



**IMPORTANCIA DE LA RETORNABILIDAD DE MATERIALES
RENOVABLES Y/O RECUPERABLES EN LAS COMPAÑIAS**

COLOMBIANAS:

CASO TELEFONICA COLOMBIA SEDE BOGOTA

DEISY JULIETH GARCIA

JAIRO CELIS ROJAS

JOAQUIN ADRIAN CUCHIMAQUE GUEVARA

TRABAJO DE GRADO

ARTICULO DE INVESTIGACION

JULY ROJAS

OSCAR WALTEROS

DOCENTES.

CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y

ADMINISTRATIVAS.

BOGOTA D.C., 21 AGOSTO 2012

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	7
Historia	9
Logística Inversa	10
Motivos Para utilizar Logística Inversa	13
Destino Final De Flujo Inverso	14
Tipos de Flujos en la Logística Inversa	15
Ventajas De La Logística Inversa	16
Empresas Con Logística Inversa En Colombia	208
Historia De Telefónica A Nivel Mundial	21
1924 – 1964	21
1965 – 1989	21
1990 – 1994	21
1995 – 1999	22
2000 – 2004	22

2005 – 2008	22
2009 – 2011	23
Donde Se Encuentra Telefónica	24
Breve descripción de telefónica	24
Logística inversa en telefónica Colombia	25
Descripción del proceso de remozamiento	26
Objeto	26
Definiciones	307
Activos fijos de red.	307
Materiales	317
Logística Inversa	317
Contrato Comerciales	318
Políticas De Almacenamiento	328
Políticas	339
Recojo Equipos	339
Aseguramiento De La Información	339
Gestión de equipos recuperados	3430

Políticas contables	31
Políticas de penalización	31
Proceso De Reutilización De Cable En Almacén De Telefónica	33
Objetivo	33
Alcance	33
Definiciones	33
Reglas	34
Entradas	34
No descripción responsable	34
Procedimiento	35
No .descripción registro vía interfaz	35
Salidas	40
No. descripción responsable	40
Soporte tecnológico responsables sap posibles fallas (riesgos por transacción)	40
No. falla acción responsable	40
Controles	40
Proceso De Reparación De Tarjetas En Telefónica Colombia	41

Objetivo	41
Políticas generales	41
Glosario:	41
Incorporación de Logística e Inventarios al Modelo	43
Avances Económicos	44
Próximos Periodos	44
Conclusiones	45
Referencias	46

**IMPORTANCIA DE LA RETORNABILIDAD DE MATERIALES
RENOVABLES Y/O RECUPERABLES EN LAS COMPAÑÍAS
COLOMBIANAS: CASO TELEFONICA COLOMBIA SEDE BOGOTA¹**

Jairo Celis Rojas, Adrian Cuchimaque Guevara, Deisy Juliet García²

Resumen

Sin duda en los últimos tiempos el incremento de la producción de bienes y servicios, ha estimulado también el aumento en los volúmenes de residuos y desechos en todas las ciudades, por diversas razones, entre ellas puede ser por obsolescencia de productos, impulsado por la innovación en tecnologías más modernas y mejores, residuos, desechos como resultado de actividades productivas en las compañías, hasta el mal manejo de los desechos y materiales. El objetivo de este artículo es poder describir las actividades relacionadas con la aplicación de La logística Inversa o la práctica del manejo de residuos desechos y la retorno de materiales en una compañía, mas específico en TELEFONICA COLOMBIA, en la que hizo una recopilación de información relacionada con la gestión de recuperación de materiales y equipos en este empresa, garantizando su efectiva retornabilidad y posibles nuevos usos, además se puede

¹ Grupo de investigación Corporación Universitaria Iberoamericana. Facultad de Administración y Finanzas. Tecnología en logística.

² Deisy Juliet García Arias
Joaquín Adrian Cuchimaque Guevara
Jairo Celis Rojas

deisygarcia42@gmail.com
adrianlogis@hotmail.com.co
jairocel@gmail.com

apreciar , las actividades aplicadas a un buen manejo de los materiales y equipos , llevándolos a un mayor y mejor aprovechamiento, de esta manera teniendo procesos mas amigables con el medio ambiente, teniendo en cuenta que como va el planeta tierra , no quisiéramos pensar en futuro, que se actuó de manera tardía.

**IMPORTANCIA DE LA RETORNABILIDAD DE MATERIALES
RENOVABLES Y/O RECUPERABLES EN LAS COMPAÑIAS
COLOMBIANAS: CASO TELEFONICA COLOMBIA SEDE BOGOTA**

Jairo Celis Rojas, Adrian Cuchimaque Guevara, Deisy Juliet García

Abstract

Certainly in recent times the increase in production of goods and services, has also stimulated the increase in the volumes of waste and scrap in all cities, for various reasons including obsolescence can be for products, driven by innovation in newer technologies and better, waste, waste resulting from production activities in companies, to the mismanagement of waste and materials. The aim of this paper is to describe the activities related to the implementation of reverse logistics or practice waste management waste materials and return in a company, more specific in TELEFONICA COLOMBIA, which hiso a compilation of information related management with recovery of materials and equipment in the company, ensuring its effective returnability and possible new uses, and can be seen, the activities implemented to good management

of materials and equipment, leading to greater and better use of this processes taking way more friendly to the environment, taking into account that as goes the planet earth, we would not think of future, which acted late.

Keywords: Returnability, reuse, activities, waste, environment.

Palabras claves: Retornabilidad, reutilización, actividades, residuos, medio ambiente.

Introducción

El termino de la logística inversa ha sido introducido desde hace poco tiempo , y pareciera ir tomando fuerza con el paso de los años en temas relacionados con las empresas y la gestión que se tiene con la reutilización de los productos y materiales como un procesos definido , este término un poco desconocido para las personas .Inclusive para algunos empresarios, en relación a lo que comúnmente conocemos como la logística directa o logística en las compañías, que es en pocas palabras la planificación, organización y traspaso de los recursos a utilizar por parte de estas , además de estar relacionados directamente con el aprovisionamiento de materiales, suministros e insumos para satisfacer sus áreas productivas y demás . Todo parece indicar que estas se han preocupado más por poner su producto donde el cliente lo requiere y desde luego a incrementar su número de ventas, por supuesto generando

una mayor competencia , dejando de lado los temas que tienen que ver con los residuos que van quedando a lo largo de la cadena de abastecimiento (la cual incluye una serie de actividades relacionadas con la transformación de un bien, desde la materia prima hasta el consumidor final, el cual atraviesa por procesos de selección de proveedores, compras, producción, almacenaje, transporte y distribución) y también el manejo que se da a estos en fase de postconsumo y postventa , luego de haberlos utilizado o consumido si es el caso , simplemente se desconoce el manejo que se debe dar a estos, productos, materiales y desechos o como queramos llamarlos , muchos de los cuales tienen se han demostrado científicamente poseer propiedades altamente recuperables y renovables, tristemente estos en su gran mayoría solo terminan llenando nuestros botes de basura o los encontramos en las calles , generando así una mayor contaminación y este último generando altos niveles de desperdicios y consecuencias muy graves para el medio ambiente. .

Este artículo pretende describir algunos procesos de logística inversa, relacionados principalmente con la recuperación de materiales y dispositivos utilizados por TELEFONICA COLOMBIA con sede en Bogotá , por medio de la cual se recolecto información sobre las actividades realizadas por esta compañía, mas en específico en la bodega donde reciben estos materiales y posteriormente el manejo que se le da a estos, para reutilizar los, remanufacturarlos y redistribuirlos, siempre garantizando su buen funcionamiento.

