

### **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**

**Camilo Andrés González Arenas**

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

**Director:**

**Henry Calderón**

**Profesional en Administración y Finanzas**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**División de Ciencias Económicas Administrativas y Contables**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**2016**

## **Dedicatoria**

Al comenzar esta dedicatoria de este gran logro en mi vida personal y a la vez laboral, quisiera agradecer a nuestro ser supremo por permitirme haber llegado a este momento y a la vez por haberme dado personas que me condujeron a este logro. En segundo lugar agradecerle a mi familia por haberme dado ese apoyo incondicional que me permitió llegar a hasta este punto de mi vida el cual se convierte en un logro que me permitirá alcanzar otros más. Y por último pero no menos importante agradecerle a la Universidad Santo Tomas por haberme dado las herramientas para haber alcanzado esta inmensa meta.

## **Agradecimientos**

Quisiera comenzar agradeciendo a nuestro ser supremo el cual me dio las capacidades para formar el ser que soy hoy en día, agradecerle por darme las oportunidades de mejorar mis capacidades, de fortalecer mis debilidades y de crecer tanto personalmente como profesionalmente.

Mis abuelos y mis padres los cuales me formaron con excelentes valores éticos y morales. Gracias por darme ese apoyo día a día para crecer y ser una gran persona igual que ellos, sé que este logro además de ser personal es un logro para ellos también. También agradecerles por haberme dado los recursos para estudiar en una Universidad de prestigio en la cual me forme como un excelente Negociador Internacional.

Por último agradecer a los profesores de mi Universidad, ya que ellos han dejado una parte de sus vidas en mí para poder alcanzar este logro, sé que sin ellos no hubiera podido llegar hasta este punto, gracias por haber dado ese gran conocimiento el cual quedo en mí para poder ser un gran profesional en mi carrera.

Son muchas personas a las cuales les dedico este logro que en 5 años estuvieron y aportaron su granito de arena en mí, lo cual me ayudo para llegar a considerarme un Negociador Internacional, a ellos infinitas gracias.

**Contenido**

	Pág.
Introducción.....	11
1. Informe de Práctica Empresarial en Panalpina.....	12
1.1 Justificación.....	12
1.2 Objetivos.....	12
1.2.1 Objetivo General.....	13
1.2.2 Objetivo específico.....	13
2. Perfil de la Empresa.....	13
2.1 Razón Social de Panalpina S.A.....	13
2.2 Objeto social de Panalpina S.A.....	14
2.3 Misión de Panalpina S.A.....	14
2.4 Visión de Panalpina S.A.....	14
2.5 Organigrama de Panalpina S.A.....	14
2.6 Portafolio de servicios de Panalpina S.A.....	15
3. Cargo y Funciones.....	16
3.1 Cargo a Desempeñar.....	16
3.2 Funciones Desarrolladas.....	16
4. Marco conceptual y normativo.....	23
4.1 Marco conceptual.....	23
4.2 Marco normativo.....	24

5. Aportes.....	25
5.1 Aportes brindados del estudiante a Panalpina S.A.....	25
5.2 Aportes brindados por Panalpina S.A al estudiante.....	25
6. Conclusiones y recomendaciones.....	27
Referencias bibliográficas.....	28
Apéndices.....	29

**Lista de Figuras**

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Registro de importaciones del cliente Samsung.....	21
<i>Figura 2.</i> Cuadro de aseguración de cargas.....	20
<i>Figura 3.</i> Prorratio.....	23
<i>Figura 4.</i> Organigrama de Panalpina S.A.....	14
<i>Figura 5.</i> Software FOS.....	18
<i>Figura</i> Anulaciones.....	6. 19
<i>Figura 7.</i> Distribución del DFM.....	22
<i>Figura 8.</i> Software E-file.....	18
<i>Figura 9.</i> Software Pantrance.....	17

**Lista de apéndices**

	Pág.
Apéndice A. Solicitud de entrega de documentos.....	29
Apéndice B. Formato de certificado de fletes.....	30
Apéndice C. Solicitud de devolución de factura a las aerolíneas.....	31
Apéndice D. Convenio Panalpina con la Universidad Santo Tomas de Aquino.....	33

## Glosario

**Guías aéreas:** Documento que identifica una importación o exportación mediante la modalidad aérea. En esta podemos visualizar el proveedor, el consignatario, descripción de la mercancía, termino de negociación, entre otros.

**Files:** Archivos donde está reflejada la información de la importación que se pretende realizar.

**DO's:** Serie de 6 números el cual identifica internamente la importación.

**Guías prepaid:** Son guías a las cuales solo le vamos a costear los gastos en destino, los gastos en origen son pagados por el proveedor. General mente son términos CPT o DAP.

**Guías collect:** Son guías a las cuales les costeamos los cargos tanto en origen como en destino y son asumidos por el consignatario. Generalmente son términos EXW o FCA.

**FOS:** Sistema operativo el cual sirve para llevar un registro por una intranet de toda la operación de importación.

**Costumer Servicie:** Es quien controla la operación, dando pre avisos al cliente y estatus de su carga. Además de esto es quien está en contacto con origen y las aerolíneas para que la operación fluya sin problema alguno.

**Document servicie:** Es quien lleva la documentación de la importación y quien factura los costos dependiendo de los términos de negociación. Este es el apoyo del Costumer Servicie.

**Notas crédito:** Documento que se realiza para hacer una devolución de dinero a un cliente por motivo de una mal facturación o por petición de este mismo.

**Anulaciones:** Documento que se realiza para cancelar una factura, debido a un error por liquidación o por fecha. Esto es un proceso interno.

**Seguro:** Es un costo adicional que se hace con la finalidad de asegurar la carga por si durante el trayecto sufre algún siniestro.

**Certificación de fletes:** Esta se hace a las guías Collect por solicitud del cliente para visualizar los costos antes de que sean facturados y no tener ningún inconveniente.

**Factura de costos:** Es un documento comercial donde se ven reflejados los costos de la operación diferenciados costo por costo para que el cliente sepa que se le está cobrando.

