



Universidad europea de Valencia

Centro Profesional de Formación

Proyecto CFCS Comercio Internacional

**Gestión Documentaria del
Área de recambios de exportación**



Scarlet Sarmiento

Tutora UEV Prácticas: Tamara Navarro del Río

Tutora Proyecto: Isabel Vila Cuesta

Tutor Sacmi Iberica: Javier Rubert

2022

RESUMEN

Este proyecto de gestión documentaria del área de recambios de exportación de la empresa SACMI IBERICA, nace de la motivación de realizar una descripción de lo que ha sido el proceso y experiencia obtenidos durante el período de prácticas.

El propósito de este, es el dar una reseña de la empresa, así como del proceso o todas las fases que hacen posible que la exportación de recambios de material cerámico se lleve a cabo de la forma más rápida, segura y eficaz. De igual manera se hará mención acerca de la documentación necesaria para realizar dichos procesos.

Cabe destacar que esta etapa permite tanto el refuerzo de los conocimientos adquiridos a lo largo de todo el ciclo formativo como el aprendizaje del mundo real del comercio Internacional. Pero al mismo tiempo la elaboración de este trabajo final que tiene como recompensa la consecución del objetivo planteado al inicio de este ciclo formativo.

ÍNDICE

1. Antecedentes y contextualización de la empresa.
 - 1.1. Actividad de la empresa y su ubicación en el sector.
 - 1.2. Estructura y organización.
 - 1.3. Tendencias del sector.
 - 1.4. Misión, Visión y Valores.
 - 1.5. Cultura de la empresa.
 - 1.6. Sistemas de calidad y seguridad.
2. Análisis del entorno general y específico.
 - 2.1. DAFO.
 - 2.2. Análisis PESTEL.
 - 2.3. Entorno específico de la empresa.
3. Plan de recursos humanos.
 - 3.1. Organigrama.
 - 3.2. Identificación de las funciones.
 - 3.3. Procedimientos de trabajo.
 - 3.4. Convenio colectivo aplicable.
4. Plan de Marketing.
 - 4.1. Estrategia de Marketing.
 - 4.2. Herramientas del marketing operativo.
 - a) Producto/ Servicio.
 - b) Precio.
 - c) Promoción.
 - d) Distribución.
5. Definición del puesto de trabajo.
 - 5.1. Objetivos del puesto.
 - 5.2. Descripción de tareas.
 - 5.3. Relaciones.
 - 5.4. Disponibilidad.
 - 5.5. Documentación.
 - 5.6. Ambiente.
 - 5.7. Riesgos.
 - 5.8. Dedicación.
 - 5.9. Integración.
6. Caso Práctico.
7. Anexos.
8. Reflexión.
9. Bibliografía.

1. Antecedentes y contextualización de SACMI

La historia de SACMI tiene sus orígenes después de la Primera Guerra Mundial, se fundó el 2 de Diciembre de 1919, cuando un grupo de hombres que se encontraban en situación de desempleo como consecuencia de la guerra decidieron emprender la aventura de constituir la “Società Anonima Cooperativa Meccanici Imola” ante notario.

Esta sociedad contó con un capital social de 4.500 Liras (Poco más de 2 euros actualmente) y con una plantilla de tan solo 9 personas, entre los cuales había mecánicos y herreros que tenían la convicción de que a través del trabajo que desempeñarían, podrían mejorar las condiciones de vida.

En los inicios SACMI, centro su actividad en la reparación mecánica de “locomotores, trilladoras, máquinas agrícolas y vinícolas”.

Entre 1930 y 1960, saco al mercado las primeras máquinas de su propia marca que serían los referentes de su éxito.

Su constante proceso de innovación, le condujo a mejorar sus maquinarias y a crear otras con tecnologías más avanzadas según la época, permitiéndole adentrarse en una política de expansión más allá de sus fronteras.

En el nuevo milenio SACMI ha incursionado en nuevos mercados. Tales como: En las líneas completas de bebidas, envases y chocolate, así como en el de los metales (2000 – 2014) y en el de tecnologías avanzadas y materiales avanzados (2015-2020).

1.1. Actividad de la empresa y su ubicación en el sector.

EL GRUPO SACMI originario de Imola (Italia), es un grupo líder a nivel internacional en el diseño y fabricación de tecnología de plantas de producción industrial para diversos sectores, entre los cuales se encuentra el sector de ingeniería e instalaciones industriales de máquinas y plantas completas para la industria cerámica, alimentaria, de los metales y procesado de plásticos.

Dentro de GRUPO SACMI se cuenta con ocho unidades de negocio que sirven de canal entre la empresa y sus clientes pero también de conexión entre todas las sucursales ya que una empresa en sí, no cubre realmente todas las unidades de negocio al mismo tiempo, por lo tanto es primordial la constante colaboración de una sucursal con otra.

Las ocho unidades de negocio que son el centro de la actividad de SACMI son:

a) Tiles

Esta unidad es la encargada de las maquinarias e instalaciones completas para las fábricas azulejeras y de cerámica. Permite proporcionar soluciones integrales desde que el producto es solo materia prima, hasta su acabado.

b) Whiteware.

Se divide en:

Sanitaryware: Se producen líneas completas para la producción de sanitarios.

TableWare: Líneas completas para la producción de vajillas.

c) Closures, Preforms & Containers.

En esta unidad se proporcionan soluciones e instalaciones para la realización de envases plásticos, sistemas de producción y ensamblado de tapones y cierres.

d) Beverage.

Se desarrollan soluciones tecnológicas, completas y personalizadas para el sector del embalaje de líquidos. Ofreciendo a sus clientes embalajes seguros para el producto y sostenibles para el medio ambiente.

e) Advanced Technologies.

Se diseñan y fabrican soluciones industriales completas para:

- Prensas para refractarios y polvos metálicos.
- Hornos de cocción para la para la industria siderúrgica y del aluminio.

f) Advanced Materials.

Se diseñan y construyen máquinas y equipos para la producción de materiales en polvo para baterías de iones de litio.

