



**IMPLEMENTACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA
MINIMIZAR RIESGOS AMBIENTALES Y DE SALUBRIDAD EN UNA
ORGANIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

MONOGRAFÍA DE GRADO

SIMONET LAYTON VIGOTH

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
Bogotá D.C, 11 de Octubre 2016**



**IMPLEMENTACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA
MINIMIZAR RIESGOS AMBIENTALES Y DE SALUBRIDAD EN UNA
ORGANIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES COLOMBIANA.**

SIMONET CATHERINE LAYTON VIGOTH

Código: 2302045

**Documento Final de la Monografía de Grado presentada para optar el
Título de Contador Público**

Tutor: JEREMÍAS TURMEQUE SILVA

Profesor Asistente

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
Bogotá D.C, 04 de noviembre de 2016**

Tabla de contenido

1.	AGRADECIMIENTOS	5
2.	RESUMEN.....	6
3.	JUSTIFICACIÓN.....	7
4.	MARCO TEÓRICO.....	8
5.	ORGANIZACIÓN AUTORIZADA PARA EL MANEJO DE LOS RAEE	13
6.	DEFINICIÓN DEL TERMINO RAEE:.....	14
6.1	CATEGORÍAS DE RAEE según la Directiva de la Unión Europea:.....	15
6.2	CLASIFICACIÓN DE RAEE desde una perspectiva de su gestión y manejo:	16
7.	SUSTANCIAS PELIGROSAS:.....	16
7.1	LISTA DE POSIBLES SUSTANCIAS PELIGROSAS EN LOS RAEE.....	18
8.	POSIBLES PUNTOS DE RETOMA Y RECOLECCIÓN DEL RAEE.....	19
9.	MARCO LEGAL	21
9.1	CONSTITUCIÓN POLÍTICA 1991	21
9.2	LEY DE 99 DE 1993	22
9.3	DECRETO 349 DE 2014	22
10.	PROVISIONES Y CONTINGENCIAS.....	23
10.1	Interpretación CINIIF 6 Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos	25
11.	RECOMENDACIONES PARA LA LABOR DIARIA DE LOS COLABORADORES. 28	
11.1	DOTACIÓN A LOS TRABAJADORES.....	29
11.1.1	<i>Elementos de protección personal</i>	29
11.2	NIC 19 Beneficios a los Empleados.....	30
11.2.1	<i>Beneficios a los empleados a corto plazo</i>	30
11.2.2	<i>Beneficios Post-empleo</i>	30
11.2.3	<i>Otros beneficios a los empleados a largo plazo</i>	31
11.2.4	<i>Beneficios por terminación</i>	31
12.	TRATAMIENTO DE GARANTÍAS.....	31
13.	RADIACIÓN ELECTROMAGNÉTICA.....	34
14.	LOS ELEMENTOS DEL CUADRO DE MANDO.....	36
14.1	FORMA LEGAL.....	37
14.2	Misión:	37
14.3	Visión:	37

14.4	DEFINICIÓN DEL ESTUDIO	37
14.5	METODOLOGÍA	38
14.6	ESTRATEGIA	42
15.	PERSPECTIVA FINANCIERA	43
16.	PERSPECTIVA DE TALENTO HUMANO.....	44
17.	PERSPECTIVA DE CLIENTES	45
18	PERSPECTIVA DE CONTROL INTERNO.....	46
18.	CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS SOBRE LA PROPUESTA DEL CUADRO DE MANDO A LA ORGANIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES:.....	47
Bibliografía	52

1. AGRADECIMIENTOS

A Dios todo poderoso a la Santísima Virgen, a mi familia que ha estado conmigo en los momentos difíciles porque me han apoyado en el recorrido de mi vida y son merecedores de compartir mis triunfos.

Agradecimiento especial al docente JEREMÍAS TURMEQUE SILVA director del presente trabajo de aplicación por compartir su conocimiento y por las oportunas y valiosas sugerencias que a lo largo de este estudio supo brindarme.

2. RESUMEN

La organización de telecomunicaciones requiere utilizar un Cuadro de Mando en el Proceso de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos - (RAEE), ya que es un distribuidor y debe tener responsabilidad social, la usencia de indicadores en áreas vulnerables con alto riesgo laboral y ambiental por la omisión de realizar un adecuado tratamiento a los desechos eléctricos y electrónicos en áreas como: bodega, oficinas y sucursales de comercialización de productos, esto podría causar accidentes que se podrían prevenir implementando un adecuado uso a los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.

La aplicabilidad de la Ley 1672 de 2013, IAS37, IFRC6 normas internacionales ambientales para su posterior implementación en el desarrollo de controles y procesos para el tratamiento de Residuos de Aparatos Electrónicos con indicadores específicos que permite ampliar el panorama para la toma de decisiones y ejercer control por parte del responsable administrativo, en especial a los procesos internos, tales como: Bodega principal, sucursales y área administrativa.

Así mismo estas normas pueden contribuir al aprendizaje y crecimiento de las personas que laboran en la institución, en capacitación del concepto de normatividad y las causales de sanción ya que esto permite mantener un manejo financiero más sólido y así contribuir a su responsabilidad social.

La compañía no tiene uso de la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos, esto permite vislumbrar la importancia de considerar que el área responsable del manejo de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos se sensibilice con la información suministrada y proceda a trabajar en ello.

Es una entidad con ánimo de lucro que ha crecido de forma acelerada en el mercado por

implementar estrategias de penetración y expansión dentro del mercado apalancándose con la implementación de convenios comerciales que le han permitido un crecimiento sostenible, su objeto social principal es la comercialización de telecomunicaciones.

Al crecer de forma acelerada en menos de 3 años no ha implementado ningún mecanismo para la toma de decisiones, y en un caso específico, un cuadro de mando integral que le permita controlar los desechos electrónicos y dar así un ciclo final para su posterior tratamiento de manera adecuada que le permita mitigar el riesgo de contaminación ambiental y de una forma directa contrarrestar el alto riesgo laboral, por ejemplo las pilas de celulares podrían sobrecalentarse y explotar o teléfonos con fallas técnicas que al ser conectados causen accidentes laborales. El sistema de indicadores debe organizarse en un cuadro de mando el cual debe ser claro y útil ya que el sistema informa la evolución de los parámetros fundamentales del negocio.

3. JUSTIFICACIÓN

Las empresas poseen herramientas operativas y administrativas para la realización y optimización de sus labores, en este caso la organización de telecomunicaciones está implementando el uso de **World Office – Software Contable y Financiero**, para poder tener mayor dominio sobre las labores que desarrollan sus colaboradores, conocimientos de la cantidad de inventarios, dado esto la empresa utiliza un mecanismo con el cual se puede seleccionar el IMEI del equipo (número serial del celular) y de esta forma cuando alguno presente solicitud de garantía se puede identificar de que bodega es el equipo para su posterior trámite. Otro de los mecanismos que posee es tener en línea la facturación de las sucursales, las compras, ventas para que de esta manera se pueda ingresar la contabilidad directamente.

El Cuadro de Mando Integral también llamado Cuadro de Control o el Balanced Scorecard, permite cumplir con el objetivo de brindar herramientas a la organización para la toma de decisiones y la optimización de procesos. Aunque no todo personal es idóneo para desempeñar los cargos, no se rechaza a nadie dado que los dueños de la organización son personas que no cuentan con estudios universitarios, solo su experiencia en el comercio, de esta forma pudieron utilizar las diferentes estrategias de ventas para poder crecer en el mercado.

El cuadro de mando lo utilizan grandes empresas y su aplicabilidad se realiza de diferentes maneras para alcanzar sus objetivos dado que las empresas ven necesario la implementación de mecanismos para la toma de decisiones, por esta razón la organización hizo una inversión para ampliar la sede administrativa y de inventarios comprando una oficina en el Edificio Bacatá para que de esta forma se pueda proponer el manejo a los RAEE.

4. MARCO TEÓRICO

El Cuadro de Mando Integral es una herramienta de gestión empresarial usada a partir del año 1992, creado por los profesores Robert Kaplan de la Universidad de Harvard y David P. Norton, Presidente de Nolan, Norton & Company.

Para Kaplan & Norton (2005), esta herramienta fue creada para medir la evolución de las actividades de una compañía y sus resultados y de esta forma la dirección de las empresas pudieran tomar decisiones y optimizar procesos, todo esto enfocado desde un punto estratégico bajo una perspectiva general de la organización. Es fundamental consolidar la estrategia corporativa, la cual se forma con base a unos indicadores que generan

información para establecer las causas de los resultados obtenidos de esta forma crear objetivos, hay que tener en cuenta que esta perspectiva se construye a nivel organizacional ya que establece los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Después de realizar el planteamiento de la estrategia corporativa es necesario comunicarla a los trabajadores con el fin de darles directrices para aplicar esta estrategia a las actividades diarias de cualquiera de los integrantes de la organización.

En las empresas se tienen plasmadas en un lugar visible la visión, misión y estrategia pero los funcionarios solo cumplen con el trabajo que se les establece y al preguntales cuál es la misión visión y estrategia ellos no saben que contestar lo que deja en entrevista que no hay una cultura organizacional que permita guiar a todos los empleados hacia un objetivo específico como organización. El cuadro de mando ayuda a alinear los objetivos corporativos con los objetivos personales lo que permite promover métodos para establecer políticas de incentivos siendo coherente con los objetivos y la cultura organizacional.

