FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS

ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

Nombre del estudiante	Estefanía Usme Vélez
Programa académico	Administración financiera
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	Enviaseo E.S. P
NIT.	811.012.208-9
Dirección	Carrera 43 A calle 46 A Sur 39
Teléfono	6044032000
Dependencia o Área	Área comercial
Nombre Completo del jefe del estudiante	Oscar Leandro Betancur Arboleda Jhony Alexander Restrepo Sánchez
Cargo	Director Comercial Coordinador de Facturación y Cartera
Labor que desempeña el estudiante	Practicante de área comercial
Nombre del asesor de práctica	Diana Victoria Rincón Loaiza
Fecha de inicio de la práctica	01/08/2023
Fecha de finalización de la práctica	31/01/2024

ÍNDICE

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA. 3
1.1 Centro de práctica. 3
1.2 Objetivo de la práctica empresarial. 5
1.3 Funciones. 5
1.4 Justificación de la práctica empresarial. 5
1.5 Equipo de trabajo. 6
2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICA. 6
2.1 Título. 6
2.2 Planteamiento del problema. 7
2.3 Justificación. 7
2.4 Objetivos (objetivo general y objetivos específicos). 8
2.5 Diseño metodológico. 9
2.6 Cronograma de actividades. 10
2.7 Presupuesto (Ficha de presupuesto). 10
3. DESARROLLO DE LA PRESUPUESTA 11
3.1 Marco de referencia. 11
3.2 Desarrollo de objetivos. 14
4. CONCLUSIONES 16
5. RECOMENDACIONES 17
6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 18

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

1.1 Centro de práctica.

Nombre: Enviaseo E.S.P

Misión: Contribuir con territorios más limpios, iluminados y seguros, mediante la inspiración de ciudades sostenibles y la implementación de tecnologías rentables y amigables con el medio ambiente.

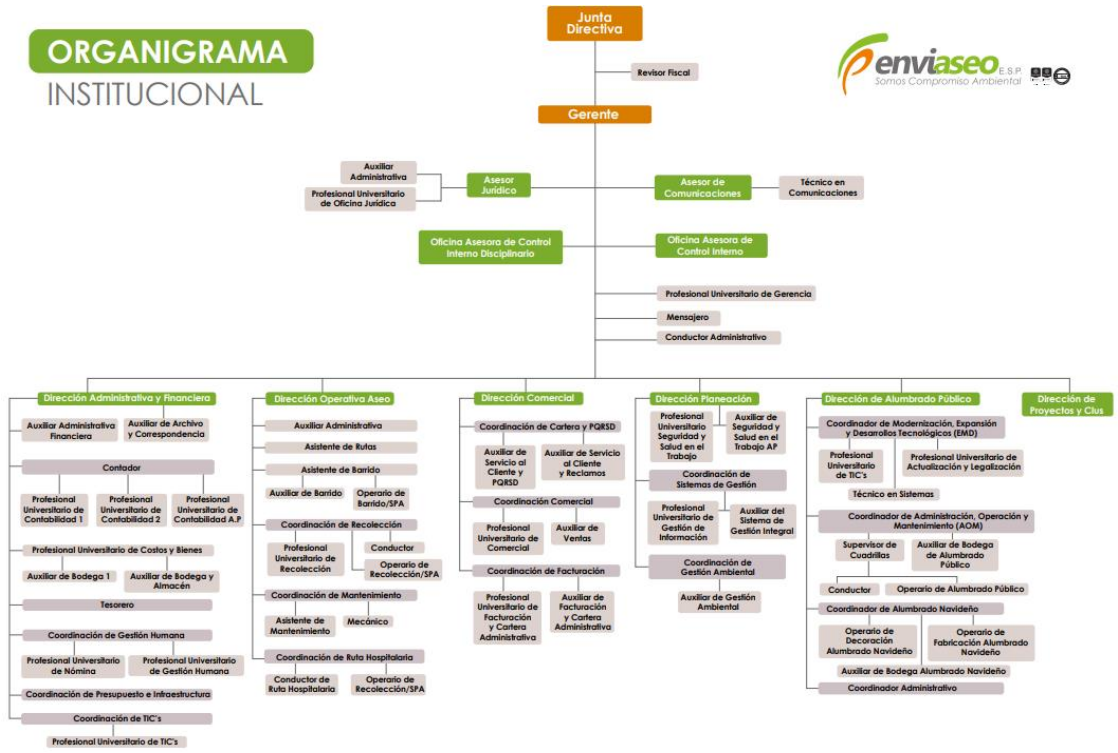
Visión: Ser un modelo de innovación y sustentabilidad en la prestación de servicios públicos, liderando con excelencia los negocios asociados a las economías verdes, avances tecnológicos y Smart cities.

