



**FORMATO
INFORME DE CONTRATO DE
APRENDIZAJE
FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

01

**CÓDIGO:
VERSIÓN:**

Contrato De Aprendizaje

Nombre Del Estudiante

Ana Victoria Ruiz Álvarez

Docente

Tipo De Contrato

Contrato De Aprendizaje

Tema

Práctica Empresarial En Procesos Administrativo

De La Cooperativa De Servicios Públicos De Acueducto y Alcantarillado – AGUALCAS
E.S.P


Corporación Universitaria Remington

Medellín

2024-2

Tabla de contenido


Lista De Tabla	3
Lista de Figuras	4
Lista de Gráficos	5
Introducción	6
1. 7	
2. 11	
2.1 Nivel de innovación que aplica la empresa.	11
2.2 12	
2.3 13	
3. Presentación De Conclusiones y Recomendaciones	14
3.1 Diagnostico escrito.	14
3.2 Reporte Fotográfico.	17
4. Resultados y/o Conclusiones	18
TABLA 1 20	
4.1. Recomendaciones	19
Bibliografía	20

	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---

Lista De Tabla

TABLA 1 Matriz DOFA Vs PESTEL


20

	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---

Lista de Figuras

Figura 1º Organigrama Administrativo De La Empresa


9

	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---

Lista de Gráficos

Grafica1.

15


	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---

Introducción

El propósito de este trabajo es presentar el desarrollo y ejecución de las prácticas profesionales en Administración en la Empresa Cooperativa de Servicio Público de Acueducto, Alcantarillado y Afines del municipio de puerto libertador - AGUALCAS E.S.P durante un tiempo de seis (6) meses que da inicio el once (11) de marzo de 2024 y finaliza el diez (10) de septiembre de 2024.

El objetivo de este informe de prácticas es presentar un análisis de todos los procesos y las actividades realizadas durante el tiempo de práctica, las cuales fueron fundamentales para mi desarrollo y fortalecimiento profesional.

En este informe se dará a conocer los aspectos que describen a la empresa, más adelante, se describe la dependencia y actividades que se realizaron durante las pasantías, que son; brindar información al asesor contable y financiero de la empresa, apoyo en el área de PQR, manejo y control de inventarios, apoyo al técnico contable y al técnico administrativo.

	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---

1. Descripción General De La Empresa

La empresa AGUALCAS A.P.C de servicios públicos de acueducto y alcantarillado del municipio de puerto libertador córdoba nace después de que estos servicios eran presentados por una empresa pública que dependía al 100% de la administración municipal “ACUABIJAO” debido a problemas financieros, la empresa fue liquidada y después de la reunión de empresas municipales administrativas públicas y cooperativas de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y afines de puerto libertador, nace AGUALCAS A.P.C con NIT no 900299637-1 ubicado en la Cra 9N 10-40 barrio el progreso de puerto libertador córdoba. Y siguiente a eso eligieron un consejo de administración para que los representara.


Fue inscrita en cámara de comercio en la ciudad de montería el 17 de junio de 2009, bajo el número 000010319 del libro 1 de las personas jurídicas sin ánimo de lucro la administración pública cooperativa de servicios públicos de acueducto alcantarillado, aseo y afines de puerto libertador. N 5050456 – AGUALCAS E.S.P entidad cooperativa sin ánimo de lucro de naturaleza privada cuyo representante legal es Janit Benitez Ortega; sus medios de contacto son por medio telefónico 3103641717 y correo electrónico agualcas.apcbijao@hotmail.com

1.1 Mision

La empresa de administración pública cooperativa de servicios públicos domiciliario “AGUALCAS” busca ser una empresa líder en la región, sólida y comprometida al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de puerto libertador- córdoba y en general de todos sus usuarios mediante la prestación de sus servicios.

1.2 Visión

La administración pública cooperativa de servicios públicos domiciliarios “AGUALCAS” , será una empresa líder en la región, sólida y comprometida al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de puerto libertador- córdoba y en general de todos sus usuarios mediante la presentación de sus servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con altos niveles de satisfacción de sus clientes ,generando desarrollo socioeconómico y

	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---

generando oportunidades en la comunidad, basada en principios y valores en procura de ofrecer una óptima cálida de los servicios prestados.

