esté en custodia, tenencia o control de tales terceros seleccionados por el ACI.

**Artículo 11. DERECHO DE RETENCION.** Independientemente de cualquier motivo el ACI tiene derecho en general y en particular a retener la carga de clientes que no hayan pagado las cuentas pendientes.

**Artículo 12. LEY VIGENTE Y JURISDICCION.** Todos los acuerdos serán regidos e interpretados de conformidad con la ley Colombiana. El lugar de ejecución del cumplimiento de derechos y obligaciones será el del domicilio de la oficina del ACI que haya formalizado el acuerdo.

Artículo

**13. INDEPENDENCIA.** Los términos de estas Condiciones Generales son independientes entre sí y si alguna parte de estas condiciones se declara inválida, dicha declaración no afectará la validez o ejecución del cumplimiento de ninguna de las demás partes de las Condiciones Generales.

**Artículo 14. FACTURAS.** Las facturas expedidas por el ACI, por el valor de los servicios prestados y objeto del presente contrato, constituyen título ejecutivo y se harán exigibles en su fecha de vencimiento sin necesidad de aceptación adicional. La prestación de los servicios señalados dentro del objeto social no requerirá soporte adicional diferente a la factura expedida por el ACI. *(Marco teórico, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://http://www.gamalog.com/contract.php>)*

## **PROCESO DE IMPORTACIÓN EN COLOMBIA**

**1. UBICACIÓN DE LA SUBPARTIDA ARANCELARIA:** Para localizar la Subpartida arancelaria de su producto tiene dos opciones: 1) A través del arancel de aduanas y/o 2) Con la ayuda informal que le brinda el Centro de Información. (Es importante aclarar que la DIAN es el único Ente autorizado para determinar la clasificación arancelaria, según el Decreto 2685/99 Art.236 y la Resolución 4240/00 Art. 154 al 157 de la DIAN – División de Arancel. Tel. 6-079999 Ext. 2128/2129. Costo: Medio Salario Mínimo Legal Mensual).

**2. REGISTRO COMO IMPORTADOR:** Registro como importador ante la Cámara de Comercio. El Gobierno Nacional ha expedido el Decreto 2788 del 31 de agosto de 2004 de Minhacienda, por el cual se reglamenta el Registro Único Tributario (RUT), el cual se constituye como el nuevo y único mecanismo para identificar, ubicar y

clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN. Para adelantar actividades de importación, se debe tramitar el registro especificando esta actividad (casilla 54 y 55).

**3. ESTUDIO DE MERCADO:** Realice un estudio de mercado y de factibilidad económica de la importación, analizando entre otros aspectos: precio del producto en el mercado internacional, costos de transporte internacional, costos de nacionalización y demás gastos a que hubiere lugar.

**4. IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO:** 4.1 Verifique la sub partida arancelaria del producto a importar para saber los tributos aduaneros (gravamen arancelario e impuesto sobre las ventas, IVA) y demás requisitos para su importación.

4.2 Consulte el Arancel de Aduanas para verificar si el producto a importar está sujeto a vistos buenos e inscripciones previas ante entidades como ICA, INVIMA, Ministerio de Minas, Ministerio de Ambiente-ANLA, Ministerio de Transporte, Ministerio de Agricultura, Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, Superintendencia de Industria y Comercio, Agencia Nacional Minera, AUNAP entre otras.

En caso de que su producto no esté sujeto a ningún requisito previo no se requiere la autorización de registro de importación.

4.3 Si su actividad es el comercio de bienes debe estar inscrito en la Cámara de Comercio y solicitar el Registro Único Tributario (RUT), en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, para solicitar el Número de Identificación Tributaria NIT, en Bogotá en la Calle 75 # 15-43 (Personas Naturales) o en la Carrera 6 # 15-32 (Personas Jurídicas).

**5. TRÁMITE ANTE EL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO:** En caso de requerirse Registro de Importación Este procedimiento se hace únicamente por medio electrónico por medio de la web: [www.vuce.gov.co](http://www.vuce.gov.co)

- Para Importación de bienes cuyo valor sea Mayor a USD1.000: a) Se debe adquirir Certificado o Firma Digital ante [www.certicamara.com](http://www.certicamara.com) y/o [www.gse.com.co](http://www.gse.com.co), luego entrar a [www.vuce.gov.co](http://www.vuce.gov.co) por el link: Registro de Usuarios y obtener el usuario y contraseña. b) Ingresar a [www.vuce.gov.co](http://www.vuce.gov.co) por el link: Ayuda / Importaciones y allí descargar los programas y manuales de uso. c) Diligenciar el Registro de Importación en

línea en [www.vuce.gov.co](http://www.vuce.gov.co), ingresando por el módulo de Importaciones, se debe realizar el correspondiente pago vía electrónica. El valor del Registro de Importación por cada 1800 caracteres es de \$30.000.