Para diagnosticar las falencias o fortalezas de la empresa se utilizaran indicadores financieros y no financieros, el uso de esta herramienta es aconsejable para que la organización evite pérdidas a futuro, estos indicadores se entienden como:

- *Los indicadores financieros:*

Hacen referencia a las fórmulas financieras aplicadas con el fin de saber si la empresa es rentable o no, alguno de los indicadores que se pueden usar son los siguientes: Días de rotación de cartera, días de rotación de proveedores, nivel de endeudamiento, concentración del pasivo, solvencia financiera, y con base a los resultados obtenidos de aplicar los anteriores indicadores y se pueden realizar cálculos mes a mes y luego

utilizar esta información como base para llevar estadísticas aplicadas¹ y analizar el comportamiento durante el tiempo que se desee.

- *Los indicadores no financieros:*

Según Kaplan & Norton (2005), indican que el significado de los indicadores no financieros, deben cumplir con condiciones tales como que sean relevantes, pertinentes, unívocos, objetivos, precisos y accesibles.

A continuación se enuncian unos indicadores que cumplen con las anteriores características basados en los planteamientos de Kaplan & Norton (2005, p.2):

- **Eficacia:** Indica el nivel de grado de cumplimiento de unos objetivos previamente establecidos.
- **Eficiencia:** Indica el grado de cumplimiento de un objetivo en relación con los costes previos establecidos. Ejemplo: La relación entre el éxito de un plan de formación y los recursos utilizados.
- **Economía:** establece la relación entre los costes reales y los costes previstos de una actuación. Ejemplo: el coste final de un proceso de selección en relación a lo presupuestado.
- **Efectividad:** Mide el impacto de una actuación sobre el medio.
- **Excelencia:** Establece el grado cualitativo de satisfacción que presentan los usuarios en un servicio. Ejemplo: que el personal este muy pendiente de las solicitudes y aclaraciones de los usuarios en cuanto a una venta o servicio.

¹ Estadísticas aplicadas: incluye las estadística descriptiva y la estadística inductiva o muestra tomada para el estudio

- **Entorno:** Mide las variables que pueden afectar la actividad de una entidad.
Ejemplo: cambios en la legislación o actuaciones de control de la administración como inspecciones de trabajo.

Los anteriores indicadores permiten que la organización evalúe el estado en el que se encuentra el personal que ha seleccionado para ejercer las tareas designadas y evaluar cómo puede mejorar. De tal forma que El Cuadro de Mando Integral responde a 4 preguntas básicas para realizar una posterior relación al tratamiento de los RAEE:

- a. ¿Cómo nos miran los clientes? Perspectiva del cliente.

Se focaliza en las necesidades de los clientes y su satisfacción.

- b. ¿En qué debemos ser excelentes? Perspectiva del proceso interno.

Su atención se centra en el desempeño del proceso interno claves que maneja el negocio.

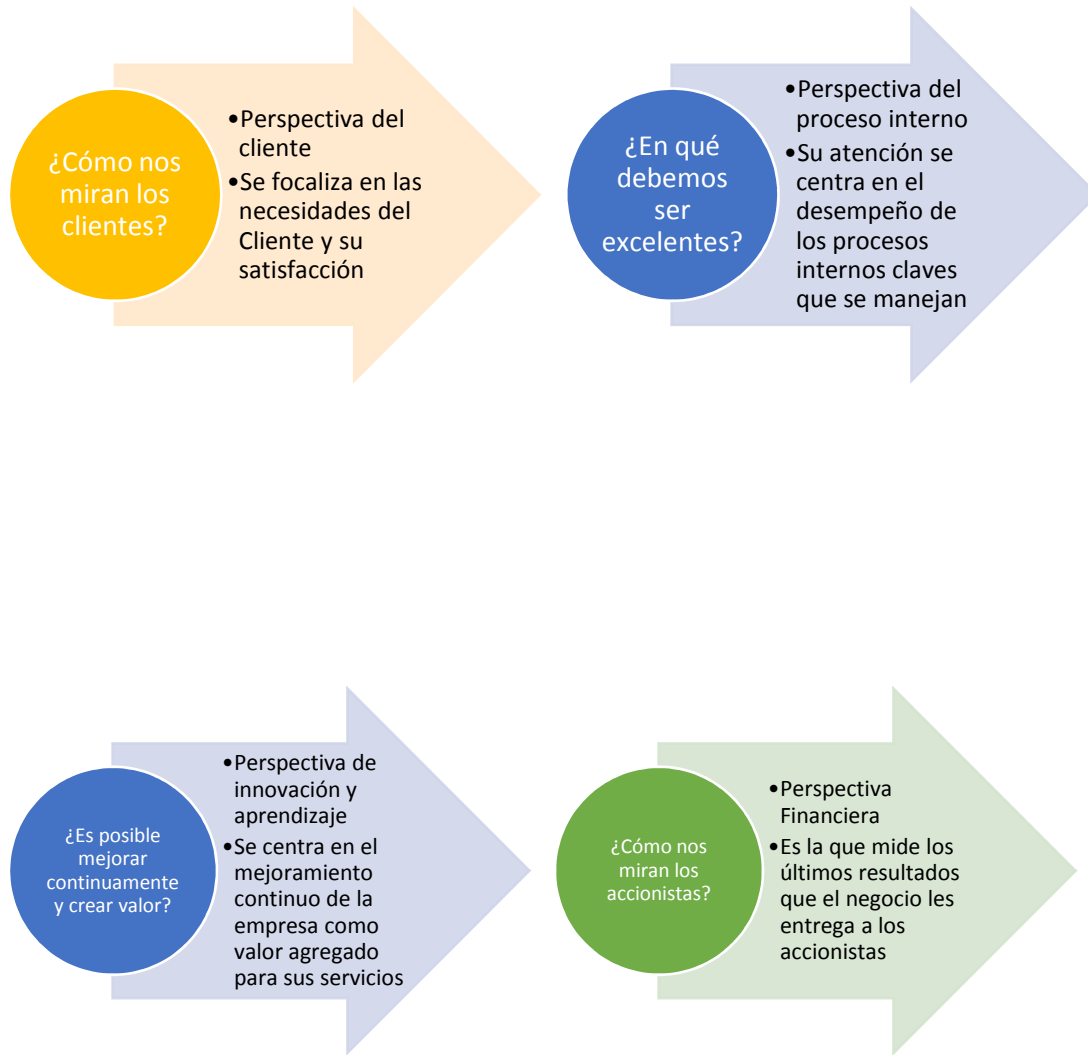
- c. ¿Es posible mejorar continuamente y crear valor? Perspectiva de innovación y aprendizaje.

Se centra en el mejoramiento continuo de la empresa como valor agregado para sus servicios

- d. ¿Cómo nos miran los accionistas? Perspectiva financiera.

Es la que mide los últimos resultados que el negocio les entrega a los accionistas.

GRÁFICO 1. Preguntas del Cuadro de Mando Integral



Fuente: Elaboración Propia

5. ORGANIZACIÓN AUTORIZADA PARA EL MANEJO DE LOS RAEE

Los lineamientos que se proponen para el tratamiento de los RAEE como lo establece Plataforma Regional de Residuos Electrónicos en Latinoamérica y el Caribe (2016), en concordancia con Corporación Autónoma Regional - CAR (2013) con la cual propone el licenciamiento ambiental para el almacenamiento de los Residuos de Aparatos Electricos y Electronicos (RAEE) y de residuos de pilas y/o acumuladores:

TABLA 1. Licencia ambiental por la Corporación Autónoma Regional De Cundinamarca

Resolución 1724 del 25 de Septiembre de 2013 TIPO DE RESIDUOS AUTORIZADOS	
RESIDUO RAEE	DESCRIPCIÓN
(residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)	Teléfonos celulares: Equipo celular, manos libres, cargador de celular, cables, sim card.
Pilas y/o acumuladores (baterías)	Baterías de celulares y computadores portátiles
	Baterías Plomo acido
	Baterías alcalinas y Zinc carbono

Fuente: Elaborado según (Corporación Autónoma Regional - CAR, 2013, págs. 14,15)

Como se muestra en la tabla anterior la organización **BELMONT TRADING COLOMBIA**, con Resolución 1724 del 25 de Septiembre de 2013, ubicada en la Autopista Medellín Km. 3.5 Costado sur – Bodega 56, Módulo 5 Terminal Terrestre de Carga Vereda Siberia Municipio de Cota (Cundinamarca), número de contacto: teléfono de contacto: 8415640, es la entidad que la organización de telecomunicaciones debería contactar para el retiro de los RAEE.

6. DEFINICIÓN DEL TERMINO RAEE:

Para Plataforma Regional de Residuos Electrónicos en Latinoamérica y el Caribe (2016) hace una definición de los RAEE:

“El término Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos se refiere a aparatos dañados, descartados u obsoletos que consumen electricidad. Incluye una amplia gama de aparatos como computadores, equipos electrónicos de consumo, celulares y electrodomésticos que ya no son utilizados o deseados por sus usuarios.”

Según BAN - Basel Action Network (2002):

“Los residuos electrónicos incluyen una amplia y creciente gama de aparatos electrónicos que van desde aparatos domésticos voluminosos, como refrigeradores, acondicionadores de aire, teléfonos celulares, equipos de sonido y aparatos electrónicos de consumo, hasta computadores desechados por sus usuarios”.