Se instala maquinarias tecnología en húmedo y seco para la producción de vidrio celular (Foam Glass) y para el reciclaje de materiales valiosos.

g) Packaging&Chocolate.

Se producen máquinas que procesan y envasan productos alimentarios y no alimentarios.

h) Customer Service.

- Academy.
- S.P.A .C .E: Portal dirigido a los clientes de SACMI para que tengan acceso a servicios personalizados en línea.

En España, SACMI inició sus operaciones en la década de los 60 a través de Fatmi Española, en ese entonces con sede en Madrid. Allí mantuvo sus operaciones hasta 1981, cuando se vio en la necesidad de cerrar y refundarse ese mismo año como SACMI IBÉRICA S.A, estableciéndose en el centro del corazón cerámico de la Comunidad Valenciana (Castellón de la Plana).

SACMI IBERICA, S.A, operaba inicialmente solo en el sector azulejero, en la actualidad su actividad comercial cuenta con un amplio repertorio de opciones para satisfacer las necesidades de sus clientes.

- La pre y post-venta de maquinarias y recambios para la fabricación del sector cerámico y de Azulejos, así como el montaje e instalación de las mismas.
- Ofrece sus amplios servicios de asistencia técnica a los clientes españoles, portugueses y del norte de África de todas las marcas del grupo (Tiles, Beverage, Packaging, Pulvimetalurgia, Closures).

- Cuenta con un almacén de recambios que posee una existencia valorada sobre los 9 millones de euros, garantizando la disponibilidad de los productos y con un rápido servicio de entrega.
- Tiene a su disposición una sucursal en Oiã – Aveiro (Portugal), zona donde se concentra la mayor parte de la industria cerámica lusa.
- Ofrece un servicio de emergencia denominado “**Servicio 24h/360**”, exclusivo solo para maquinarias suministradas por SACMI, que permite dar asistencia técnica en las instalaciones productivas de sus clientes durante los turnos de noche y fines de semana de todo el año, exceptuando los festivos de señalada trascendencia (1, 5 y 6 de enero / 1 de mayo / 24, 25 y 31 de diciembre). Cuenta con el siguiente tramo horario:
 - ✓ Entre las 20:00PM y las 8:00AM de lunes a viernes.
 - ✓ Entre las 20:00PM y las 8:00AM sábados, domingos y festivos.

1.2. Estructura y organización.

SACMI cuenta con una red empresarial (GRUPO SACMI) que consta de filiales y de empresas que ha adquirido durante su crecimiento y que le han permitido posicionarse en los mercados mundiales obteniendo una mayor repercusión industrial y tecnológica. Es interesante observar que gracias a su política innovadora y a la búsqueda constante de altos estándares de calidad y atención al cliente puede dar servicios a todos estos sectores.

Posee más de 80 empresas a nivel internacional que proporcionan producción, distribución, servicios de venta y asistencia técnica. Además de más de 30 compañías que se encargan de la fabricación de estas maquinarias. Todas estas empresas permiten que SACMI llegue a operar en sus diferentes unidades de negocio y mercado de manera ramificada y estableciendo enlaces de conexión a través de esta red global que ya logra operar en los cinco continentes.

1.3. Tendencias del sector.

Como bien sabemos, la tendencia de los mercados es cambiante, por lo que las empresas tienen que hacer sus esfuerzos para adaptarse a estos nuevos cambios con la mayor rapidez posible que le permita mantenerse en el mercado y con el mismo nivel de competitividad.

A lo largo de los años, SACMI se ha establecido como un referente internacional en cuanto innovación tecnológica, esto ha sido posible gracias a su propio Centro de Investigación en Imola (Sede Principal-Italia) que cuenta con laboratorios de física y química, laboratorios tecnológicos para el envasado y departamentos especializados para llevar a cabo el ensayo de sus prototipos, además de plantas pilotos específicas para las aéreas de la cerámica, clousures y beverage.

SACMI, en este sentido es una empresa vanguardista que sigue invirtiendo en I+D y está encaminada en la transición mundial de una economía circular que involucre el desarrollo e innovación de procesos y productos cada vez más sostenibles que consuman menos energía. Todo esto es posible a través de sus ocho unidades de negocios mencionadas en un punto anterior.

De esta manera, SACMI se encuentra sumergida en el proceso de la transformación digital (4.0), de sus productos y procesos. En los años 80 ya había desarrollado un primer concepto de supervisor de línea. Por lo que podemos decir que esta empresa ya se encuentra preparada para esta nueva tendencia y estilo de consumo, tales como: Robótica y automatización, tecnologías facilitadoras, sostenibilidad y nuevos materiales.

Recientemente esta empresa líder lanzó al mercado la nueva maquinaria Deep Digital, que se trata de un concepto productivo en Smart Factory 4.0, que permite la realización de diseños gráficos en placas de cerámica.

➤ <https://www.sacmi.it/es-es/ceramics/Azulejos/Deep-Digital>

Por último, pero no menos importante es interesante acotar que SACMI no solo invierte en tecnología, sino que se preocupa por la tendencia de RSC (Responsabilidad Social Corporativa). Invierte recursos, en el bienestar, salud y formación de sus empleados y la sociedad en general permitiéndoles crecer y evolucionar. Un ejemplo particular es Sacmi Academy (Desde 2018, imparte cursos formativos bonificados).

1.4. Misión, Visión y Valores.

Misión

Invertir en investigación al más alto nivel y promover la innovación tecnológica.

Poner la calidad de nuestros servicios y productos en primer lugar, para responder eficazmente a las necesidades reales de los mercados mundiales.

Somos flexibles y generamos sinergias tecnológicas e integraciones operativas en los más diversos sectores.

Visión

Entregar la compañía a los que vengan después de nosotros, en mejores condiciones.

Valores

- ✓ Lealtad e integridad. .
- ✓ Libertad y responsabilidad.
- ✓ Innovación.
- ✓ Asociación y Colaboración.
- ✓ Afiliación.

1.5. Cultura de la empresa (Imagen Corporativa).

SACMI IBERICA, se ha consolidado como una empresa que posee una fiabilidad adquirida desde hace décadas entre su amplia red de socios, empleados y clientes. Siendo su logo el que la identifica y ayuda a definir un estilo propio que les hace diferentes visualmente de la competencia.