- Para Importación de bienes cuyo valor sea Menor a USD1.000: a) Inscripción en el grupo Operativo, Calle 28 # 13 A 15 Local 3, con Cámara de Comercio y RUT b) Firma de Condiciones de Uso en el grupo operativo. A través de correo electrónico se asigna un usuario y una contraseña. c) Elaboración del registro de importación a través del Sistema VUCE, en [www.vuce.gov.co](http://www.vuce.gov.co), d) Pago de Registro de Importación electrónica. Nota: El Importador que utilice AGENCIA DE ADUANAS o Apoderado Especial para diligenciar el Registro de Importación, deberá darle un poder firmado y el formato Condiciones de Uso VUCE y enviárselo a esta empresa o persona para que lo registre en VUCE y el sistema lo habilite, para hacer los registros de importación.

Para aquellas empresas o personas que tengan firma digital y quieran llevar base de datos de los registros realizados, pueden adquirir el aplicativo VUCE en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que facilitará la transferencia de datos, por un valor de tres SMLMV.

**6. PROCEDIMIENTO CAMBIARIO EN LAS IMPORTACIONES:** El Régimen Cambiario establece la obligación de canalizar el pago a través de los intermediarios del mercado cambiario autorizados por la ley (bancos comerciales, corporaciones financieras, etc.). El importador debe girar al exterior las divisas correspondientes al pago de la importación, previo el diligenciamiento del formulario DECLARACIÓN DE CAMBIO No.1

**7. OTROS TRAMITES:** Verifique los términos de negociación internacional (INCOTERMS) y si le corresponde pagar el valor del transporte internacional, contrate la empresa transportadora con la que se definirán dichos costos para el traslado de la mercancía hasta el puerto colombiano que más convenga y a la cual se podrá dar indicación sobre el Depósito de Aduanas, en el que se desea que se almacene la mercancía mientras se nacionaliza.

**8. PROCESO DE NACIONALIZACIÓN:** 8.1 Una vez se encuentre la mercancía en Colombia en el Depósito Aduanero, se recomienda solicitar autorización

para realizar una pre-inspección con anterioridad a la presentación de la Declaración de Importación y demás documentos, esto cuando surjan dudas acerca de la descripción, números de serie o identificación o cantidad.

**8.2** Si el valor de la Importación es igual o superior a USD5.000, se debe diligenciar la DECLARACIÓN ANDINA DEL VALOR EN ADUANA. Este es un documento soporte de la Declaración de Importación, el cual determina el valor en Aduanas (Base para el pago de los Tributos Aduaneros) de las mercancías objeto de Importación y especifica los gastos causados en dicha operación.

**8.3** La liquidación de tributos Aduaneros (Gravamen Arancelario e IVA), se hace a través de la DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN, el pago de estos impuestos se realiza ante los intermediarios financieros, en las aduanas en donde opera el Sistema Informático Siglo XXI, los formularios se hacen por medio electrónico.

**8.4** Según el Estatuto Aduanero (Decreto 2685/99) podrán actuar directamente ante la DIAN: – Las personas Jurídicas que realicen importaciones que individualmente no superen el valor FOB de mil dólares americanos (USD1.000), quienes actuarán de manera personal y directa a través de su representante legal o apoderado.

– Las personas naturales que realicen importaciones que individualmente no superen el valor FOB de mil dólares americanos (USD1.000), quienes deberán actuar de manera personal y directa.

– Los viajeros en los despachos de sus equipajes.

NOTA: Cuando se trate de importaciones cuyos montos sean superiores a mil dólares americanos (USD1.000), se debe contratar los servicios de una AGENCIA DE ADUANAS, para que realice este proceso.

**8.5** Para el levante o retiro de la mercancía, una vez cancelados los tributos aduaneros, debe dirigirse al Depósito Habilitado de Aduanas donde se encuentre la mercancía y presentar los siguientes documentos, los cuales serán revisados por un funcionario de la Aduana respectiva, y que deberán conservarse por un término de cinco años como mínimo:

1. factura comercial
2. registro o licencia de importación, si se requiere.