**Estatus:** Este es proporcionado por el costumer al cliente donde le indica donde está su mercancía, cuando arriba y si se presentó algún retraso.

**Descargues directos:** Es cuando el cliente necesita la mercancía de manera urgente y tienen veinte cuatro horas para nacionalizar esta misma dentro del aeropuerto.

**Descargues a depósito:** Son descargues que al finalizar el vuelo son trasladados aun deposito dado por el cliente o el de conveniencia de la aerolínea.

## **Resumen**

Este informe refleja el trabajo realizado como practicante universitario en la Multinacional Panalpina S.A en la aérea de importaciones aéreas, la cual maneja las operaciones de importación a Colombia de diversas partes del mundo, dando así conocimiento al practicante de cómo es la operación de importación a nivel mundial.

En este documento se darán a conocer los objetivos trazados para la práctica empresarial durante estos seis meses, los logros cumplidos y los conocimientos adquiridos durante esta enriquecedora práctica. Se mostrara la evolución que tuvo el practicante de pasar de la parte teórica a la parte práctica.

## **Introducción**

En el presente documento usted podrá ilustrarse de las prácticas de importación aérea de bienes que se llevan a cabo en la multinacional Panalpina S.A y que fueron el centro de estudio y practica durante los seis meses requeridos por la Universidad Santo tomas de Aquino al estudiante para optar el grado de negociador internacional.

Se dará a conocer la información principal de Panalpina S.A, su participación en el mundo del comercio exterior. Además de esto daremos a conocer la evolución del practicante dentro de esta compañía, sus funciones a realizar, su proceso de enseñanza y aplicación de conceptos aprendidos durante su carrera universitaria.

Igualmente se resalta el valor agregado en el proceso de aprendizaje al estudiante al estar inmerso de manera práctica en el proceso de importaciones áreas de bienes, que le facilitaron mejorar sus competencias profesionales en el marco de los negocios internaciones.

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

### **1.1 Justificación**

La práctica empresarial, permite al estudiante involucrarse en el mundo empresarial de manera directa, proporcionando así una vista más clara de su proyección profesional. Esta práctica permite aplicar los conocimientos teóricos y prácticos aprendidos en el campus universitario, lo cual fortalece las habilidades empresariales y de comercio internacional en las cuales el practicante se prepara continuamente.

Además proporciona un conocimiento del mundo laboral el cual es muy diferente a la teoría vista en 5 años de carrera universitaria, lo cual sirve para dar un vistazo a ese juego maravilloso que es el comercio internacional.

Al realizar la práctica empresaria en una multinacional como Panalpina S.A nos da un vistazo global de como son los negocios internacionales, ya que dicha empresa maneja clientes de gran envergadura, lo cual permite aplicar la visión de negocios a niveles mundiales.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Desarrollar las competencias laborales profesionales en el ámbito del comercio internacional.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Aplicar los conocimientos profesionales de manera constructiva a la sociedad que me rodea.

- Generar a nivel personal solidez en cuanto a la vida profesional.
- Adquirir competencias y comportamientos propios del mundo laboral de los

Negocios nacionales e internacionales.

- Mejorar la comprensión del mundo empresarial y de negocios que coexisten en el país y en el mundo.

- Actualización constante de los modelos y variables económicas aplicables en el mundo de los negocios.

- Proyectar la visión de negocios a mediano plazo en una empresa propia.

## 2. Perfil de la empresa

### 2.1 Razón social

PANALPINA S.A

### 2.2 Objeto Social de la Empresa

Proveedor global de soluciones de transporte de carga y logística, sea marítima y aérea.

- **Jefe inmediato:** Martha Duran, E-Mail: [Martha.Duran@Palanpina.Com](mailto:Martha.Duran@Palanpina.Com), Telefono: (1) 4011242, Dirección: Diagonal 14c N° 96b-65 (Fontibon).

### 2.3 Misión de la empresa

Queremos ser el más centrado en el cliente, proveedor global de soluciones de transporte de carga y logística - un socio de confianza, valorados y respetados.

## 2.4 Visión de la empresa

Aprovechamos nuestra presencia global y competencia en Carga Aérea y Marítima mediante la colaboración con nuestros clientes para desbloquear valor en sus cadenas de suministro y juntos construir soluciones inteligentes y eficientes de logística de extremo a extremo.

## 2.5 Organigrama de la empresa



Figura 4. Organigrama adaptado de:  
<http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>

## 2.6 Portafolio de servicios

Actividades de negocios de Panalpina se orientan principalmente a nivel regional. La estructura de funcionamiento se divide en las siguientes unidades regionales:

- Américas
- Asia Pacifico
- Europa
- Oriente Medio, África und CIS

Secundaria, las actividades comerciales se subdividen en los siguientes segmentos de negocios:

- Carga Aérea
- Flete Marítimo
- Logística
- Energy Solutions

Panalpina Mundial del Transporte (Holding) Ltd. (PWT), el holding última del Grupo Panalpina, es la única compañía que cotiza en el perímetro de consolidación. PWT tiene su domicilio social en Basilea, Suiza. Las acciones PWT aparecen exclusivamente en el SIX Swiss Exchange.

### **3. Cargo y Funciones**

#### **3.1 Cargo a desempeñar**

DOCUMENT SERVICES para importaciones aéreas.

#### **3.2 Funciones Desarrolladas**

- Apertura de files, esto nos sirve para actualizar y proceder operativamente de acuerdo a los estatus de trabajo, ya que este código FILE identifica la mercancía en nuestro sistema y así podremos diferenciarlos de otras cargas.

- Facturación de guías aéreas, ya sean logísticas o de fletes (Prepaid – Colletec), tales como, auto germana, Samsung, innovatec, IBM, Sony, Axede, Festo, Natura, entre otras. En este ítem se ha aplicado los conocimientos en cuanto el cobro de los costos y gastos del despacho, ya que se ha comenzado a manejar nuevos clientes con los cuales he manejado diferentes formas de cobro, como se decía anterior mente Pre pagado y al cobro. Se ha reconocido cómo funcionan los términos Iconterms ya que dependiendo de estos van

hacer los cobros efectuados. Los términos más comunes para importaciones aéreas son EXW y FCA.