1.3 Valores Corporativos

- Organización
- Compromiso
- Responsabilidad
- Respeto
- Comunicación
- Planeación
- Creatividad
- Orientación al usuario
- Adaptación al cambio
- Trabajo en equipo

1.4 Organigrama

“AGUALCAS APC” esta consta constituida por las siguientes dependencias:

Gerente o Representante legal; asesores (línea staff); jefe de área Ambiental; auxiliar ambiental; jefe de área operativa; supervisor operativo; técnico de laboratorio; salud y seguridad en el trabajo; técnico administrativo; técnico financiero; auxiliar contable; facturador; técnico comercial; jefe de cartera; auxiliar de cartera; secretaria general; archivo; caja; P.Q.R; fontaneros; operarios (bomberos); operador de bocatoma; mensajero; auxiliar de servicios generales; practicantes.


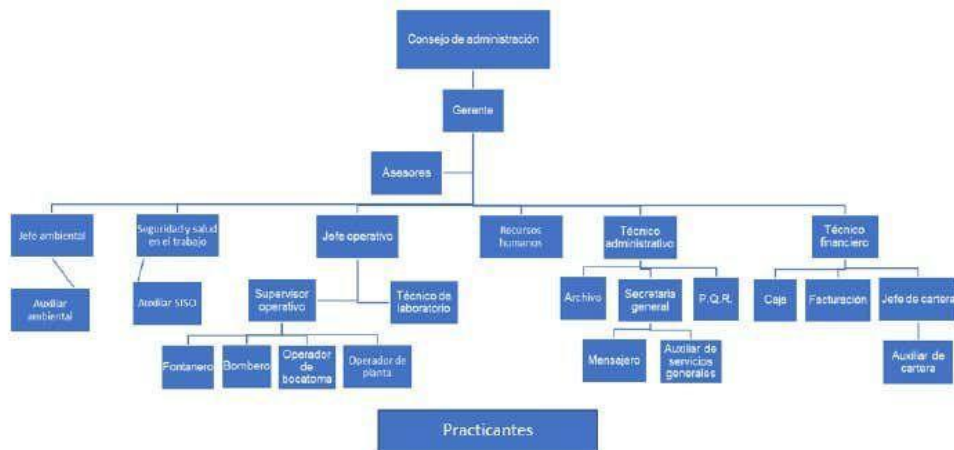
	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---


Figura 1º Organigrama Administrativo De La Empresa



2. Funciones a Ejecutar En El Marco De Contrato De Practica

Informes: Brindar información al jefe de cartera para la evaluación de riesgos. Se realiza un análisis diario de los posibles riesgos que pueden afectar la cartera de la empresa como; usuarios morosos, deudas internas, cancelaciones del servicio, descuentos etc. Se realiza por medio de reuniones, encuestas, llamadas, puerta a puerta y ferias. Esta información es organizada y llevada al área de cartera en donde se realiza un seguimiento para la mitigación o eliminación de los riesgos, con el objetivo de lograr la meta de recaudo.


Archivos: Apoyo al técnico administrativo. Se archivaron y clasificaron documentos recibidos y redireccionados según su tipo, normas y Políticas del archivo. Se colaboró en los procesos de selección y eliminación de documentos, aplicando las tablas de valoración aprobadas por la comisión técnica, y se mantuvo el fondo documental libre de agentes contaminantes ya que estaba bastante descuidado, obteniendo como resultado orden y mayor facilidad del manejo de los archivos.

	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---

P.Q.R; Apoyo en el área de P.Q.R. esta área contaba con algunas fallas, el sistema de respuestas era muy lento y muchas veces no se respondían todas las peticiones de los usuarios ocasionando molestias. Se realizaron ajustes para hacer más seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos utilizando atención de forma personal y vía telefónica, brindando más comodidad al usuario y una respuesta inmediata, actividad que antes solo se realizaba por medio del buzón de quejas y reclamos.

Inventarios; Manejo y control de inventarios. Se garantiza que la empresa cuente con los productos y herramientas necesarias para su funcionamiento mediante los siguientes pasos; la identificación de los productos que harán parte de ella, adquirir los suministros, registro y comprobación de estado de los materiales (bueno, dañado, en falta) utilizando el software de gestión de inventarios de la empresa, almacenamiento de los productos, y por último se realiza un seguimiento de los inventarios para verificar el estado de las existencias, detectar situaciones como robo, deterioro, vencimiento; e implementar métodos de prevención de pérdidas.