6.1 CATEGORÍAS DE RAEE según la Directiva de la Unión Europea:

TABLA 2. Categorías de RAEE según la Directiva de la Unión Europea

N°	Categoría	Ejemplos
1	Grandes electrodomésticos	Neveras, congeladores, lavadoras, lavaplatos, etc.
2	Pequeños electrodomésticos	Aspiradoras, planchas, secadores de pelo, etc.
3	Equipos de informática y telecomunicaciones	Procesadores de datos centralizados (minicomputadoras, impresoras), y elementos de computación personal (computadores personales, computadores portátiles, fotocopiadoras, telex, teléfonos, etc.).
4	Aparatos electrónicos de consumo	Aparatos de radio, televisores, cámaras de vídeo, etc.
5	Aparatos de alumbrado	Luminarias, tubos fluorescentes, lámparas de descarga de alta intensidad, etc.
6	Herramientas eléctricas y electrónicas	Taladros, sierras y máquinas de coser.
7	Juguetes, equipos deportivos y de tiempo libre	Trenes y carros eléctricos, consolas de vídeo y juegos de vídeo.
8	Aparatos médicos	Aparatos de radioterapia, cardiología, diálisis, etc.
9	Instrumentos de medida y control	Termostatos, detectores de humo o reguladores de calor.
10	Máquinas expendedoras	Máquinas expendedoras de bebidas calientes, botellas, latas o productos sólidos.

Fuente: Ministerio de Ambiente (2009) basado en Unión Europea (2002)

Para el Ministerio del Medio Ambiente (2012), otra clasificación que es usada para los RAEE comprende su división en tres líneas, denominadas mediante colores, de la siguiente forma:

- *Línea blanca:* Comprende todo tipo de electrodomésticos grandes y pequeños, como por ejemplos neveras, lavadoras, lavavajillas, hornos y cocinas.
- *Línea marrón:* Comprende todos los electrónicos de consumo como televisores, equipos de sonido y de vídeo.
- *Línea gris:* Comprende los equipos informáticos (computadores, teclados, ratones, etc.) y de telecomunicaciones (teléfonos móviles, terminales de mano o portátiles, etc.).

Sin embargo, los tipos de clasificación anteriormente mencionados, tienen un marcado enfoque desde la perspectiva de su comercialización. Desde la perspectiva de la gestión y el manejo de los respectivos residuos, se propone aplicar la clasificación que se presenta en la Tabla 3.

6.2 CLASIFICACIÓN DE RAEE desde una perspectiva de su gestión y manejo:

TABLA 3. Clasificación de RAEE desde una perspectiva de su gestión y manejo

No.	Categorías	Ejemplos	Justificación
1	Aparatos destinados a la refrigeración.	Neveras, congeladores, otros refrigerantes	Requieren un transporte seguro (sin roturas) y el consecuente tratamiento individual
2	Electrodomésticos grandes y medianos (menos equipos de la categoría 1)	Todos los demás electrodomésticos grandes y medianos	Contienen en gran parte diferentes metales y plásticos que puede ser manejados según los estándares actuales
3	Aparatos de iluminación	Tubos fluorescentes, bombillos	Requieren procesos especiales de reciclaje, valorización o disposición final.
4	Aparatos con monitores y pantallas	Televisores, monitores TRC, monitores LCD	Los tubos de rayos catódicos requieren un transporte seguro (sin roturas) y el consecuente tratamiento individual
5	Otros aparatos eléctricos y electrónicos	Equipos de informática, oficina, electrónicos de consumo, electrodomésticos de la línea marrón (excepto los mencionados en categorías anteriores)	Están compuestos en principio de los mismos materiales y componentes y por consiguiente requieren un tratamiento de reciclaje o valorización muy semejante

Fuente: Ministerio de Ambiente (2009) basado en Unión Europea (2002)

7. SUSTANCIAS PELIGROSAS:

Los planteamientos de Plataforma Regional de Residuos Electrónicos en Latinoamérica y el Caribe (2016) define las sustancias peligrosas:

“La producción y la liberación de emisiones peligrosas durante el reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos dependen mucho del manejo de los RAEE. Las sustancias de preocupación en equipos eléctricos y electrónicos, por lo general, están en forma sólida no-dispersable, y no hay riesgo de

exposición humana o emisión al ambiente por su uso en un contacto normal directo.”

Por lo tanto las sustancias peligrosas que contienen algunos residuos dado los parametros del Ministerio de Ambiente (2009) de aparatos eléctricos y electrónicos (Tabla 4), no representan automáticamente riesgos para la salud humana y el medio ambiente. Ciertos procesos de recuperación usados principalmente en países en desarrollo o en transición, como someter los residuos a temperaturas altas sin ningún tipo de control o uso de tecnologías diseñadas para tal fin, pueden causar daños a la salud humana y contaminar el aire, agua y suelo.

La gestión inadecuada de los residuos electrónicos, tanto la incineración sin control de emisiones como el depósito en rellenos sanitarios junto con los residuos urbanos, hace que algunos de esos contaminantes puedan llegar al suelo, el aire o a las aguas subterráneas. Por lo tanto, estos materiales deben ser extraídos de los equipos electrónicos una vez se han desechado, y deben ser tratados de manera diferente a los demás tipos de desechos según Ministerio de Ambiente (2009).

7.1 LISTA DE POSIBLES SUSTANCIAS PELIGROSAS EN LOS RAEE

TABLA 4. Lista de posibles sustancias peligrosas presentes en los RAEE

Sustancia	Presencia en RAEE
Compuestos halogenados	
PCB (Policloruros de bifenilo)	Condensadores, transformadores
Retardantes de llama para plásticos:	(Componentes termoplásticos, cables, tarjetas madre, circuitos, revestimientos plásticos, etc).
TBBA (Tetrabromo-bifenol-A)	
PBB (Polibromobifenilos)	TBBA actualmente es el retardante de llama más utilizado en placas de circuitos y carcasas
PBDE (Polibromodifenilo éteres)	
Clorofluorocarbonados (CFC)	Unidades de refrigeración, espumas aislantes
Metales pesados y otros metales	
Arsénico	Pequeñas cantidades entre los diodos emisores de luz, en los procesadores de las pantallas de cristal líquido LCD
Bario	"Getters" en los tubos de rayos catódicos (TRC) en la cámara de ventilación de las pantallas TRC y lámparas fluorescentes
Berilio	Cajas de suministro eléctrico (fuentes de poder)
Cadmio	Baterías recargables de Ni-Cd, capa fluorescente (pantallas TRC), fotocopiadoras, contactos e interruptores y en los tubos catódicos antiguos
Cromo VI	Discos duros y de almacenamiento de datos
Plomo	Pantallas TRC, tarjetas de circuito, cableado y soldaduras
Mercurio	Lámparas fluorescentes en LCDs, en algunos interruptores con mercurio (sensores). Los sistemas de iluminación de las pantallas planas, las cafeteras electrónicas con desconexión automática o los despertadores contienen relés de mercurio
Níquel	Baterías recargables de Ni-Cd y Ni-Hg y pistola de electrones en los monitores TRC
Elementos raros (Ytrio, Europio)	Capa fluorescente (Monitores TRC)
Selenio	Fotocopiadoras antiguas
Sulfuro de zinc	Interior de monitores TRC, mezclado con metales raros
Otros	
Sustancias radioactivas (Americio)	Equipos médicos y detectores de fuego, detectores de humo, entre otros

Fuente: Ministerio de Ambiente (2009)

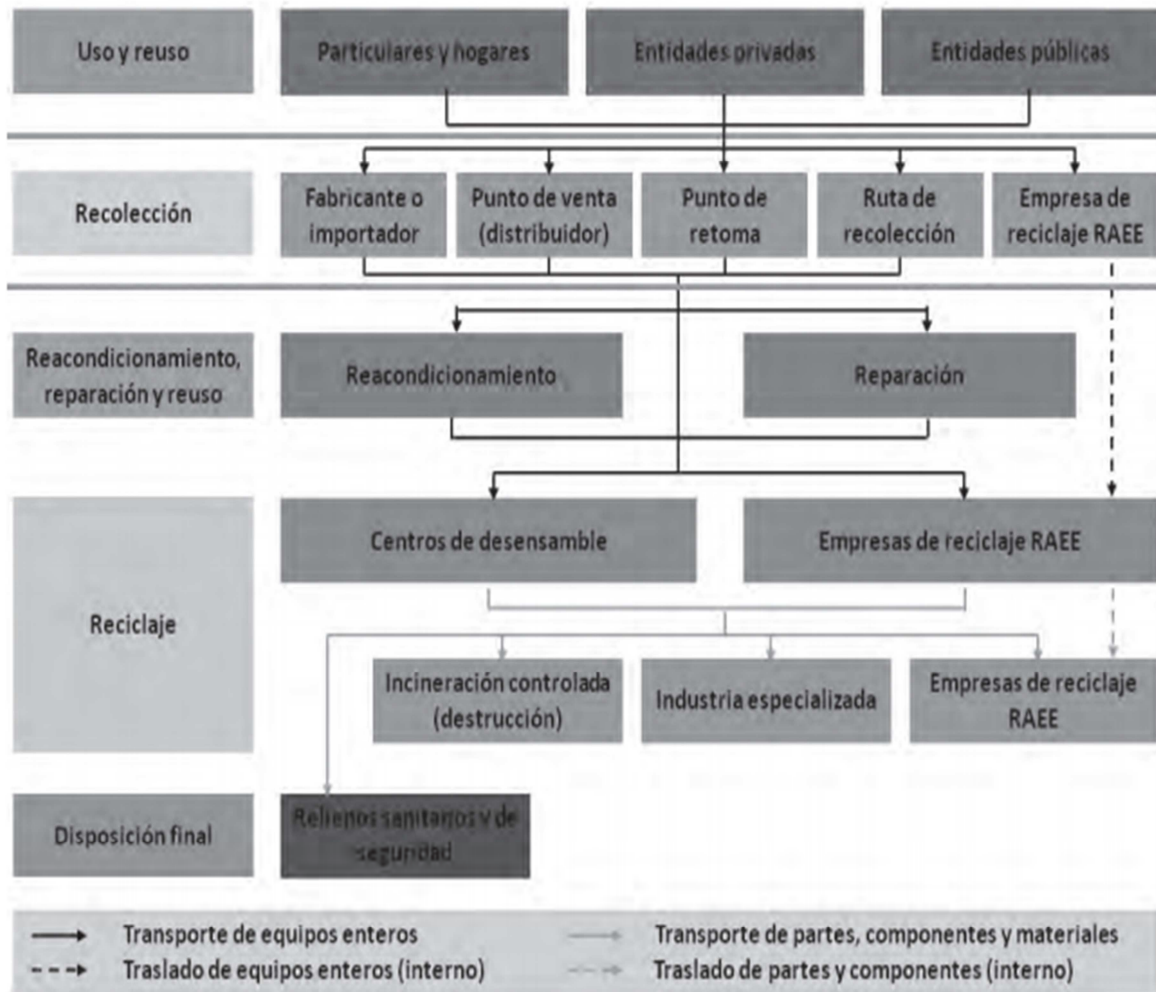
El Ministerio de Ambiente (2009) establece que la recolección y almacenamiento: *“La etapa clave y decisiva para un sistema de reciclaje de RAEE es la recolección. Un sistema de recolección eficaz depende de esquemas de recolección accesibles y eficaces para el usuario y de la divulgación de información a los usuarios de forma coherente y adecuada”*.