- Seguimiento de guías aéreas, es decir, su fecha de salida y arribo al ciudad de Bogotá. Este seguimiento se hace gracias a uno programa de la compañía llamado Pantrace que da en tiempo real el Estatus de la mercancía en asunto. (Figura 9)

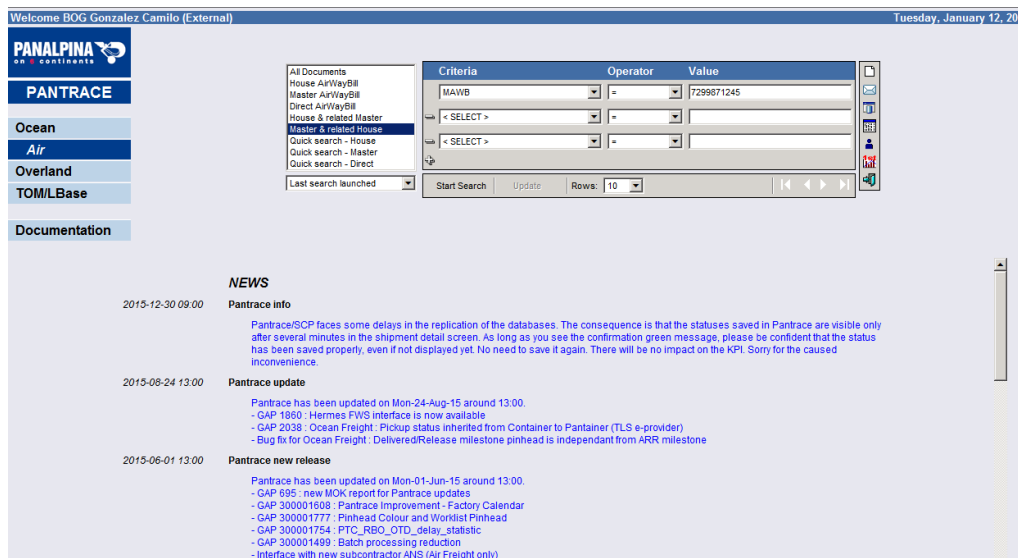


Figura 9. Software Pantrace

- Liberación guías aéreas, es decir, apoyo al Costumer de la operación para agilizar la entrega documental y a la vez generando la facturación de costos para proceder a dicha liberación. En este punto se aprendió a manejar los descargues directos y a deposito, lo que conlleva a ser eficiente ya que en el tema aéreo los tiempos de transito son muy cortos.

- Verificación de guías aéreas, es decir, comprobando con el sistema FOS y E-file (programas de Panalpina S.A) si dicha guía arriba en la ciudad de Bogotá y de donde proviene. Además este punto de verificación nos sirve para saber qué día arriba la mercancía y así poder saber la tasa de cambio adecuada para facturar.(Figura 5 y 8 )

The screenshot shows a terminal window titled "mmucors000 - EF0101 01 Single Shipment Administration (Selection)". The window contains a menu with options: File, Edit, Provider, Settings, Session, Functions, View, Help. Below the menu, there are several input fields and a list of options. The "OFFICE NO" field contains "721" and the "PAC/IT, BASLE" field contains "CGO721". The "DATE" field contains "12/01/16". The "FILE CREATION" section has a "Department Code....: (?)" field and a "Copy Template File.: (?)" field with a "WITH DOC: Y" checkbox. The "SORT BY FIELD" section lists 10 options: 01 HOUSE/HAWB NO .:, 02 MAWB NO .:., 03 SCP STATUS (?), 04 ETD (FROM DATE):, 05 ETA (FROM DATE):, 06 DEPART AIRP (?), 07 FINAL DEST (?), 08 CONSIGNEE NAME, 09 UTN .:., 10 SHIPMENT TYPE, and SORT BY FIELD (ENTER ABOVE NUMBER). The bottom of the window shows command shortcuts: CMD-1: NEXT SCREEN, CMD-7: FILE RESERVATION, CMD-9: CANCEL, and CMD-10: CLEAR. The status bar at the bottom left says "Ready" and the bottom right shows "NUM" and "21".

```
mmucors000 - EF0101 01 Single Shipment Administration (Selection)
File Edit Provider Settings Session Functions View Help
1 2 3
OFFICE NO 721 SINGLE SHIPMENT ADMINISTRATION >EF0101<
PAC/IT, BASLE CGO721 12/01/16

FILE CREATION

Department Code....: (?) 
Copy Template File.: (?) WITH DOC: Y

01 HOUSE/HAWB NO .: 
02 MAWB NO .: .: 
03 SCP STATUS (?): 
04 ETD (FROM DATE): DMY
   ETD (TO DATE): DMY
05 ETA (FROM DATE): DMY
   ETA (TO DATE): DMY
06 DEPART AIRP (?): 
07 FINAL DEST (?): 
08 CONSIGNEE NAME: 
09 UTN .: .: .: 
10 SHIPMENT TYPE: 
SORT BY FIELD (ENTER ABOVE NUMBER): 

CMD-1: NEXT SCREEN CMD-9: CANCEL
CMD-7: FILE RESERVATION CMD-10: CLEAR

Ready NUM 21
```