La imagen corporativa de SACMI que permite a los clientes identificarla, está compuesta por tres elementos fundamentales que son indivisibles y están dispuestos según reglas precisas que no pueden ser modificadas. En tal caso, sólo puede ser cambiado el color cuando se coloca sobre otro fondo.

- El logo, el grifo y la rueda dentada.
- La parte textual SACMI.
- Eslogan.

Esta imagen corporativa también es visible en sus productos, vehículos, papelería corporativa, indumentaria industrial, la intranet y en los correos de sus trabajadores, es conocida en más de 100 países.

1.6. Sistemas de calidad y seguridad

SACMI, es consciente de la importancia de la excelencia y mejora continua de todos sus procesos. Por ello y para la consecución de ser socialmente responsable ha adoptado un conjunto de certificaciones reconocidas a nivel internacional que incluyen un sistema de gestión de calidad que cumple con las normas ISO. Estos sistemas de gestión están formados por un conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados que buscan las mejores soluciones en todos los niveles organizacionales. A su vez se busca que respeten la dignidad del trabajador, protejan al medio ambiente y a la ética social. Estas políticas de calidad, seguridad y medio ambiente son consideradas ventajas competitivas que aumentan la confianza de todas las partes involucradas.



- ISO 14001(Calidad)



- ISO 9001(Medio Ambiente)



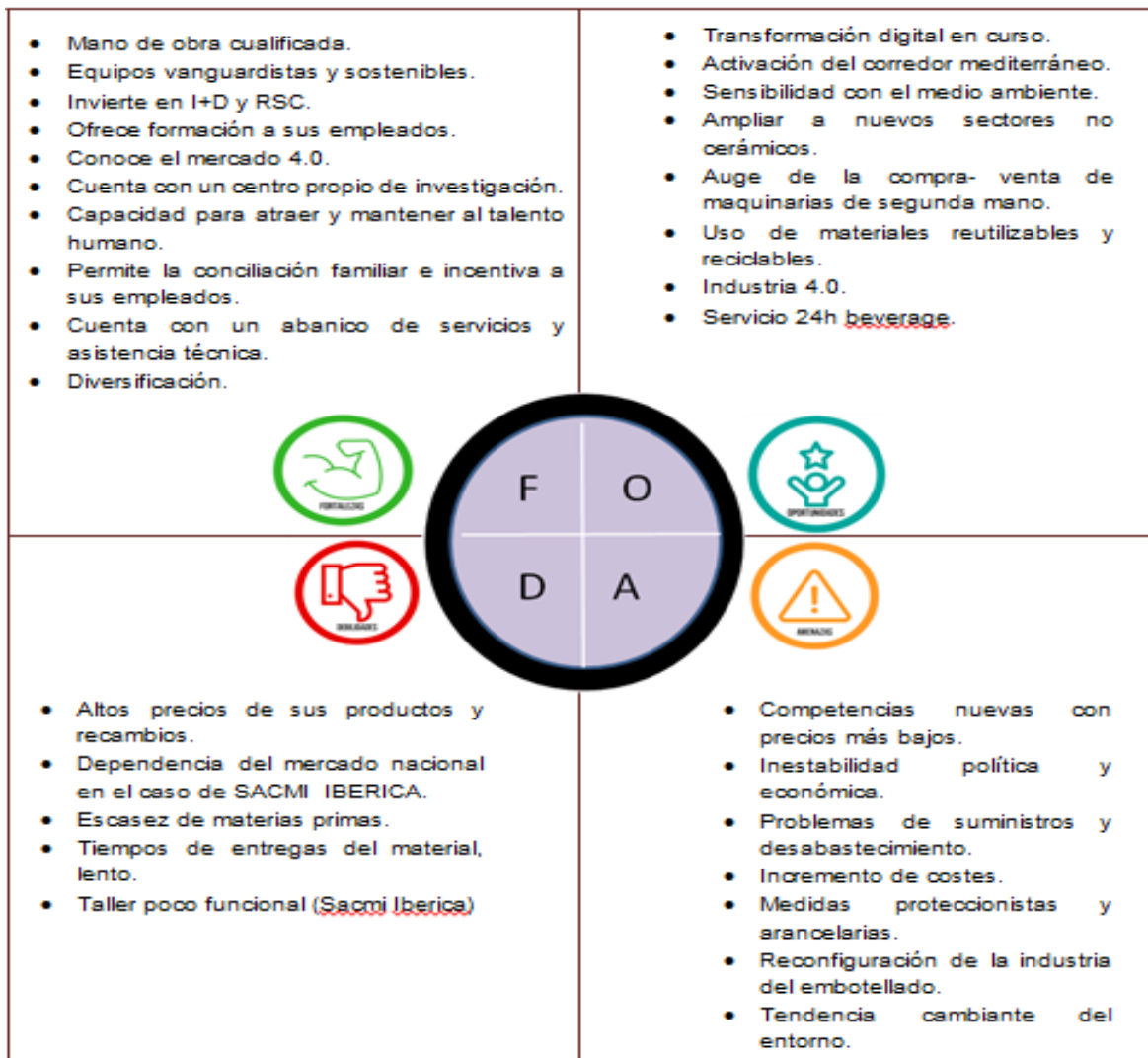
- ISO 45001 (Salud y seguridad de los trabajadores)

2. Análisis del entorno general y específico.

Todas las empresas, indistintamente de su tamaño o capacidad productiva son influenciadas por un conjunto de variables internas y externas que pueden beneficiarla o incluso afectarle en la cotidianidad de su actividad comercial.

Conocer el entorno y realizar un análisis del mismo es vital para las empresas ya que esto les permite detectar y afrontar las situaciones presentes y futuras que le afecten directa e indirectamente. Este análisis también es de utilidad para diagnosticar los aspectos negativos, buscar soluciones óptimas de mejoras y trabajar en los positivos para afianzarlos, facilitando incluso la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias oportunas según se requieran.