Para que de esta manera se disponga toda la información en las organizaciones y así realizar un sistema eficaz y eficiente para el posterior manejo que se pueda realizar de los RAEE.

8. POSIBLES PUNTOS DE RETOMA Y RECOLECCIÓN DEL RAEE

A continuación se muestran los lineamientos generales de puntos de retoma y recolección donde en principio, para la retoma y recolección de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos existen las siguientes opciones, presentadas en el Gráfico 2.

GRÁFICO 2. Posibles puntos de retoma y recolección de los RAEE



Fuente: Ministerio de Ambiente (2009)

El Ministerio de Ambiente (2009) propone dentro de estos lineamientos para la recolección de residuos desde las siguientes perspectivas:

- **Fabricante o importador:** El fabricante o importador se encarga directamente de recibir o recoger los RAEE de su marca.
- **Punto de venta (Distribuidor):** Por lo general, y como es aplicado en muchos países con sistemas de gestión de RAEE establecidos, el minorista, distribuidor o punto de venta se convierte en un punto de retoma y recolección de los RAEE.
- **Puntos establecidos para la entrega o recolección de RAEE:** Esto se refiere a un sistema en el cual el propio consumidor puede llevar el aparato desechado a un punto de entrega o recolección. Los RAEE podrán depositarse allí siempre que existan contenedores individuales adecuados y disponibles.
- **Retoma o recolección directa por la empresa de reciclaje:** En muchos de los sistemas establecidos en países europeos, la empresa de reciclaje también recibe los aparatos en desuso directamente si el usuario se encarga de llevarlo hasta sus instalaciones. En algunos casos especiales, la empresa también hace directamente la recolección de los RAEE. Se recomienda que una vez los equipos en desuso sean entregados, se separen por tipo de aparato para poderlos almacenar en sus respectivas categorías y de esa manera facilitar el envío para los procesos posteriores (que pueden, pero no necesariamente deben, ser diferentes para todos los equipos)”).

Se evidencia como la compañía se puede encaminar a la sensibilización del tratamientos de estos productos, por ser una organización que tiene uso de RAEE en su oficina principal, y las sucursales es importante darle tramite, estos productos con defectos y en espera de tratamientos son contaminantes para la salud del personal y un detonante de riesgo alto ya

que las pilas que se encuentran con inflamaciones internas son las que se deben evacuar con mayor prontitud.

9. MARCO LEGAL

Para el manejo y disposición ambiental existen distintas reglamentaciones para el desarrollo de políticas de los RAEE los cuales dictaminan los beneficios y sanciones en relación a los usos de los residuos que se generan. De este modo podemos relacionar las siguientes reglamentaciones legales existentes en la legislación Colombiana.

9.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA 1991

La Constitución Política de Colombia (1991), nos habla de derechos colectivos ambientales, los cuales se relacionan para prevenir, planificar y proteger la diversidad e integridad del medio ambiente en el artículo 79 y 80.

Artículo 79.

“Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines”

Artículo 80.

“El Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación,

restauración o sustitución. Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados. Así mismo, cooperará con otras naciones en la protección de los ecosistemas situados en las zonas fronterizas”.

La Constitución Política de Colombia de 1991 en el artículo 79 enfatiza el derecho de gozar de un ambiente sano, y el Estado tiene el deber de proteger la ecología y la diversidad e integridad del ambiente, este artículo trabaja de la mano con el artículo 80 donde el Estado es el responsable de planificar y manejar los recursos naturales para garantizar un desarrollo sostenible.

9.2 LEY DE 99 DE 1993

La protección de ecosistema y la integridad del respeto a la diversidad del ambiente se reflejan las garantías y deberes, a un derecho de gozar de un ambiente sano para esto la Ley 99 de 1993 (Diciembre 22) la cual está reglamentada por el Decreto Nacional 4688 de 2005 y posteriormente reglamentada por el Decreto Nacional 2372 de 2010 por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión, conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.

9.3 DECRETO 349 DE 2014

Este decreto reglamenta la imposición y aplicación, presentada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2013), del Comparendo Ambiental en el Distrito Capital con base en la Ley 1259 de 2008 se instauró en el territorio nacional la aplicación del

Comparendo Ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros. De esta forma la ley dictamina, dadas las condiciones de los RAEE, que los infractores son aquellos que:

- Disponer desechos industriales, sin las medidas de seguridad necesarias o en sitios no autorizados por autoridad competente.
- No disponer separadamente para su recolección, los residuos reciclables de los no reciclables.
- Arrojar los escombros en sitios diferentes a los autorizados por la normatividad vigente.

No se puede omitir el hecho que el incumplimiento de esta norma acarreará sanciones monetarias las cuales van desde 1 hasta 20 Salarios Mínimos Legales Vigentes, dejar de lado la responsabilidad que se tiene con el medio ambiente tiene repercusiones legales las que tendrían afectación en la organización.

10. PROVISIONES Y CONTINGENCIAS

De acuerdo con el marco conceptual del IASB , una pasivo es una obligación actual de la empresa, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la empresa espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

Por su parte, y de acuerdo con la NIC 37, una provisión es un pasivo en el que existe incertidumbre sobre la cuantía o el vencimiento, y que requiere utilizar un alto grado de estimación para poder ser cuantificado. Las provisiones son consecuencia de varios principios, entre ellos el principio de devengo y el de prudencia valorativa, que exige que

las pérdidas o quebrantos, incluso los potenciales, deben registrarse desde el momento en que se prevean y sean susceptibles de evaluación racional.

En la NIC 37, la diferencia entre las provisiones y los pasivos contingentes radica en el diferente grado de incertidumbre. En ambos existe un cierto grado de incertidumbre sobre su importe definitivo o sobre el momento exacto de su vencimiento. Sin embargo, en las provisiones, el grado de incertidumbre es bajo, lo que no es obstáculo para que se pueda estimar de una forma muy aproximada y fiable, tanto su importe como su vencimiento probable y, por tanto, pueden incluirse en los estados financieros.

Pueden aparecer derivadas de:

- Una disposición legal o contractual
- Una obligación implícita o tácita, es decir, una expectativa válida, creada por la empresa frente a terceros, de asunción de una obligación.

Se incorporarán en el pasivo del Estado de Situación Financiera cuando se den las siguientes condiciones:

- La empresa tenga una obligación presente derivada de un suceso pasado
- Es probable que tenga que desprenderse de recursos económicos para cumplir con la citada obligación.
- Puede hacerse una estimación fiable del importe de la obligación.

Las contingencias en contabilidad se refieren a las obligaciones o los activos que son de naturaleza posible. Se dice que algo posible es menos probable que algo probable, ya que la existencia de estas obligaciones o estos pasivos sólo se confirma por futuros eventos

inciertos, que no están enteramente bajo el control de la entidad. Los activos o pasivos contingentes, dependen de la ocurrencia, o la no ocurrencia, de uno o más sucesos futuros inciertos que no están enteramente bajo el control de la empresa.

Las contingencias no es necesario contabilizarlas y surgen de:

- Obligaciones posibles, surgidas de hechos pasados cuya existencia depende de la ocurrencia o no de uno o varios sucesos futuros inciertos que no están bajo el control de la empresa.
- Obligaciones presentes surgidas de hechos pasados que no se reconocen contablemente porque:
 - No es probable que la empresa tenga que satisfacerlas, o
 - No pueden ser valoradas con fiabilidad.

10.1 Interpretación CINIIF 6 Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

Basados en IFRS Foundation (2013), para el reconocimiento de una provisión por costos de gestión de residuos se hacen los siguientes cuestionamientos:

- ¿La fabricación o la venta de aparatos domésticos históricos?
- ¿La participación en el mercado durante el periodo de medición?
- ¿El incurrimiento de costos en la ejecución de actividades de gestión de residuos?

Para poder establecer las respuestas a estas preguntas debemos hacer una revisión al ciclo de vida del producto.

GRÁFICO 3. Ciclo de Vida del Producto



Fuente: Elaboración Propia.