Figura 5. Software FOS

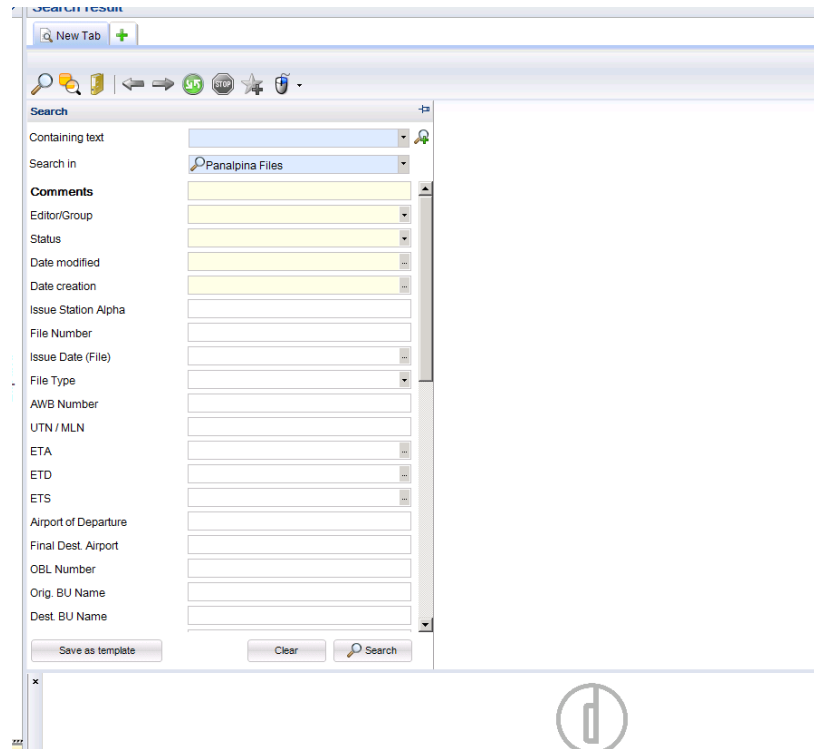


Figura 8. Software E-file

- Realización de notas crédito y anulaciones. En este punto realizamos una nota crédito cuando se tiene que devolver un dinero al cliente u origen causado por un error de facturación en destino u origen, que no se haya identificado el mismo día. Las anulaciones se efectúan cuando se comete un error en la facturación de origen o destino y se da a conocer el mismo día, es decir, la factura se realiza el día de hoy y se anula el mismo día. Esto permitió mejorar la competencia en asuntos contables. (Figura 6)

SUCURSAL		BOG		No. NUEVA FACTURA	
TRAFICO CONTROL DE ANULACIONES Y NOTAS CREDITO		AEREO IMPO		No. ANULACION / NOTA CREDITO	
				28390	
ANULACION		<input type="checkbox"/>		NOTA CREDITO	
				<input checked="" type="checkbox"/>	
CLIENTE	SAMSUNG	FECHA SOLICITUD	8/18/2016		
NIT	8300289315	CODIGO SAP			
No. D.O.	283146	No. DE FACTURA	445325		
MONEDA	COP	TIPO DE CAMBIO	\$3,299.36		
CAUSANTE:		VALOR	\$4,187,227.00		
<input type="checkbox"/>	CLIENTE	<input type="checkbox"/>	CONVENIOS		
<input checked="" type="checkbox"/>	EXTERIOR	<input type="checkbox"/>	FACTURADOR		
<input type="checkbox"/>	OPERACIONES	<input type="checkbox"/>	VENTAS		
RAZÓN:		<input type="checkbox"/>	CLIENTE LA PERDIO		
<input type="checkbox"/>	CAMBIO INCOTERM	<input type="checkbox"/>	DESAC. DATOS		
<input type="checkbox"/>	COMISIONES	<input type="checkbox"/>	DISTRIBUCIONES		
<input type="checkbox"/>	DIFERENCIA EN TARIFAS	<input type="checkbox"/>	ERROR CTS (IMP)		
<input type="checkbox"/>	DOBLE FACTURA	<input type="checkbox"/>	ERROR COTIZACION (EXP)		
<input type="checkbox"/>	ERROR DIGITACION	<input type="checkbox"/>	ERROR PPROGRAMA FAC		
<input type="checkbox"/>	GASTOS ORIGEN	<input type="checkbox"/>	INDEMNIZACIONES		
<input type="checkbox"/>	POR FECHA	<input type="checkbox"/>	TASA DE CAMBIO		
<input checked="" type="checkbox"/>	ERROR LIQUIDACION	<input type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES	Origen envio una guía con un peso y sin informar cambio el peso de dicha guía a uno mucho menor, por lo cual se facturo un valor mayor al debido.				
V*B*	JEFE INMEDIATO	G. OPERACIONES	G. MARKETING	G. FINANCIERA	
	CAMILO GONZALEZ			CAMILO GONZALEZ	
	SOLICITADO POR			REALIZADO POR	

Figura 6. Anulaciones

- Aseguración de cargas. Este proceso se realiza cuando el cliente solicita que la carga sea asegurada o cuando la operación lo exija. En este punto se cobra cierto porcentaje sobre el valor del flete más el valor de la mercancía. El segundo paso es informarles a la parte jurídica de la compañía para que ellos acepten dicho seguro y del el aval para asegurar la carga. (Figura 6.)

LIQUIDADOR: CAMILO GONZALEZ Tipo de Cambio 3287.28  
 FECHA: 4/1/2016 DO 283569

ITEMS	OTRA MONEDA	%	USD
VALOR FACTURA COMERCIAL			\$ 10,350.00
FLETE INTERNACIONAL			\$ 1,456.00
FLETE NACIONAL	\$ -		\$ -
SUBTOTAL			\$ 11,806.00
TRIBUTOS CON VALOR DETERMINADO			
LUCRO CESANTE (MAXIMO 20%)			\$ -
GASTOS ADICIONALES (MAXIMO 20%)			\$ -
TRIBUTOS (MAXIMO 20%)			\$ -
SUMA ASEGURADA			\$ 11,806.00
TARIFA DE SEGURO		0.35%	\$ 41.32
MINIMA (Si aplica)			\$ 25.00

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

CO-FOR-148 V2

Figura 2. Cuadro de aseguración de cargas

- Certificación de fletes. Este proceso es realizado cuando la agencia de aduanas de los clientes pide una certificación de fletes y gastos en origen para corroborar si la guía fue cortada adecuadamente y no cometer errores en la facturación. Este proceso se realiza solo a guías Colletc. (Apéndice B).