2.1.
D
A
F
O



2.2.
P
E
S
T
E
L



2.3. Entorno específico de la empresa.



3. Plan de recursos humanos.

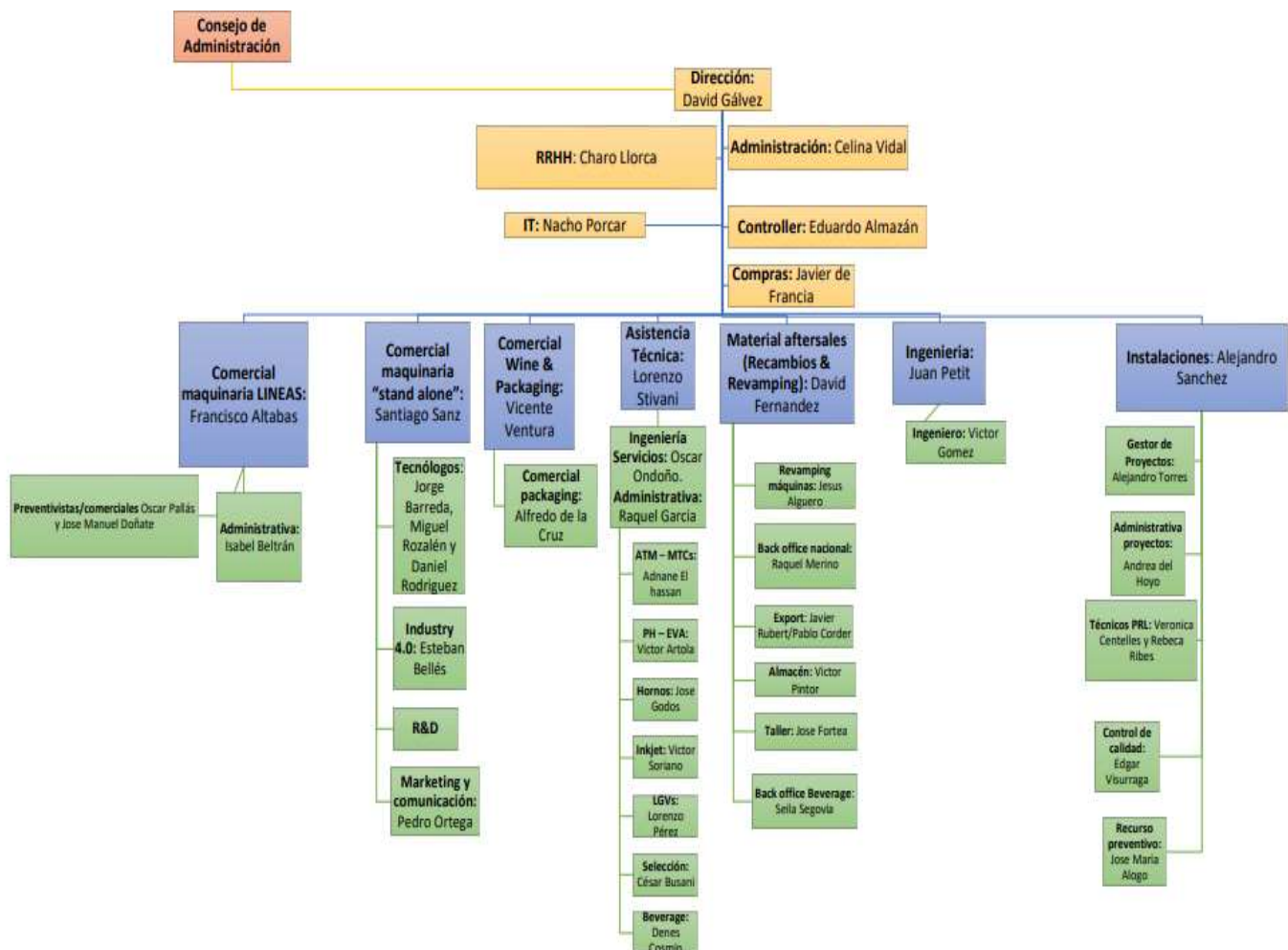
Es de suma importancia para una empresa contar con un buen plan de recursos humanos que permita contar con un personal proactivo y sobretodo motivado a aportar nuevas ideas que mejoren su rendimiento. De nada vale tener una maquinaria sofisticada sin un capital humano cualificado que cumpla con su jornada laboral a gusto.

Otros aspectos a tener en cuenta en un plan de recursos humanos son:

- Las políticas de retribución salarial (fija y flexible).
- La política de contratación y de promoción interna.
- Los planes de formación.

En la política de SACMI, la estabilidad, protección de la salud, seguridad y capacitación de su personal son esenciales. Está comprometida de forma constante en la mejora de las capacidades profesionales de su personal, a través de la formación que amplía el crecimiento personal y profesional de su capital humano. Estas jornadas formativas y de ensayos en las plantas de los clientes no solo involucran a sus trabajadores, están dirigidas también a sus colaboradores y abiertas a los ciudadanos que no estén relacionados con el mundo SACMI.

3.3. Organigrama.



SACMI IBERICA S.A, está integrado por diferentes departamentos, que son esenciales en la gestión y organización de todo el proceso de producción, almacenaje, comercialización y expedición de los productos o servicios (asistencia técnica). En todos se realizan distintas tareas que se conectan entre sí y permiten operar de manera correcta y eficiente.

En las prácticas que complementan mi formación tengo el agrado de pertenecer al sub-departamento de Recambios-Exportación que forma parte del departamento de Materiales Aftersales y Revamping.

3.4. Identificación de las funciones.

En este punto podremos observar algunas de las funciones de los departamentos que conforman esta empresa.