Objetivos institucionales: En Enviaseo E.S.P. actuamos en grande para lograr grandes sueños. Por eso, nuestros objetivos no sólo nos retan a dar lo mejor de nosotros, sino que nos impulsan a creer más en nuestros grupos de interés y crear con ellos oportunidades, sostenibilidad y crecimiento colectivo.

Objetivos estratégicos: Además de proyectar los retos más importantes en las áreas de gestión, representan una conexión con instituciones, escenarios, tendencias y factores externos que direccionan la toma de decisiones y los marcos de actuación corporativos.

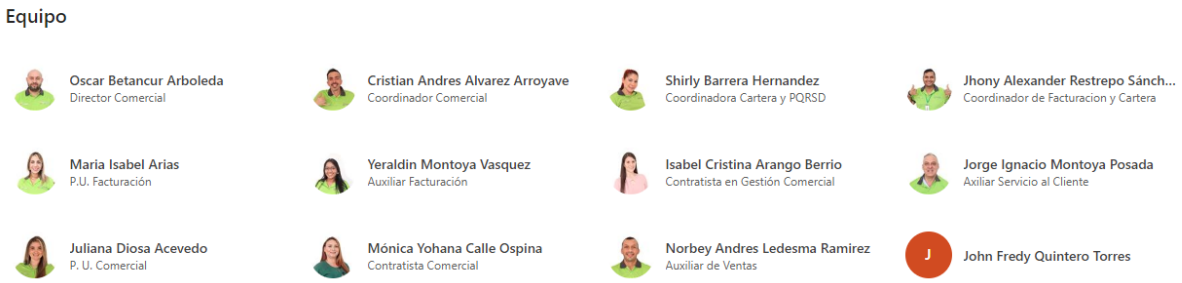
Enviaseo E.S.P es la empresa prestadora del servicio público de aseo en la cuidad de Envigado - Antioquia; realiza sus actividades bajo el lineamiento del contrato de condiciones uniformes que tiene con sus usuarios.

Estudio organizacional del centro de práctica:



Tomado de "Enviaseo" [Organigrama] Enviaseo E.S.P, 2023 http://www.enviaseo-envigado-antioquia.gov.co/

Estudio organizacional del Área comercial:



Tomado de "Enviaseo" [Área comercial] Enviaseo E.S.P, 2023 http://intranet.enviaseo.local/

1.2 Objetivo de la práctica empresarial.

Aplicar algunos de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera administración financiera en la Universidad de Envigado, con el fin de desarrollar destrezas en el ámbito profesional, obtener experiencia laboral, mejorando el desempeño de habilidades en forma efectiva para enfrentar desafíos, demostrando actitudes y competencias.

1.3 Funciones.

- Desarrollar análisis de gráficos sobre algunos de los servicios que se ofrecen en el área comercial de Enviaseo E.S.P.
- Brindar acompañamiento en los procesos de facturación (aforos, rutas).
- Ofrecer apoyo en la realización de megas e indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad que se realizan luego de la facturación mensual.
- Realizar la cartera mensualmente con acompañamiento del personal de facturación y cartera.

1.4 Justificación de la práctica empresarial.

La práctica empresarial es significativa para el estudiante que escoge este tipo de modalidad de trabajo de grado, el cual es un requisito necesario para culminar con la carrera universitaria. Al realizar este requerimiento por este tipo de metodología se brindará una propuesta de mejora a la empresa el cual favorezca alguna problemática que se esté evidenciando en ella, lo que será un beneficio para la entidad.

Este método sirve para demostrar las destrezas, capacidades y habilidades que se adquirieron a lo largo de la carrera para ofrecer un buen desempeño en la práctica y que a la

vez complemente al estudiante para afianzar y adquirir nuevos conocimientos que le permita crecer en el ámbito profesional, académico y personal.