- Elaboración de reportes para Samsung Colombia. Este reporte es realizado para las guías logísticas y de fletes, donde se digita los cobros adecuados para cada guía.







estos nos dan a conocer las responsabilidades y los costos que debe tener cada uno de los involucrados en la operación internacional. También se puede decir que los conocimientos adquiridos en cuanto a contabilidad y costos y precios internacionales han sido ejecutados en el área de facturación. Además estos conocimientos permitieron la realización de notas crédito y anulación de dichas facturas.

Por ultimo podemos decir que los conceptos adquiridos en logística internacional, han servido para el seguimiento, la verificación, la liberación y el aseguramiento de las cargas manejadas por el sector de importaciones aéreas de la compañía Panalpina s.a. Además puedo decir que la liberación de guías se realizó bajo los conocimientos adquiridos en derecho aduanero.

Igualmente la compañía Panalpina S.A coloco a mi disposición el manual de funciones y actividades que han permitido ejecutar el marco conceptual en el terreno práctico de la compañía.

## **4.2 Marco normativo**

El marco jurídico en el cual se basaron las labores a realizar, son los estatutos operaciones para las negociaciones internacionales de Panalpina S.A, los cuales están reglamentos por el derecho internacional y la OMC. Dicho organismo da las directrices necesarias para el adecuado funcionamiento de los negocios internacionales realizándolos de manera limpia y eficaz.

Además de esto cabe resaltar que las leyes Colombianas en cuanto a negocios internacionales influyen directamente en la operación de importaciones aéreas en la ciudad de Bogotá. Normatividad de comercio exterior en Colombia (ley 7 de 1991)  
Normatividad de Panalpina S.A (OHSAS 18001, ISO 9001 and ISO 14001).

## **5. Aportes**

### **5.1 Aportes brindados del estudiante a Panalpina S.A**

- La optimización de procesos documentales para las diversas importaciones.
- Apoyo durante la operación tanto al costumer encargado como al cliente.
- Optimización en la facturación específicamente con el cliente Samsung SDS y Samsung Colombia.
- Apoyo operativo en los diversos obstáculos generados durante la operación del comercio.
- Buen manejo de la cuenta Samsung junto al Costumer hizo que este cliente manejara más volumen de carga este nuevo año.
- Optimización de aprobación de facturas en el sistema DFM donde se cuelgan las facturas generadas por las aerolíneas y transportadoras.

- Excelente manejo de las cuentas dadas al practicante, lo cual genero un bienestar para los clientes, lo cual genera que sigan trabajando junto a Panalpina.

## **5.2 Aportes brindados por Panalpina S.A al estudiante**

- Madurez laboral, ya que esta le permitió al estudiante conocer el mundo de las importaciones aéreas desde una perspectiva mundial.

- Amplio sus conocimientos de los negocios internacionales, ya que lo instruyo en el proceso operativo de estos.

- Manejo de plataformas intranet y extranet, mediante software propietario de Panalpina (FOS, Pantrace, E-file, entre otras).

- Conocimiento de los procesos logísticos de las importaciones aéreas desde el pre aviso al cliente hasta la confirmación de arribo.

- Capacidad para solucionar los percances presentados durante la operación del comercio.

- Un vistazo al mundo en cuanto a los negocios se refiere, ya que al ser una multinacional proporciona una gran oportunidad para el practicante.

- Experiencia laboral para su carrera profesional, ya que al ser una empresa reconocida ayuda al practicante en su búsqueda de ofertas laborales.

- Valores morales y éticos en la convivencia con el equipo de trabajo y en la operación del comercio.
- Capacidad de organizar su tiempo con las tareas que le fueron asignadas, cumpliéndolas eficaz y eficientemente.

## **6. Conclusiones y Recomendaciones**

Esta práctica empresarial que se realizó en la multinacional Panalpina S.A, deja una gran experiencia tanto laboral como de vida para el implicado, ya que le brindo muchas herramientas para la ejecución de lo aprendido en cinco años de carrera universitaria, además le brindo una gran cantidad de nuevos conocimientos como de herramientas que son necesarias para el desarrollo de la operación.

Se puede concluir en este informe el gran conocimiento adquirido por el practicante, de su gran desempeño dentro de la compañía en la cual realizo a cabalidad sus tareas asignadas brindando soluciones y optimizando procesos en los cuales se hacía necesario intervención por parte de él.

Se concluye este ciclo con una gran satisfacción de haber cumplido con la meta a cabalidad y un poco más allá. Se cumplió el objetivo que era desarrollar las virtudes del practicante enfrentándolo a la realidad de los negocios internacionales y observar el desarrollo de este mismo durante este gran proceso.

Las sugerencias más importantes en este informe sería darle un poco más de responsabilidad al implicado en la práctica empresarial, para que este pueda desarrollar aún más afondo sus habilidades en el marco de los negocios internacionales. Dichas responsabilidades sería manejar la operación no solo documentalmente sino llegar a manejarla operativamente, es decir, desde su negociación inicial con el proveedor hasta la entrega final al cliente.

### Referencias bibliográficas

Cancillería de Colombia (S.F). Normatividad del comercio exterior en Colombia. [Archivo en línea]. Consultado el día 29 de noviembre de 2015 de la World Wide web:

[https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/ley\\_0007\\_1991.htm](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/ley_0007_1991.htm)

Panalpina S.A (2014). About us. [Archivo en línea]. Consultado el día 30 de noviembre de 2015 de la World Wide web:

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

World Trade Organization (S.F). Normatividad de los negocios internacionales [Archivo en línea]. Consultado el día 28 de noviembre de 2015 de la World Wide web:

[https://search.wto.org/search?q=normatividad+de+los+negocios+internacionales&site=English\\_website&client=english\\_frontend&proxystylesheet=english\\_frontend&output=xml\\_no\\_dtd&numgm=5&proxyreload=1&ie=ISO-8859-1&oe=ISO-8859-1](https://search.wto.org/search?q=normatividad+de+los+negocios+internacionales&site=English_website&client=english_frontend&proxystylesheet=english_frontend&output=xml_no_dtd&numgm=5&proxyreload=1&ie=ISO-8859-1&oe=ISO-8859-1)

## Apéndices

## Apéndice A. Solicitud de entrega de documentos

ningún caso a la que asuman frente a nosotros las compañías de navegación, aéreas, ferrocarriles o transporte por carretera, transportándose las mercancías por cuenta y riesgo de la empresa. Nuestra empresa actúa en calidad de agente de carga según las condiciones Generales de PANALPINA.

