

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 SA

Durby Carolina Hernández Meléndez

**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

Agradecimientos

A Dios, por regalarme el don de la vida

A mis abuelos, por ser mi ejemplo a seguir y darme siempre la confianza necesaria para alcanzar mis objetivos.

A mis padres, por los valores que me han inculcado para ser una persona de bien.

A mis profesores, por contribuir a mi desarrollo profesional.

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	10
1. Informe práctica empresarial PANALPINA SA	11
<i>1.1 Justificación</i>	11
<i>1.2 Objetivos</i>	11
<i>1.2 Objetivo General</i>	11
<i>1.2 Objetivos específicos</i>	11
2. Perfil de la Empresa	12
<i>2.1 Razón Social</i>	12
<i>2.2 Objeto social</i>	12
<i>2.3 Representante legal</i>	13
<i>2.4 Dirección, teléfono, correo electrónico, cargo del jefe inmediato en la empresa.</i>	13
<i>2.5 Misión de la empresa</i>	13
<i>2.6 Visión de la empresa</i>	14
<i>2.7 Valores Corporativos</i>	14
<i>2.8 Estrategia corporativa</i>	14
<i>2.9 Reseña Histórica</i>	15
<i>2.9.1 Historia de Panalpina Colombia</i>	15
<i>2.9.2 Emblema de Panalpina</i>	17
<i>2.10 Organigrama de la empresa</i>	18
<i>2.10.1 Organigrama del departamento de ventas, en el cual realiza la práctica</i>	18
<i>2.10 Portafolio de servicios de la empresa</i>	19
<i>2.11 Industrias claves</i>	19
3 Cargo y funciones a desempeñar	20
3.1 Cargo	20
3.1.1 Objetivo del cargo	20
3.2 Funciones asignadas	20
3.2.1 Asignación de clientes	20

3.2.2	<i>Potencializar los clientes nuevos</i>	21
3.2.3	<i>Creación de clientes</i>	22
3.2.4	<i>Realizar cotizaciones</i>	22
3.2.5	<i>Preaviso de embarques</i>	23
3.2.6	<i>Aceptaciones de gastos</i>	24
3.2.7	<i>Actualización de clientes</i>	25
3.2.8	<i>Enviar los cargos DDP aplicar en las importaciones</i>	25
4	<i>Marco teórico</i>	26
4.1	<i>Marco conceptual</i>	26
4.2	<i>Marco normativo</i>	27
5	<i>Cuadro de Funciones</i>	28
6	<i>Aportes del estudiante a la empresa como valor agregado</i>	32
6.1	<i>Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante</i>	32
6.2	<i>Aportes de la universidad al estudiante</i>	32
7	<i>Sugerencias y recomendaciones</i>	34
8	<i>Conclusiones</i>	35
	<i>Referencias Bibliográficas</i>	36
	Lista de figuras	Pág.
	<i>Figura 1. Logotipo panalpina S. A</i>	12
	<i>Figura 2. Magic Blue</i>	17
	<i>Figura 3. Organigrama Colombia panalpina.</i>	18
	<i>Figura 4. Organigrama del departamento de ventas</i>	18
	<i>Figura 5. Ejemplo de ACR</i>	38
	<i>Figura 6. Ejemplo de OK de seguridad</i>	38
	<i>Figura 7. Ejemplo de ACR</i>	40
	<i>Figura 8. Ejemplo de cotización</i>	41
	Lista de cuadros	Pág.
	<i>Cuadro 1. Cuadro de funciones</i>	28
	<i>Cuadro 2. Aparte del instructivo para búsqueda de tarifas y creación de clientes</i>	37

Glosario

A

ACR: Account Request Form, es el formato de creación de clientes de Panalpina en el cual se registran sus datos y la persona asignada para su manejo.

APAC: Es la sigla utilizada en Panalpina para denominar a los países pertenecientes a Asia Pacifico, como lo son: China, India, Tailandia, Singapur, entre otros.

B

BASC: Es la sigla de Business Alliance for Secure Commerce, es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales, con el fin de lograr que las mercancías no sean contaminadas por ninguna sustancia extraña en un esfuerzo por mantener las compañías libres de cualquier actividad ilícita y a la vez facilitar los procesos aduaneros de las mismas. (Business Alliance for Secure Commerce, recuperado el 15 de Noviembre de 2014 de <http://www.bascbogota.com/es/seccion.php?IDM=1&IDS=1>)

C

COLOADER: Es el servicio ofrecido por nuestro aliado estratégico Mahe, para el transporte de carga LCL, en consolidado cuando la ruta para la exportación no está dentro de los consolidados con Panalpina.

CONSOLIDADO PROPIO: Son los consolidados de Panalpina, que han sido desarrollados por producto marítimo para el transporte de carga LCL hacia Centro y Sur América.

CTS: Control Traffic System, es el formato por medio del cual se envían las instrucciones del embarque y las tarifas aplicar para el mismo al customer service .

CUSTOMER SERVICE: Es el departamento encargado del manejo operativo de los embarques, se subdivide en importación y exportación; las personas que trabajan en customer service son las encargadas de contactar a origen o destino para la coordinación de los despachos y enviar el estatus del mismo al cliente.

E

EMBARQUE RUTEADO: Es un embarque que ha sido enviado a Colombia, sin preavisarlo al departamento de customer service y por ende cuando la carga llega al país se debe contactar inmediatamente al cliente para proceder a la liberación de los documentos.

EMEA: Es la sigla utilizada en Panalpina para denominar a los países pertenecientes a Europa.

I

INCOTERM: Son los términos de negociación internacional, los cuales definen la responsabilidad adquirida por las partes que forman una relación comercial, es decir el embarcador (shipper) y el consignatario (consignee). Además, nos da a conocer si se trata de un flete al cobro o pre pagado, es decir, define quien es la persona que debe asumir el valor del flete internacional

INTRALATAM: Es la sigla utilizada en Panalpina para denominar a los países pertenecientes a Centro América y Latino América, como lo son: Costa Rica, Perú, Chile, entre otros.

N

NIT: Número de identificación tributaria que identifica a las empresas, y nos permite a través del RUES conocer la actividad económica a la cual se dedica y asignar la industria.

NORAM: Es la sigla utilizada en Panalpina para denominar a los países pertenecientes a Norte América principalmente a Estados Unidos.

O

OTM: Operador de Transporte Multimodal, es el servicio ofrecido por Panalpina para el transporte de carga no nacionalizada desde los puertos de Cartagena o Buenaventura hasta nuestras bodegas de DAPSA en Bogotá, Cali o Medellín o hasta Zona Franca.

OWS: Operational Workflow System, es el sistema a través del cual se manejan los CTS para el preaviso de los embarques de importación y exportación.

R

RUES: Registro Único Empresarial (RUE) de que trata el artículo 11 de la Ley 590 de 2000, que integró el Registro Mercantil y el Registro Único de Proponentes, se incorporarán e integrarán los siguientes registros: registro de entidades sin ánimo de lucro, registro nacional público de vendedores de juegos de suerte y azar, registro público de veedurías ciudadanas, registro nacional de turismo, registro de entidades extranjeras de derecho privado sin ánimo de lucro, registro de la economía solidaria.