La logística inversa (retornabilidad de materias en etapa terminal) es un gran reto en las empresas de hoy, ya que esto les genera un significativo avance de competitividad a nivel mundial de lo cual se obtiene beneficio económico, social, ambiental entre otros según las empresas que la han implementado.

Donde han dejado el viejo modelo (de atender al cliente hasta el momento de la venta), estas compañías se han preocupado por lo que sucede con los sobrantes que ha dejado de satisfacer al consumidor a lo largo de la cadena de abastecimiento y a la vez la devolución de información física y virtual.

Historia

La historia de la Logística Inversa tiene sus inicios serios, en la década de los años 80 cuando una avalancha de protestas llevadas a cabo por los grupos ecologistas, sacudió a los países industrializados, por los daños causados al medio ambiente, señalando como responsables de esta situación a las grandes cadenas de distribución, quienes alarmados, rápidamente iniciaron la distribución de productos que no dañaran el medio ambiente, los cuales eran complementados con una gran variedad de atractivos y modernos envases. Estos movimientos ecologistas y las fuerzas de la oferta y la demanda en las grandes y pequeñas economías, han impulsado con una fuerza inusitada el mercado del papel reciclado y así hoy en día existe una gran variedad de productos que van desde el papel de oficina hasta bolsas para empacar comidas rápidas, que se elaboran con base en la pulpa de papel reciclado. Esta batalla dada por la conservación del medio ambiente, está enfocada hacia dos campos fundamentales, evitar la tala de árboles y sobre todo disminuir la cantidad y tamaño de rellenos sanitarios o vertederos de basuras como se les conoce comúnmente. (Kopicki, Ronald, 1993)

Logística Inversa

Cuando apenas estábamos siendo conscientes de la nueva visión de la logística como herramienta integradora y factor de competitividad de toda organización, aparece en el ámbito empresarial uno nuevo concepto, el de logística inversa.

A diferencia de la logística tradicional, la logística inversa es la responsable de la gestión del flujo de materiales y de su información asociada desde el cliente final hasta cualquiera de los eslabones de una cadena productiva (proveedores, productores, distribuidores) con el propósito de adecuar los productos en el lugar indicado y crear valor económico, ecológico, legal o de imagen. Incluye actividades como: devoluciones, arreglos, reventas, re manufacturas, reciclaje, eco diseño y reutilización.

La aplicación de logística inversa en las empresas, implica cambios en las fases de producción, comenzando desde la misma etapa de investigación ,desarrollo y diseño del producto, donde se debe pensar y crear productos y envases que se puedan nuevamente reutilizar en el proceso productivo; en la etapa de producción, donde se deben hacer rediseños de procesos de tal forma que sea factible recibir nuevamente las partes de los productos reutilizados y además que permitan la fabricación de estos nuevos productos; en la etapa de distribución, donde se debe disponer de los mecanismos para recepcionar los productos y/o partes devueltas.

También es el proceso de planificación, desarrollo y control eficiente del flujo de materiales, productos e información desde el lugar de origen hasta el de consumo, de manera que se satisfagan las necesidades del consumidor, recuperando el residuo obtenido y gestionándolo de modo que sea posible su reintroducción en la cadena de suministro, obteniendo un valor agregado y/o consiguiendo una adecuada eliminación del mismo³.

La logística inversa se ocupa de los aspectos derivados en la gestión de la cadena de suministros del traslado de materiales desde el usuario o consumidor hacia el fabricante o hacia los puntos de recogida, para su reutilización, reciclado o eventualmente, su destrucción. Otros autores incluyen en la definición teórica de logística inversa la etapa de desmontaje o proceso de los materiales para su reutilización o eliminación de forma respetuosa con el medioambiente⁴.

La logística inversa incluye operaciones muy diversas como la gestión de material sobrante de inventario (surplus stocks)⁵, la devolución de compras a proveedores, la recuperación de embalajes y envases, la devolución de productos de electrodomésticos, electrónica e informática (los denominados gama blanca, gama marrón y gama gris) o en ocasiones, la gestión de residuos. Por otra parte, el término logística inversa no debe confundirse con el de logística verde,

³ RUBIO LACOBBA, Sergio y BAÑEGIL PALACIOS, Tomás M. El diseño de la función inversa de la Logística: Aspectos Estratégicos, Tácticos y Operativos.

⁴ Kokkinaki, A. I., Dekker, R., Lee, R. and Pappis, C. (1999), "An Exploratory Study on Electronic Commerce for Reverse Logistics", Econometric Institute Report Series, EI-9951/A, Erasmus University Rotterdam, p. 1-16.

⁵ Bichler, M., Kalagnanam, J., Katircioglu, K., King, A. J., Lawrence, R. D., Lee, H. S., Lin, G. Y. and Lu, Y. (2002), Applications of flexible pricing in business-to-business electronic commerce, IBM Systems Journal, Vol. 41, pp. 287-302.

que es el de los procesos que tienen por objetivo la reducción o minimización del impacto medioambiental de las actividades de la logística y de la logística inversa, por lo que la logística verde puede ocuparse de cuestiones como la medición de consumos de energía o de ecodiseño de embalajes que no son tratadas por la logística inversa⁶. Otro concepto próximo relacionado con logística inversa es el de gestión de retornos (return management), parte de cuyas actividades son cubiertas o afectan a las de logística inversa de la empresa⁷.

A la vez tenemos que hablar de la logística verde ya que es un modelo que va de la mano con la reversa pero es una definición totalmente diferente, ya que la logística verde según la página Budenheim⁸ es la Protección del medio ambiente y una administración eficiente de los recursos los cuales son metas centrales que forman parte de una política empresarial sostenible. El sistema de administración del medio ambiente controla y optimiza continuamente todas las estructuras y procesos de la empresa. Por medio de Proyectos de mejora continua, tanto en la producción, como en la administración y la logística, nosotros contribuimos constantemente a una minimización del impacto medioambiental.

⁶ Rengel, P. & Seydl, C. (May 2002). Completing the Supply Chain Model

⁷ Mollenkopf D., Russo I. and R. Frankel, 2007 «The returns management process in supply chain strategy». Consultado el 05-05-2008.

⁸ <https://www.budenheim.com/es/compromiso-y-responsabilidad/logistica-verde/>

Motivos Para utilizar Logística Inversa

Motivos Económicos: Los productos o materiales que se trata de recuperar suponen, una vez tratados, una fuente de materia prima barata.

Motivos Relacionados con la permanencia en el mercado: En este caso se utiliza la logística inversa para mejorar y posicionar la imagen de la empresa en el mercado. Por un lado, la competencia creciente obliga a las empresas a ofrecer un “plus” en el servicio prestado consistente en hacerse cargo de los productos usados por sus clientes y pagar además por ellos. Y por otro lado, la recuperación de productos usados es un elemento muy importante para crear una imagen “verde” de la empresa, aspecto al que las compañías le están dando importancia cada día por las campañas mundiales acerca de la prevención y corrección del calentamiento global.