PANALPINA S.A.  
COLOMBIA



Bogotá  
(Principal) Tel. 4010500, Fax. 4151840  
Barranquilla  
Tel. 3447659 - 3447669, Fax. 3447663  
Buenaventura  
Tel. 2422572 - 2422873, Fax. 2424118

TRADE PASSING SAS  
CRA11 # 96-43 OF 501

ATTN: CAROLINA SANCHEZ

Cali  
Tel. 6858400, Fax. 6837772  
Cartagena  
Tel. 6645375 - 6645842 - 6646244 - 6644904, Fax. 6646243  
Medellín  
Tel. 3130011, Fax. 3135669 - 3134599  
Pereira  
Tel. 3356008 - 3355434 - 3350990, Fax. 3355580

Tel	Fax	BOGOTA	23 /12/2015
	Persona a cargo:	Ciudad	Fecha

<input checked="" type="checkbox"/> Importación	<input type="checkbox"/> Exportación
---	--------------------------------------

**Relación de Envío:**

Tipo de Documento	Número
Documentos comerciales originales	

Cordialmente,  
CAMILO ANDRES GONZALEZ ARENAS

(Panalpina S.A)

## Apéndice B. Formato de certificado de fletes

PANALPINA S.A.  
COLOMBIA



Urbanización Panalpina  
Diagonal 24C 96B - 65  
PBX: ++57(1) 401 05 00  
Fax: ++57(1) 415 18 40  
Apartado Aéreo 14347  
Bogotá, D.C. - Colombia  
E-mail: Colombia@panalpina.com  
Home Page: www.panalpina.com

Señores  
**DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES.**  
Atención Jefatura Departamento de  
Comercio Exterior.  
Avenida 68 No 22-81  
BOGOTA D.C.

Su ref.

Persona Responsable: RB

Bogotá, D.C., 24 de Noviembre de 2015

N/ref.

Tel. Directo: 4011133

**Ref: CERTIFICACION DE FLETES HAWB HAN811143**

**Respetados señores:**

Para dar cumplimiento al Concepto General 00001 del 23.04.04, emitido por la subdirección técnica aduanera de la DIAN, nos permitimos informarles que de acuerdo con lo manifestado por PANALPINA en **HANOI** el flete internacional para la mercancía amparada en el documento de transporte **HAN811143** del consignatario **SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA SA** son los siguientes:

CONCEPTO	IVA	MONEDA	VALOR
FLETE AEREO	0	USD	150.15
CARGOS EN ORIGEN	0	USD	65.10

*Es responsabilidad del cliente y/o la Sociedad de Intermediación Aduanera el manejo de esta información a fin de establecer la base gravable para efecto de pago de tributos u obligaciones aduaneras"*

**(Panalpina S.A)**

## Apéndice C. Solicitud de devolución de factura a las aerolíneas

**KLM CARGO**

Atención Señora Julieth Rodriguez Garcia  
Customer Service Representative For Colombia  
Avenida el Dorado No. 116- 87 Local 96  
BOGOTA

Olga Rodríguez

12 de diciembre de 2015

DC/yclh

401420

**REF. SOLICITUD GUIAS AEREAS**

Apreciada Señora:

Yo, **Camilo Gonzalez** en mi condición de representante legal de PANALPINA S.A., NIT 860.006.928.7 y Código 76-16289 debidamente autorizado para actuar a nombre de PANALPINA S.A., 860.006.928.7 y Código 76-16289, en adelante "la Agencia de Carga", solicito a ustedes el suministro de STOCK ELECTRONICO de guías aéreas en blanco para uso exclusivo de nuestra compañía como Agente de esa aerolínea.

Además reitero y ratifico las condiciones bajo las cuales la Agencia de Carga se obliga para con KLM Cargo., sus filiales o sucursales, y el uso que se dará a esos documentos:

Con la presente solicitud y el diligenciamiento de cada una de las guías, la Agencia de Carga se somete íntegramente a los términos y condiciones del contrato de Agencia de Carga IATA vigente a la fecha del diligenciamiento de la respectiva guía. En especial la Agencia de Carga en su relación con KLM Cargo., sus filiales y sucursales se obliga a dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de los términos IATA vigentes a la fecha de este documento y sus modificaciones y ajustes según sea del caso, el cual se refiere a las sumas adeudadas por los agentes a la aerolínea.

1. En todos los apartes en los cuales los términos IATA se refieran a Aerolínea "miembro", el Agente de Carga entiende que se refiere a KLM Cargo, sus filiales o sucursales.
2. El Agente de Carga declara y acepta que ningún acuerdo entre terceros y KLM Cargo, sus filiales o sucursales, eximirá al Agente de Carga de las obligaciones que emanan de los Términos IATA a los cuales se somete mediante este documento, particularmente de la obligación de pagar los valores que resulten de la emisión de las guías respectivas, como fletes, tasas, impuestos, etc.
3. El Agente de Carga se compromete a no ceder ni permitir el uso de estas guías por terceros o por otros agentes de carga, sean IATA o no, utilizándolas exclusivamente para el transporte de carga de sus propios clientes. En este sentido el Agente de Carga se obliga a la custodia y cuidado de los documentos mencionados, respondiendo hasta por la culpa levísima según la definición establecida en el artículo 63 del Código Civil, y a reportar en forma inmediata la pérdida, destrucción o hurto de una o más guías aéreas, adjuntando el correspondiente denuncia.
4. El Agente de Carga hace la siguiente manifestación: *"Certificamos conocer al exportador y sus actividades como persona o entidad responsable"* la cual insertará en toda guía aérea en la casilla No. 31 del "Shipper's Certification Box" (TACT Rules 6.2. 22).
5. El Agente de Carga declara conocer las regulaciones aplicables tanto nacionales como internacionales y se compromete, respecto de las guías solicitadas, a que en cualquier evento en que obre en cualquier calidad adicional (v.g. "Shipper"), asumirá íntegramente tal calidad y las obligaciones derivadas de la misma, sin que con ello renuncie a la calidad de Agente de Carga. En tal caso ostentará las dos calidades respecto de KLM Cargo.
6. El Agente de Carga declara conocer la Circular Externa No. 0170 de la DIAN y se compromete a darle cumplimiento y a mantener actualizada la información requerida en ella, al igual que a acatar las exigencias legales similares consagradas en las normas colombianas o de los países de destino.
7. El Agente de Carga autoriza en forma expresa, libre e irrevocable a KLM Cargo, y a ALAICO para que obtengan de cualquier fuente y reporten y actualicen a cualquier banco de datos o archivos de entidad pública o privada, las informaciones relativas al comportamiento crediticio, hábitos de pago y manejo de sus obligaciones.