3. lista de empaque
4. certificado de origen (según el producto y el origen)
5. declaración de importación
6. Documentos de transporte (guía aérea-conocimiento de embarque)
7. declaración andina de valor en aduana, si se requiere
8. otros certificados o vistos buenos, si se requieren

**8.6** El sistema informático aduanero determina si podrá efectuarse levante automático o si se requiere inspección física de la mercancía. En el primer caso, podrá retirar la mercancía una vez sea autorizado por el Depósito o Funcionario Aduanero, en el segundo caso el inspector de la DIAN verificará la concordancia de lo declarado en los documentos con la mercancía para la cual se solicita autorización de levante.

**IMPORTACION DE MUESTRAS SIN VALOR COMERCIAL:** Se consideran muestras sin valor comercial aquellas mercancías declaradas como tales y estén amparadas en una factura proforma o comercial.

Para la importación de estas mercancías no se requiere registro o licencia de importación, salvo que por su estado o naturaleza requieran el cumplimiento de vistos buenos o requisitos que conlleven a la obtención de licencias o registros de importación. En todo caso estos bienes están sujetos al pago de Tributos Aduaneros de acuerdo al estipulado en la Subpartida arancelaria correspondiente. *(Proceso de importación. (s.f). Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.mincit.gov.co/mincomercioexterior/publicaciones.php?id=16268>)*

## 6. Logros Obtenidos y Aportes

### 6.6 funciones, descripción de funciones, objetivo, actividades

<b>Funciones</b>	<b>Descripción de Funciones</b>	<b>Objetivos Específicos de cada Función</b>	<b>Actividades (detalladas) para dar cumplimiento a cada Función</b>
Actualización del programa empresarial OWS	Realizar actualizaciones de información del programa OWS, tales como poner datos de la carga próxima a arribar, pesos, volúmenes y datos generales de cliente.	Tener información actualizada de los clientes y sus órdenes de pedido para llevar un mejor control de las operaciones.	Iniciar sesión en el programa, ir a cada ítem y alimentar los datos con la información que aparece consignada en los BL y las AWB.
Liquidación y certificación de fletes.	Liquidar y certificar los fletes que panalpina le cobra al cliente por los mismos y por otros cobros adicionales, como cargues, descargues y otros.	Generar y facturar el costo total al cliente de los gastos ocasionados por transporte seguro y manejos panalpina.	Se toman los costos que cada cliente tiene y por medio de una operación matemática se sacan los valores a cobrar, luego se ingresan a un sistema y se certifican los fletes con la generación de la liquidación realizada.

Revisión de facturas percederos	Revisar detalladamente el contenido de las facturas	Revisar las facturas y su contenido para cerciorarnos que todos los datos se encuentran bien.	Se imprimen las facturas que envían los clientes, se miran las reservas y los datos contenidos en estas una por una, en la eventualidad en que alguna factura esta errada debemos pedir al cultivo el cambio de esta.
Creación y generación de la lista de embarques	Se genera la lista de embarques para que los funcionarios puedan tener una guía de cada reserva y pedido que realiza el cultivo, para darse por enterado que se despacha en el día.	Generar la lista de embarque antes de las 11 am para tener la guía actualizada en horas de la tarde	Ir al programa de datos, en este se encuentran las reservas montadas,; después de esto se genera el listado por medio digital y se imprime para empezar a modificarla.
Actualización de PANEX	Actualizar la lista definitiva de como finalizaron las reservas para el despacho final, tanto en número de piezas como en cultivos.	Llevar un mejor control de la carga, con el objetivo de saber detalles importantes de la carga.	Una vez generada y actualizada la lista de embarque se debe en medio digital y por un programa interno realizar la actualización definitiva de piezas y

			cultivos que se piensan exportar en la noche.
Crear y reclamar certificados de origen y documentos fitosanitarios	Se debe realizar los certificados de origen y los documentos fitosanitarios, además de dirigirse a las respectivas entidades para que estas nos den visto bueno	Realización de los certificados de origen y documentos fitosanitarios para aquellas mercancías que lo necesitan,	Creación de los certificados de origen, impresión de los mismos, reclamar fitosanitarios en el INVIMA, poner sellos a los certificados que lo necesitan, hacer firmar los mismos.
Revisión guirnaldas	Acercarse a la aerolínea para la verificación del embalaje de la mercancía, así mismo para tomar registro fotográfico de la carga.	Identificar y verificar el estado de la mercancía, antes, durante y después de la exportación de la misma para cerciorarnos que se esté brindando un excelente servicios	Acercarse hasta las aerolíneas, identificar la carga, ver el estado de la misma, tomar registro fotográfico de cómo esta embalada y como viaja al exterior, enviar las fotos al customer encargado, para su respectivo manejo
Depurar correo	Tomar los correos que recibimos, darle respuesta a los que	Dar respuesta a cada petición que se realiza por medio	Abrir correos, verificar si son dirigidos a nosotros