Motivos Legales: Este motivo aumenta cada día en frecuencia y en severidad. Los gobiernos están haciéndose más conscientes de la importancia de este tema y promulgan leyes enfocadas a la logística inversa. (Caso reciente y por todos conocido es el de la disposición final de los residuos hospitalarios en los departamentos de Atlántico, Antioquia y Meta)

Motivos Protección de los activos: Las compañías intentan evitar el trasvase de componentes o productos que consideren importantes para su estrategia competitiva a mercados secundarios o a empresas competidoras. Así se evita la posible competencia entre productos originales y recuperados.

Destino Final De Flujo Inverso

Los motivos ya descritos se relacionan con las opciones existentes de recuperación del valor de los productos, es decir, hacia qué destinos finales se dirigen los flujos inversos. En este caso es bueno partir de la clasificación en la que se distingue distintas formas de recuperación en función del punto de entrada nuevamente a la cadena de valor. Los productos pueden reutilizarse directamente sin ninguna transformación de importancia, salvo limpieza y algún pequeño mantenimiento (algunos envases y paletas de transporte) En la restauración se conserva la identidad del producto y se busca devolver al producto su utilidad mediante las operaciones de revisión, desmontaje y renovación necesarias (computadores, fotocopiadoras). Por su parte el objetivo de una reparación es volver a hacer funcionar productos estropeados, aunque con una posibilidad de disminución de su nivel de calidad. (Muebles). A parte de esto los productos también pueden canibalizarse, es decir, a partir de varios que no pueden prestar servicio por si mismos, se puede poner

uno en funcionamiento con partes o módulos útiles de los demás productos averiados.(Flotas de vehículos, computadores para los que no hay componentes nuevos) Los cuatro destinos anteriores tienen una característica en común: los productos, ya sean reutilizados, restaurados, reparados o canibalizados, siempre vuelven a la misma cadena logística. Lo que puede variar será el mercado al que van los productos (al mismo mercado, a mercados de segunda mano, a otros mercados extranjeros)El reciclado significa una recuperación del material sin conservar la forma del producto (cartón, papel, plástico). Finalmente, puede que los productos no se reutilicen de forma alguna; entonces pueden ser valorizados energéticamente o incinerados sin ningún tipo de recuperación o vertidos.

Es claro que las distintas posibilidades anteriormente citadas, tienen importantes implicaciones logísticas en los flujos que se originan, así como en las redes correspondientes.

Tipos de Flujos en la Logística Inversa

Se pueden distinguir los siguientes casos:

a) Productos que culminan su vida útil: Es sin duda alguna el flujo más denso en la logística inversa. La variedad de flujos es muy diversa y presenta un gran número de ejemplos: automóviles, teléfonos móviles, computadores,.. etc. Sería interesante incluir en este tipo de flujos los productos que aun no han alcanzado el final de su vida técnica o económica, como por ejemplo productos que no se utilizan por razones de moda (ropa, calzado). Estos flujos se originan en los consumidores.

b) Devoluciones: Corresponde a transacciones comerciales deshechas. En este caso el comprador devuelve productos al vendedor original a cambio de que se le devuelva su dinero o que se le reponga por un producto nuevo. Existen varias opciones para los productos devueltos. Si están sin usarse y sin defectos, pueden ser reutilizados vendiéndose directamente a consumidores en mercados alternativos. De igual forma se incluyen productos que han fallado durante su utilización o que se han visto afectados en el proceso de envío.

c) Desechos de producción y productos secundarios: El material sobrante en un determinado proceso, por ejemplo en el corte, es reintroducido en el proceso de producción.

d) Embalajes y envases: Los embalajes constituyen y originan uno de los flujos existentes en la logística inversa que genera mayores volúmenes. Los envases, las

botellas retornables, las paletas, las cajas reutilizables, son ejemplos. La recuperación de estos productos es económicamente atractiva y suelen ser reutilizados directamente, simplemente con su limpieza y sin necesidad de reprocesado (Stern Louis, El Ansary Adel , Coughlan Anne, Cruz Ignacio,1990)

Ventajas de La Logística Inversa

Algunas de las ventajas o beneficios potenciales de la implementación de un programa de Logística Inversa se mencionan a continuación:

1. Disminución de la “sorpresa” o incertidumbre en la llegada de PFU
2. Reaprovechamiento de algunos materiales.
3. Posibilidad de la empresa de abarcar otros mercados.
4. Mayor confianza en el cliente al momento de tomar la decisión de compra.
5. Mejora considerable de la imagen de la empresa ante los consumidores.
6. Obtención de información de retroalimentación acerca del producto. En lugar de mencionar los siguientes puntos como desventajas, se han denominado puntos críticos o posibles dificultades:
 7. Se requiere la realización de estudios previos para el establecimiento de políticas de decisión en el tema.
 8. No se trata sólo de una simple manipulación del producto.

9. Todos los departamentos de la empresa están relacionados con las actividades que se pretendan implementar de Logística Inversa.

10. Las entradas a un proceso de Logística Inversa son “impredecibles”.

11. Las inspecciones deben ser realizadas en cada producto de forma individual y minuciosa.

12. La nueva cadena (inversa) incluye un número de procesos inexistentes en logística directa.

13. Se debe decidir si la empresa debe realizar las distintas actividades con sus propios recursos o si, por el contrario, requerirá los servicios de un operador especializado.

14. Las devoluciones en pequeñas cantidades tienden a representar mayores costos al integrarlos al sistema.

Empresas con Logística Inversa en Colombia

A continuación mencionaremos información recopilada de empresas nacionales, las cuales cuentan hace algunos años con el modelo de logística inversa, compañías Como MAC S.A., Ofipaim , Smurfit Cartón de Colombia (SCC), Alianza entre Tetra Pak Colombia, Representaciones Industriales Orión (RIO) y Cartonall, Cristalería Peldar y Michelin Colombia/Icollantas. Estos casos, fueron escogidos por el interés y la importancia que le brindan al tema las empresas, por la variedad de modalidades en sus procesos de Logística inversa, y por la factibilidad de documentarlos.

1. MAC S.A.: Produce baterías para autos. En 1990 implementó un proceso de Logística Reversa que consiste en recolectar las baterías de autos (propias y de la competencia), reciclarlas para recuperar los materiales de plomo y polipropileno.

2. Ofipaim: Empresa dedicada a la producción de papelería escolar y de oficina. En 1999 comenzó a remanufacturar cartuchos de impresión LaserJet y cartuchos InkJet para complementar su portafolio de servicios. Esto se considera un caso de Logística Reversa externa, ya que el producto es recuperado y reutilizado por una compañía diferente a la empresa que los fabrica.

3. SCC: Es la mayor productora de papel y empaques en el país. Para realizar el reciclaje de papel y cartón, la empresa ha implementado un proceso de Logística Reversa eficiente con cobertura nacional.

4. Alianza entre Tetra Pak Colombia, RIO y Cantonal: Tetra Pak es una multinacional sueca, realizó alianzas con la empresa colombiana RIO para reutilizar el material producido por Tetra Pak en la producción de madera sintética (Ecoplak)

y con la empresa colombiana Cartonal para reutilizar este material en la fabricación de cartón gris.

5. Cristalería Peldar: Es una empresa productora de vidrio. Ha implementado un proceso de Logística Reversa que consiste en la recolección del vidrio estirado para reciclarlo incorporándolo al proceso de producción normal.

6. Michelin Colombia/Icollantas: La empresa debió implementar un sistema de Logística Reversa para poder ofrecer el servicio de reencauche de llantas radiales a sus clientes, proceso que consiste en recuperar las llantas de manos de los usuarios, remanufacturarlos y devolverlas a los mismos.