De esta forma brindará diferentes aprendizajes para el practicante ya que llevara a cabo diversas funciones como toma de decisiones, realización de procesos de facturación y de cartera, conocer las normatividades que la empresa debe tener en cuenta para la ejecución de procesos, los cuales serán fundamentales para el crecimiento en la vida laboral.

1.5 Equipo de trabajo.

- Coordinador de facturación y cartera: Encargado de coordinar los procesos de facturación directa y EPM.
- Profesional de facturación: Responsable de ejecutar las facturas de EPM, también llamada facturación conjunta
- Auxiliar de facturación: Ejecuta los procesos de facturación directa.
- Contratistas del área comercial (enfocados en la parte de facturación): Se encargan de realizar ingresos y aforos de los servicios prestados y digitalizarlos al sistema.

2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICA.

2.1 Título.

Restructuración de los procedimientos internos, los riesgos de gestión y los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de la coordinación de facturación y cartera de Enviaseo.

2.2 Planteamiento del problema.

Las empresas a medida que van avanzando se van enfrentando a nuevos retos en todos los ámbitos por eso hay que estar a la vanguardia, manteniendo la información actualizada; por lo que se ha evidenciado en este momento en Enviaseo E.S.P la necesidad de tener los procedimientos, los riesgos de gestión y los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de la coordinación de facturación y cartera al orden de día para que marchen a la par de los nuevos mecanismos tecnológicos y modus operandi, por lo que es necesario restablecer esta información, para así tener un mayor control de la ejecución de las actividades desarrolladas en este proceso, minimizando la materialización de los riesgos de gestión, pérdidas económicas, hallazgos de los entes de control, generación de información poco confiable y toma de decisiones inadecuadas.

2.3 Justificación.

“Un proceso administrativo empresarial es un conjunto de pasos o etapas a seguir para la gestión de los recursos internos, que abarcan el capital humano, tecnológico y financiero. Dicta los procedimientos para que estos se realicen de una manera más eficiente y alineada con los objetivos de la organización”. (HubSpot, 2021)

Por consiguiente, la propuesta estaría direccionada a ajustar a la realidad actual los procedimientos internos, los riesgos de gestión y los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de la coordinación de facturación y cartera, los cuales son una herramienta administrativa que establece los lineamientos necesarios para el desarrollo eficaz de las actividades inherentes a este proceso.

La documentación es una pieza fundamental de la gestión de procesos, ya que es la representación material en la que se evidencia cómo se llevan a cabo los mismos. Por ende, es necesario que los procesos estén totalmente documentados.

"Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, numeral 7.5 "Información documentada" -7.5.2 "Creación y actualización". (Agencomex, 2015)

"La gestión de la calidad nos ayuda a reducir la improvisación, ya que esta herramienta permite llevar una trazabilidad de todos los procesos de la empresa, de tal manera que podamos saber en todo momento cómo actuar en situaciones de funcionamiento normales, óptimas o adversas. La gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar, sino también para establecer los mecanismos para el seguimiento, control y la mejora continua de cada proceso". (Geoinnova,2023)

Por medio de la aplicación eficaz del sistema, es factible lograr una estabilidad en el desempeño de los procesos a ejecutar, adquirir productos o servicios con que no posean fallas desde el inicio, minimizando así los costes, lo que puede generar una alta productividad y un significativo ahorro de costes para la entidad.

2.4 Objetivos (objetivo general y objetivos específicos).

Objetivo General: Restructurar hasta el mes de noviembre de 2023, los procedimientos internos, los riesgos de gestión y los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad correspondientes a la coordinación de facturación y cartera de Enviaseo E.S.P. para dar cumplimiento a la norma de gestión de calidad ISO 9001.

Objetivos específicos:

- Identificar durante los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre, las actividades de los procedimientos, los riesgos e indicadores que no se están desarrollando con base en el modus operandi actual.
- Realizar la actualización de los procedimientos internos, los riesgos de gestión y los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de la coordinación de facturación y cartera de la entidad durante el período determinado.
- Conseguir ante el sistema de gestión integral la aprobación de la documentación que hace parte del proceso de la coordinación de facturación y cartera, antes del 3 de noviembre del año en curso.