Departamento	Funciones
Recursos Humanos (RRHH)	<ul style="list-style-type: none"> • Selección y contratación del personal. • Formación del personal. • Relaciones laborales. • Gestión de compensación y beneficios. • Salario y promoción de los empleados. • Prevención de riesgos laborales.
Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de facturas a los clientes. • Recepción de facturas de los proveedores. • Gestiona el pago y cobros. • Gestiona con el banco la remesa documentaria usada por muchos de los clientes de exportación
Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar proveedores y negociar con ellos. • Gestionar el pedido de compras. • Minimizar los costes • Adquirir los recambios y materias primas necesarias. • Controlar el stock y evitar su rotura.
Información Tecnológica (IT)	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de los sistemas informáticos internos. • Automatizar los procesos operativos. • Garantizar el buen funcionamiento de los equipos y dar soporte técnico en caso de fallos. • Preservar la seguridad de los sistemas. • Respalda la información.
Controller	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y explotación de datos. • Trazabilidad. • Precios de transferencia.

Comercial Maquinaria Líneas Comercial Maquinaria “Stand Alone” Comercial Wine&Packaging	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un plan de ventas. • Diseñar estrategias de ventas en conjunto para ofertar estas maquinarias. • Analizar el mercado. • Captar nuevos clientes. • Afianzar la fidelidad de los existentes. • Ofertar pedidos de estas maquinarias.
Asistencia Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de las maquinarias. • Asistencia a las averías de las maquinarias. • Minimizar los tiempos improductivos de los clientes, dando solución al problema. • Dar cursos a los empleados de esas empresas para el buen uso y funcionamiento de la maquinaria. • Indicar el material necesario para el mantenimiento y reparación.
Material Aftersales	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta a pedidos nacionales e internacionales. • Hacer facturas proforma • Verifica que haya stock. • Solicita a compras el abastecimiento. • Gestiona la logística para que ese envío pueda ser preparado y enviado al cliente. • Gestiona los albaranes. • Se encarga de preparar la documentación correspondiente.
Ingeniería	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y desarrollo de nuevas maquinarias. • Adecuar los productos a las necesidades específicas de los clientes. • Analizar las averías que ocurran y sus causas.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el correcto funcionamiento de los equipos de trabajo y de las instalaciones de la empresa. • Crear y mantener actualizados los manuales de mantenimiento preventivo y predictivo.

3.5. Procedimientos de trabajo.

Para llevar a cabo todas las gestiones dentro de la empresa y cada uno de los departamentos, se emplea el uso de un sistema en particular Navision, este se usa en conjunto con las tablas de Excel y el sistema SAT en algunos puestos de trabajo.

De igual manera se cuenta otros sistemas que permiten la comunicación interna y directa desde los puestos de trabajos y entre los trabajadores, tales como:

- Intranet de la empresa con clave personalizada para cada trabajador.
- Teams.
- Correos electrónicos.
- Móviles de empresa que son asignados a cada empleado.

Esta intranet proporciona información confidencial y necesaria para saber el status de los clientes, sus pedidos y deudas.

Particularmente hago uso de todo lo mencionado anteriormente en mi puesto de trabajo para mantener el contacto directo con los compañeros del almacén y el cliente. Cuando un cliente confirma la proforma creada y cotizada según la modalidad del transporte acordado, el contacto y comunicación fluida son necesarios para llevar a cabo la logística de los artículos solicitados.

3.6. Convenio colectivo aplicable.

Es importante saber que el Convenio Colectivo a aplicar no es elegido por la empresa sino va en función de la actividad económica principal que desarrolle la misma. Por consiguiente el convenio colectivo también se le aplica a sus trabajadores y actúa como garante del derecho entre las empresas y los trabajadores.

El convenio colectivo aplicado en SACMI, es el aplicado a la industria siderometalúrgica (12000185011963) de Castellón.

Se pueden mencionar algunos puntos o artículos relevantes de este convenio que si he podido observar que se cumplan:

Art. 7 Jornada laboral.

Particularmente es de 1748 horas, de Lunes a Viernes. Siendo muy poco el personal que se queda para hacer horas extras. En este caso solo personal de asistencia técnica en algunas oportunidades.

Art. 10 Vacaciones

El personal afectado por este convenio tendrá derecho a unas vacaciones anuales de treinta días naturales. En el caso de SACMI, es una ventaja que el trabajador puede disfrutar sus vacaciones de forma fraccionada en cualquier época del año con previo aviso y acuerdo, si así lo desea el trabajador.

Art. 11 Retribuciones:

Las retribuciones a percibir son : Salario base y Plus convenio. Este Salario se revisa anualmente.

Art. 19 Permisos y excedencias

Se indica cuáles serían los supuestos que permitirán al trabajador ausentarse del mismo con derecho a una remuneración.

4. Plan de Marketing

4.3. Estrategia de Marketing.

Para la creación de estrategias de marketing SACMI se enfoca en estilos que comuniquen y posicionen su producto ofreciendo contenidos que sean relevantes, útiles y que agreguen valor a cada una de las etapas de adquisición de sus maquinarias pero sobretodo que cubran la necesidad del cliente para lograr la fidelización de estos y el fortalecimiento de la marca. Del mismo modo crear oportunidades de venta que amplíen su cartera de clientes.

4.4. Herramientas del marketing operativo.

En el proceso de creación de un plan de marketing debemos definir cuales objetivos se desean alcanzar, las estrategias que se van a usar y las acciones que se llevaran a cabo para alcanzar estos objetivos.

En el caso de SACMI, se ha observado que a pesar de ser una empresa multinacional, no es una empresa conocida a primera vista como es el caso de Porcelanosa al menos en Castellón que es donde se centra la actividad del sector cerámico.

Entonces para llevar a cabo estas acciones que sirvan como táctica de venta y publicidad, se debe tener en cuenta el objetivo de dar a conocer a SACMI más allá del mundo cerámico que es donde obviamente su nombre resuena. Para esto vamos a tomar en cuenta las 4P, enfocadas a captar la atención de nuevos clientes y conquistar los mercados existentes pudiendo dar vista a las demás unidades de negocio.

4.5. Producto/ Servicio.

Los hornos y prensas para la producción de azulejos, sanitarios, vajillas y materiales refractarios.

4.6. Precio.

No hay una tarifa única, el precio de los productos ofrecidos en SACMI son adaptados a cada cliente, según el volumen de sus pedidos, condiciones de pago y la fidelidad del mismo.