	son dirigidos a nosotros y archivar los correos en los que nos copian a manera de información	virtual (correo electrónico).	o estamos en copia, dar respuesta a los que son dirigidos a nosotros; tomar los demás y archivar en las respectivas carpetas, contestar correos y archivar, radicar y realizar cartas de las peticiones que se hacen por correo, enviar soportes de las cosas hechas.
Deshojar guías	Separar los documentos de importación que nos entregan las aerolíneas en tres paquetes, lo que le pertenece a panalpina, lo que le pertenece al cliente y las copias para archivo.	Organizar y entregar los documentos requeridos para el proceso de finalización de importación.	Copiar números de guías master, sacar fotocopias a las guías hijas, escanear las copias de las guías, enviar los escáner a los customer, hacer deshoje, separando los documentos originales que van para el cliente, copias de los documentos originales, que son

			para archivo y las facturas panalpina, que pertenecen a panalpina.
Relacionar guías	Tomar las guías originales, que se entregan al cliente y hacer un registro y resumen ordenado de cada una especificando, fecha, nombre de cliente, numero de documento, tipo de documentos y donde liberan los mismos.	Identificar y organizar cada guía arribada y que se encuentra lista para ser liberada en la respectiva ventanilla.	En un formato de Excel establecido, llamado guía sellada, se relacionan los datos de cada guía lista para ser liberada, poniendo en esta, fecha de manifiesto, nombre del cliente, numero de documento, lugar de liberación, modalidad y que tipo de documentos vienen acompañando la guía
Envió correo y documentos	Enviar vía correo electrónico a todos los customer e interesados, para dar aviso de las guías lista para liberar	Enviar a los interesados el informe detallado de los documentos listos para ser liberados	Se adjunta la relación de guías selladas, se coloca la fecha y el número de envío, y por medio de correo electrónico se preavisa a todos los interesados, después en sobres

			vía correo interno se envían documentos que liberan en ventanilla oficina principal y los documentos para D.O y archivo.
Actualización de PANTRACE	Realizar la actualización de PANTRACE, cuando llega la mercancía a origen (arrived), cuando se recogen los documentos en la aerolínea ( released), y cuando es liberado el documentos (delivery)	Mantener actualizados, los datos de arribo y liberación de documentos en el programa empresarial, para que todos los que necesiten conocer sobre la mercancía puedan encontrar detalles de la misma, en este.	Ingresar al programa PANTRACE , y llenar cada dato que en este pide al momento de la actualización, en el arribo se coloca la fecha y hora de cuando llego la mercancía a Bogotá, en el released se colocan datos de la hora en que recogimos los documentos en las aerolíneas y se pone la fecha del manifiesto de la guía; y una vez se liberan las guias se hacer el delivery, que se basa en llevar

			un control de quien libero, fecha, hora y la agencia a la que pertenece
Track and trace aéreo de importación	Mantener en menos del 2%, las estadísticas de importación en Bogotá	Llevar un control de todas las operaciones de panalpina a nivel global	Imprimir estadísticas, marcar las que se pueden, realizarles arribo, seleccionar y cambiar fechas a las guías provenientes a arribar realizando cambios en el FOX.
Montar facturas aerolíneas al SADE.	Registrar las facturas en el SADE, para que estas sean aprobadas por el checker, para su respectivo pago.	Indexar las facturas, con el objetivo que estas sean aprobadas o rechazadas para proceder a realizar el pago por los servicios prestados de las aerolíneas.	Escanear las facturas, y guardarlas en los archivos facturas, colocar asunto (FV Y FECH), ingresar al SADE, y subir los archivos, verificar que las facturas hayan subido correctamente.
Relación de facturas y envió archivo	Llevar un control de las facturas que nos entregan las aerolíneas y luego enviarlas al archivo	Relacionar los documentos recibidos por las aerolíneas para darles un manejo	Se realiza un formato en Excel, donde se relacionan los datos de la factura, tales como

	para su respectivo manejo.	adecuado y realizar su respectivo archivo.	fecha de expedición, numero de la master, numero de la factura, nombre de la aerolínea y nombre de la persona encargada de su archivo (John Ospina), numero de SADE, pongo el numero e imprimo relación; en sobre vía correo interno se envía archivo.
Archivo PANTRACE guías liberadas	Una vez liberada la guía, y realizado el PANTRCE DELIVERY, las copias de las guías, son enviadas a archivo.	Llevar un control y archivar los documentos soportes del retiro de las guías.	Tomo las guías liberadas, entro al FOX y a cada una les saco y copio el número de D.O, separo por clientes (oíl and gas, importaciones, y otras sucursales), envió archivo sobre sellado vía correo interno archivo.
Ventanilla	Estar al pendiente del teléfono de ventanilla aeropuerto	Brindar al cliente una atención adecuada y liberar	Liberación de guías, atención al teléfono, entregar y recibir