El Registro Único Empresarial y Social -RUES-, es administrado por las Cámaras de Comercio atendiendo a criterios de eficiencia, economía y buena fe, para brindar a las personas interesadas, una herramienta confiable de información unificada tanto en el orden nacional como en el internacional. (Registro único empresarial y social Recuperado el 15 de Noviembre de 2014 de http://www.rues.org.co/RUES_Web/Home/About)

S

SALES SUPPORT POOL: Es la persona del departamento de ventas, encargada de dar soporte a los comerciales y del manejo de los clientes telemarketing, para el envío de cotizaciones, CTS y creación de clientes.

SICEX: Sistema de Información de Comercio Exterior, es una herramienta que nos dá acceso a información de Comercio Exterior (inteligencia de mercados) de 51 países, creada por la empresa QUINTERO HERMANOS LTDA. (Sicex, recuperado el 15 de Noviembre de 2014 de <http://www.sicex.com/contenido/ES/50/>)

Resumen

Nuestra organización mundialmente se denomina PANALPINA WORLD TRANSPORT LTD. El nombre simboliza el franqueamiento de los Alpes y con ello la comunicación de tráfico entre Europa del Norte y Europa del Sur. Panalpina fue creada en 1870, en Basilea – Suiza, una Ciudad a orillas del Rin.

El Magic Blue es el emblema de Panalpina, la idea que simboliza el dibujo es “que el esfuerzo propio, la audacia, el trabajo en equipo acompañados por la suerte forman la base para el Éxito”.

En Colombia Panalpina fue fundada el 13 de junio de 1962, en la ciudad de Bogotá, y desde la década de los 90, Panalpina ha tenido un crecimiento constante, y hoy en día cuenta con sucursales en Barranquilla, Cartagena, Cali, Buenaventura, Pereira y Medellín. (Panalpina S.A, recuperado del 15 de noviembre de 2014, http://kweb.panalpina.com/www/global/en/americas/Colombia_new/about_andina/organization_charts.html)

Introducción

Las prácticas empresariales son de gran importancia en la carrera profesional de un negociador internacional, debido a que es el primer contacto real con el entorno laboral, permite evaluar si las expectativas generadas durante la carrera universitaria se ajustan a la realidad, y además brindan la oportunidad de aplicar el conocimiento adquirido para la solución de problemas en el entorno empresarial.

Durante el periodo de las pasantías el estudiante comparte experiencias y conocimientos que enriquecen su vida personal y profesional, a través de las relaciones interpersonales con los demás miembros de la organización, crea hábitos de trabajo y desarrolla competencias laborales que le servirán de herramientas en un futuro.

En Panalpina SA, se le facilita al practicante desarrollar su potencial, por medio de las diferentes actividades asignadas para el desempeño de su cargo, y gracias a su experiencia Panalpina le aporta al estudiante un amplio conocimiento del entorno empresarial colombiano en relación con el comercio internacional.

1. Informe Práctica Empresarial PANALPINA S.A

1.1. Justificación

Por medio de la práctica empresarial el estudiante puede aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, desenvolverse en el ambiente laboral y aprender de las experiencias de sus colegas y superiores las cuales enriquecen su vida profesional y personal.

El practicante entra en contacto directo con el entorno laboral y desarrolla habilidades, competencias y hábitos de trabajo, los cuales le servirán de herramientas en su futuro como profesional en negocios internacionales.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General.

Aplicar el conocimiento adquirido en distribución física y logística internacional, en el ámbito laboral

1.2.2 Objetivos Específicos.

Desarrollar actividades que contribuyan a la solución de problemas, relacionados con distribución física y logística, conocimientos adquiridos en la carrera de Negocios Internacionales.

Complementar el conocimiento teórico, sobre Incoterms con la experiencia adquirida en el desempeño del cargo asignado en el área de ventas en Panalpina SA.

Adquirir experiencia en el ámbito laboral, que contribuya al desarrollo de herramientas para el futuro como profesional.

2. Perfil de la Empresa

2.1 Razón Social de la empresa

PANALPINA SA Nit: 86000692-8

Figura 1: logotipo de Panalpina



2.2 Objeto Social de la empresa

El ejercicio de la actividad de agenciamiento de carga internacional, esto lo realiza actuando como intermediario en la cadena logística y/o de servicios de transporte de carga, la consolidación y la coordinación de las variadas actividades de transporte y de las operaciones logísticas en general, nacionales e internacionales, requeridas o solicitadas por los clientes de acuerdo con las respectivas ofertas de servicios, contratos y/o cotizaciones solicitadas por ellos y confirmados por cualquier medio de comunicación tales como el escrito, fax, correo electrónico, entre otros, siempre bajo las condiciones generales de la empresa; se celebran contratos con los clientes tales como: transporte de carga en cualquiera de los modos de transporte existentes o por existir, de seguros, de consolidación, de estiba, de operación portuaria, de cargue y/o descargue, de escolta, de almacenamiento, agenciamiento de aduanas, entre otros; prestando servicios de asesoría a los clientes en todo lo concerniente al comercio exterior entre los países a nivel mundial; bajo su calidad de agente de carga internacional, PANALPINA SA actúa como un intermediario entre el remitente de la carga y el transportador y/o cualquier otra parte de la cadena logística o en la celebración del contrato de transporte bajo cualquiera de sus modos, y por lo tanto actuando como mandatario del remitente y no del transportador.

La responsabilidad se limita al cumplimiento de la coordinación logística, asumiendo obligaciones de medio y no de resultado; así mismo desarrollando actuaciones como

representante o agente u operadores de transporte multimodal (OTM), en cumplimiento de las instrucciones de embarque suministradas por los clientes, y bajo la misma naturaleza jurídica. (Aparte tomado de la cámara de comercio de Panalpina SA Recuperado 15 de Noviembre de 2014)

2.3 Representante legal de la empresa

Luis Felipe García

2.4 Dirección, teléfono, correo electrónico, cargo del jefe inmediato en la empresa.

Dirección: Diagonal 24C No. 96B – 65 Fontibón

Nombre: Dina Galindo

Cargo: Country Head Marketing and Sales Assistant

Teléfono: 4010500

Correo electrónico: dina.galindo@panalpina.com

Nombre: Alejandra Aristizabal

Cargo: Sales Support

Teléfono: 4011160

Correo electrónico: alejandra.aristizabal@panalpina.com

2.5 Misión de la empresa

Aprovechamos nuestra presencia global y la competencia en el transporte Aéreo y Marítimo, colaborando con nuestros clientes para generar valor en sus cadenas de suministro y juntos Construir soluciones inteligentes y eficientes de logística de extremo a extremo. (Panalpina S.A, recuperado del 15 de noviembre de 2014, http://kweb.panalpina.com/www/global/en/americas/Colombia_new/about_andina/organization_charts.html)

2.6 Visión de la empresa

Queremos ser el proveedor global de transporte de carga y soluciones logísticas más centrado en el cliente – colaborador, fiable, valorado y respetado. (Panalpina S.A, recuperado del 15 de noviembre de 2014, http://kweb.panalpina.com/www/global/en/americas/Colombia_new/about_andina/organization_charts.html)

2.7 Valores Corporativos

Rendimiento: es nuestro compromiso continuo para el desarrollo sostenible a largo plazo y el éxito financiero. En esencia buscamos sobrepasar a nuestros competidores.