tardar 15 días después. El corte o emisión de la guía bastará para que el Agente de Carga esté obligado a cancelar a KLM Cargo. los valores que emanan de la misma (fletes, tasas, impuestos, etc.).

9. El Agente de Carga declara que conoce y acepta que no podrá recibir guías adicionales sino hasta que haya aceptado formalmente hasta la última factura emitida por KLM Cargo. a su cargo por concepto de fletes, tasas e impuestos, según los reportes que periódicamente KLM Cargo. emitirá.

Para el retiro del stock de guías asignado, autorizamos a William Macías Franco identificado con CC 19.498.552 , quien deberá llevar el respectivo sello de nuestra compañía.

FIRMA \_\_\_\_\_  
 NOMBRE **DIEGO BARREIRO**  
 CARGO **REPRESENTANTE LEGAL**  
 CEDULA **19.217.370 de Bogotá**  
 SELLO

**(Panalpina S.A)**

## Apéndice D. Convenio Panalpina con la Universidad Santo Tomas de Aquino.



CONVENIO ESPECIFICO PARA EL DESARROLLO DE PRACTICA ESTUDIANTILENTE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
-SECCIONAL BUCARAMANGA- Y PANALPINA S.A.

**P. FAUSTINO CORCHUELO ALFARO, O.P.**, mayor de edad, con domicilio en la ciudad de Bucaramanga, identificado con cédula de ciudadanía No. 17.081.641 expedida en Bogotá D.C., actuando en calidad de Rector y representante legal de la **UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS -Seccional Bucaramanga-**, con personería otorgada a través de Resolución 3645 del 6 de agosto de 1965, expedida por el Ministerio de Justicia, institución de educación superior reconocida mediante Decreto No. 1772 del 11 de julio de 1966, expedido por el Ministerio de Educación Nacional y NIT. 860D12357- 6, quien para efectos del presente se denominará **LA UNIVERSIDAD**, por una parte y por la otra, **DIEGO FERNANDO BARREIRO OVALLE**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 19.217.370 expedida en Bogotá D.C., actuando en calidad de Representante Legal de la empresa **PANALPINA S.A.**, sociedad comercial creada mediante Escritura Pública No. 3022, de la Notaría Cuarta del Circulo de Bogotá, del 13 de Junio de 1962, inscrita en la Cámara de Comercio el 19 de Junio del mismo año, bajo el No. 63910 del libro 9, quien para efectos del presente convenio se denominará **LA EMPRESA**, acuerdan celebrar el presente Convenio Especifico para práctica estudiantil que se registrá por las siguientes cláusulas: **PRIMERA. CAUSAS.** a) Que uno de los objetivos de la Ley 30 de 1992 por la cual se organiza el Servicio Público de Educación Superior es el de promover la Cooperación Interinstitucional, para Pasantías y/o Prácticas Universitarias como requisito previo para la obtención de los Títulos Universitarios por parte de los estudiantes. b) Que la legislación colombiana viene auspiciando estos convenios, ya sea dentro de la actividad económica empresarial o con referencia a instituciones de bienestar comunitario. c) Que la cooperación interinstitucional es altamente beneficiosa para la comunidad, pues la integración de sus recursos genera mayor calidad, cobertura y eficiencia para el cumplimiento de sus objetivos. d) Que el numeral 11 del artículo 5 de ley 115 de 1994, señala dentro de los fines de la educación, la formación en la práctica del trabajo, mediante la cual se adquieren los conocimientos técnicos y habilidades como fundamento del desarrollo individual y social. e) Que es deber de acuerdo con la constitución y la ley, generar espacios de participación en los cuales los jóvenes puedan poner en práctica los conocimientos y destrezas adquiridos en las instituciones de educación superior, y al mismo tiempo prestar un servicio a la comunidad, con el fin de obtener la formación integral de conformidad con los cometidos estatales. f) Que con la implementación de las prácticas, se procura reforzar aquellas áreas prioritarias y de especial importancia para LA UNIVERSIDAD, a fin de obtener un resultado positivo en la gestión institucional. **SEGUNDA. OBJETO.** Realizar en LA EMPRESA la práctica empresarial como requisito de grado de el estudiante **CAMILO ANDRES GONZÁLEZ ARENAS**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.091.670.795 expedida en Ocaña, estudiante de la Facultad de Negocios Internacionales de LA UNIVERSIDAD, desarrollando actividades directamente relacionadas con sus estudios. **TERCERA. OBLIGACIONES DE LAS PARTES:** **1) DE LA EMPRESA:** a) Permitir el ingreso de los estudiantes seleccionados como practicantes a sus instalaciones. b) Procurar que los estudiantes elegidos cumplan su práctica en un cargo que esté directamente relacionado con sus estudios. c) Dar formación metódica, práctica e integral a los estudiantes seleccionados para la práctica. d) Proporcionar los útiles, máquinas y equipos de oficina necesarios para el desarrollo de la práctica de los estudiantes seleccionados. e) Realizar la debida supervisión al presente convenio, y así mismo, permitir al supervisor designado por LA UNIVERSIDAD, que asesore al educando en la práctica y los métodos académicos que demande LA UNIVERSIDAD de acuerdo al formato de Evaluación de Rendimiento. f) Efectuar la inducción y orientación a los practicantes, así como prestar el entrenamiento requerido para el desarrollo de las actividades a realizarse por parte de los estudiantes. g) A su **discrecionalidad**, LA EMPRESA podrá dar a los estudiantes un apoyo para gastos de transporte o manutención mensual, el cual, en ningún caso, constituirá salario. h) Al finalizar la práctica, LA EMPRESA procederá a expedir el correspondiente certificado, previo cumplimiento de los objetivos académicos. **2) DE LA UNIVERSIDAD:** a) Cumplir con la supervisión y tutoría del estudiante en práctica, a través del Supervisor designado por ésta. b) Vigilar el cumplimiento del reglamento de práctica y del plan de trabajo para que los estudiantes cumplan con las normas, principios y objetivos. **3) DEL ESTUDIANTE:** a) Atender los requerimientos de LA UNIVERSIDAD y de LA EMPRESA en desarrollo de la práctica. b) Cumplir las directrices y los procedimientos que rigen en LA EMPRESA para la aplicación de conocimientos y manejo de equipos de oficina, maquinarias y demás instrumentos. c) Acatar los procedimientos que el proceso de práctica demande, entendido éste como un proceso complementario de formación académica. d) Observar y manejar con toda diligencia y cuidado los equipos de oficina e información de LA EMPRESA e) Guardar cuidadosamente toda información privada, comercial, técnica y tecnológica que por razón de su práctica sea reservada para LA EMPRESA f) No comunicar a terceros ni utilizar indebidamente en su propio beneficio o por interpuesta persona la información reservada de LA EMPRESA que por razón de la práctica