Lo que nos muestra en una etapa inicial y donde el proveedor posee la parte inicial del proceso brindando la materia prima el cual le da el paso al productor el cual se encarga de la producción, empaque, uso y mantenimiento del producto a vender y de esta manera el cliente le brinda el uso y posterior desecho del producto dándole paso al reciclaje por parte del proveedor e iniciar nuevamente el proceso. Esto nos lleva a restablecer la importancia del por qué minimizar los desechos y para brindar un soporte a esta afirmación de reducción se propone bajo la norma lo siguiente:

- Costos de monitoreo y tratamiento en el sitio
- Costos de manipulación, transporte y disposición fuera del sitio

- Costos de obligaciones y seguros ambientales a largo plazo
- Riesgos de vertimientos y accidentes

Y esto mejora:

- Ingresos mediante la venta de desechos re-usables
- La seguridad de los empleados
- La imagen de la compañía ante los ojos de accionistas, empleados y comunidad.

A continuación se le da a conocer al área contable como se puede ver afectada la organización del impacto financiero que podría tener la organización reflejado en los estados financieros, Balance General y Estado de Resultados:

TABLA 5. Estado Financieros

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS	
INGRESOS	COSTOS
Crecimiento del Mercado	Tratamiento/disposición de desechos
	Seguros
	Multas
Factor Externo	Reclamaciones de terceros
	Minimización de desechos
BALANCE GENERAL	
ACTIVOS	PASIVOS
Revaluación de Terrenos	Violación de Permisos
	Multas/Acciones/Daños
Inventarios	Remediaciones
Valor razonable Neto	(Daños por contaminación)
COMPROMISOS DE CAPITAL	PASIVOS CONTINGENTES

Fuente: Elaboración Propia.

11. RECOMENDACIONES PARA LA LABOR DIARIA DE LOS COLABORADORES.

Por la masiva labor que desempeñan los colaboradores en cumplir sus actividades diarias sufren un agotamiento continuo, ya que la carga laboral causa estrés, dolor de cabeza, hombros, que los ojos se enrojeczan. El principal problema que ocasiona el síndrome de visión de computadora consiste en que al mantener la vista fija durante periodos prolongados de trabajo y la frecuencia del parpadeo, cuyo movimiento es necesario hacerlo por lapsos de 15 a 20 minutos, disminuye considerablemente como se especifica en la nota periodística del Informador.Mx (2011) donde muestra que el uso constante y cotidiano computadoras, celulares, videojuegos y otros dispositivos móviles por periodos largos representa un riesgo para la salud ocular, pues podría ocasionar estrés visual.

Bajo esta noticia se pretende que el área de Salud ocupacional de la organización realice pausas activas, y el área de contable contemple la necesidad de dotar al personal administrativo y operativo para cumplir con sus funciones y cuidar su salud porque la exposición a aparatos electrónicos con el tiempo deterioran partes del cuerpo.

El área de Recursos humanos debe velar por que al personal de las sucursales que ejercen el cargo de Asesores comerciales reciban dotación 3 veces al año y sin la condición de la devolución de la dotación para dotarle nuevamente, esto se debe informar al área contable para que lo contemplen y lo provisionen.

11.1 DOTACIÓN A LOS TRABAJADORES

De hecho el Ministerio del Trabajo (2016) propone que:

“El personal tiene derecho a un par de zapatos y un vestido de labor, acorde para desempeñar una función o actividad determinada, es decir; deben ser adecuados a la naturaleza del trabajo ejecutado y al medio ambiente en que este se desarrolla. Una vez entregados al trabajador, los elementos pasan a ser de su propiedad y no se puede exigir su devolución ni cuando finalice la relación laboral.”

En el sector público las entidades definirán el tipo de calzado y vestido de labor correspondiente, teniendo en cuenta aspectos como: la naturaleza y tipo de actividad que desarrolla la entidad; la función que desempeña el trabajador; el clima, medio ambiente, instrumentos, materiales y factores vinculados directamente con la labor desarrollada, así lo precisa el Decreto 1978 de 1989 como lo expone el portal Gerencie.com (2016) y el trabajador que reciba dicha prestación está obligado a utilizarlo en sus labores y no se puede compensar en dinero, pues está prohibido por la Ley.

11.1.1 Elementos de protección personal

El Ministerio del Trabajo (2016) establece que los elementos para el desarrollo de una actividad riesgosa:

“Los elementos de protección personal (EPP) deben ser adecuados y por consiguiente brindar el suministro según la naturaleza del riesgo como cascos, botas, guantes y demás componentes que protejan al trabajador los cuales deben ser suministrados a todos los trabajadores del sector público y privado que los requieran sin perjuicio del salario que estén devengando. Esta dotación se entregará desde el momento en que se desarrolle la actividad que implique el riesgo. Así mismo, se cambiarán cada vez que sea necesario, sin atender una periodicidad específica, siempre garantizando su debido funcionamiento. El Ministerio del Trabajo podrá sancionar hasta con 5.000 salarios mínimos mensuales a las empresas privadas que incumplan con el reconocimiento de la dotación. Para las entidades públicas, los

responsables del tema pueden ser objeto de procesos disciplinarios”
(Ministerio del Trabajo, 2016).

La organización no dota al personal de la compañía, como lo describe la norma esto significa un incumplimiento y podría ser sancionado hasta con 5.000 salarios mínimos mensuales por incumplir con el reconocimiento de la dotación.

11.2 NIC 19 Beneficios a los Empleados

Como lo publica el portal Actualícese (2015) sobre la NIC 19, que trata el tema de los beneficios a los empleados los cuales los clasifica en 4 categorías, esto también se puede implementar en la parte de provisiones para brindar bienestar a los trabajadores según lo dispuesto en la NIC 19, como se indica a continuación:

11.2.1 Beneficios a los empleados a corto plazo

Los beneficios para empleados a corto plazo son las situaciones laborales más comunes en las organizaciones. El importe de este tipo de beneficio se reconocerá a su valor sin descontar, es decir al valor pactado entre las partes como contribución por los servicios prestados. Dicho reconocimiento puede hacerse como un pasivo, registrando los valores netos después de deducir cualquier pago ya realizado al trabajador por dicho concepto, y en el caso en que el valor pagado sea mayor al acordado, la diferencia se registra como un gasto pagado por anticipado; de igual forma se reconocerá como un gasto las sumas efectivamente pagadas a menos que otro estándar clasifique dichos beneficios como costo de un activo.

11.2.2 Beneficios Post-empleo

Son aquellos en los cuales una entidad se compromete a brindar una remuneración a los empleados una vez termine su periodo de empleo como los son:

- Planes de aportaciones definidas, es cuando la entidad realiza contribuciones fijas a un fondo privado, entregando las obligaciones.
- Planes de beneficios definidos, comprenden todos aquellos planes que no pertenecen a los planes de aportaciones definidas.

11.2.3 Otros beneficios a los empleados a largo plazo

Comprende los beneficios a los empleados diferentes de los de corto plazo, post-empleo e indemnizaciones por cese. Entre algunos beneficios a largo plazo encontramos las ausencias remuneradas, premios de antigüedad, beneficios por invalidez, entre otros.

11.2.4 Beneficios por terminación

Estos beneficios surgen al momento que la entidad decide dar término al vínculo laboral con el empleado, o cuando el empleado acepta una oferta de beneficios a cambio de finalizar el contrato laboral.

12. TRATAMIENTO DE GARANTÍAS

Las consideraciones por garantías de equipos los vendedores de las sucursales las indican en el momento de vender el producto y cuando el cliente se acerca a la principal o a la sucursal donde adquirió el producto, por defectos de fabricación o fallas que solo son detectables con el uso.

Los vendedores establecen como por ejemplo Claro (2016):

“Los equipos con golpes, quiñes, rupturas, rajaduras, derrame de líquido de pantalla, evidencia de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación; manipulación o intervención del usuario o terceros no autorizados, uso anormal o contrario al indicado en el manual del Equipo; uso de accesorios que no sean originales o no aprobados por el fabricante, IMEI físico no visible o adulterado y Bloqueo por robo, la organización no lo recibe y el Cliente reconoce y acepta que en caso de presentarse una causal de exclusión de esta garantía expresa, no tendrá responsabilidad por las fallas que puedan presentarse.”

Por ello es importante que la organización aunque tramita las garantías con los proveedores tiene un plazo duradero de hasta 30 días lo cual deben estructurar ya que los clientes necesitan utilizar el producto adquirido y se puede sugerir al área contable hacer una provisión ya que si cumple con las características mencionadas es posible que el equipo entre nuevo y sea un producto listo para poder distribuir en las diferentes sucursales.

Otro de los ejemplos de garantías que se tiene en cuenta es la de Huawei Technologies Co., ya que es una de las marcas que la empresa comercializa. En este caso HUAWEI, (s.f) declara y garantiza que las unidades y los accesorios adquiridos por el cliente están libres de defectos de fabricación, componentes y diseño durante el período de garantía y en condiciones normales de uso. Esta garantía para el cliente queda sujeta a los siguientes términos y condiciones:

- I. En la medida en que lo permitan las leyes locales, esta garantía de Producto tiene una duración de veinticuatro (24) meses para la Unidad Principal, seis (6) meses para la Batería, el Cargador y los Auriculares, desde la fecha de activación/compra del Producto.
- II. Durante el período de garantía, HUAWEI o su red de servicios autorizados, reparará o sustituirá (a entero criterio de HUAWEI) el Producto o cualquier pieza relevante, en caso de que el Producto presente fallos. El Producto reparado

o la pieza/el Producto de reemplazo deberá estar libre de fallos. El comprador del Producto o su cesionario ("Consumidor") no asumirá coste alguno (ya sea por piezas, mano de obra o cualquier otro motivo) por la reparación o sustitución de un Producto Defectuoso durante el período de garantía. Todas las piezas, placas o equipos sustituidos pasarán a ser propiedad de HUAWEI.