4.7. Promoción.

Para llevar a cabo la promoción y publicidad externa se debe comenzar por la interna. Los trabajadores de la empresa son los embajadores de la marca por lo tanto fomentar el orgullo de pertenencia y fidelización es la estrategia principal.

Por otro lado, como para la comunicación externa, se puede implementar la apertura de nuevos canales de comunicación, como por ejemplo: Los patrocinios en estadios como el de la cerámica (Estadio de Vila-real).

También se ha planteado la posibilidad de que SACMI IBERICA tenga su propio LINKEDIN ya que actualmente hay uno general para el GRUPO SACMI.

Independientemente de lo planteado anteriormente, SACMI continua dándose a conocer a través de planes de comunicación digitales (Web, Blog corporativo, Publicidad digital, Redes sociales, Newsletter, Webinar) y planes de comunicación offline (Entrevistas, Artículos de prensa local, radio, ferias, tarjetas de visitas, revistas especiales del sector).

4.8. Distribución.

El canal de distribución usado es el directo, a través de sus mismos comerciales y equipo logístico, quienes se encargan directamente de gestionar todo lo relacionado con el envío de la mercancía a sus clientes. Del mismo modo el equipo de asistencia técnica también sirve de canal directo para la distribución y comercialización de los productos ya que ellos le sugieren al cliente muchas veces los recambios que las maquinarias necesitan.

5. Definición del puesto de trabajo.

El departamento de recambios-exportación, está conformado por el equipo de comerciales de exportación y el equipo de Logística.

Durante las prácticas académicas he podido incorporarme al equipo de logística que se encarga de optimizar el proceso de adquisición de los productos (recambios de maquinarias), el transporte y su distribución desde que el cliente confirma su oferta de pedido hasta que se le entrega en las condiciones pactadas.

5.3. Objetivos del puesto.

Para llevar a cabo el buen desempeño en el puesto de trabajo se deben alcanzar ciertos objetivos:

- Suministro de forma oportuna y adecuada de los recambios al cliente.
- Minimizar los costes operativos derivados de la distribución y el transporte.
- Reforzar las relaciones comerciales con los clientes.
- Disminuir los tiempos de entrega.
- Maximizar el tiempo de respuesta a los clientes.
- Afianzar las relaciones con las transitarias y navieras.
- Informar de los plazos de recepción al cliente de los productos que no se encuentran en stock (Cuando este así lo solicite).

5.4. Descripción de tareas.

Las tareas del equipo de logística de recambios de exportación comienzan cuando el cliente ha aceptado la oferta de pedido que le ha propuesto el comercial del departamento.

Una vez el pedido es lanzado al sistema, los productos que están disponibles y se pueden asignar automáticamente a ese cliente aparecen en su ficha como “cantidad apartada” y los que no aparecen como “cantidad pendiente”.

A partir de entonces las tareas que se mencionaran comienzan a realizarse.

a) Preparación de factura proforma

Se prepara con la información detallada de los productos que tiene el cliente asignado según su código de cliente. Está se envía al almacén para que prepare el pedido e informe sobre pesos, dimensiones y bultos.

b) Envío de la factura proforma al cliente

Para que verifique, confirme e indique instrucciones sobre su envío. Dependiendo de las condiciones de entrega las cuales generalmente ya han sido pactadas con el comercial. Se procede de una forma u otra.

c) Solicitud de la cotización al transitario

En el caso de tener Incoterms previsto se cotiza con los transitarios en busca de precios y fechas de salidas.

En el caso de EXW que se usa para los clientes de marruecos, el mismo cliente envía su camión. Por lo tanto no se cotiza y solo se prepara el CMR.

d) Realización del albarán

Este se realiza en cuanto almacén da el OK e indica que el pedido ya está preparado para su envío y tenemos fecha prevista de carga.

e) Solicitud de factura

Se solicita al departamento de administración la factura del número de albarán preparado anteriormente, a falta de contenedor y precinto. También se informa de la forma de pago, el banco y a cuantos días.

f) Packing list(Liste Colisage) y factura.

Cuando ya se tiene la factura, se descarga del sistema NAVISION el packing list y factura correspondiente a ese pedido. En caso de marítimo se espera al número de contenedor y precinto.

g) Envío de factura al transitario

Se le envía al transitario para que nos prepare el borrador Bill of Lading (BL) y DUA para poder revisarlo y corregir algún posible error.

h) Se solicita certificado de origen.

A la persona autorizada a expedirlo o a la Cámara de Comercio.

i) Verificación de contenedor y precinto.

El día de la carga del marítimo en las instalaciones de la fábrica. Se procede a la toma de fotos del número de contenedor, precinto y número de matrícula del transportista.

- j) Se informa a administración sobre el número de contenedor y precinto para que lo registre en la factura.
- k) Preparación de documentación.
Se va preparando la documentación correspondiente. En caso de marítimo y aéreo, se prepara uno para el cliente y uno para el banco. Cada sobre debe contener:
- Facturas.
 - Packing list (Liste Colisage).
 - BL(Bill of Lading) o AWB(Air Waybill)
 - Certificado Origen.
 - Certificado de Conformidad.
 - DUA(Documento Único Administrativo)
 - Trato comercial (Cuando se tiene BL)
- l) Obtención del trato comercial
Como el trato comercial debe contener la fecha del BL. En cuanto se tiene el DUA y el BL(informado cuando ha salido el barco) correctos se procede a obtenerlo.
- m) En caso de remesa documentaria,
Se informa a administración para que la gestione con el banco y nos proporcione Recibo, Swift y confirmación.
- n) Envío de documentos (Cliente y Banco).
Cuando tenemos todos los documentos completos se firman y sellan los que corresponden, se escanean y envían al cliente en PDF. Los sobres se envían por DHL a las diferentes direcciones (Cliente y Banco).

Por último, se le envía al cliente un email con el PDF de los documentos, el número de seguimiento de su envío DHL.

5.5. Relaciones con otros departamentos.

El departamento de recambios de exportación tiene un contacto frecuente con las otras sub-divisiones del **Departamento de Material Aftersales (Recambios y Revamping)** ya que prácticamente están todos conectados.

- ✓ Revamping.
- ✓ Nacional.
- ✓ Almacén.
- ✓ Taller.