2.5 Diseño metodológico.

- Conocer los procedimientos, los riesgos e indicadores actuales de la coordinación de facturación y cartera.
- Identificar las actividades de los procedimientos, los riesgos e indicadores que no se están desarrollando con base en el modus operandi actual.
- Entrevistar a los responsables de la coordinación de facturación y cartera para verificar el modus operandi actual del proceso.
- Realizar la actualización de los procedimientos internos, los riesgos de gestión y los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de la coordinación de facturación y cartera de Enviaseo E.S.P.

- Enviar a la coordinación del sistema de gestión integral la documentación que hace parte del proceso de la coordinación de facturación y cartera.

2.6 Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	MES	AGOSTO DE 2023				SEPTIEMBRE DE 2023				OCTUBRE DE 2023				NOVIEMBRE DE 2023
	SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Conocer los procedimientos, los riesgos e indicadores actuales de la coordinación de facturación y cartera.														
Identificar las actividades de los procedimientos, los riesgos e indicadores que no se están desarrollando con base en el modus operandi actual.														
Entrevistas con los responsables de la coordinación de facturación y cartera para verificar el modus operandi actual del proceso.														
Realizar la actualización de los procedimientos internos, los riesgos de gestión y los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de la coordinación de facturación y cartera de Enviaseo E.S.P.														
Enviar a la coordinación del sistema de gestión integral la documentación que hace parte del proceso de la coordinación de facturación y cartera para aprobación ante el sistema de gestión.														

Fuente: Elaboración Propia.

2.7 Presupuesto (Ficha de presupuesto).

Un computador Lenovo Dell Vostro.

Director comercial con un tiempo empleado en el proyecto de 10 horas que corresponden a $ 311,111.

Coordinador de facturación y cartera con un tiempo empleado en el proyecto de 30 horas que corresponden a $711,000.

P.U de facturación y cartera con un tiempo empleado en el proyecto de 30 horas que corresponden a $400,000.

Auxiliar de facturación y cartera con un tiempo empleado en el proyecto de 30 horas que corresponden a $288,889.

Practicante universitaria con un tiempo empleado en el proyecto de 60 horas que corresponden a $257,778.

Coordinador del sistema de gestión integral con un tiempo empleado en el proyecto de 60 horas que corresponden a $ 118,519.

La fuente de financiación del presupuesto empleado en el proyecto es Enviaseo E.S.P., con un total de $2.087.297.

3. DESARROLLO DE LA PRESUPUESTA

3.1 Marco de referencia.

Los procedimientos son una herramienta fundamental para las organizaciones porque es donde se recopila, plasma y se especifican políticas, aspectos legales y controles para garantizar la realización de las diferentes actividades de las empresas de forma eficaz y segura.

Por ello es importante que la documentación se encuentre actualizada y al orden del día para así desarrollar un trabajo organizado, sistematizado y óptimo de dicho procedimiento a realizar.

“El manual de procedimientos les da a los trabajos realizados un carácter formal para una determinada tarea. Es, en definitiva, una guía orientadora en la consecución de un resultado”. (Latinrisk, 2023)

Por ende, al tener los procedimientos en constante actualización se pueden evitar confusiones y mitigar posibles errores que puedan existir en algún momento, ya que esto es un instrumento de control que ayuda a tener claridad sobre lo que se tiene que realizar en cada procedimiento.

“La gestión del riesgo es el proceso de identificar, evaluar y minimizar el impacto del riesgo. En otras palabras, es una forma de que las organizaciones identifiquen los peligros y amenazas potenciales y tomen medidas para eliminar o reducir las posibilidades de que ocurran”. (Safety Culture, 2022)

En consecuencia, las organizaciones necesitan contar con riesgos de gestión sólidos, ya que estos ayudan a identificar y controlar las diferentes amenazas que puedan ocurrir y afectar negativamente, ya que las entidades afrontan cualquier tipo de riesgos, por lo que deben protegerse y prepararse para cualquier situación.