III. Esta Garantía no cubre los daños resultantes de:

- a. Desgaste natural del equipo.
- b. Defectos y daños causados por un uso fuera de lo normal y habitual.
- c. Cualquier desmontaje, reparación, alteración o modificación no autorizados.
- d. Uso inapropiado, abuso, negligencia o accidentes, cualquiera sea su causa.
- e. Defectos o averías resultantes de operaciones inapropiadas de prueba, operación, mantenimiento e instalación, o cualquier alteración o modificación.
- f. Defectos y averías causados por el derrame de comida o líquidos, corrosión, óxido o el uso de una tensión incorrecto.
- g. Rayones o daños en las superficies plásticas y todas las demás partes expuestas externamente, producidos como consecuencia del uso normal.

Pero estas garantías nunca ponen en específico los daños a la salud de la radiación que emiten los equipos y las posibles consecuencias de la prolongada exposición hacia estas por parte de las personas.

13. RADIACIÓN ELECTROMAGNÉTICA

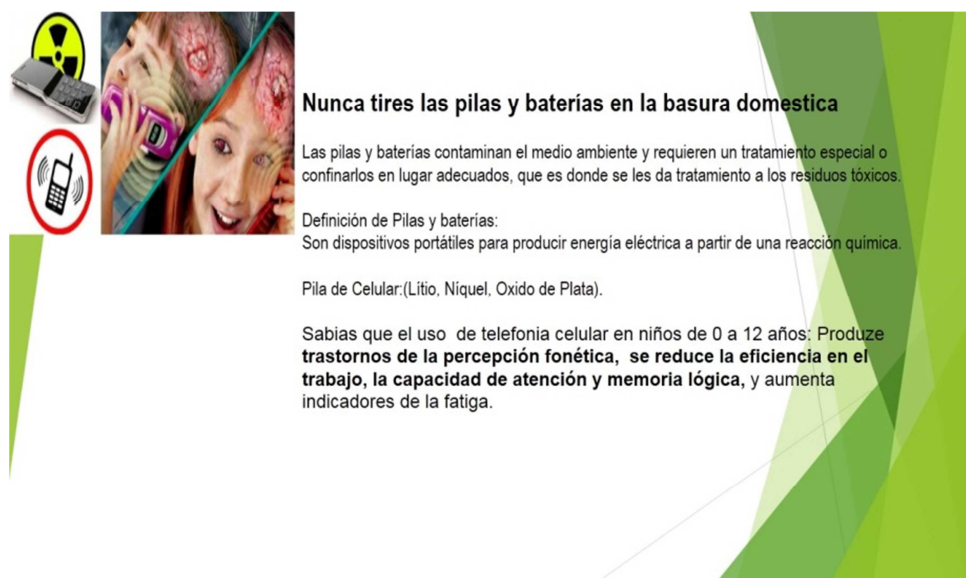
En el portal de noticias La Gran Época (2015), exponen en una nota como la radiación electromagnética de telefonía celular afecta salud de niños y adultos. La radiación electromagnética se confirmó con más de 50% de probabilidades de existencia -de relación causa-efecto- de la leucemia en niños, cáncer cerebral en adultos, aborto espontáneo y esclerosis lateral amiotrófica, señala un reporte publicado en los Cuadernos Sociales de la Universidad de Chile.

Los teléfonos móviles emiten radiaciones electromagnéticas de altas frecuencias para la transmisión de voz y datos hacia las antenas repetidoras y ondas electromagnéticas de bajas frecuencias, asociadas a la funcionalidad del aparato telefónico mismo. Según el informe, ambas radiaciones tienen efectos diferentes en el cuerpo humano. Las altas frecuencias tienen efectos similares a los producidos por las antenas repetidores, donde los efectos son diferidos y tardan unos 10 a 20 años en manifestarse. Son también similares a los efectos de los tendidos eléctricos domiciliarios y de los electrodomésticos. Estudios analizados por el equipo revelan que las secuelas son proporcionales al tiempo de exposición y a las horas de uso de dichos artefactos.

Los autores de dicho estudio han advertido que las posibles consecuencias a corto y largo plazo para la sociedad de exponer a los niños a la radiación de microondas de los dispositivos de comunicación celular deben ser reconocidas responsablemente a nivel mundial. La organización de telecomunicaciones comercializa productos de telefonía celular, baterías, protección, accesorios, debe informar al cliente del daño que causa el uso masivo en niños menores de 12 años y en adultos para contribuir a minimizar los riesgos

ambientales por no darle tratamientos a los RAEE y prevención y protección a la infancia, se sugiere la entrega de volantes informativos en el momento que se emita la venta del producto para no afectar las ventas de las sucursales, con la entrega del volante se da conocimientos a los clientes de los riesgos ambientales y de salud o de poner carteles en los locales para que los clientes los puedan leer y crear conciencia y conocimiento, es un estudio internacional que muestra datos, enfermedades que desarrolla este tipo de población y se está a tiempo de poder prevenir enfermedades y contaminación ambiental, generar conciencia es contribuir al derecho de tener un ambiente sano y protección a la ecología por esto se propone realizar unos volantes para promover la generación de conciencia frente a los problemas que se generan por parte de la radiación.

GRÁFICO 4. Volante sugerido:



Nunca tires las pilas y baterías en la basura doméstica

Las pilas y baterías contaminan el medio ambiente y requieren un tratamiento especial o confinarlos en lugar adecuados, que es donde se les da tratamiento a los residuos tóxicos.

Definición de Pilas y baterías:
Son dispositivos portátiles para producir energía eléctrica a partir de una reacción química.

Pila de Celular: (Litio, Niquel, Oxido de Plata).

Sabias que el uso de telefonía celular en niños de 0 a 12 años: **Produce trastornos de la percepción fonética, se reduce la eficiencia en el trabajo, la capacidad de atención y memoria lógica,** y aumenta indicadores de la fatiga.

Fuente: Elaboración propia



Mira lo que causa los componentes de las pilas si no les das un adecuado tratamiento:

El litio es un neurotóxico y es tóxico para el riñón. La intoxicación por litio produce fallas respiratorias, depresión del miocardio, edema pulmonar y estupor profundo.

Daña al sistema nervioso, hasta provocar estado de coma e incluso la muerte. El litio puede lixiviarse fácilmente y llegar a los mantos acuíferos.

El níquel tiene efectos sobre la piel. Respirar altas cantidades produce bronquitis crónica, y cáncer del pulmón y de los senos nasales. Se libera a la atmósfera por la incineración de basura. En el aire, se adhiere a partículas de polvo que se depositan en el suelo.

El mercurio es un posible cancerígeno y es bioacumulable. Una alta exposición puede dañar el cerebro, los riñones y a un feto, provocando retraso mental, en el andar o el habla, falta de coordinación, ceguera y convulsiones. El mercurio que se emite en los basureros contamina el agua y la tierra, con lo que puede llegar a la comida pues se acumula en los tejidos de peces.

14. LOS ELEMENTOS DEL CUADRO DE MANDO

El Cuadro de Mando Integral es un modelo de gestión o sistema administrativo, en muchas organizaciones se ha usado como una herramienta de gran valor para el control de la organización, se busca la mejora continua en los niveles de calidad y de sus resultados. La organización tiene la necesidad de mejora continua en eficacia, eficiencia y economía, como ámbito se relaciona el control de gestión, con la implementación del cuadro de mando se pretende constituir un enfoque innovador que puede enriquecer el control de la gestión.

A continuación se relacionan los temas con la empresa para abordar los elementos del cuadro de mando.

14.1 FORMA LEGAL

La organización es de personería Jurídica, en la ciudad de Bogotá, matrícula mercantil 0002360677, fecha de matrícula 04/09/2013 Vigencia 04/09/2033, Organización por sociedades por acciones simplificadas SAS, número de empleados 9 directamente.

14.2 Misión:(No tiene) Se sugiere.

Somos una empresa que presta servicios en el área de comercialización de productos en telecomunicación, contribuyendo así al crecimiento, prestigio y competitividad de organizaciones que tengan como razón social comercializar productos en telecomunicaciones, mediante la prestación de un servicio que cumpla con los más altos estándares de calidad.

14.3 Visión:(No tiene) Se sugiere.

Somos una empresa que comercializa productos de telecomunicación con gama alta y baja a precios competitivos en el mercado, con un servicio de calidad de una forma ágil, dinámica e integral aportando su cumplimiento en entregas, responsabilidad, integridad, rectitud, con alto potencial humano.

14.4 DEFINICIÓN DEL ESTUDIO

El presente trabajo está encaminado a estudiar, diseñar y sugerir implementar varios procesos que se aplican en la administración y aplicación de RAEE para la oportuna toma de decisiones, la aplicabilidad de Provisiones, Pasivos contingentes y Activos contingentes si es el caso de ser necesarias para gestionarlos de manera precisa y objetiva en los estados financieros con sus respectivas notas.

14.5 METODOLOGÍA

Desarrollar una monografía descriptiva la cual tiene como intención especificar y caracterizar con profundidad las características, propiedades y posibilidades del fenómeno que se desea estudiar como ejemplo del estudio de caso, con base a la descripción de la normatividad de la Constitución Política de Colombia de 1991 Artículo 79 y 80, Ley 99 de 1993, Decreto 349 de 2014, Nic37, Nic19, noticias seleccionas para mostrar el tratamiento de los RAEE.

La Gestión de Control define las oportunidades y amenazas con las que cuenta la organización, no se evidencia que todas las áreas promuevan un trabajo en equipo, esta herramienta es de gran utilidad para el área de Gestión, puede llegar a controlar las tareas de los colaboradores y los procesos operacionales que existan dentro de la organización.