7. Sony Colombia dicho proceso consiste en el diseño de un modelo que involucra los conceptos de la logística inversa en empresas de tecnología y es aplicado a la empresa Sony Colombia en su división de venta directa Sony Style en Bogotá. La logística inversa es el proceso de proyectar, implementar y controlar el flujo de materia prima, inventario en proceso, productos terminados e información relacionada desde el punto de consumo hasta el punto de origen de una forma eficiente y lo más económica posible con el fin de recuperar su valor ó el valor de la propia devolución. El residuo obtenido se busca que pueda ser reintroducido en la cadena de suministro obteniendo de esta manera un valor agregado o una adecuada eliminación del mismo. El proyecto presenta algunos fundamentos teóricos de la logística inversa y aplica estos conceptos a la situación actual de Sony Colombia proponiendo un modelo aplicable que funciona desde la actual cadena logística de la compañía. A partir de ella propone la aplicación e incorporación de procesos que permitirán la adecuación del modelo propuesto a la empresa. Adicionalmente el modelo utiliza los recursos actuales de Sony Style, su estructura administrativa y los

servicios que actualmente ofrece al consumidor. Se parte de una descripción de la cadena de suministro actual y luego se aplican los conceptos para finalmente proponer un modelo que se adapte a las necesidades y estrategias de la compañía y que pueda dar una ventaja competitiva ayudando a crear en Sony Colombia una imagen de empresa comprometida con el ambiente a través de sus almacenes de venta directa Sony Style.

Historia de Telefónica a Nivel Mundial

1924 – 1964

1. Se constituye en Madrid la CTNE, participada por ITT (1924)
2. El Estado español toma el 79,6% de las acciones de la CTNE (1945)
3. La CTNE es ya la 1ª empresa de España (100.000 accionistas, 32.000 empleados) (1960)

1965 – 1989

1. Inicio de las comunicaciones por satélite (1967)
2. Puesta en servicio de la 1ª Red Especial de Transmisión de Datos de Europa (1971)
3. Instala el teléfono 10 millones (1978)
4. Instala el teléfono 10 millones (1978)
5. Toma parte en la constitución de Hispasat (1989)

1990 – 1994

1. Entra en Chile (CTC) y en Argentina (TASA) (1990)
2. Lanza MoviLine (1990), telefonía móvil analógica que logra cubrir el 98% del territorio en tres años.
3. Entra en Perú (TdP) (1994)
4. Lanza la telefonía móvil digital: Movistar (1994)

1995 – 1999

1. Inicios del Internet comercial. Telefónica lanza Infovía (1995)
2. Primera privatización parcial (1995)
3. Gana el concurso para adquirir Telesp en Brasil (1998)
4. Telefónica se privatiza por completo de nuevo (1999)
5. Lanza el servicio de acceso fijo de banda ancha ADSL (1999)

2000 – 2004

1. Operación Verónica: Telefónica de Argentina; Telefónica del Perú; Telesp y Tele Sudeste en Brasil (2000)
2. Reenfoca su estrategia al crecimiento rentable (2002)
3. Telefónica y Portugal Telecom crean Vivo en Brasil (2003)
4. Lanza Imagenio (2003)
5. Adquisición de los activos de BellSouth en América Latina (2004)

2005 – 2008

1. Adquisición de Cesky Telecom (2005)
2. Adquisición de los activos de O2 en UK, Alemania e Irlanda (2006)
3. Adjudicación de la licencia de móvil en Eslovaquia (2006)
4. Compra el 51% de Colombia Telecom (2006)
5. Alianza industrial con Telecom Italia (10,49% de los derechos de voto)
(2007)
1. Adquisición de Telemig por Vivo en Brasil (2008)

2. Compra el 5% de China Netcom (2005) y alcanza una participación del 5,38% en China Unicom (2008), tras la fusión CU-CNC.

3. Incremento de la participación en Telefónica CTC Chile hasta el 97,89% (2008)

2009 – 2011

1. Adquisición de Hansenet en Alemania, Jajah en Israel y Tuenti en España (2010)

2. Toma de control de Vivo mediante la compra a PT de su participación en Brasilcel (2010)

3. Adjudicación de la licencia de móvil en Costa Rica (2011)

4. Refuerzo de la alianza estratégica con China Unicom (2009) e incremento del intercambio accionarial (2011)

5 Donde se Encuentra Telefónica



Figura 1. Telefónica en el mundo

Breve descripción de telefónica

Telefónica es uno de los operadores integrados de telecomunicaciones líder a nivel mundial en la provisión de soluciones de comunicación, información y entretenimiento, con presencia en Europa y Latinoamérica. Está presente en 25 países y cuenta con una base de clientes que supera los 311,8 millones a junio de 2012. (Véase en la figura 1)

La compañía dispone de uno de los perfiles más internacionales del sector al generar más de un 75% de su negocio fuera de su mercado doméstico, y se constituye como el operador de referencia en el mercado de habla hispano-portuguesa.

El Grupo ocupa la octava posición en el sector de telecomunicaciones a nivel mundial por capitalización bursátil, la primera como operador europeo integrado, y la decimocuarta en el ranking Eurostoxx 50, que agrupa las mayores compañías de la zona Euro (30 de junio de 2012).

Telefónica es una empresa totalmente privada, con más de 1,5 millones de accionistas directos y cotiza en el mercado continuo en las bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia) y en las de Londres, Nueva York, Lima y Buenos Aires.

En Latinoamérica, la compañía presta servicios a más de 207,9 millones de clientes a 30 de junio de 2012, posicionándose como operador líder en Brasil, Argentina, Chile y Perú y contando con operaciones relevantes en Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela. En Europa, la compañía tiene presencia, además de en España, en el Reino Unido, Irlanda, Alemania, República Checa y Eslovaquia, dando servicio a más de 103,1 millones de clientes al cierre de junio de 2012.

Logística inversa en telefónica Colombia

En telefónica La logística inversa no es mas que la cadena de suministros rediseñada para gestionar eficientemente el flujo de productos destinados al reprocesamiento, la reutilización, el reciclaje o la destrucción, usando correctamente todos sus recursos disponibles.

El objetivo común de todas las actividades de la logística inversa es determinar cómo la empresa puede obtener eficientemente los productos desde donde no son deseados, a donde puedan ser procesados, reutilizados y recuperados. Para cada producto, la empresa debe decidir el destino final para los productos incluidos en el flujo de logística inversa, y una vez que un producto ha retornado se debe maximizar su valor.

En este trabajo se expondrán las distintas prácticas más relevantes en el entorno de la Logística Inversa.

En Telefónica Colombia se ha venido implementando la logística inversa a lo largo de cuatro años donde se han recuperado equipos para su reutilización, disposición final entre otros.

Este ha sido un proceso dispendioso ya que no era conocido dentro del personal que lo iba aplicar, a lo cual la compañía dedico tiempo en capacitaciones, curso y otros medios para educara a su personal.

Después de esta sensibilización a sus empleados empezaron con dicho proceso el cual ha traído beneficios en cuanto a recuperar muchos elementos los cuales todavía tienen vida útil, y los cuales les han servido para suplir muchas necesidades frente a sus clientes antiguos y nuevos.

El producto que es devuelto de un empresa y no se ha utilizado, se puede revender a otro consumidor o introducir en nuevos mercados. Si el producto no se puede vender tal y como está, o si la empresa puede aumentar su precio de venta mediante actividades de reparación, restauración, remanufactura, la compañía realizará dichas actividades antes de ponerlo nuevamente a la venta (normalmente a un coste inferior).