Integridad: es la brújula que dirige nuestro comportamiento y actitud hacia los demás y nuestros clientes. Para nosotros, esto se reflejaría en que “cumplimos nuestras promesas y las reglas de juego”

Profesionalismo: es como creamos valor para nuestros clientes a través de nuestras soluciones y anticipándose a sus necesidades de negocio. En pocas palabras “conocemos nuestros negocios” y creamos valor para nuestros accionistas. (Panalpina S.A, recuperado del 15 de noviembre de 2014, http://kweb.panalpina.com/www/global/en/americas/Colombia_new/about_andina/organization_charts.html)

2.8 Estrategia corporativa

A fin de cumplir con la visión que nos hemos propuesto, hemos establecido la siguiente estrategia:

- Ser el principal proveedor de soluciones integrales.
- Luchar en busca de la excelencia operacional
- Generar valor para nuestros accionistas mediante el control de costos y potencial de crecimiento rentable.
- Crear valor para nuestros clientes a través de nuestros empleados. (Panalpina S.A, recuperado del 15 de noviembre de 2014, http://kweb.panalpina.com/www/global/en/americas/Colombia_new/about_andina/organization_charts.html)

2.9 Reseña Histórica

Panalpina fue creada en Basilea, Suiza, 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.

Nuestra organización mundialmente se denomina PANALPINA WORLD TRANSPORT LTD. El nombre simboliza el franqueamiento de los Alpes y con ello la comunicación de tráfico entre Europa del Norte y Europa del Sur. 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.

2.9.1 Historia de Panalpina Colombia

En Colombia Panalpina fue fundada el 13 de junio de 1962, en la ciudad de Bogotá. Se inicia con una sociedad jurídica colombiana, representando a Panalpina Suiza, fundada por dos socios independientes. El señor Charles Stolz, un suiza que residía en Caracas y el señor Jorge Saavedra, Colombiano, quien asume la representación legal y la gerencia de la empresa. Su nombre inicial fue PANALPINA TRANSPORTES MUNDIALES LTDA, 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, se Basilea, Suiza y a partir de esta época Panalpina Colombia comienza su gran desarrollo.

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 la empresa se centró en la intermediación aduanera y en la coordinación de transporte de carga.

- Ya en los años 70's – 80's, el mayor auge fue la exportación de flor principalmente desde Bogotá y Medellín, en esta época la organización creció de un año a otro, algo más del 300%.
- Para los 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 crecimiento constante, en parte gracias a sus alianzas estratégicas ha desarrollado la mejor logística en transporte internacional de carga, por factores como:

- ✓ Actividad como exportador de flores
- ✓ Logística en transporte internacional de carga
- ✓ Creatividad e innovación en este tipo de servicio
- ✓ Condiciones favorables del país, desde el esquema social, económico, 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:

- Actividad de transporte internacional
- Intermediación aduanera
- Almacenaje en depósitos aduaneros

Debido a lo anterior se constituyó el grupo empresarial Panalpina integrado por:

PANALPINA SA: 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 Barranquilla, Buenaventura, Cali, Cartagena, Medellín y Pereira.

DAPSA: depósitos aduaneros Panalpina S.A. cuyo fin es el almacenamiento de mercancía de importación, mientras se realizan los trámites de nacionalización, autorizados por la DIAN.

SIAP: sociedad de intermediación aduanera Panalpina S.A. dedicada a la intermediación aduanera.

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

A partir de enero de 2001 SIAP deja de formar parte del grupo PANALPINA y se constituye como una empresa de outsourcing e independiente cambiando su razón social, a Sociedad de intermediación aduanera Profesional S.A. Con el crecimiento y desarrollo del Grupo Empresarial Panalpina, se crearon diferentes sucursales para tener una mayor cobertura y brindar un mejor servicio, actualmente contamos con sucursales en: Barranquilla, Buenaventura, Cali, Cartagena, Medellín y Pereira. (Panalpina S.A, recuperado del 15 de noviembre de 2014, http://kweb.panalpina.com/www/global/en/americas/Colombia_new/about_andina/organization_charts.html)

2.9.2 Emblema de Panalpina

MAGIC BLUE

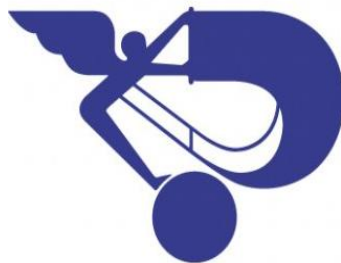


Figura 2: Magic Blue

El Magic Blue es el emblema de Panalpina, simboliza la actividad del grupo y representa la identidad corporativa y es nuestra 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, el Joven, de Nuremberg, denominado “la suerte”. La idea que simboliza el dibujo es “que el esfuerzo propio, la audacia, el trabajo en equipo acompañados por la suerte forman la base para el Éxito”

2.10 Organigrama de la empresa

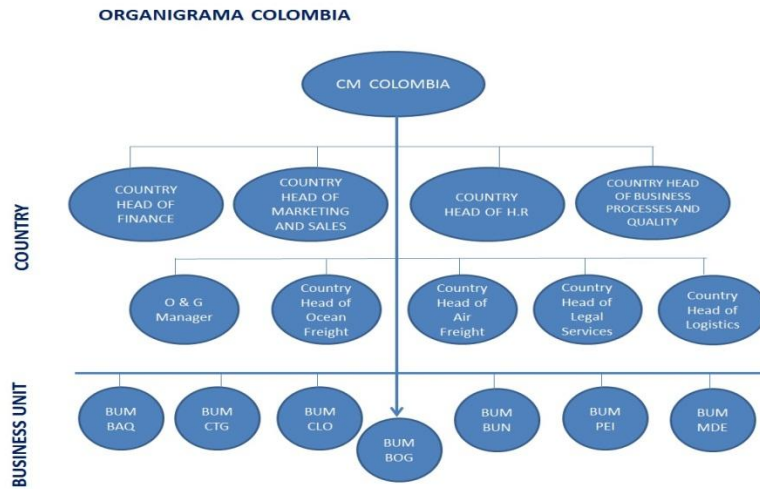


Figura 3: Organigrama Panalpina Colombia (Panalpina S.A, recuperado del 15 de noviembre de 2014 http://kweb.panalpina.com/www/global/en/americas/Colombia_new/about_andina/organization_charts.html)

2.10.1 Organigrama del departamento de ventas

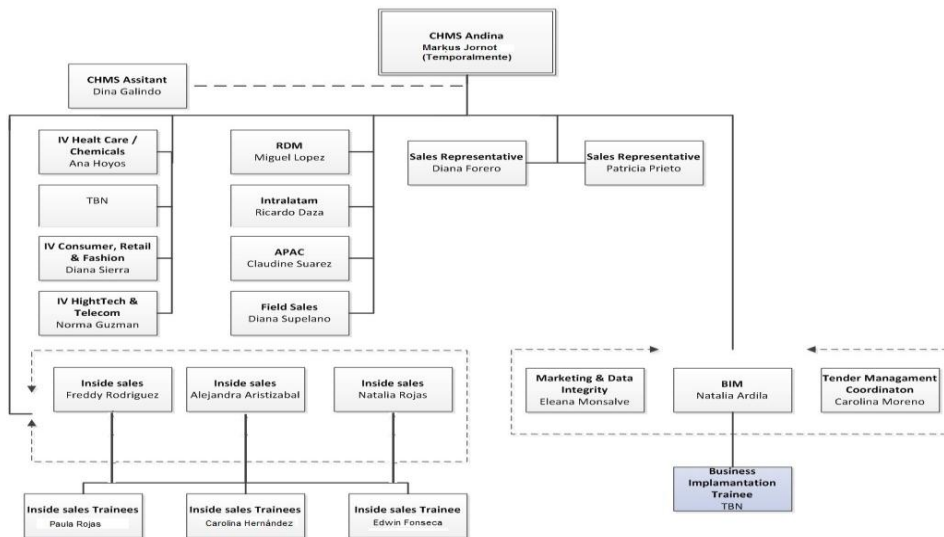


Figura 4: Organigrama Área de Ventas (Panalpina S.A, recuperado del 15 de noviembre de 2014, http://kweb.panalpina.com/www/global/en/americas/Colombia_new/about_andina/organization_charts.html)

2.11 Portafolio de servicios de la empresa

- Transporte de Carga Aérea
- Transporte de Carga Marítima
- Servicios Logísticos
- Proyectos
- Logística en Petróleo y Gas
- Soluciones de Cadena de Suministro
- Transporte terrestre y Servicios Ferroviarios
- Seguridad
- Pangreen
- Business Implementation

21.2 Industrias claves:

Petróleo y gas: No se transporta petróleo, se presta servicio de transporte a empresas del sector petrolero de la maquinaria y el equipo necesario para la exploración, perforación y explotación del crudo.