	así como de la atención al público y la liberación de guías	los documentos que este necesite.	documentos, facturas y demás.
Recorrido aerolíneas	Pasar a recoger los documentos de importación por las aerolíneas que se encuentran en el puente aéreo.	Recoger los documentos de las aerolíneas que serán entregados al cliente	Pasar aerolínea por aerolínea, tres veces al día a recoger documentos, para ellos la persona debe estar autorizada, firma y sella las guías y el recibido y sube los documentos para ser deshojados
Cumplidos zona franca	Realizar la finalización de los cumplidos, relacionarlos y enviarlos archivo.	Tener los documentos de exportación listos para ser liberados por los usuarios de zona franca.	Tomamos los cumplidos de zona franca, nos acercamos a la DIAN, tomamos en los archivos de la DIAN, numero de manifiesto, fecha del manifiesto, Los llevamos con los funcionarios en la aduana autorizados para finalizarlos, ellos ponen el sello de finalización y luego son

			relacionados y enviados archivo para su manejo.
Despachos SANTAFE DUTTY FREE	Entregar al cliente SANTAFE DE DUTTY FREE, la carga que arriba a Bogotá, en las instalaciones, del aeropuerto	Entregar la carga, antes de vencer los términos, bajo cámaras y jaula de seguridad, por el alto valor de la misma.	Desplazarnos hasta el aeropuerto, hacer firmar documentos, pedir subir la carga hasta las oficinas, tomar registros fotográficos, contar números de cajas, reportar novedades si las hay, recibir a la aerolínea y entregar al cliente.
Despachos LA RIVIERA	Entregar al cliente LA RIVIERA, la carga que arriba a Bogotá, en la terminal de carga, tomando evidencias fotográficas del estado de la carga.	Entregar la carga, antes de vencer los términos, bajo cámaras y jaula de seguridad, por el alto valor de la misma.	Estar pendientes del despacho de la mercancía, tomar registros fotográficos y reportar alguna novedad.

*Cuadro 1 (resumen funciones; elaboración propia)*

### **6.7 ¿Cuáles fueron los aportes que se hicieron en el desarrollo de nuestras funciones?**

#### **“¿Qué se mejoró en el puesto gracias a mí?”**

Al inicio de mi practica en el aeropuerto, el manejo de las cosas simples y los pequeños detalles se tenían a un lado, algo que se mejoró en el puesto de trabajo gracias a mi fue llevar un orden mejor de las cosas, ejemplo de esto es que al llegar grandes cantidades de

papeles y guías, nunca se contaban estas, por lo que ocasionaba que se extraviaran guías y tuvieran que perder tiempo buscando dichos documentos que podían estar traspapelados entre los documentos archivados y/o entre otros documentos clientes, al evidenciar este tema mi propuesta fue simple pero muy efectiva, puesto que consistía en contar todas las guías que llegaban a nuestras manos, luego se contaban las guías relacionadas y las guías que se enviaran, de esta forma si salían 40 guías físicas y habían las mismas 40 guías en la relación quería decir que los documentos estaban completos y que no tendríamos nuevamente este tipo de problemas.

Igualmente idee una estrategia de cumplimientos con el objetivo de maximizar los tiempos del trabajo, es decir a cada función realizada le puso un tiempo específico con el cual los futuros practicantes podrán llevar un control de su tiempo, para realizar las funciones asignadas en el horario que corresponde.

Fui el creador del manual de funciones de mi puesto de trabajo, debido a que por razones de cambio de personal, mi puesto laboral solo lo sabía realizar yo, por tanto mi jefe me pidió el favor de crear dicho manual explicando cada una de mis funciones, para que futuros empleados y practicantes tengan una guía y realizasen bien este puesto.

Ordene carpetas, archivo de cartas y documentos importantes, que se tenían en un cajón sin ningún orden pero eran muy necesarios para el funcionamiento de la operación, decidí tomarme el trabajo y separe los documentos y los archive en carpetas, por orden alfabético, de manera que cuando necesiten algún documento o carta radicada, puedan encontrarla fácilmente y en un orden.