En general, a medida que aumenta la complejidad del tratamiento del producto, también aumentan los costos. Así, es en la gestión de la recuperación donde se han de realizar los mayores esfuerzos, ya que es posible que los ingresos que se puedan obtener

por la venta de materiales no superen los costos asociados al tratamiento requerido. En cualquier caso, aunque resulte económicamente desventajoso realizar dicho tratamiento, éste se ha convertido en una necesidad social y legislativa.

Como se ha indicado, cuando el producto (o sus partes y componentes) no puede ser reacondicionado de ningún modo por su baja calidad, implicaciones legales, restricciones medioambientales o inviabilidad técnico-económica, las opciones serían el reciclaje de los materiales y, finalmente, la disposición en vertedero.

A continuación se nombran algunos procesos que actualmente se llevan en telefónica Colombia.

Descripción del proceso de remozamiento

Remozamiento: proceso mediante el cual se contratan proveedores expertos en reparación de modem y routers, se consolidan en el CEDI de Bogotá las unidades retiradas de los clientes en estado defectuoso a los cuales antes de darse de baja se le realizan pruebas para verificar si es posible su reparación y reutilización con otros clientes que soliciten el servicio.

Objeto

Establecer los lineamientos de logística Inversa para garantizar el recupero, remozamiento o destinación correcta de los equipos y materiales comercializados por Telefónica a nivel Nacional, con el objeto de reutilizarlos en la mayor medida posible, consiguiendo beneficios económicos y ambientales que favorezcan a la compañía.

Definiciones

Activos fijos de red.

Todos los bienes que la compañía a adquirido para producir valor, unidad mínima activable (UMA). UMA, es el nivel mínimo de activación contable de un bien o un grupo de bienes, que pueden ser adquiridos independientemente, reubicados o re potenciados, por lo que deberían controlarse de forma independiente. Los criterios que se emplean para definir una unidad mínima activable son:

1. Que la vida útil guarde relación con el resto de componentes del bien o del equipo principal.
2. Que pueda ser reemplazado o reubicado.
3. Que pueda adquirirse por separado.
4. Que su coste sea representativo en función del coste total del elemento o elemento principal.
5. Características de una UMA:
6. Inventariable: debe permitir identificar el número de elementos que existen y su lugar de ubicación.
7. Costeable: es decir, que permita registrar los costos incurridos en un proyecto o por la compra de un elemento.
8. Control de traslados y bajas: al poder identificar su ubicación y su coste, se pueden registrar los traslados y efectuar la baja, total o parcial, del elemento.

Materiales

Elementos que se utilizan para poner en funcionamiento los activos fijos. Unidad mínima inventariable (UMI). UMI, bien o equipo que puede ser físicamente contado e identificado.

1. Materiales Elementos consumibles
2. Debe ser costeable

Logística Inversa

El propósito de esta política es establecer los lineamientos de logística Inversa para garantizar el recupero, remozamiento o destinación correcta de los equipos y materiales comercializados por TELEFONICA a nivel Nacional, con el objeto de reutilizarlos en la mayor medida posible, consiguiendo beneficios económicos y ambientales que favorezcan a la compañía.

Esta política es aplicable para todas las áreas y terceros que pertenecen a la cadena de abastecimiento a nivel nacional de TELEFONICA a la cual haremos referencia en adelante como TT para la correcta gestión de logística inversa de equipos/materiales.

Contratos Comerciales

Los contratos comerciales deberán incluir cláusulas claras respecto a las condiciones bajo las cuales se realizará el recojo del equipo de la casa de cliente siendo esta coordinada con el área Logística Inversa.

Los contratos con los proveedores de equipos deberán fijar cláusulas claras sobre la gestión de garantías y exigir un intermediario para que realice la gestión de devoluciones.

Políticas de Almacenamiento

La capacidad de las instalaciones para el almacenamiento de los materiales procedentes de la logística inversa, deberá ser exclusiva y suficiente para el correcto almacenamiento de la misma manera que es para el nuevo

No podrán almacenarse equipos por más de un (1) mes en las EECC/terceros o Canales Nuevos resultantes de la logística Inversa.

El material que provenga de la logística inversa deberá estar en un ambiente cerrado para evitar el deterioro de los materiales o equipos recuperados.

La administración de los elementos o materiales deberán realizarse de acuerdo a su ingreso, garantizando que permanezca la totalidad de los componentes.

Manejo de inventarios con el sistema FIFO (First In, First Out) primero en entrar, primero en salir.

Políticas

Recojo Equipos

Definir con el negocio los productos a recuperar considerados estratégicos y de alto valor para la compañía, considerando el máximo valor económico que requiera el recupero y reacondicionamiento del equipo a efecto que sea rentable.

Asegurar la trazabilidad de la gestión de los equipos recuperados y no recuperados, mediante los procesos que se definan para cada uno de los productos, incluso el monitoreo de la calidad de los que ya fueran remozados a través de indicadores.

Aseguramiento de la Información

Cumplir con el diligenciamiento de la información en los sistemas implementados por TT (SAP), para el adecuado control y seguimiento de los equipos retornados al inventario (logística Inversa)

La información consignada en los sistemas, deberá estar respaldada con documentación física según corresponda el caso, para lo cual los actores involucrados en el proceso deberán asegurar el adecuado tratamiento a los documentos físicos.

Hacer adecuado uso de los sistemas incorporando información confiable y veraz.

En los procesos de devolución de cada uno de los productos que comercializa La Compañía, se definirá que sistemas y documentos deben ser diligenciados y los responsables de hacer seguimiento a cada una de las peticiones.

Gestión de equipos recuperados

Equipos excedentes: Comprende aquellos equipos que presentan un sobre stock o que ha finalizado su comercialización. En este caso las áreas técnicas definirán cual será el destino final del bien cuando el equipo no presente rotación por más de seis (6) meses con acta compromiso salida.

Los equipos de recojo que no puedan reacondicionarse por fallas irreparables, se entregarán al tercero asignado por TT para la venta como residuos sólidos.

Se deberá validar la garantía de los equipos recuperados y hacer efectiva en el caso que existiera.

Realizar un control de calidad a los equipos expuestos a reacondicionamiento o remozamiento para ingresar a las existencias de la Compañía con estado reparado.

Se deberá llevar un cuadro de Mando donde se registran los indicadores de seguimiento de equipos recuperados, re inyectados a la operación y costos asociados.

En caso de presentarse un siniestro las áreas técnicas son las responsables de cuantificar equipos y materiales y canalizarlo a través del área de Logística Inversa.

Políticas contables

Los reingresos de equipos al almacén que fuesen de propiedad de TT deben ser efectuados a valor cero, en los sistemas oficiales que establezca la Compañía.

Las áreas técnicas son las responsables de autorizar la baja del material una vez se identifique que el material no se puede reutilizar.

Toda Baja que se realice en los estados financieros deberá ser canalizada a través del área Logística Inversa

Políticas de penalización

En caso que los canales de recupero no entreguen la totalidad de equipos recepcionados y sus componentes, se hará el cobro respectivo al ítem faltante.

Al interior de TELEFONICA se llevo cabo una iniciativa de hacer más con menos la cual se baso en el proceso de remozamiento mencionado anteriormente.