“Los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad están estrechamente relacionados con el desempeño empresarial y la productividad, por lo que su medición permite obtener una radiografía esencial para planificar la estrategia de la organización”. (Edenred, 2018)

Es decir, los indicadores sirven para evaluar el desempeño laboral, adecuar los recursos y plazos, constituir objetivos empresariales y ser más competitivos; también sirven para otorgar información útil para la toma de decisiones en las empresas optimizando los procesos de trabajo, todo esto permite adquirir elementos esenciales en el que se puedan planificar estrategias en la organización.

Lo enunciado anteriormente es regido por la “Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, numeral 7.5 “Información documentada” -7.5.2 “Creación y actualización” (Agencomex, 2015), que es la encargada de regir la información documentada y los procedimientos actualizados, lo cual es determinante y necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Por esta razón, la documentación de procedimientos permite saber qué están realizando los empleados de una organización, obteniendo información clara y precisa sobre los trabajos internos de la misma. Por ende, si no se encuentran documentados los procedimientos pueden existir falencias por no tener conocimiento sobre las funciones que se deben llevar a cabo, todo ello es importante para cuando un empleado se retira de la organización e ingresa alguien nuevo para que tenga claridad sobre cómo entender su rol a desempeñar y poderse adecuar dentro de la organización. (Lucidchart, 2023)

Según lo anterior es importante conocer los siguientes conceptos:

1. **Procedimientos:** Método donde se exponen las actividades que se tienen que llevar a cabo, las cuales forman parte de un proceso.
2. **Actualizar:** Adaptar algo antiguo otorgándole características o métodos modernos.
3. **Mejora continua:** Practica para que la empresa mejore constantemente en sus procesos.
4. **Indicadores:** Herramientas de medición que permiten evaluar el rendimiento o cambios de procesos.
5. **Eficiencia:** Capacidad de utilizar correctamente las herramientas con el fin de lograr objetivos propuestos.

6. **Eficacia:** Capacidad de lograr objetivos en cierto tiempo determinado.
7. **Efectividad:** Capacidad para conseguir un resultado que se busca, aumentando la productividad.
8. **Riesgo:** Probabilidad de que ocurra un evento o suceso que genere consecuencias negativas.
9. **Organización:** Estructuras administrativas conformadas para lograr objetivos.
10. **Documento:** Constancia escrita, sea física o virtual en el cual se plasma información con el que se pueda acreditar una cosa.

3.2 Desarrollo de objetivos.

- Identificar durante los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre, las actividades de los procedimientos, los riesgos e indicadores que no se están desarrollando con base en el modus operandi actual.

Cada documento se identificó por medio de la plataforma digital Intranet, la cual posee los documentos que se implementan en Enviaseo E.S.P., teniéndolos a disposición de cada uno de los funcionarios del ente organizacional, los respectivos archivos fueron debidamente leídos, para luego proceder a su correspondiente restructuración según los cambios a desarrollarse, con el fin de estar a la par al modus operandi actual.

- Realizar la actualización de los procedimientos internos, los riesgos de gestión y los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de la coordinación de facturación y cartera de la entidad durante el período determinado.

La actualización de los procedimientos internos (facturación conjunta y directa), se realizó por medio de encuentros con las dos funcionarias encargadas de facturación, en el cual otorgaban información sobre los registros y normatividades que deben tener en cuenta actualmente, además del paso a paso a ejecutar para desarrollar las actividades destinadas del cargo; el desarrollo del proceso de los riesgos de gestión y los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad se realizó con el acompañamiento del Coordinador de Facturación y Cartera, el cual brindó los documentos existentes donde se identificaba lo debidamente a modificar para dar cumplimiento a la norma de gestión de calidad ISO 9001 que rige en el momento; el conjunto de informes fueron revisados por el Coordinador de Facturación y Cartera, el cual se encargaba de dar la aprobación, para luego enviarlo al área de Sistema de Gestión Integral.

- Conseguir ante el sistema de gestión integral la aprobación de la documentación que hace parte del proceso de la coordinación de facturación y cartera, antes del 3 de noviembre del año en curso.

Para la finalización del proceso se le fueron enviados los procedimientos, riesgos de gestión y los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad al Coordinador de Sistema de Gestión Integral, el cual se encarga de establecer estándares, normas de calidad y de realizar el control y seguimiento de calidad en la empresa para la correcta aprobación y suministrarlos en la plataforma digital Intranet.