Realice y mejore las relaciones de documentos tanto para facturas, como para documentos remitidos y cumplidos zona franca, estos se realizaban por medio de un formato que era muy básico, yo recree esos formatos, los puse predeterminados y el adicione información que es importante tenerla en dichas relaciones, igualmente reorganice el correo electrónico y lo mejore, dando una idea de cómo debe dividirse el correo por todo los datos que nos llegan, con esto el depurar el mismo se hizo mucho más fácil.

Por ultimo cree un diccionario móvil de las aerolíneas y una relación de los clientes que se liberan en ventanilla aeropuerto, y un par de datos importantes al momento de

liberaciones, de manera que al futuro pasante se le facilite más el trabajo con este resumen que se realizó.

LISTADO DE CLIENTES LIBERADOS AEROPUERTO	
1	AVNET (Servicio)
2	AXIDE
3	ALCORNAYEP
4	ANCHORNA (COLMAG)
5	BAMARA DTO (NORSA)
6	BLACK & DECKELGALCAMEL
7	BAKER (Servicio)
8	BOSCHINGER (Agencias)
9	CHANGME (Agencias)
10	CI QUIMICA AROMATICA ANDINA (Huber)
11	CLARIANT DTO 05-09-2513 (Agencias)
12	COLDANZIMAS DTO (Gran Andina)
13	OWESCO
14	EMBAJADA DE CANADA (Ag. As. Interam)
15	FRESENUS (SEN)
16	GABRIEL (Hacendarios)
17	GRUPO COLCERAMICA - SURBOL - DOLCERAMICA (Gran Andina)
18	GRUPO PFIZER - PAN - ZOETIS - ASPEN (D.H.)
19	HALLIBURTON DTO (Saco)
20	HURTMAN DTO (American Customs)
21	IND COLOMBIANA DE LLANTAS (Agencias)
22	IND NAL GASEOSAS (Submar)
23	JONSON CONTROL (Wells London)
24	LA RIVERA (Servicio)
25	LAB BAXTER MEDICAL (Agencias) LAB BAXTER REFLECTOS (Servicio)
26	MAKITA (Saco)
27	MEHOK (SOP)
28	NATURA COSMETICOS (Saco)
29	NOV DOWNHOLE DTO Y ENTREGA URGENTE (Roldas)
30	PANLU L.TDA DTO
31	PHARMATIQUE DTO (Servicio)
32	PRESEL
33	PHILIPS MEDICAL (Movocargo) / PHILIPS LEDS (Colpuente)
34	PRODUCTOS ROCHE (Ag. Interpuente)
35	SANDON (Aviación)
36	SANTAFE DUTY FREE (Clima)
37	SAXON (Desarrollo)
38	SCFABA (Almaviva) O RTMR
39	SCHNEIDER ELECTRICT
40	SYNTHES
41	SAMSUNG (Ag. Interam)
42	SCHLUMBERGER SURMCO
43	SURBOL DTO (Gran Andina)
44	TRINITY DTO (Negotiations)
45	UNILEVER (SEN)
46	WEATHER OMO DTO (Interam)
47	YANBAL (ABC Masov)
48	ZDE FIB

AIR FRANCOLIM	4221126	Ext. 3024	3030
TRASLADOS	5878779	3837	3587
CONTRUION	3942080	Ext. 1825	1837
	4203374	5880	1838
		5825	1837
AVIANCA	4387808	Ext. 1118	1197
	Carajala	1138	1118
AMERICAN AIRLINES	587803	008010	
	587802		
LAN	2841900	Ext. 4015	4035
			4038
IBERIA	4103480	EXT. 308	
AMX - DELTA	6098777		
IBRAM	4147070	Ext. 285	
AIR CANADA	9020775		
COPIA	4148171		
UPS	3949630	Ext. 2018	2003
DUJUANSAN	1452668	Ext. 3-5	
PANALPINA/ONTICEN	6318580		
TAESCOL	6190777	(EXT. 120-124)	
LOCEL 3187346660	TRASLADOS (EXT. 112)		
WELTRAS	2188999		

Figura 49 (Listados de clientes y directorio aerolíneas, Recuperado el 25 de Mayo de 2014, toma propia)

### 6.8 ¿Cuáles fueron los aportes de la empresa a la formación Profesional del practicante?

Se ampliaron conocimientos sobre el proceso administrativo, logístico y documental de las importaciones, así como del manejo interno y externo de los negocios internacionales.

Se adquirieron conocimientos en tres departamentos importantes de la empresa, como lo son precederos, customer service e importaciones aeropuerto.