Los Centros de Recuperación de Equipos (CRE) son puntos estratégicos ubicados en el país a través de los cuales el cliente hace la devolución de los equipos correspondientes a sus servicios de banda ancha y televisión, cuando se presenta una baja; es decir, cuando desiste del servicio.

Telefónica comenzó a desarrollar esta iniciativa alineada con + con - a principios de este año, liderada por la Gerencia de Materiales.

Los CRE se crearon con el fin de alcanzar principalmente 2 objetivos:

1. Cumplir con las instalaciones de altas en el mes.
2. Ahorro de presupuesto CAPEX.

Después de que los equipos se recogen en los CRE, se envían a las empresas encargadas de realizar su reacondicionamiento y luego son inyectados nuevamente a la operación. Un estudio realizado encontró que la diferencia entre un equipo nuevo y uno remozado es de más del 50% de su valor real.

El remozamiento de estos decodificadores, ha representado ahorros para la operación de más de 10 mil millones de pesos, logrando alcanzar hasta la fecha unos 96

mil equipos reacondicionados y con el objetivo de cumplir la meta de 115 mil para finales de este año.

Para conseguir esa meta, se está trabajando en un plan muy importante con las dos empresas prestadoras del servicio de reacondicionamiento (IQ y Telelabs), el cual contempla acciones en los ejes de:

- Calidad: Para garantizar los estándares de la compañía
- Tiempo: Agilidad para el manejo de las necesidades de nuestra operación.

Todo el equipo comprometido con esta iniciativa, continúa trabajando para garantizar los óptimos resultados proyectados para finalizar el 2010⁹.

⁹<http://intranettelecom/Secciones/ServiciosComercialesAdministra/Paginas/hacer-LainiciativamasconmenossevivedesdelaGerenciadeGestiOndeMateriales.aspx>

Proceso de Reutilización de Cable en Almacén De Telefónica

Venta de Cable Retal: proceso el cual consiste en hacer recolección de los sobrantes de cable en las diferentes instalaciones y venderlo a terceros que pueden reutilizar estos retales ya que para telefónica no es funcional una chipa de cable que obtenga menos de 100 metros.

Objetivo

Describe las actividades de recepción en los almacenes de los contratistas de materiales devueltos por bajas de servicios involuntarios, material remplazado por mantenimiento, averías o reintegros de materiales no usados.

Alcance

Todos los materiales a reintegrar y/o a devolver a la bodega EECC, realizar separación física del material y ejecutar el movimiento Lógico.

Definiciones

Causación: Corresponde a las actividades que buscan reflejar el consumo de presupuesto y materiales en el sistema de la compañía.

Desecho de Operación: Son aquellos materiales que no resultan utilizables para el fin propuesto, y que no pueden repararse en forma económica o de modo aceptable para el cliente.

Retal de Cobre: Corresponde a pedazos sobrantes de cable que contenga cobre sin importar su porcentaje

Devolución Material Usado: Es un movimiento de mercancías con el que se contabiliza la entrada de un material que tuvo un ingreso y una salida a almacén y va a regresar a la bodega.

Devolución Material Nuevo: Corresponde al material nuevo que la EECC saca físicamente de su bodega, para ser utilizado en la operación y que por razones de la misma no es instalado en campo y debe ser retornado a la bodega origen EECC.

Reglas

Al realizar una devolución a almacén de la EECC, se debe identificar y separar físicamente el material en la bodega de acuerdo a los parámetros establecidos por TT en el siguiente procedimiento.

El Líder / Analista de Consumos de Material (Servicios Técnico) debe garantizar la confiabilidad de la información en el sistemas y en físico (Códigos, elementos PEP, lotes, seriales, No de carretes, estados de valoración con respecto al material físico).

El Líder / Analista de Consumos de Material (Servicios Técnico) a fin de mes debe garantizar que todos los movimientos de material queden contabilizados en el periodo contable de TT.

Entradas

No descripción responsable

1. Ordenes de mantenimiento de bajas efectuadas Servicio Técnico
2. Material a Devolver EECC

Procedimiento

No .descripción registro electrónico / físico

1. Organizar los materiales a devolver
2. Ingresar físicamente el material a Bodega (EECC)
3. Crear reserva por devolución de material teniendo en cuenta los

siguientes parámetros:

a) Para CAPEX (PEP asociado) utilizar el movimiento D22

b) Para OPEX utilizar el movimiento D02

1. Se debe asegurar que el documento físico de devolución corresponda con la reserva creada que legaliza el movimiento en el sistema SAP. SAP transacción MB21, Mov D22, Mov D02 Analista Consumos (STC)

2. Liberación de reservas SAP ZMM_0049, MB22 Analista Consumos (STC)

3. Contabilizar Reservas por devolución de material, identificar la reserva que se quiere contabilizar, valida la información, registra los seriales en caso que aplique, coloca el almacén (cuando aplique) y contabiliza, MIGO Analista Consumos (STC)

4. Reportar periódicamente los movimientos de devolución con el objetivo de dar inicio a los procesos de bajas, garantías, manejo de residuos, repotenciación los cuales están a cargo de la Gerencia de Gestión de Materiales

Analista Consumos (STC)

No .descripción registro vía interfaz

1. Notificación material a devolver, entregar a la Sub-Bodega el material recuperado luego de realizar una baja, registrar antes del cierre, la información y cantidades de materiales recuperados, en la pantalla de Agenda ingresa los criterios EECC, Bodega, Código SAP y serial Agenda SC Técnico EECC

2. Al finalizar el día revisa los materiales de devoluciones que debe enviar a través de la interfaz en SAP, se reporta información del PEP originalmente asignado al código del material remplazado y el lote que identifica el material (nuevo, usado y/o dañado).

3. Cuando no se utilizaron los materiales a través del movimiento 311, no se asigna número de PEP. SAP

4. Se envía la información a través de la interfaz de Agenda a Sap. Ingresa a la bodega espejada de Sap Interfaz

5. Registra salida del material, documento de salida de material y/o registro contable de Capex

6. Verificar que se hayan recibido todos los materiales devueltos
Analista Consumos (STC)

7. Reportar información al analista de devoluciones con el objetivo de dar inicio a los procesos de bajas, garantías, manejo de residuos, repotenciación los cuales están a cargo de la Gerencia de Gestión de Materiales Analista Consumos (STC)

Salidas

No. descripción responsable

1. Material a dar de Bajas, Costo Cero, Decos, Módems, PDTIS
2. Material para Desechos
3. Material a Repotenciar

Soporte tecnológico responsables sap posibles fallas (riesgos por transacción)

No. falla acción responsable

1. Que no se devuelva exactamente la misma información de los consumos Revisar los sistemas SAP – Agenda SC y escalar a Incidencias.
Analista de Consumos (Servicio Técnico)
2. Que no se actualice el estado de los materiales (de nuevo pasa a dañado) Control – validar con Carlos Méndez Analista de Consumos
3. 3 Reintegre material a bodega con una valoración diferente a la real Control – validar con Carlos Méndez Analista de Consumos

Controles

1. Riesgo Asociado. Validar que todas las devoluciones gestionadas por el legado (Agenda), se reflejen en SAP
2. Como Se Controla Realizando la verificación de los movimientos ejecutados en agenda tengan un mensaje de envío en SAP
3. Frecuencia: diaria.