De igual manera el contacto es habitual con los departamentos independientes ya que de estos depende la facturación, el abastecimiento y correcto uso de los sistemas informáticos que se usan.

- ✓ Administración.
- ✓ Compras.
- ✓ Información Tecnológica.

Las buenas relaciones entre departamentos, fomenta y mejora la comunicación interna entre los miembros de estos departamentos, evitando conflictos y el estancamiento de los procesos.

5.6. Disponibilidad.

En cuanto a la disponibilidad del puesto de trabajo donde se realizan las prácticas, es de lunes a viernes. En el caso del equipo de logística no precisa disponibilidad de movilización a nivel nacional o internacional. En algunos casos solo a nivel regional cuando se tiene que hacer la recogida de alguna documentación.

5.7. Documentación (gestión documentaria)

Como se ha comentado en puntos anteriores, se usan sistemas informáticos como NAVISION o SAT (En mi caso solo NAVISION y Excel), para gestionar las proformas, hacer albarán y sacar documentos. Aparte de estos la intranet y los de comunicación interna.

Referente a la documentación utilizada:

- **Factura proforma**: Este documento es de uso informativo, contiene información acerca del material que tiene el cliente a su disposición en el almacén, la cantidad, precios y el tipo de material. Esta factura proforma carece de valor y no sustituye a la factura comercial en ningún caso. Por otra parte sirve para acompañar el envío de muestras que carecen de valor monetario y como comprobante de la conformidad una vez haya sido aceptada por el cliente.
- **Factura Comercial**: Es un documento administrativo que indica el valor de la mercancía. Dicha factura debe contener los datos del cliente, el número de albarán, el precio de los materiales individuales y en total, Incoterm, pesos, dimensiones y bultos, así como las partidas arancelarias pertenecientes a los artículos.
- **Albarán**: Este documento debe contener los datos del cliente, descripción de la mercancía, lugar de emisión y recepción. El albarán certifica tanto el envío como la recepción de la mercancía. Puede ser valorado y no valorado: El valorado incluye el precio mientras que el no valorado no incluye esta información.

Para clientes que cargan con su propio camión, se les entrega un albarán no valorado y se introduce la factura comercial dentro del bulto(s). Esto es para que puedan justificar a efectos legales que mercancía están transportando.

- **Packing liste, Liste colisage o lista de contenidos**: Es un documento en el que se detallan los materiales que contienen los bultos que son enviados, debe acompañar a las facturas y es de uso obligatorio en las aduanas para operaciones extracomunitarias.
- **BL o AWB**.
BL(Bill of Lading): Documento utilizado en el transporte marítimo.
AWB(Air waybill): Documento utilizado en el transporte aéreo.

Ambos sirven de prueba de que ha habido un contrato de transporte.

- CMR: Documento utilizado en el transporte por carretera.
- DUA (Documento Único Administrativo): Es un documento que se usa para los trámites aduaneros de exportación y que sirve como base para la declaración tributaria. En sus 49 casillas se indica información sobre la mercancía, partidas arancelarias, información del buque, precinto y contenedor, incoterm.
- Certificado Origen: Es un documento donde se indica el origen de la mercancía, donde se ha fabricado. Conocer el origen le permite acogerse a regímenes preferenciales que disminuyen los aranceles.
- Certificado de Conformidad: Es un documento que indica que los productos indicados en esa factura cumplen con todos los requisitos técnicos exigidos.
- Modelos de cartas (Doble usos, represión,
Son cartas que incluyen el número de la factura comercial correspondiente a la mercancía y donde se indica que el material no será comercializado para esos fines. Suelen solicitarla algunas navieras o transitarios.

5.8. Ambiente.

Los lugares de trabajo deben reunir condiciones ambientales adecuadas y aceptables que permitan el buen desempeño laboral y garanticen la seguridad de los trabajadores. En el puesto de trabajo de recambios – exportación se toma en cuenta ciertos factores para hacer una valoración:

- Factores Físicos.
 - ✓ Iluminación: Luz artificial optima
 - ✓ Ruido: Un nivel variable en función de si son personas, herramientas o materiales, motores y depende también si me encuentro en oficina o en almacén.
 - ✓ Ventilación: Buena temperatura, provista de aire acondicionado y calefacción según época del año.
 - ✓ Plaza de aparcamiento sin problemas.
 - ✓ Higiene: Ambiente muy limpio y donde es obligatorio el uso de equipos de protección (zapatos de seguridad)al ingresar al almacén de exportación y uniformes

5.9. Riesgos.

Haciendo un análisis de los riesgos más comunes del puesto de trabajo, se puede mencionar los siguientes:

Riesgos físicos	Riesgos Ergonómicos y psicosociales
<ul style="list-style-type: none"> -Riesgo de caída de cargas o paquetes de las estanterías. - Choques contra objetos y paquetes 	<ul style="list-style-type: none"> -Fatiga. -Lumbalgia. -Alteraciones visuales. -Estrés. -Bornout.

5.10. Dedicación.

El tiempo destinado a realizar las horas de prácticas de la formación profesional, es el de jornada completa, ocho horas diarias de Lunes a Viernes.

Realmente la distribución de las tareas depende de la cantidad de tareas pendientes y urgentes que hayan quedado del día anterior. Normalmente suelo comenzar la jornada diaria con la revisión de los emails ya que solemos ponernos en copia para estar al tanto de las novedades y requerimientos de cada uno de los clientes.

A partir de allí y dependiendo del nivel de complejidad se reparten las tareas del equipo logístico.

5.11. Integración.

Para promocionarse actualmente en estos puestos de trabajo se debe tener conocimiento y formación en: Comercio Internacional, Logística o ser un buen comercial con experiencia e idiomas.

Sin embargo, cada empresa por muchos conocimientos y experiencia que tengas en un puesto de trabajo similar, tiene sus propios procedimientos, sistemas y formas de trabajar. Aunque obviamente se tendría un rendimiento mejor si ya se posee cierta experiencia.