Ayudo a mejorar la forma de comportamiento ante los demás, y fortaleció más mi modo de ver las cosas, además de ayudar a ser mucho más responsable y disciplinado.

Me hizo más maduro y ágil al momento de tomar las decisiones necesarias para solucionar conflictos.

Adquirí conocimientos, responsabilidad y esfuerzo por hacer las cosas bien.

Se crearon lazos de compañerismo y colaboración entre el grupo de trabajo, distinguiéndose la alegría y respeto infundidos a los compañeros de trabajo

Uno de los logros más importantes es el afianzar y adquirir conocimientos que pueden no sean vistos durante la carrera, despejar las dudas a medida que se presentan situaciones reales es muy enriquecedor.

Tener la experiencia de enfrentarse a un mundo real de lo que nuestras carrera corresponde y generar esa sensación de saber si podemos o no ser responsables con una carga laboral, ayudándonos a dejar claro que si es posible ser profesionales con éxito.

### **6.9 ¿Cuáles fueron las enseñanzas que la Universidad me brindó para desempeñar bien el cargo que me asignaron?**

La universidad santo tomas, sin ninguna duda forma profesionales con ética y valores, un practicante de la universidad santo tomas además por su profesionalismos se hace notar por las buenas costumbre y los buenos valores que la misma inculca ante nosotros, nos distinguimos por nuestro comportamiento y por la forma de expresarnos.

La universidad me brindo los conceptos a desarrollar en el puesto laboral, todos los conceptos logísticos que se utilizaron en las materias, son los conceptos que aquí también vimos, no son tan explícitos pero si nos ayudó a que cuando se hablara en un idioma de negocios no nos sintiéramos tan perdidos con estos conceptos.

Los conocimientos, tanto profesionales, como legales, las materias de línea fueron las que más nos fortalecieron en conocimientos que pudimos aplicar en el ámbito laboral.

La ideología que un profesional en negocios internacionales hoy por hoy no es tan solo operacional, sino que tiene que brindar soluciones a conflictos y problemas, para ello la universidad en todas sus materias hace énfasis que nosotros debemos brindar soluciones efectivas a nuestros clientes y en el ámbito laboral esto es muy cierto, la universidad saca profesionales para asumir este tipo de retos.

Nosotros estamos en la capacidad de dar ideas y mejorar procesos, la universidad nos facultó para ser profesionales íntegros, nos brindó los conocimientos necesarios para afrontar un puesto laboral, y para desempeñarnos de forma ágil y segura.

**6.10 ¿Qué no me brindó la Universidad para desempeñar el cargo que me asignaron?**

La universidad debe enfatizarse más en materias prácticas, que en materias teóricas, si bien es verdad que la universidad brinda los conocimientos y las teorías, cuando el estudiante se enfrenta al mundo real se da cuenta que las teorías no son exactas y que todo en la vida real cambia de manera gigantesca, la universidad no nos ofrece espacios donde podamos ver como son las operaciones de importación y exportación, como es el manejo real de estas y como varían dependiendo el cliente y dependiendo quien es el encargado de realizar dichas importaciones o exportaciones.

Por ello debe tener en cuenta que nuestra carrera no puede ser todo teoría sino debe mostrarle al estudiante el mundo real y las operaciones reales, dejar de ser tan teóricos y operativos y tomar materias que hagan que el estudiante antes de salir a graduarse tenga por lo menos una leve idea a que se va a enfrentar.

## **7. Conclusiones y Recomendaciones**

### **7.1 Conclusiones**

- La práctica empresarial es la opción de grado, más acertada para finalizar nuestra formación profesional, puesto que permite al estudiante universitario demostrarse a sí mismo todas las capacidades y habilidades obtenidas durante su carrera, da conocimientos a nuevos conceptos y le abre las puertas a un mundo laboral lleno de éxitos.
- La práctica profesional permite al estudiante crear lasos interpersonales con toda la cadena jerarca de la compañía, brindando así al estudiante un comportamiento asertivo al dirigirse a cualquier persona con la que socializa a diario desde sus jefes hasta sus compañeros de trabajo.
- Panalpina sucursal Bogotá, es un escenario que brinda al estudiante universitario la oportunidad de un aprendizaje en la vida real, le ofrece un puesto laboral, donde el estudiante tiene derechos y deberes, donde tiene que aprender a ser responsable y cumplir con la totalidad de sus cargos asignados, dando solución a problemas y creando el fortalecimiento de sus criterios y sus habilidades para sacar a totalidad lo que se le asigne.
- Madurez, responsabilidad y confianza en sí mismo es el resultado más grande que me brindo la práctica profesional, experiencia, compromiso, y liderazgo también me fortalecieron y me hicieron crecer como persona y como profesional.
- En panalpina aeropuerto, se realizó un trabajo impecable, en donde mis jefes quedaron satisfechos de los resultados de las labores asignadas, y lo más importante el cariño de todo el grupo de trabajo, y una buena recomendación para un futuro.