Proceso de Reparación de Tarjetas en Telefónica Colombia

Reparación de tarjetas: Proceso mediante el cual las diferentes zonas de País envían las unidades que presentan fallas para ser reparadas y/o compradas con el fin de optimizar las fallas a nivel nacional, este proceso será el que se describe a continuación en su totalidad. Como se muestra en la tabla 1.

Objetivo

Atender oportunamente los requerimientos de repuestos y/o reparaciones para los elementos técnicos de Planta Interna.

Políticas generales

Los elementos que se despachen para la atención de REQUs, se entregaran en la Cabecera Municipal, en el tiempo y plazos establecidos con el Operador Logístico.

Todo REQU, debe tener un INCI asociado, de lo contrario no será atendido.

Glosario:

REQU: Tiquete de TRS que se realiza con el fin de solicitar la reparación del elemento técnico de Planta Interna

INCI: Reporte de Incidente registrado en Sistema TRS

Cabecera Municipal (CM): Corresponde al lugar en donde se ubica la sede administrativa de un municipio.

Tabla 1. Descripción proceso de remozamiento

EL PROCESO SE INICIA A PARTIR DE CUALQUIERA DE ESTOS PROCESOS DE INGRESO				
1 INICIO	1) INGRESO POR DEVOLUCIONES PARA GARANTIA	1) Tarjetas y/o elementos que con anterioridad se enviaron a las zonas, adquiridos por Compra o Reparación y que el personal de la zona devuelve por falla en su funcionamiento y aun lo cubre la garantía pactada en el	Prof. Inventarios	CORREO, SIL, EXCEL
	2) INGRESO DE ZONAS PARA REPARACION	2) Tarjetas y/o Repuestos enviados desde las distintas zonas del país para la atención de Requerimientos REQU'S, con el fin de que sean reparadas con los correspondientes proveedores y contratos manejados		
	3) INGRESO POR APIÑAMIENTO Y/O APAGADO DE CENTRALES	3) Tarjetas y/o repuestos que son enviados desde las zonas para bodegaje debido a que han sido desmontados y ya no se necesitan en dicha zona, por consiguiente son elementos que podrían utilizarse en otro		
	4) INGRESO DE PROVEEDORES POR COMPRA	4) Tarjetas y/o repuestos adquiridos bajo contrato en Procesos de Compra cubiertos con presupuesto CAPEX.		
	5) INGRESO DE PROVEEDORES POR REPARACION	5) Tarjetas y/o repuestos que anteriormente se enviaron a reparar y que el proveedor nos devuelve REPARADAS en buen estado quedando disponibles para la atención de requerimientos y/o IRREPARABLES,		
	6) INGRESO DE PROVEEDORES POR GARANTIA	6) Tarjetas y/o elementos que con anterioridad se enviaron al proveedor para validar la garantía del mismo y que el proveedor nos devuelve cumpliendonos la garantía.		
2	Recibir órdenes y/o Elementos en CNR	La Transportadora, proveedor y/o personal de TELEFONICA, entrega directamente en CNR los elementos y tarjetas; se firma comprobante de entrega con la relación de lo recibido, únicamente por profesional de Inventarios.	Prof. Inventarios	DOCUMENTO VALIDO DE ENTREGA (copia y original)
3	Verificación física y de Información de elementos	Se valida que los elementos entregados estén completos y en la totalidad que indican los documentos y que tengan la información completa y correcta para su correspondiente ingreso a Inventarios, tanto en hojas físicas adjuntas a las tarjetas como en información para su consulta en las	Prof. Inventarios	TRS SIL EXCEL
4	Posicionar en Bodega	Se da posición física a los elementos en su correspondiente Bodega	Prof. Inventarios	CNR
5	Actualizar ingreso en Sistemas de Inventarios	Se procede a ingresar la información completa de los elementos que ingresan a bodega en cada Sistema de Información y Archivo Excel utilizado para la administración del inventario en CNR	Prof. Inventarios	EXCEL
6	Validar si es elemento por garantía	Se valida si los elementos recibidos en mal estado están cubiertos bajo algún contrato de garantía y soporte de acuerdo a lo relacionado en los contratos firmados con los proveedores.	Prof. Inventarios	EXCEL
7	Solicitud de Alistamiento (PICKING)	El administrador de contrato solicita el alistamiento (Picking) de los elementos que necesita enviar a las Zonas (en tención de REQU'S) o a los proveedores para su reparación.	Prof. Inventarios	EXCEL CORREO
8	Alistar elementos	Se procede a alistar los elementos clasificándolos de acuerdo a su destino.	Prof. Inventarios	EXCEL
9	Diligenciar soportes de salida	Se generan las correspondientes órdenes de Transporte y documentos soportes para la Salida de los elementos de Bodega, se hacen firmar del correspondiente personal encargado de la recogida de los elementos únicamente en Bodega de CNR.	Prof. Inventarios	EXCEL SIL
10	Actualizar Salida en Sistemas de Inventarios	Se procede a actualizar los correspondientes sistemas de información y archivos Excel utilizados para la administración del inventario en CNR documentando la información completa de la salida de los elementos de Bodega.	Prof. Inventarios	EXCEL
11	Gestionar solución de Info correcta para adecuado ingreso a inventarios	Si al verificar los elementos y la información relacionada a estos en cuanto a calidad de la información y cantidad de elementos se presentan inconsistencias, se procede a informar a los directos responsables de cada inconsistencia para corregirla y validar que la información ingresada a los sistemas y Archivos Excel sea correcta y veraz.	Prof. Inventarios	CORREO EXCEL
12, 13, 14 SALIDAS	SALIDA PARA GARANTIA POR DEVOLUCIONES	Son las devoluciones al Proveedor de las Tarjetas y/o repuestos suministrados por los mismos, bien sea por procesos de COMPRA (el elemento suministrado no corresponde al solicitado en orden de compra), o por procesos de REPARACION (el elemento no fue reparado o fue devuelto como irreparable)	Prof. Inventarios	
	SALIDA PARA REPARACION A PROVEEDORES	Proceso por el cual después de realizar la selección de las tarjetas dañadas y adjudicadas para reparación, son enviadas a los proveedores, o en caso de manejos de Listas Positivas, se envían elementos para la correspondiente reposición del elemento.	Prof. Inventarios	
	SALIDAS EN ATENCION DE REQUERIMIENTOS	Envíos de Tarjetas y/o repuestos adquiridos por los Contratos de Compra, Reparación o procesos de Apiñamiento y Apagado de Centrales; que periódicamente o en atención a alguna Urgencia se hacen a las zonas para la atención de REQU'S.	Prof. Inventarios	