Lo que busca el Área de Gestión es minimizar los errores, se deben usar al máximo las oportunidades de ser la mejor opción en el mercado, se debe identificar las fortalezas, la clave es mejorar las debilidades, integrar los valores que permitieron crecer de forma acelerada a esta organización para que perdure en el mercado, es una organización joven y se expandió y creció prospera e hizo alianzas con grandes distribuidores y proveedores. Se expandió de forma operativa sin controles, sin estudios, sin evaluar los riesgos lo que lleva a sugerir los siguientes temas:

GRÁFICO 5. Temas Sugeridos



Fuente: Elaboración Propia

VISIÓN:

La entidad de telecomunicaciones no cuenta con una visión elaborada.

Para establecer la visión de las siguientes preguntas:

- ¿Qué y cómo queremos ser dentro de 3 años?

Dentro de 3 años queremos ser una empresa que aporte con calidad con productos de punta.

- ¿En qué nos queremos convertir?

En una empresa con una infraestructura ampliada.

- ¿Para quienes trabajamos?

Para las comerciantes y particulares que lo requieran.

- ¿En qué nos diferenciamos?

En la calidad de la prestación del servicio a nivel operativo.

- ¿Qué valores respetaremos?

Confianza, Oportunidad, honestidad.

La visión debe ser una fórmula:

- ✓ Con visión de futuro, no de mejorar el pasado
- ✓ Coherente con la MISIÓN
- ✓ Ambiciosa: Realista y viable
- ✓ Clara: Que se evidencia una interpretación concisa
- ✓ Sencilla: Para que todos la entiendan
- ✓ Atractiva: Para provocar compromiso
- ✓ Compartida: Adoptada por las personas de la organización

Propuesta de la Visión:

Somos una empresa que comercializa productos de telecomunicación con gama alta y baja a precios competitivos en el mercado, con un servicio de calidad de una forma ágil, dinámica e integral aportando su cumplimiento en entregas, responsabilidad, integridad, rectitud, con alto potencial humano

MISIÓN:

La entidad de telecomunicaciones no cuenta con una Misión.

Para una buena formulación de la Misión se responderán las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes somos?

Una empresa de telecomunicaciones que comercializa al por mayor y menor productos de tecnología encaminada a mejorar, con colaboradores que trabajan unidos para un bien común.

- ¿A qué nos dedicamos?

A comercializar productos de gama baja y alta a precios competitivos.

- ¿En qué nos diferenciamos?

En la calidad de la prestación del servicio, y tratamiento de garantías.

- ¿Por qué y para qué hacemos lo que hacemos?

Por contribuir a la sociedad del país.

- ¿Para quién lo hacemos?

Lo hacemos para los usuarios que requieran los servicios.

- ¿Cómo lo hacemos?

Con la mayor disposición y capacitación para brindar un servicio de calidad.

- ¿Qué valores respetamos?

La Calidad, la libertad, la competitividad

La misión debe ser una fórmula:

- ✓ Ambiciosa: Un reto
- ✓ Clara: De fácil interpretación

- ✓ Sencilla: para que todos la comprendan
- ✓ Corta, para que se pueda recordar fácilmente
- ✓ Compartida: Aprobada por las personas de la organización.

Propuesta de Misión:

Somos una empresa que presta servicios en el área de comercialización de productos en telecomunicación, contribuyendo así al crecimiento, prestigio y competitividad de organizaciones que tengan como razón social comercializar productos en telecomunicaciones, mediante la prestación de un servicio que cumpla con los más altos estándares de calidad.

14.6 ESTRATEGIA

La estrategia de la Organización de telecomunicaciones: a largo plazo es adquirir contratos con otros proveedores, trasladar las instalaciones al edificio Bacatá para poder ampliar su servicio a más personas con la tranquilidad de brindar mejor atención, aún no han entregado la oficina que se adquirió en febrero del 2016.

Al aplicar el análisis DOFA en la empresa de forma general se determina el siguiente resultado.

TABLA 6. Matriz DOFA

<p>DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal nuevo sin capacitación para administrar. ▪ Instalaciones administrativa pequeña. 	<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El uso de celulares sigue aumentando. ▪ Agilidad en la entrega de productos por garantía.
---	---

<ul style="list-style-type: none"> ▪ No hay capacitaciones al personal de venta directa para abordar los clientes en calle. ▪ No tienen conocimiento del tratamiento de RAEE o su concepto. 	
<p>FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente hábil para producir negocios. ▪ Buen acceso peatonal. ▪ Cuentan con Capital y liquidez inmediata para dar inicio a la propuesta del tratamiento del RAEE. 	<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inestabilidad en la normatividad de provisiones contingentes, Activos y Pasivos. ▪ Sin tratamiento de RAEE ▪ Competencia de otros servicios de telecomunicaciones. ▪ Desconocimiento de los clientes de impacto ambiental y salud por adquirir telefonía celular.

Fuente: Elaboración Propia

15. PERSPECTIVA FINANCIERA

TABLA 7. Matriz DOFA desde la Perspectiva Financiera

<p><i>Debilidades:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La operación administrativa por el personal responsable, es demorado con la realización de sus actividades ya que la aprobación de 	<p><i>Oportunidades:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las alianzas con las entidades como ETB, Virgin Mobile, permite que sea líder en zonas asignadas para suministrar sus
--	---

<p>los giros son por el Gerente General y a veces está ausente por viajes al exterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los token los administra el Gerente quien indica las claves por mensajes para realizar los pagos una vez los suban al sistema del banco para realizar la operación al determinado proveedor. 	<p>productos y genere mayor ingresos por las comisiones que genera.</p>
<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contactar nuevos clientes y realizar convenios que benefician el incremento de ventas para la compañía. 	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencia de otros servicios de telecomunicaciones. ▪ Pérdida de clientes por propuestas ambiciosas de la competencia.

Fuente: Elaboración Propia

16. PERSPECTIVA DE TALENTO HUMANO

TABLA 8. Matriz DOFA desde la Perspectiva de Talento Humano

<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal operativo no cuenta con la formación necesaria para ejercer el rol, de 	<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para aumentar el nivel de competencia frente a las demás empresas se están
---	---

<p>los colaboradores para los cambios de la compañía y crear un ambiente laboral tenso.</p>	<p>realizando capacitaciones de los productos que se comercializan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal tiene disposición para participar en las capacitaciones propuestas por la empresa, pero el tiempo que se utiliza por costo no es favorable para la empresa asignar mucho tiempo.
<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal se distingue por captar ventas efectivas, son colaboradores, serviciales. 	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por no estar capacitados en productos que la compañía adquiere, pueden perder ventas.

Fuente: Elaboración Propia

17. PERSPECTIVA DE CLIENTES

TABLA 9. Matriz DOFA desde la Perspectiva de Clientes

<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las campañas publicitarias de otras compañías captan la atención de los clientes. 	<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La agilidad en tramitar las garantías. ▪ Diseños nuevos para protección a precios económicos. ▪ Innovar con los volantes de impacto ambiental y riesgos de salud.
<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con base a la experiencia adquirida con el 	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los cambios en los puntos de venta generan

<p>tiempo son reconocidos con otros distribuidores y recomiendan la compañía por su desempeño en entregas, precios.</p>	<p>pérdidas para la compañía ya que hay repetición en los procesos.</p>
---	---

Fuente: Elaboración Propia

18 PERSPECTIVA DE CONTROL INTERNO

TABLA 10. Matriz DOFA desde la Perspectiva de Control Interno

<p><i>Debilidades:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se desconoce el tratamiento de los RAEE para abordar el tema y darle tratamiento. ▪ No se utilizan herramientas de control por que la administradora no tiene la preparación intelectual para elaborar análisis de control interno. ▪ No se analizan los informes financieros suministrados por el área contable, con base a su falta de conocimiento no adquirido por el personal a cargo en esta área de administración. 	<p><i>Oportunidades:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal puede acceder a la capacitación de productos cuando los proveedores hagan llegar los pedidos, ya que están en las alianzas comerciales.
--	---

<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los productos traen el documento de garantía el cual deben presentar en el momento que surja la solicitud por garantía. ▪ Solución a reclamos por garantía o por doble pago con tarjetas de crédito devolución de dinero. 	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por falta de conocimiento en el funcionamiento de nuevos equipos, los clientes pueden desertar, aunque el producto cumpla con sus perspectivas económicas.
--	--

Fuente: Elaboración Propia

18. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS SOBRE LA PROPUESTA DEL CUADRO DE MANDO A LA ORGANIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES:

Al estudiar el cuadro de mando, la importancia, alcance y manejo que le ha dado varias empresas de telecomunicación, se brindó la información al personal sobre el DOFA, para abordar la propuesta. Siendo una empresa joven y con visión al futuro para su mejora continua a la calidad se pueden tomar la decisión de implementarla, ya que la organización no cuenta con un DOFA y esto puede mejorar la operación de la entidad.

En el desarrollo del trabajo se encuentran conceptos, leyes, normas, sanciones, donde se puede llegar afectar la organización.

Implementar mejoras en la organización sugeridas y el cuadro de mando con información que la empresa desconocía es muy satisfactorio, es una organización relativamente nueva la cual se expandió y penetro en el mercado de forma acelerada lo que le ha permitido mantenerse por sus ventas y comercialización de productos. Se revela que no tienen

organización en los inventarios, tratamientos de los RAEE lo cual sería una herramienta de gran utilidad para las áreas que integran la empresa y así poder mejorar pensando en estructurarse de una forma distinta tomando decisiones que sean óptimas para la organización.

El trabajo diseñado debe ser supervisado y evaluado para que la organización lo ponga en marcha ya que el tema ambiental es algo que compete a todas las organizaciones hoy en día en combinación con la responsabilidad social empresarial, de la misma manera que todos los colaboradores de la organización deben estar en continua actualización de información con los productos de la empresa.