Alta tecnología: se enfoca en los fabricantes y proveedores de: computadores, dispositivos electrónicos, semiconductores y empresas de telecomunicaciones.

Automotriz: Fabricantes y proveedores de autopartes.

Perecederos: somos especialistas en la exportación de Flores colombianas.

Cuidado de la salud: fabricantes y proveedores de dispositivos médicos, empresas de la industria cosmética y farmacéutica.

Confección y moda: Empresas dedicadas a la manufactura de: textiles, ropa, zapatos y accesorios.

3. Cargo y funciones a desempeñar

3.1 Cargo:

Inside Sales Trainee- Apoyo a la fuerza de ventas

3.1.1 Objetivo del cargo: Ser el soporte a la fuerza de ventas, brindando apoyo en cotizaciones, pre-liquidaciones y demás actividades relacionadas con los servicios ofrecidos por Panalpina Colombia.

3.2 Funciones asignadas

3.2.1 Asignación de clientes

Los clientes en Panalpina son el activo más importante y por ende, todas las solicitudes recibidas por parte de estos, deben ser contestadas en un tiempo no mayor a 24 horas, dependiendo del tipo de servicio (Aéreo, Marítimo o terrestre) que requiere y la ruta solicitada, es decir, si es un servicio hacia o desde Intralatam, Apac, Emea o Noram.

Otro de los criterios más importantes para la asignación de los clientes es el potencial que estos presentan. Si se trata de clientes con un alto potencial se manejan tarifas especiales las cuales son dadas por el Small Medium o el asesor comercial, en el caso de las importaciones los costos en destino o según tender cuando se trata de licitaciones y para las exportaciones tiene costos especiales en origen y descuentos en los fletes, si el cliente maneja altos volúmenes.

El primer paso para iniciar la asignación del cliente es cuando se recibe la solicitud, ya sea, por medio de un correo electrónico o una llamada telefónica, se verifica el nombre y el nit del cliente, ya que, por política corporativa Panalpina no trabaja con personas naturales.

Una vez se solicita esta información se ingresa a la base de datos del RUES, para confirmar que se trate una persona jurídica y no de una persona natural, y se verifica la ciudad en la cual se encuentra ubicado el cliente, para proceder a enviar la solicitud a la sucursal correspondiente, ya que en Bogotá solo se manejan clientes localizados en los departamentos de Cundinamarca y Santander.

Posteriormente si el cliente se comunica con nosotros y si ha sido designado a otra sucursal se hace seguimiento a la cotización y se verifica si ya fue enviada.

Si el cliente está designado para la sucursal de Bogotá se verifica en el ACR Search

para saber si ya está creado en la base de datos de Panalpina, y si este pertenece a un asesor comercial, un Small Medium o a Sales Support, con el fin de canalizar la solicitud con la persona correcta.

Si el cliente efectivamente está vinculado con Panalpina la persona encargada de la cuenta debe verificar con el departamento de seguridad, el señor Carlos Berdugo si este cliente está actualizado en la visita de seguridad, este es un requisito obligatorio para el manejo de los embarques tanto de importación como de exportación, proveedores y demás personas vinculadas con Panalpina, con el propósito de garantizar una cadena logística segura que cumpla con los requisitos BASC.

3.2.2 Potencializar los clientes nuevos

Por otra parte, si se trata de un cliente nuevo, es decir, que no se encuentra vinculado con Panalpina, se procede a potencializarlo con la herramienta del Sicex.

El primer paso es conocer el nombre completo del cliente y el Nit, esta información es tomada del RUES, en la base de datos del Sicex se registran tanto las importaciones como las exportaciones realizadas por el cliente en los últimos años, para potencializarlo tomamos en cuenta los datos de importaciones y exportaciones del último año y los últimos 6 meses del 2014, tomando en cuenta como filtros: valor CIF, peso bruto, país de origen o destino y vía es decir si fue aéreo, marítimo o terrestre. Adicional podemos determinar el número total de embarques realizado por el cliente en un periodo de tiempo determinado.

Con esta información podemos asignar el cliente a un Small Medium cuando tenga más de 18 o 20 embarques en un año, para que esta persona se encargue de visitar al cliente y crear una agenda para obtener nuevos embarques.

Si se trata de un cliente con bajo potencial, es decir que maneja entre 5 a 10 embarques al año se asigna a un sales support, el cual se encarga de realizar la labor comercial en cuanto al envío de las cotizaciones y la coordinación de los embarques, pero no realiza visitas al cliente.

Una vez se realiza la asignación del cliente se procede a enviar el correo electrónico con toda la información de contacto del cliente a la persona designada para su manejo y se deja en copia a todo Bog Quotation con el fin de que todos tengan conocimiento de cuál fue el cliente y a que persona se le asignó.

3.2.3 Creación de clientes

Cuando se recibe un preaviso de un embarque de un cliente nuevo para Panalpina, este se debe potencializar, asignar y posteriormente crear en la base de datos con el fin de obtener el código SAP para la facturación de los embarques al cliente y la creación de los files (D.O) en el departamento de operaciones.

El primer paso para la creación como cliente Panalpina, es solicitar los siguientes documentos al cliente:

- Circular 170 firmada y sellada (formato propio de Panalpina)
- Fotocopia del Rut
- Fotocopia de la cámara de comercio actualizada (no mayor a 3 meses)
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía representante legal
- Fotocopia de los estados financieros del último año

Cuando se recibe un correo electrónico con todos los documentos mencionados anteriormente, se imprimen y se pasan al departamento de seguridad, el cual en un plazo máximo de 2 días entrega por medio de un correo electrónico el ok de seguridad, para la creación del cliente, ya sea de importación o exportación.

Una vez se obtiene el Ok de seguridad del cliente, se procede a la creación del ACR, que es un formato estándar para la creación de clientes, con la información encontrada en el RUT, se llena la plantilla del ACR y oprimiendo en la opción dos, se envía a Panalpina Canadá a fin de que ellos entreguen el SAP number del cliente, después de tener el correo enviado por Canadá, se debe adjuntar el ok de seguridad y enviarlo al correo BOG ACR Service Center, para poder realizar la interface del sistema y en un plazo de 3 a 4 horas habilitar al cliente para la facturación y posterior liberación de los documentos.