Nota. Telefónica, (2010), Disponible en

<http://intranetcolombia/searchcenter/Paginas/results.aspx?k=REPARACI%C3%93N>

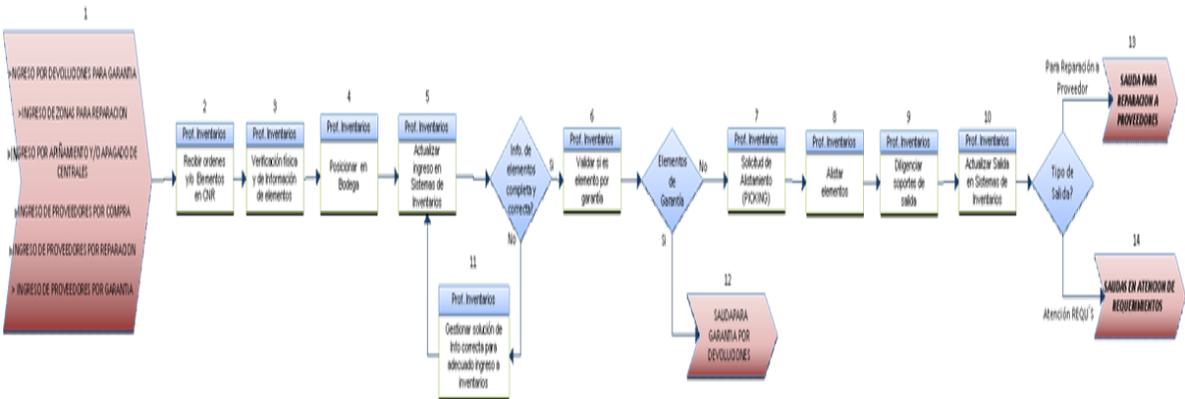


Figura 2. Flujos de proceso de remozamiento. Telefonica,(2010), disponible en <http://intranetcolombia/searchcenter/Paginas/results.aspx?k=REPARACI%C3%93N>

Incorporación de Logística e Inventarios al Modelo

Al cierre del año 2009 se identificó la necesidad de gestionar el inventario que reposaba en bodegas propias y de contratistas a nivel nacional. Lo anterior sugería una la oportunidad de optimizar los presupuestos de almacenamiento y compra de equipos, presentando aportes a la cuenta de resultados de la organización. Esta gestión del inventario apalancaría ingresos por cuenta de la venta de materiales obsoletos, retail de cobre y chatarra. Finalmente, el proceso de transporte y logística de materiales se vería afectado positivamente dada la optimización de los inventarios.

Avances Financieros

Logramos ahorrar a la compañía cerca de \$2.600 Millones por la recolección y re potenciación de 40.000 decodificadores, re inyectados a la operación para acompañar las

altas del primer trimestre. Adicionalmente, se lograron \$1.500 Millones de ingreso por venta de retal de cobre, chatarra y materiales obsoletos. Por último, conseguimos \$100 Millones de ahorro por optimización en los procesos de logística y transporte.

Próximos Periodos

En tema de recuperación, re potenciación y reinyección de equipos, nuestra meta es lograr 90.000 decodificadores al final del 2010. Adicionalmente, replantear el modelo de Centros de Recuperación de Equipos (CRE), a nivel nacional, con el fin de lograr optimizarlo operacionalmente y desde la perspectiva cliente. Lograr percibir ingresos por el arriendo de los 2000 metros cuadrados liberados de espacio en bodegas, dada la optimización de materiales. Finalmente continuar con los procesos de consolidación de órdenes y urgencias buscando la eficiencia en la ejecución del presupuesto¹⁰.

¹⁰<http://intranettelecom/sites/2B/Paginas/hacer-GerenciadeGestiondeMateriales.aspx>

Conclusiones

Por todo lo expuesto en este artículo, pudimos concluir que los procesos de logística inversa o flujo de materiales de retorno, resulta muy interesante para poder aplicar a las nuevas tendencias de la logística actual, en TELEFONICA observamos y determinamos como esta compañía ha venido implementando en los últimos años unas nuevas e innovadoras prácticas de manejo de materiales y productos en retorno o devueltos a la compañía, los cuales son manipulados de una manera correcta y adecuada para estos dependiendo de su naturaleza, determinando así los que pudiesen ser recuperados y no desechados, alargando así su ciclo productivo y reduciendo el impacto al medio ambiente, desde todas las empresas en general, sabiendo que el tema de la gestión de los materiales en retorno, desechos y devoluciones, no es un tema que desconozcamos en la actualidad, mas aun sabiendo las condiciones actuales del medio ambiente, enfocándonos en unas mejores prácticas ambientales y de responsabilidad social. Siendo esta en algún momento retribuida financieramente y apoyada por medio de políticas más eficientes y eficaces hacia un mejor manejo de estos materiales, residuos y desechos, aportando así mejores procesos enfocados hacia un planeta mas verde, dentro de una sociedad tan contaminante.

La logística inversa es tema reciente, del cual se posee poco conocimiento o se desconoce del todo sobre éste. Actualmente son muy pocas las empresas colombianas que utilizan este sistema de forma adecuada. Es por ello que se debe aplicar todas estas estrategias para lograr mantener y preservar el medio ambiente mediante reciclaje de materiales que ponen en peligro los ecosistemas terrestres.

Para implementar un proceso de logística inversa de manera eficiente se debe producir una mentalización y colaboración total entre todos los agentes: proveedor, recursos humanos, distribución, transporte, y usuario final.

Referencias

Bichler, M., Kalagnanam, J., Katircioglu, K., King, A. J., Lawrence, R. D., Lee, H. S., Lin, G. Y. and Lu, Y. (2002), *Applications of flexible pricing in business-to-business electronic commerce*, *IBM Systems Journal*, Vol. 41, pp. 287–302.

Council of Supply Chain Management Professional.(2005). Logistic Definition; disponible en <http://www.cscmp.org>,

El concepto de logística Inversa, disponible en;
<http://www.gs1pa.org/boletin/2007/agosto/boletin-ago07-art4.html>

<https://www.budenheim.com/es/compromiso-y-responsabilidad/logistica-verde/>

Kokkinaki, A. I., Dekker, R., Lee, R. and Pappis, C. (1999), "*An Exploratory Study on Electronic Commerce for Reverse Logistics*", *Econometric Institute Report Series*, EI-9951/A, Erasmus University Rotterdam, p. 1–16.

Laila Cure Vellojín, Juan Carlos Meza González y René Amaya Mier – (2006) *Ingeniería & Desarrollo*. Universidad del Norte. 20: 184-202,

Logística Inversa, disponible en;
http://www.unicordoba.edu.co/revistas/vieja_industrialaldia/documentos/ed.1/logistica_inversa.pdf

Mollenkopf D., Russo I. and R. Frankel, (2007) «The returns management process in supply chain strategy». Consultado el 05-05-2008.

Monroy Néstor, Ahumada María, (2006). *Logística de Reversa: Retos para la ingeniera industria*.

Mora, Luis Anibal, Logística Inversa y Verde , disponible en <http://virtual.esumer.edu.co/bancodeobjetos/sites/default/files/08.%20%20LOGISTICA%20INVERSA%20Y%20VERDE.pdf>

Ortega Miguel A. (2008) Tesis Doctoral.

Polania, Daniel; Logística de reversa disponible en http://www.revistadelogistica.com/n4_logistica_reversa.asp

Rengel, P. & Seydl, C. (2002). Completing the Supply Chain Model retornos (return management), parte de cuyas actividades son cubiertas o afectan a las de logística inversa de la empresa

Roger, Dale S. Tibben – Lembke, Ronald. (1998). *Going Backwards: Reverse Logistics Trends and Practices*. Reverse Logistic Executive Council

Rubio Lacoba, Sergio y Bañegil Palacios, Tomás M. El diseño de la función inversa de la Logística: Aspectos Estratégicos, Tácticos y Operativos.

Stern Louis, El Ansary Adel , Coughlan Anne, Cruz Ignacio “Canales de Comercialización” Editorial Prentice Hall, Quinta Edición.

Kopicki Ronald, “Reuse and Recycling: Reverse Logistics Opportunities” Publicado por Council of Logistics Management, 1993.

Rogers D, Tibben Lembke R “Reverse Logistics, Reverse Logistics Executive Council” 1999 EUA.