pueda conocer. g) Aceptar las recomendaciones, sugerencias y capacitación técnica, que se le den durante su práctica por parte de LA UNIVERSIDAD y/o LA EMPRESA h) Cumplir con las jornadas diarias de práctica que se hayan previsto. i) Asistir a las sesiones de supervisión de las prácticas organizadas por LA UNIVERSIDAD. j) Elaborar y entregar de acuerdo al Plan de Trabajo, los informes de la práctica empresarial. k) Manifestar oportunamente tanto a LA UNIVERSIDAD como a LA EMPRESA, todo cambio en el estado de la salud que pueda afectar el cumplimiento de la práctica l) Mantenerse afiliado al sistema de seguridad social en salud durante el tiempo que dure la práctica. **CUARTA, DURACION.** El término de duración del presente convenio es de SEIS (6) MESES contados a partir de la suscripción del mismo. **QUINTA, CAUSALES DE TERMINACIÓN:** El presente convenio se dará por terminado y cesarán los derechos y obligaciones de que trata el mismo, en los siguientes casos: 1). Por el vencimiento del término de duración aquí pactado. 2). Por el incumplimiento de algunas de las cláusulas del presente convenio que imposibilite definitivamente la ejecución del mismo. 3). Por mutuo acuerdo entre las partes. 4). Por LA UNIVERSIDAD cuando LA EMPRESA no garantice el desarrollo de la práctica acorde con los lineamientos determinados para la misma. 5). Por LA EMPRESA cuando se presenten deficiencias en el desempeño de los estudiantes practicantes o por problemas que dificulten el normal desarrollo de las funciones. **SEXTA, SUSPENSIÓN TEMPORAL:** Se podrá suspender temporalmente la ejecución del convenio por mutuo acuerdo de las partes en los eventos de fuerza mayor y caso fortuito. En el acta que suscriban las partes por el evento de suspensión se consignarán los motivos que dieron lugar a ello. **PARÁGRAFO:** El tiempo de suspensión no se computará al término de duración del convenio. **SEPTIMA, SUPERVISIÓN:** LA UNIVERSIDAD realizará la supervisión del presente convenio a través de la Decana de la Facultad de Negocios Internacionales de LA UNIVERSIDAD. De igual manera, LA EMPRESA designará un supervisor. **PARÁGRAFO, FUNCIONES DEL SUPERVISOR:** a). Evaluar el desempeño de los estudiantes en práctica y dar comunicación de este informe a LA UNIVERSIDAD. b). Verificar que los estudiantes cumpla estrictamente con las exigencias técnicas, y la formación académica que demanda el presente convenio. **OCTAVA, PROHIBICION DE CESION:** El presente convenio no podrá cederse por ninguna de las partes. **NOVENA, MODIFICACIONES:** Durante la vigencia del convenio las partes podrán modificar de común acuerdo cualquiera de sus cláusulas, suscribiendo un Otroí a éste documento. **DÉCIMA, SOLUCION DE CONTROVERSIAS:** Las partes convienen en solucionar de manera amigable y conciliadora cualquier controversia que pueda suscitarse con motivo del presente convenio. **DÉCIMA PRIMERA, DOCUMENTOS:** Forman parte integral del presente convenio todos aquellos escritos generados previamente a su suscripción y los posteriores que lleguen a producirse tales como: actas, adiciones, anexos, informaciones, acuerdos y demás escritos de las partes. No obstante lo anterior, las cláusulas del presente convenio prevalecerán sobre cualquier otro documento.

En constancia de lo anterior se firma en Bucaramanga:

LA UNIVERSIDAD

LA EMPRESA

P. FAUSTINO CORCHUELO ALFARO O. P.  
C. C. No. 17.081.641 Bogotá D.C.  
Rector y Representante Legal  
Firma a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2013.

DIEGO FERNANDO BARREIRO OVALLE  
C. C. No. 19.217.370 de Bogotá D.C.  
Representante Legal  
Firma a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2013.

EL ESTUDIANTE

CAMILO ANDRES GONZÁLEZ ARENAS  
C. C. No. 1.091.670.795 de Ocaña.  
Firma a los 05 días del mes de Junio de 2015.