3.2.4 Realizar cotizaciones

Las cotizaciones son las ofertas comerciales enviadas por Panalpina a sus clientes con las tarifas aplicar para los embarques según sus requerimientos, el sales support designa los clientes a los cuales se le debe realizar la cotización ya sea, terrestre, aérea, marítima, esta última puede ser FCL (Contenedor completo) o LCL (Consolidado propio o con coloader).

La información clave para realizar una cotización es: el origen, el destino y la vía

por la cual se va a transportar la mercancía, el término de negociación para saber si se trata de un flete al cobro o pre-pagado, además del peso, dimensiones y detalles de la carga para conocer si es carga general o peligrosa. En el caso de los embarques marítimos se ofrece el servicio de OTM (Transporte de carga no nacionalizada hasta la ciudad de Bogotá a las bodegas de DAPSA o a Zona Franca Bogotá) si el cliente lo solicita.

Una vez se obtienen estos detalles se procede a solicitar las tarifas a origen en el caso de que sea mercancía peligrosa, sobredimensionada o extra-pesada o no se cuenten con las tarifas para el tráfico solicitado.

Cuando obtenemos las tarifas, se procede a formalizarlas o pasarlas al formato de plantillas estándar de cotizaciones para enviarla al cliente.

Cada cotización tiene un número llamado consecutivo, el cual es dado por el sales support al practicante, primero se debe escribir el consecutivo, seguido del nombre del cliente, el tipo de servicio ya sea, aéreo, marítimo FCL o LCL o terrestre, se debe definir el incoterm y por último la fecha en la cual fue realizada la cotización.

Las cotizaciones son guardadas en las carpetas de la persona a cargo de la cuenta, ya sea un asesor comercial, un small medium o un sales support.

Si se trata de clientes telemarketing (pequeños) se puede enviar directamente la cotización, pero si está asignado a otra persona, se le envía la cotización a esta, para que sea ella quien la revise y la envíe, puesto que estos clientes deben tener un canal de comunicación directo con su asesor.

3.2.5 Preaviso de embarques

Este se realiza normalmente por una Panalpina en origen, que debe solicitar por política corporativa luz verde para proceder con los embarques con destino a Colombia, o en ocasiones son los clientes quienes se encargan de informar de un nuevo despacho, en cualquier caso, la solicitud para el envío del CTS es realizada por un customer service, si se trata de un cliente nuevo se procede a potencializarlo y asignarlo, si se trata de un cliente existente se verifica en base de datos para conocer cuál es la persona que maneja la cuenta, y si se encuentra como sales support pool, según el listado de asignaciones se envía la solicitud a la persona que tiene el turno.

Los customers services están divididos según las industrias, ya sea, automotriz,

cuidado personal, alta tecnología, confección y moda. Por esto ellos solicitan el industrial vertical (IV) de los clientes, para poder determinar quién es la persona que va a manejar el embarque en operaciones, esta información se toma del RUES que registra las actividades económicas de las empresas y según esto se determina a cual industria pertenece.

En un solo correo se debe informar al customer service y a la Panalpina en origen, cual es la persona que va a manejar la cuenta en el área de ventas e informar la industria a la cual pertenece el cliente.

Posteriormente, se debe proceder a contactar al cliente e informarle por medio de un correo electrónico que tenemos un nuevo embarque a su nombre y solicitar la confirmación de las instrucciones para el corte de los documentos de transporte (guía área, BL o Carta de porte) y enviar luz verde a origen, para iniciar con el despacho.

Por medio del OWS procedemos a la creación del CTS, de esta forma se le envían las instrucciones y las tarifas aplicar para el embarque dependiendo del término de negociación al Customer Service encargado de la cuenta, para que este, a su vez proceda a enviarlas a origen e iniciar la coordinación del despacho. A partir de este momento finaliza la labor comercial, por ende, si el cliente se comunica para conocer el estatus de la carga, esta solicitud se transfiere al Customer Service.

3.2.6 Aceptaciones de gastos

En las exportaciones cuando se trata de fletes collect o al cobro es decir, tienen como incoterm, EXW, FAS, FCA o FOB, se deben realizar aceptaciones de gastos, lo cual significa que se le envía la cotización en inglés a la Panalpina en destino, con el objetivo de que esta contacte al consignatario y le dé a conocer las tarifas aplicar para el despacho, si su cliente las acepta y entrega las instrucciones para el embarque podemos proceder.

Si en una exportación el flete es pre-pagado, es decir, tiene como incoterm CFR, CPT, CIP, CIF, DAT, DAP O DDP, enviamos las tarifas a exportador colombiano, ya que es quien va asumir el transporte internacional, por ende es él quien debe aceptar las tarifas y se envía una cotización no una aceptación de gastos.

La principal diferencia entre el flete al cobro y el pre-pagado, es la persona que asume el pago del transporte internacional de la carga, en el primer caso, es el cliente en destino quien asume este costo y en los pre-pagados es el cliente en origen quien lo paga.

3.2.7 Actualización de clientes

Cuando el cliente ha trabajado anteriormente con Panalpina pero no ha manejado embarques en el último año y tiene vencida la visita de seguridad, se debe proceder a la actualización de este en la base de datos, para lo cual se solicitan los mismos documentos que se requieren para la creación de nuevo clientes, es decir:

- Circular 170 firmada y sellada (formato propio de Panalpina)
- Fotocopia del Rut
- Fotocopia de la cámara de comercio actualizada (no mayor a 3 meses)
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía representante legal
- Fotocopia de los estados financieros del último año

Si el cliente tiene vigente la visita de seguridad, pero ha presentado un cambio en su razón social o su dirección, solo se debe solicitar el RUT actualizado y proceder a reemplazar esta información en el ACR y enviarlo nuevamente a Canadá aclarando que se trata de una actualización del cliente.

3.2.7 Enviar los cargos DDP aplicar en las importaciones

Cuando se trata de embarques de importación pre-pagados en término DAP o DDP, se deben enviar las tarifas en inglés a la Panalpina en origen y con la colaboración de nuestros colegas de SIAP según la partida arancelaria del producto, se dan a conocer los impuestos aplicar en Colombia.

4. Marco Teórico

4.1 Marco Conceptual

El comercio internacional, está basado en el intercambio de bienes y servicios entre los diferentes países, teniendo en cuenta la teoría de la ventaja comparativa desarrollada por David Ricardo cuyo postulado básico es que, aunque un país no tenga ventaja absoluta en la producción de ningún bien, le convendrá especializarse en aquellas mercancías para las que su ventaja sea comparativamente mayor o su desventaja comparativamente menor, es decir, los países deben especializarse en la producción de bienes en los que tienen una ventaja relativa, de forma que exportarán parte de estos productos e importarán aquéllos que otros países produzcan con menores costes relativos. (Teoría de la ventaja comparativa, David Ricardo, recuperado 18 de noviembre de 2014 <http://www.economia48.com/spa/d/ventaja-comparativa/ventaja-comparativa.htm>)

En Colombia antes de la década de los noventa, la política proteccionista dominó el intercambio comercial con otros países. Como resultado del proteccionismo, el mercado nacional se había saturado con productos locales, de tal manera que el poder de compra era inferior a la oferta. En adición, los precios de los productos nacionales habían incrementado con el tiempo, y el control de calidad se había deteriorado por falta de competencia. Frente a esta situación, la administración del presidente Colombiano Cesar Gaviria adoptó la Política de Apertura. La nueva ola de competencia generada por la introducción de productos extranjeros al mercado colombiano transformó por completo la relación de producción y demanda que había regido al país por varias décadas. (Apertura económica en Colombia recuperado 18 de noviembre de 2014, <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/poli/apertura-economicahtm>)