4. CONCLUSIONES

El proyecto llevado a cabo dejo como resultado la importancia de tener al orden del día toda la documentación fundamental de la empresa, con normas vigentes y el paso a paso de los procedimientos, para así tener un mayor control de la ejecución de las actividades a desarrollar, el cual pueden minimizar riesgos de gestión, pérdidas económicas, hallazgos de los entes de control, generación de información confiable y toma de decisiones inadecuadas que afecten a la organización, con el fin de que se llevara a cabo según con el modus operandi actual que está establecido en la empresa, dejando un valor agregado positivo para el buen funcionamiento de la misma.

Consistió en restructurar los procedimientos internos, riesgos de gestión y los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad en el que el valor diferenciador fue realizarlo conjuntamente con las funcionarias encargadas de los procedimientos y el Coordinador de Facturación y Cartera, ya que los procesos anteriores lo realizaban cada una de ellas individualmente, por lo que si existían errores se evidenciaban después cuando el Coordinador de Facturación y Cartera lo revisaba, por lo que esta vez fue más rápido y eficaz el desarrollo de la restructuración de cada escrito, puesto que se tenían las partes encargadas, por ende, si ocurría alguna irregularidad se reflejaba en ese preciso momento y se corregía al instante.

Por tanto, la mejora implementada en Enviaseo E.S.P., deja como conclusión de que los procedimientos son indispensables para la empresa, ya que facilitan la estandarización de procesos, logran una mayor eficiencia y preservación de información elemental, siendo la

representación material en la que se evidencia las funciones y el desarrollo de cada cargo de la Coordinación de Facturación y Cartera.

Según lo anterior se evidencia que al tener una estructura actualizada y adecuada de cada documento el personal podrá contribuir efectivamente al logro de objetivos de la organización, la cual cubra las necesidades que se presenten en el momento; es por ello por lo que entre más clara sea la definición del cargo, las normas establecidas y el desarrollo de las actividades a realizar, existirá mayor productividad.

5. RECOMENDACIONES

Es recomendable que Enviaseo E.S.P. continue con el proyecto implementado, ya que es esencial tener la documentación al orden del día, dado que las organizaciones son entes que se encuentran en constante cambio, los cuales se tienen que ver reflejados; por ello es importante que la entidad adopte la propuesta y siga con las actualizaciones necesarias cada vez que surjan modificaciones en las normas o en la empresa, generando mayor eficiencia en los procesos debido a que los integrantes de la entidad tendrían bien definidas sus responsabilidades y las tareas que les corresponden.

Teniendo en cuenta lo anterior es elemental tener un control sobre la información que pueda llegar a cambiar, para que los documentos no se vuelvan obsoletos y sean efectivos a largo plazo, documentando todo lo nuevo que se llegue a implementar, lo cual genera información confiable y eficaz para la llegada de nuevos empleados.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Zarate, D (2021,07 de diciembre). Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo. Hubspot. https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo

Agencomex (2015). NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015 Agencomex. https://www.agencomex.com/pdf/ISO-9001-2015.pdf

Geoinnova (2021, 18 de noviembre). ISO 9001 – ¿Qué es?, importancia y trámites de certificación. Geoinnova. https://geoinnova.org/blog-territorio/iso-9001/

LatinRisk (2023). La importancia del manual de procedimientos. LatinRisk. https://www.latinrisk.com.ar/la-importancia-del-manual-de-procedimientos-en-su-empresa/

Lucidchart (2023). Qué es la documentación de procesos. Lucidchart https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-la-documentacion-de-procesos#:~:text=Te%20ayuda%20a%20identificar%20el,los%20procesos%20sobre%20la%20marcha.

Edenred (2018, 19 de enero). Eficiencia, eficacia y efectividad: diferencias y cálculo. Edenred https://www.edenred.es/blog/eficiencia-eficacia-y-efectividad-diferencias-y-calculo/#:~:text=Los%20indicadores%20de%20eficiencia%2C%20eficacia,la%20estrategia%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.

Safety Culture (2022, 15 de agosto). Por qué la gestión de riesgos es importante para las organizaciones. Safety Culture https://safetyculture.com/es/temas/gestion-de-riesgos/

Firma del estudiante: Estefania Usme V.

Firma del asesor: _____ _____

Firma del jefe en el Centro de Práctica: _____