### **7.2 Recomendaciones**

- Se le recomienda a la compañía no olvidarse de sus empleados, más que trabajadores son personas; la compañía deberá crear un plan estratégico donde incorpore jefes y subordinados, para eliminar esa barrera jefe empleado, donde no

todo el tiempo sea trabajo sino realizar ciertas actividades que le permitan al empleado olvidar por unos minutos la carga laboral; mi recomendado es implementar las pausas activas y realizar actividades durante las horas de almuerzo.

- La compañía cuenta con programas de última tecnología que le permite mejorar sus procesos al momento de realizar datos sobre los procesos de importación y exportación, a pesar de ello se evidencia que entre sus empleados hay falencias en cuanto al manejo de estos programas, por ello es recomendable que semanalmente se realice una capacitación donde se explique todo el manejo adecuado de los programas de la empresa, para que se puedan aprovechar al máximo el rendimiento de los mismo.
- La compañía deberá centrarse un poco más en sus empleados, uno de los grandes problemas que se evidencian es que muchos de ellos se sienten agotados por las altas jornadas de trabajo que en ocasiones deben asumir; muchos de ellos sienten agotados y por tal razón es que han decidido cambiar de empleo; se le recomienda a la compañía centrar su atención en ellos, con jornadas deportivas, incentivos monetarios y no monetarios, por medio de concursos, juegos y espectáculos, que no sean extensos pero que les permita a todos salir un poco de la rutina y olvidar por un momento la jornada extensa que les espera.
- Evidenciando la necesidad actual de la compañía, en el aérea del aeropuerto donde se necesita actualmente personal tipo (técnico o tecnólogo) para ocupar el puesto de tramitador y/o funcionario, panalpina debería ocupar con estudiantes SENA, las vacantes de los practicantes en el aeropuerto, puesto que así, estos estudiantes tendrían la posibilidad de ingresar de una vez al medio laboral y se aprovecharía al máximo, cada una de las funciones a desempeñar; ya que estos se encontrarían con la capacidad de realizar dichas funciones.
- Se recomienda que el puesto ventanilla panalpina aeropuerto, que actualmente es ocupado por un pasante, sea ocupado por dos pasantes, puesto que este puesto tiene bastantes responsabilidades y muchas actividades, que hacen que en ocasiones el practicante se sienta saturado de funciones, e incluso que le toque exceder su jornada laboral más de lo recomendado.

## Referencias Bibliográficas.

CROPA. *Glosario panalpina*. (s.f). consultado el 25 de Mayo de 2014 de, [http://www.cropa.com.gt/web/index.php?option=com\\_content&task=view&id=41&Itemid=46](http://www.cropa.com.gt/web/index.php?option=com_content&task=view&id=41&Itemid=46) [Online].

PANALPINA, *Generalidades panalpina*. (s.f). Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html> [Online].

PANALPINA, *misión* (s.f). Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html> [Online].

PANALPINA, *visión*. (s.f). Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html> [Online].

PANALPINA, *objeto social* (s.f). Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html> [Online].

PANALPINA, *historia panalpina* (s.f). Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html> [Online].

PANALPINA, *logotipo panalpina* (s.f). Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html> [Online].

ORGANIGRAMA ZONA ANDINA PANALPINA, Created: 16 Julio (2009); Updated: 30 May 2011; Effective: 01 June 2011; Head of BPQ Andina; Version 5

ORGANIGRAMA COLOMBIA PANALPINA, Created: 16 Julio (2009); Updated: 30 May 2011; Effective: 01 June 2011; Head of BPQ Andina; Version 5

PANALPINA, Portafolio de productos y servicios panalpina S. A, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>, [Online].

GAMALOG, Marco teórico, Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de <http://http://www.gamalog.com/contract.php>[Online].

MIN COMERCIO, Proceso de importación. (s.f). Recuperado el 25 de Mayo de 2014 de, <http://www.mincit.gov.co/mincomercioexterior/publicaciones.php?id=16268> [Online].

Apéndice A. Terminal de carga costado norte



Apéndice B. Terminal de carga costado sur



Apéndice C. Terminal de carga costado Avianca



Apéndice D. Terminal de carga costado Avianca



Apéndice E. Despacho santafe dutty free



Apéndice F. Despacho santafe dutty free