Se debe tener presente que el entorno de los negocios comprende el sistema mundial de comercio cuyas bases son el desaparecido GATT, hoy en día la Organización mundial de comercio (OMC) que busca lograr disminuir los aranceles, aumentar el comercio mundial y por ende, incrementar los ingresos de todos los países miembros. (Entorno de los negocios, recuperado 18 de noviembre de 2014, <http://www.encolombia.com/economia/internacional/entornodelosnegocios/#sthash.G20BcAKg.dpuf>)

Hoy en día, Colombia cuenta con acuerdos comerciales con varios países, lo cual ha contribuido a la integración económica del país, adicional la Organización Mundial de Comercio (OMC) aprobó el Acuerdo de Facilitación del Comercio (AFC) el cual, establece nuevas disciplinas en materia de procedimientos y trámites aduaneros incluyendo cuestiones en materia de cooperación aduanera, que van en línea con los esfuerzos que viene adelantando el Gobierno Nacional para agilizar y simplificar las operaciones de comercio exterior y que a su vez se han visto reflejados en los compromisos que ha venido pactando Colombia en el marco de sus Acuerdos Comerciales. (Acuerdos comerciales de Colombia, recuperado el 18 de noviembre de 2014, <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=32011>)

En el proceso de globalización e integración a nuevos mercados por el cual está atravesando Colombia, son de gran importancia las empresas como Panalpina, líder en soluciones avanzadas de logística que 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. Adicional brinda asesoría a los empresarios colombianos, en todo lo relacionado con la logística del transporte. (Panalpina, recuperado el 18 de noviembre del 2014, <http://www.colsuizacam.com/index.php/afiliados/miembros/8-panalpina-sa.html>)

4.2 Marco Normativo

Panalpina es un agente de carga internacional, por ende se rige por la legislación consignada en el Decreto 2685 de 1999, según el cual un agente de carga, es la persona jurídica inscrita ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para actuar exclusivamente en el modo de transporte marítimo, y cuyo objeto social incluye, entre otras, las siguientes actividades: coordinar y organizar embarques, consolidar carga de exportación o desconsolidar carga de importación y emitir o recibir del exterior los documentos de transporte propios de su actividad, adicionalmente, Panalpina se encuentra autorizada como operador de transporte multimodal es toda persona que, por sí o por medio de otra que actúe en su nombre, celebra un contrato de transporte multimodal y actúa como principal, no como agente o por cuenta del expedidor o de los transportadores que participan en las operaciones de transporte multimodal y asume la responsabilidad de su

cumplimiento. (DIAN, Decreto 2685 de 1999, título I, artículo 1, recuperado 19 de noviembre de 2014, www.dian.gov.co)

El código del comercio, consignado en el decreto 410 de 1971 considera como actos operaciones y empresas mercantiles, a las empresas de transporte de personas o de cosas, a título oneroso, cualesquiera que fueren la vía y el medio utilizados. (Código del comercio, título II, artículo 20, numeral 11, recuperado 19 de noviembre de 2014, www.alcaldiadebogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102)

Panalpina S.A al ser una empresa Colombiana está obligada al cumplimiento de la constitución Colombiana especialmente a lo consagrado en el artículo 333 “La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, son autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones, el Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.” (Constitución política colombiana de 1991, artículo 333, recuperado 19 de noviembre de 2014, www.alcaldiadebogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125)

5. Cuadro de Funciones

FUNCIONES	DESCRIPCION	OBJETIVO	ACTIVIDADES
3.2.1 Asignación de clientes	Se debe asignar el cliente a un comercial para que este responda a su solicitud	Agilizar el tiempo de respuesta al cliente y la eficacia de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la solicitud del cliente, ya sea vía email o telefónica • Solicitar el Nit y nombre completo de la empresa • Revisar en la base de datos para ver si ya está asignado • Si es cliente nuevo se potencializa y se asigna
3.2.2 Potencializar los clientes nuevos	Analizar el potencial de importación y exportación de los clientes usando la herramienta Sicex	Asignar el cliente a la persona correcta según el número de embarques que este maneje.	<ul style="list-style-type: none"> • Con el número del Nit y el nombre de la empresa se ingresa al sicex. • Se descargan los reportes y según el número de embarques se asigna a la persona correspondiente
3.2.3 Creación de clientes	Registrar los clientes nuevos en el sistema de Panalpina.	Crear el SAP number del cliente y poderle facturar los embarques.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar los documentos al cliente • Bajar los documentos a seguridad, para que ellos envíen el ok. • Una vez se obtiene el ok de seguridad, se diligencia el formato ACR y se envía a Canadá para la creación.

FUNCIONES	DESCRIPCION	OBJETIVO	ACTIVIDADES
3.2.4 Realizar cotizaciones	Formalizar las tarifas aplicar según las necesidades del cliente	Ofertar los servicios de Panalpina a los clientes	<ul style="list-style-type: none"> ● Recibir la solicitud del cliente ● Revisar si se trata de un embarque de importación o exportación y el incoterm ● Solicitar o buscar las tarifas para el tráfico solicitado ● Enviar la oferta al cliente
3.2.5 Preaviso de embarques	Se debe obtener luz verde por parte del cliente en Colombia para proceder con el embarque.	Enviar las instrucciones del embarque a la Panalpina en origen para el correcto corte de los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> ● Recibir los documentos del embarque por parte del customer service ● Asignar el cliente y contactarlo para solicitar luz verde ● Una vez el cliente envía las instrucciones se diligencia el CTS y se envía a operaciones.
3.2.6 Aceptaciones de gastos	Se deben enviar las tarifas aplicar para los embarques collect de exportación	Obtener luz verde por parte de la Panalpina en destino para proceder con el despacho.	<ul style="list-style-type: none"> ● Se debe recibir la solicitud por parte del customer service o la Panalpina en destino ● Enviar las tarifas aplicar en inglés a la Panalpina en destino y esperar el ok ● Solicitar los documentos al cliente para el embarque y enviarlos al customer

FUNCIONES	DESCRIPCION	OBJETIVO	ACTIVIDADES
3.2.7 Actualización de clientes	Actualizar los datos del cliente para tener la información correcta en la base de datos de Panalpina	Tener datos confiables y reales de los clientes de la empresa, para evitar errores en el corte de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicitan los documentos al cliente, se envían a seguridad • Una vez se obtiene el ok por parte de seguridad, se actualiza el ACR y se envía nuevamente a Canadá.
3.2.8 Enviar los cargos DDP aplicar en las importaciones	Enviar a las Panalpinas en origen los cargos de entrega aplicar en Colombia	Las Panalpinas en origen puedan tener un valor aproximado de los embarques DDP	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la solicitud de la Panalpina en origen • Se verifica la dirección de entrega de la carga • Se envían en inglés los cargos aplicar.

Cuadro 1: Cuadro de funciones en Panalpina , Elaboración propia

6. Aportes del estudiante a la empresa como valor agregado

Como aporte a la empresa durante el periodo de práctica realicé el cruce de base de datos de clientes entre SIAP y PANALPINA para la reasignación de los mismos.

Adicionalmente desarrollé, el instructivo para la búsqueda de tarifas y creación de clientes dentro de los sistemas de PANALPINA, en cual después de ser revisado, va a ser formalizado e implementado en las demás sucursales del país.