Se han evidenciado inversiones por parte de los dueños de la organización por las cuales se adquiere un software contable que empezó a trabajar en línea en las demás sucursales esto demostró la utilidad que se refleja en los inventarios en línea que ingresan a la compañía como también la información de los productos, la marca, la referencia, el color, la sucursal de la bodega a la que pertenece y así lograr la identificación de los IMEI que es el código del celular, permite del mismo modo identificar que el producto cuente con los manifiestos de importación, comercialización del proveedor con el que se hizo la negociación y así dar respuesta en caso de que los equipos sean robados para realizar el trámite de bloqueo, esto permite brindar garantía del equipo que se comercializa al cliente.

Proponer un cuadro de mando después de solicitar el software permitió que los empleados se hayan puesto en capacitación para el manejo del sistema, conocimientos de los tratamientos de productos de RAEE, apporto de forma positiva a los colaboradores de la entidad.

Fallaron en el momento de producir mayores ventas y crear nuevos puntos, no revisaron las estrategias comerciales ni la viabilidad de apertura estos nuevos puntos debido a que no estudiaron la zona lo que ocasionó la apertura de un punto en un barrio centro de la ciudad donde hay mayor competitividad con otros comercializadores esto generó perdida a la organización, lo mismo ocurrió en Soacha donde se hizo apertura de una isla los productos como es el caso de ETB hogar, sin contar con personal capacitado, esto causo que la compañía generara gastos no recompensados por el proveedor y como consecuencias sin ventas que no generan comisión.

Los dirigentes responsables de las áreas no le dieron seguimiento e importancia y después de la primera reunión dejaron el tema de lado en referencia a lo sugerido, el tiempo laborar es corto para las actividades que desarrolla el personal de la compañía.

No hubo un ambiente optimo cuando los vendedores nuevos que no estuvieron presentes en el empalme generaban cuestionamientos lo que llevo a que no estuvieran de acuerdo con depositar las pilas que no utilizaban porque eran tareas adicionales a las ya establecidas cómo lo era manejar el software de ventas, salida de equipos devolución por garantías ya que en su contratación se les establecía que su función era para realizar ventas. Como consecuencia no cumplían bien con sus funciones esto conlleva a que los directivos se indispusieran y perdieran el interés en aplicar una herramienta que es gran ayuda.

Es importante que el área de contabilidad conozca cuando se debe presentar las provisiones, pasivos y activos por contingencia, de la misma manera que deben estar actualizados con la normatividad vigente tanto nacional como internacional.

La aplicación DOFA puede generar interesantes cambios tanto para el área operativa, ventas, administrativa, contable para que sea de conocimiento general y así puedan mejorar y sacar el mejor provecho para que los procesos sean eficientes y eficaces, esta debe ser aprobada por la administración general de la organización.

La empresa es estable porque cuenta con una liquidez inmediata para responder por sus obligaciones, el gerente cuenta con una carrera universitaria pero ha trabajado en ventas muchos años de su vida, esta experiencia le ayudo a crear empresa y mantener alianzas comerciales.

La decisión que la empresa continúe con procesos de inventarios, referencias, tratamientos de productos RAEE, aplicación de la normatividad es responsabilidad directa del Gerente General del mismo modo que el seguimiento de ejecución por parte del personal signado para dicha laboral ya que la constancia en los procesos, el seguimiento, la evaluación depende del compromiso de cada colaborador y de la decisión del alto mando de la organización.

La empresa es reconocida por el buen trabajo que desempeñan los colaboradores, la prestación de un buen servicio, eficiente, con carisma, responsabilidad, compromiso, el querer hacer las cosas bien permiten que la empresa obtenga un ambiente cálido, crezca y obtenga resultados óptimos sin contratiempos.

Las empresas son reconocidas por los usuarios lo que promueve que sean elegidas y logren captar más clientes esto se da por el equipo humano, los resultados y atención brindada, la realización, la dedicación y el gusto con que la persona desempeñe su labor asignada lo que

da un mayor acercamiento a los clientes. Todos estos elementos integrados logran suscitar la calidad para hacer que perdure la organización.

Se sugiere como dotación para los empleados:

- Lentes con protección ultravioleta, anti reflejante.

Se sugiere dotación para los empleados Operativos: Ya que se entiende que los elementos de dotación tiene que ver con una actividad riesgosa, estos elementos de protección personal (EPP), adecuados se deben suministrar según la naturaleza del riesgo como cascos, botas, guantes y demás componentes que protejan al trabajador, así como el personal tiene derecho a un par de zapatos y un vestido de labor, acorde para desempeñar una función o actividad determinada.

- Zapatos, pantalón. Camisa, protección para operación en campo.

Dadas las condiciones de trabajo con elementos electrónicos y del mismo modo poder promover una cultura organizacional con sentido de pertenencia con la organización se propone brindar una indumentaria adecuada para las operaciones de campo tanto en la parte administrativa como en la parte operativa.

La importancia del cuadro de mando integral también depende de la disposición de la administración y de los dueños de la empresa para una implementación óptima de una herramienta que busca siempre la promoción de la eficiencia y la eficacia dentro de la compañía así como la optimización de los procesos existentes dentro de la misma.

Bibliografía

Actualícese. (4 de Marzo de 2015). *Beneficios a Empleados*. Recuperado el Octubre de 2016, de NIC 19: <http://actualicese.com/2015/03/04/nic-19-beneficios-empleados>

Basel Action Network. (2002). *Basel Action Network*. Recuperado el Octubre de 2016, de <http://www.ban.org/>

Claro . (s.f). Condiciones de garantía de equipos comercializados por Claro.

CONDICIONES DE GARANTÍA Y SERVICIO TÉCNICO. Colombia:

<http://www.claro.com.pe/portal/recursos/pe/pdf/condiciones-de-garantia-de-equipos-ver2.pdf>.

Congreso de la República de Colombia. (22 de Diciembre de 1993). LEY 99 DE 1993. *por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposici*. www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=297.

Congreso de la República de Colombia. (19 de Julio de 2013). Ley 1672 del 2013.

Colombia:

http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/leyes/2013/ley_1672_2013.pdf.

Constitución Política de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Recuperado el Octubre de 2016, de Artículo 79 y 80:

<http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-3/>

Corporación Autónoma Regional - CAR. (2013). *Empresas gestoras de residuos peligrosos autorizadas, en operación y con infraestructura*. Bogotá:

<https://www.car.gov.co/index.php?idcategoria=13502&download=Y>.

El Alcalde Mayor de Bogotá DC. (27 de Agosto de 2014). DECRETO 349 DE 2014. "*Por el cual se reglamenta la imposición y aplicación del Comparendo Ambiental en el Distrito Capital*". Bogotá:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=59277>.

Gerencie.com. (4 de Enero de 2015). *NIC 37*. Recuperado el Octubre de 2016, de

Introducción a provisiones y contingencias : <http://www.gerencie.com/nic-37-introduccion-a-provisiones-y-contingencias.html>

Gerencie.com. (19 de Octubre de 2016). *Gerencie.com*. Recuperado el Octubre de 2016, de

Lo que los empleadores deben saber sobre el suministro de calzado y ropa de labor a los trabajadores de los sectores público y privado: <http://www.gerencie.com/lo-que-los-empleadores-deben-saber-sobre-el-suministro-de-calzado-y-ropa-de-labor.html>

HUAWEI. (s.f). *HUAWEI*. Recuperado el Octubre de 2016, de Aviso de garantía:

<http://consumer.huawei.com/es/support/warranty-policy/index.htm>

IFRS Foundation. (2013). *Interpretación CINIIF 6* . Recuperado el Octubre de 2016, de

Obligaciones Surgidas de la Participación en Mercados:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/no_oficializ/nor_internac/ES_GVT_IFRIC06_2013.pdf

Informador.Mx. (11 de Octubre de 2011). Recuperado el Octubre de 2016, de

Computadoras y celulares pueden afectar la visión:

<http://www.informador.com.mx/tecnologia/2011/329259/6/computadoras-y-celulares-pueden-afectar-la-vision.htm>

Kaplan, R., & Norton, D. (2005). *EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL*.

http://www.factorhuma.org/attachments_secure/article/8312/UC_QCI_cast.pdf.

La Gran Época. (27 de Junio de 2015). *La Gran Época*. Recuperado el Octubre de 2016, de

Radiación electromagnética de telefonía celular afecta salud de niños y adultos:

<http://www.lagranepoca.com/vida/salud/9496-radiacion-electromagnetica-de-telefonía-celular-afecta-salud-de-ninos-adultos.html>

Ministerio del Medio Ambiente. (2012). *Lineamientos Técnicos para el manejo de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos*. Bogotá: Gobierno de la República de Colombia.

Ministerio del Trabajo. (18 de Marzo de 2016). *Ministerio de Trabajo*. Recuperado el

Octubre de 2016, de Dotación a trabajadores debe ser tres veces al año.:

<http://www.mintrabajo.gov.co/marzo-2016/5877-dotacion-a-trabajadores-debe-ser-tres-veces-al-ano.html>

Plataforma Regional de Residuos Electrónicos en Latinoamérica y el Caribe, Plataforma

Regional de Residuos Electrónicos en Latinoamérica y el Caribe. (2016).

Plataforma RELAC. Recuperado el 10 de 2016, de Plataforma Regional de Residuos Electrónicos en Latinoamérica y el Caribe:

<http://www.residuoselectronicos.net/>

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. (19 de 07 de 2013). *Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá*. Recuperado el Octubre de 2016, de DECRETO

349 DE 2014:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=59277>

Unión Europea. (2002). *Access to European Union law*. Recuperado el Octubre de 2016, de

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32002L0096>