SACMI cuenta con un plan de acogida para las nuevas incorporaciones, dando una charla de bienvenida, equipamiento necesario para estar en sus instalaciones (uniformes, zapatos de seguridad) y como forma de motivar y hacer que el nuevo integrante se sienta miembro de su gran familia, envía un correo por la web interna dando a conocer a la persona de nuevo ingreso y el puesto al cual es destinado.

6. Caso Práctico.

Se trata de un cliente de Argelia "ROYAL CERAM". Este cliente ya cuenta con maquinarias, SACMI y ha solicitado un envío recambios cerámicos.

1. En primer lugar la solicitud se la hace al comercial, quién realiza sus respectivas ofertas y sugerencias. Una vez que este pasa el pedido al sistema y lo activa, es cuando entra la labor del equipo logístico.
2. Hacemos una proforma conjunta de todas las ofertas y productos que tenga disponible y se la enviamos, con los pesos, dimensiones y bultos que nos ha indicado previamente almacén.
3. Normalmente este cliente confirma con indicaciones de envío marítimo (CFR- Puerto Skida).
4. Se cotiza al transitario siguiendo las peticiones del cliente y se piden fechas de próxima salida.
5. Toda esta información se traslada al cliente y el hace la confirmación final.
6. Con la confirmación lista, se realiza el albarán para luego solicitar factura a administración.
7. Cuando se ha efectuado la carga en la fábrica, pasamos la factura y el desglose de las partidas arancelarias al transitario para el despacho.
8. Si no solicita nada más adicional, el transitario nos pasa borrador de DUA y BL para verificación.
9. Enviamos al cliente un email con los PDF de las facturas comerciales, packing liste, certificado origen, certificado de conformidad a la espera de lo demás y le damos ETA y ETD(en caso de tenerlo).
10. Cuando sale el barco, el transitario nos envía el DUA y BL verificados y confirmados por el equipo de logística.
11. Con la fecha del BL, procedemos a realizar el trato comercial.
12. En caso de remesa, la solicitamos al dpto. administrativo quien la solicita al banco con un adjunto de todos los documentos firmados y sellados.
13. Con la remesa y la etiqueta DHL para el envío de los documentos al Banco.
14. Se solicita una recogida por DHL para el sobre con los documentos del cliente.
15. Para finalizar se le envían todos estos documentos en PDF al cliente y el número de seguimiento DHL .

7. Anexos.



(Anexo 1). Fundadores SACMI



(Anexo 1.1)

Unidades de negocio



(Anexo 1.2)

Red grupo SACMI



(Anexo 1.4)

Logo SACMI



BOF 11 - 25 de enero de 2020

- 1 -

ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

CONSELLERIA D'ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL

00141-2020

C.E.I.T.E. SERVICIO TERRITORIAL DE TRABAJO

Resolución y artículo del Convenio Colectivo de las INDUSTRIAS SIDEROMETALÚRGICAS de la provincia de Castellón, Código 1200018501893

Visto el texto del Convenio Colectivo de Trabajo para el Sector de las INDUSTRIAS SIDEROMETALÚRGICAS de la provincia de Castellón, presentado en esta Dirección Territorial en fecha 7 de enero de 2020, en base a lo dispuesto en los arts. 85.1 y 90.2 y 3 del R.D.L. 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, así como en el art. 2.º del Real Decreto 713/10, de 26 de mayo sobre Registro y Depósito de Convenios Colectivos y Acuerdos Colectivos de Trabajo, y en el art. 3 de la Orden 37/2010 de 24 de septiembre de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo por la que se crea el Registro de la Comunidad Valenciana de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo, esta Dirección Territorial de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo ACUERDA:

PRIMERO.- Ordenar su inscripción en el registro de Convenios Colectivos de Trabajo de la misma, con notificación a la Comisión Negociadora del Convenio.

SEGUNDO.- Disponer su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

Castellón, 10 de enero de 2020

EL DIRECTOR TERRITORIAL DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO, José Vicente Andrés Peñaraja.

CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO PARA LA INDUSTRIA SIDEROMETALÚRGICA DE LA PROVINCIA DE CASTELLÓN

(Anexo 3.4)

Convenio Colectivo



(Anexo 5.9)

Integración y plan de acogida

REFLEXIÓN

Los constantes cambios de tendencia están haciendo que la industria y el mercado evolucionen con mucha rapidez, obligando al sector empresarial y al entorno en general a prepararse para poder ingresar de una manera u otra a las distintas ramas.

En el caso de SACMI, su capacidad innovadora le ha permitido diseñar maquinarias para todas las fases del proceso. Su exhaustivo conocimiento ha sido crucial para estar a la vanguardia de muchos mercados, principalmente en el sector cerámico. Actualmente esta empresa se encuentra enfocada en el diseño de maquinarias y en el estudio de materiales más adecuados a cada nuevo proyecto que sean cada vez más sostenibles, eficientes, capaces de ahorrar energéticamente y generen valor en sus clientes con la obtención de productos de calidad superior.

La experiencia que me está brindando SACMI ha sido mejor de lo que esperaba, estoy adentrándome en un mundo de la logística que escuchaba constantemente pero que desconocía por completo, he aprendido a realizar y planificar los pedidos, hacer albaranes, parte de la gestión documentaria, a la que día tras día me dan más acceso y confianza de gestionar sola.

Lo mejor de todo es que cuento con un gran equipo de trabajo que sabe dar respuestas a mis inquietudes con paciencia y mucho cariño. Además me da la oportunidad de tener responsabilidades mayores con el pasar de los días y que hacen que todos los contratiempos y la espera hayan valido la pena.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Equipo de SACMI

<https://www.sacmi.it/es-es/corporate/Quienes-somos/nuestra-historia>

<https://www.sacmi.it/es-ES/corporate/Sostenibilidad/sostenibilidad-medio-ambiente-y-territorio>

<https://www.sacmi.it/es-es/corporate/Quienes-somos>

Revista SACMI IBERICA. (Catálogo de recambios)

Techsolids. 2018 <https://www.techsolids.com/members/sacmi-iberica-s-a/>

Linkedin SACMI <https://www.linkedin.com/company/sacmi/mycompany/verification/>