6.1 Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante

La empresa a través de la asignación del cargo de INSIDE SALES TRAINEE- Apoyo a la fuerza de ventas, permite al estudiante entrar en contacto directo con actividades y labores propias de la profesión como negociador internacional

Los colegas y compañeros de trabajo, por medio del diario vivir enriquecen la vida personal y profesional del practicante con sus experiencias y valores.

La ética profesional, que es el principio bajo el cual se rige la compañía hace, que la labor comercial este de la mano con los principios morales y los valores corporativos de Panalpina.

Panalpina apoya al practicante en el proceso de aprendizaje y comprende que al ser su primera experiencia laboral, este puede cometer errores, pero lo importante es detectarlos a tiempo, corregirlos y aprender de ellos.

6.2.

Aportes de la universidad al estudiante

- El conocimiento adquirido durante la formación de pregrado, de los conceptos básicos sobre el comercio internacional, los términos de negociación, lo cual sirvió como herramienta al momento de asumir el cargo como practicante.
- Los valores inculcados por la universidad y el sentido de la ética profesional, la cual permite una fácil adaptación a las normas corporativas de Panalpina.
- La capacidad de compartir ideas y trabajar en equipo para lograr los objetivos de la organización, puesto que la logística debe partir de una coordinación y un flujo constante de información, para poder satisfacer las necesidades de los clientes.
- Los congresos realizados por la universidad, sobre los diferentes temas de interés que permite al estudiante estar actualizado sobre el entorno que lo rodea, ya que, los negocios están en proceso de cambio constante.

- El presentar los trabajos ante un público, permite al estudiante generar la confianza necesaria para expresar y compartir sus ideas con el fin de mejorar procesos y solucionar problemas dentro y fuera de la empresa.

7. Sugerencias y recomendaciones

- La universidad debería hacer más énfasis en el estudio de casos y la practicidad del conocimiento adquirido, es decir las clases podrían combinar salidas de campo con la teoría, a fin de tener una perspectiva más clara de desempeño laboral que en un futuro vamos a tener.
- Las visitas a los puertos, aeropuertos e instituciones relacionadas con el comercio internacional como lo es la DIAN, la cámara de comercio y el ministerio de comercio, industria y turismo, depósitos aduaneros entre otros, son fundamentales para el desarrollo integral de profesionales que se relacionen con el entorno en el cual se van a desempeñar.
- Los énfasis en logística, mercadeo internacional, administración y relaciones internacionales deben complementarse entre sí, lo ideal sería realizar clases con los estudiantes de los tres énfasis a fin de compartir el conocimiento y complementar las falencias que puedan llegar a presentarse al especializarse en una sola materia.

8. Conclusiones

- La práctica profesional enriquece la vida profesional y personal del estudiante.
- Por medio del conocimiento aplicado, el estudiante crea nuevas herramientas que le permitirán un mejor desempeño como futuro profesional
- Las relaciones interpersonales con jefes, directivos y demás miembros de la organización, los cuales comparten sus experiencias permiten al estudiante aprender cada día algo nuevo.
- El primer contacto con el mundo laboral, a través de la práctica profesional hace que el estudiante genere expectativas más ajustadas a la realidad empresarial.

Referencias Bibliográficas

Para el presente trabajo se tomaron como base las siguientes fuentes:

- Teoría de la ventaja comparativa, David Ricardo, recuperado 18 de noviembre de 2014 <http://www.economia48.com/spa/d/ventaja-comparativa/ventaja-comparativa.htm>
- Apertura económica en Colombia recuperado 18 de noviembre de 2014, <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/poli/apertura-economicahtm>
- Entorno de los negocios, recuperado 18 de noviembre de 2014, <http://www.encolombia.com/economia/internacional/entornodelosnegocios/#sthash.G20BcAKg.dpuf>)
- Acuerdos comerciales de Colombia, recuperado el 18 de noviembre de 2014, <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=32011>)
- Panalpina, recuperado el 18 de noviembre del 2014, <http://www.colsuizacam.com/index.php/afiliados/miembros/88-panalpina-sa.html>
- DIAN, Decreto 2685 de 1999, título I, artículo 1, recuperado 19 de noviembre de 2014, www.dian.gov.co
- Código del comercio, título II, artículo 20, numeral 11, recuperado 19 de noviembre de 2014, www.alcaldiadebogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102)
- (Constitución política colombiana de 1991, artículo 333, recuperado 19 de noviembre de 2014, www.alcaldiadebogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125)
- (Registro único empresarial y social Recuperado el 15 de Noviembre de 2014 de http://www.rues.org.co/RUES_Web/Home/About)
- Sicex, recuperado el 15 de Noviembre de 2014 de <http://www.sicex.com/contenido/ES/50/>)
- Panalpina S.A, recuperado del 15 de noviembre de 2014, http://kweb.panalpina.com/www/global/en/americas/Colombia_new/about_andina/organization_charts.html)

9. Apéndices (anexos)

9.1 Aparte del instructivo para búsqueda de tarifas y creación de clientes

<p>Transporte doméstico aéreo</p>	<p>Para ofertar el servicio del transporte aéreo de vuelos a nivel nacional para realizar continuaciones de viaje ya sea como <u>dtas o cabotajes</u>, cuando el destino final es diferente a Bogotá, el transporte internacional debe ser tomado con panalpina.</p>	<p>Se deben consultar las tarifas de aeropuerto a aeropuerto con Adriana Medina de producto aéreo.</p>
<p>Transporte en otm (carga no nacionalizada de puerto de CTG o BUN hasta dapsa o Z.F Bogotá)</p>	<p>Este transporte se encuentra en las plantillas de lcl y fcl de importación y exportación, algunos clientes tienen tarifas especiales.</p> <p><u>En el fcl siempre se debe cotizar la devolución del contenedor al puerto.</u></p>	<p>En caso de tener dudas contactar a Lizeth Gongora de producto terrestre</p>
<p>Dapsa bogota (deposito aduanero de panalpina)</p>	<p><u>Toda carga que venga en otm debe llegar a dapsa,</u> las tarifas están en todas las plantillas de cotización.</p>	<p>En caso de tener dudas contactar a Jorge Parada de dapsa</p>

Cuadro 2: Aparte del instructivo para búsqueda de tarifas y creación de clientes, Elaboración propia

Figura 5: Ejemplo de ACR (Plantilla de Panalpina)

DURMAN COLOMBIA SAS.xls [Compatibility Mode] - Microsoft Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View

Spelling Research Thesaurus Translate New Delete Previous Next Show/Hide Comment Show All Comments Unprotect Sheet Protect Workbook Share Workbook Allow Users to Edit Ranges Track Changes

Proofing Language Comments Comments

D61 CHOOSE ONE FROM LIST

PANALPINA
on 6 continents

ACR - Account Request Form version 2.2 Jan. 2010

PLEASE ENTER IN CAPITAL LETTERS ONLY

0	Customer or Vendor?	CUSTOMER	
1	Type of Request	NEW ACCOUNT REQUEST CORRECTION OF WRITING ERROR IN COMPANY DETAILS ZBA (FOR USE BY M&S/CRM, FINANCE/SAP AND OPS/FOS / SAP-TM)	
1	If change in account details, please provide reason:		
2	Type of Account		
3	Local Account Number (SAP)		
4	ACR Number = 10 digit BP number		
5	Account group type (local SAP information)	DEUC - DEUDORES CIENTES / COLOMBIA	Only to be provided for updates of existing accounts Only to be provided for new ZBA and ZBAF accounts
6	Requestor's Name	ALEJANDRA ARISTIZABAL	
7	Requestor's e-mail	alejandra.aristizabal@panalpina.com	
8	Sales Organisation	PA COLOMBIA	C001
9	Date of Request	10/11/2014	

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

10	Customer Name (Line 1) (29 characters)	DURMAN COLOMBIA SAS
11	Customer Name (Line 2) (Optional - 29 characters)	
12	Search Term (max 10 characters)	DURMAN
13	Holding company (if known)	

Billing Address (Street or PO Box Address)

14	Street Name (29 characters)	KM 27 VIA FONTIBON FACATATIVA
15	District	
16	Postal Code	
17	City	MADRID
18	Country	COLOMBIA
19	Region (or province)	CUNDINAMARCA

PO Box Address

20	PO Box	
21	District	
22	Postal Code	
23	City	
24	Country	CHOOSE ONE FROM LIST

25	Telephone number	0571 8200200
26	Fax number	0571 8200200
27	E-mail 1	jlopez@durman.com
28	E-mail 2	

29	Tax code (CUIT) - (VAT) number	8000331596
30	(VAT) number	

Local Information (will not be entered into ACR)


31	Customer Name (line 3)	CINDY SALAZAR
32	Customer Name (line 4)	
33	Purpose of request	
34	Payable contact	
35	Traffic contact	
36	Sales Rep name	TELEMARKETING CO
37	Sales Rep code	
38	Industry Code	CHOOSE ONE FROM LIST
39	Customs Broker	
40	Business number	
41	Customer website	
42	Global Ultimate Number	
43	Industry Code	CHOOSE ONE FROM LIST
44	Potential GP	
45	BP #	
46	Commodity	

person who pays our invoice
person who approves our quotes and invoices
Panalpina sales rep assigned to account
3-digit SAP code

Panalpina or name of broker if not Panalpina
Required if Panalpina is the customs broker

*Forms should be emailed to the CRM Service Center (for ZBAC Accounts) or to the ACR Service Center (for ZBA and ZBAF Accounts) by clicking the respective 'submit form' button.
Forms received before 2.00PM EST will be actioned by the same business day - after 2.00PM EST the following business day.
For new accounts, Business Partner Number will be confirmed back by email.*

1 SUBMIT FORM - ZBAC (CRM) Accounts


completion check

2 SUBMIT FORM - ZBA / ZBAF (FIN / OPS) Accounts

Figura 6: Ejemplo de OK de Seguridad (Documento interno de Panalpina)

4360_001.pdf - Adobe Reader
File Edit View Window Help Rights
1 / 2 105% Tools Sign

LISTA DE CHEQUEO DE SEGURIDAD **PANALPINA**
on 6 continents

Nombre del Cliente: DURMAN COLOMBIA SAS Consecutivo No: 3731
NIT: 800033159-6

9001
2008

Comprobación Documental			
BASC	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	ISO (SI) <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Información Financiera	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Fecha <u>10 Nov 2014</u>
DIAN/Mincomex	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha _____
OFAC/SDC	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Fecha <u>(06-11-14) 10-NOV-14</u>
Certificado de Existencia y Representación Legal	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Fecha <u>17-OCTUBRE-14</u>
RUT	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Fecha <u>06-FEBRERO-14</u>

Verificación Telefónica

Fecha 10-nov-14 Hora 9:01 Ciudad Bogotá
 Contacto Marcela Salinas Cargo Comercio Ext. coord.

La empresa cumple con los requisitos para :

Importar	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	DAPSA	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Exportar	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Proveedor	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Próxima Visita 17-OCT-15

Notificación Enviada Fecha 10 NOV 2014 Hora _____
 Revisado por CARLOS A. BERENGO M
 Firma [Signature]
 Observaciones Miguel Lopez 06-NOV-14 05:00 PM

APPROVED FOR EXPORT
OK

Figura 7: Ejemplo de CTS (Sistema Interno de Panalpina)

OWS - Operational Workflow System - Windows Internet Explorer

http://ows.nor.am.panorg... OWS - Operational Workflow...

PANALPINA OWS Operational System Workflow

Home Operaciones Reportes Administracion Soporte Ayuda Mi Perfil angelicapola.ortiz

Id Embarque

Mis Embarques

- Importacion Aerea(3895)
- Importacion Maritima(2893)

Mis Tareas

Mis Embarques

Todos los Embarques

Alertas

Crear Importacion Aerea

CTS

Cliente

Codigo SAP	721047889	
Razon Social	DEVITECK S A S	Referencias del Cliente (separadas por coma)
NT	9002643937	
Direccion	CALLE 95 NO 9A-08 COLOMBIA BOGOTA	
Pais	CO	
Ciudad	BOGOTA	

Plantillas

Usar Formulario Actual como Plantilla

Nombre a Asignar a la Plantilla

Listado Plantillas: DEVITECK/AF/ITAL-BOG

(*) Campos Requeridos

Partners

Codigo SAP	721Y41759	Codigo SAP	721047889
NT		NT	9002643937
Razon Social	UMBERTO PIANIGIANI SI	Razon Social	DEVITECK S A S
Direccion	VIA DELLA TORRICELLA 37/39 IT 50012 ANTELLA FLR.	Direccion	CALLE 95 NO 9A-08 COLOMBIA BOGOTA
Shipper (*)		Consignee (Igual Cliente <input type="checkbox"/> (*)	
Codigo SAP	721047889	Business Origin Unit	
NT	9002643937	Nombre	PA MILANO (IT)
Razon Social	DEVITECK S A S	Pais	ITALY
Direccion	CALLE 95 NO 9A-08 COLOMBIA BOGOTA	Ciudad	LOC. CANTALUPO, CERRO MAGGIORE
Notificar a (Igual CNEE <input type="checkbox"/>)			

Agente de Aduana (*) SIAP Otro Agente Asesor Comercial Alejandra Aristizabal

Datos del Embarque

Tipo de Servicio (*) Consolidado Descarga Directo

Incoterm (*) EXW Lugar: FACTORY Terminos de Pago (*) Collect Deposito: ALMINCARGA

Warehouse Number Fecha de Ingreso al WAREHOUSE 00:00 24H (HH:MM)

Tiempo Transito Ofertado (*) 5

Instrucciones Especiales de Manejo

SIAP: NO
DAPSA: NO -DESCARGUE DIRECTO Y/O ALMINCARGA
REQUERIDO: NO

Tarifas Locales (*)

Descripción	Moneda
Collect fee	USD

Tarifas Locales es Requerido

Tarifas Internacionales (*)

Aerolinea	Moneda	Escala	Tarifa
PANALPINA	EUR	45kg	1.75

Tarifas Internacionales es Requerido

Encabezado del CTS

CTS//AF//S/UMBERTO PIANIGIANI SRL//DEVITECK SAS//P/411

Programacion y Datos de la Carga

Origen (IATA) (*) Pais: IT Ciudad: MIL Destino (IATA) (*) Pais: CO Ciudad: BOG

Fecha Requerida en Destino Fecha de Asignacion de Orden

Fecha Carga Lista Fecha Entrega Documentos del Proveedor

Ex DGR? Si Sensores para contax eyes

Descripcion de la mercancia en español Descripcion de la mercancia en Ingles

Informacion Adicional

Servicios Complementarios Seguro Escota

Oficina que genera el Embarque (*) Bogota