Conciliación De Cuentas; Acompañamiento y apoyo en conciliación de cuentas, cartera y facturas. Trimestralmente el jefe de cartera, auxiliar, fontanero y practicantes realizábamos visitas casa a casa en donde se habla con los usuarios para mirar su recibo del agua y revisas si está al día, de no ser así llegar a un acuerdo de pago, ofrecer un descuento o si la deuda era demasiado elevada suspender el servicio, toda la información es recolectada en planillas de la empresa, clasificadas según las rutas del municipio y al final del día eran pasadas a gerencia para su evaluación.

	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---

2. Apropiación e Identificación De Conocimientos


Los conocimientos adquiridos dentro de mí prácticas de aprendizaje sobre las funciones que tuve dentro la compañía me ayudo a reforzar conocimientos sobre identificación y análisis de riesgo administrativo obteniendo un alto nivel organizativo sobre clasificación de documentos y eliminación de ellos, también con la práctica adquirí laboralmente un nivel de atención al cliente dando resolución de problemas y sobre todo un nivel administrativo de gestión de inventario manejando el registro de materiales como sus estado. otra gran parte de mis funciones me ayudaron a manera presenciar la conciliación de pagos de cartera y clientes recopilando la información para que esta manera ser un factor importante para la toma de decisiones a futuro dentro la compañía y sobre todo el trabajo de equipo que en punto de vista solo se puede adquirir de forma profesional ya en el ámbito laboral.

2.1 Nivel de innovación que aplica la empresa.

En la Administración Pública cooperativa De Servicios públicos desempeña un papel importante para brindar el mejor servicio posible a sus usuarios y, por ende sus niveles de innovación. Actualmente se implementa la ***innovación incremental***;

KPI 3: Mejora en procesos de evaluación de los servicios ofrecidos donde se mide la implementación de mejoras en los procesos del desempeño de los servicios ofrecidos a los usuarios para fomentar un excelente servicio.

KIP 4: Encuestas de satisfacción al usuario. Se elaboran encuestan periódicamente para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio ofrecido y así evaluar para la una mejora continua

	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---

2.2 Componentes de RSE y Sostenibilidad.

Son fundamentales ya que si no se realizan estos componentes RSE sostenibilidad que buscan que responsablemente las empresas cuiden de manera responsable el medio ambiente el cual es fundamental para el planeta y todos ponen de su parte, aunque no sea una obligación y más en una compañía de acueducto que busca ofrecer el mejor servicio a la población.


FASE 1: Identificar si la empresa ha implantado estrategias de RSE:

- Conocer si la empresa ha redactado la política de RSE y el código de conducta
Políticamente se establece una sostenibilidad RSE ya que busca de manera geológica cuidar la ciudad representados con su misión como compañía.
- Reconocer si la empresa a de comunicar a toda la organización el compromiso en el proceso de implementación de la RSE
Es bastante exigente a momento que es en el cuidado ambiental resaltando bastante el compromiso que se tiene que cumplir frente a tener u crecimiento como empresa respetando las normas ambientales.
- Identificar si hay un equipo que va a ejecutar la implementación de la RSE
Aunque no haya un equipo que se le tenga la función primordial como compañía se realiza capacitaciones en los cuales se hablan de diferentes temas entre ellos el RSE implementaría al momento de trabajar.

FASE 2: Fase de diagnóstico:

- La misión y la visión de la corporación sí coinciden con la RSE ya que cumple con satisfacer las necesidades de sus usuarios con eficiencia y calidad de los servicios prestados, creando cultura y conciencia en los pagos al igual que al uso irracional del agua; para hacer de ella una empresa solidaria y sostenible, implementado nuevas políticas de tecnología, talento humano y responsabilidad social.

FASE 3: Planificación estratégica:

	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---

- Todos los días antes de iniciar la jornada laboral todas las áreas realizan reuniones con su respectivo jefe y colaboradores para sociales los temas importantes a tratar durante el día, dando las indicaciones, observaciones y aportes grupales para la realización de los trabajos a realizar.

FASE 4: Implementación:

- Se realizan reuniones en donde se trata cualquier tipo de faltas, inconformidades o dudas que afecten el trabajo o la integridad de los empleados, dando soluciones efectivas.

FASE 5: Verificación:

- Se evalúan los objetivos mensualmente por medio de una reunión en donde se establece un informe de los resultados obtenidos y se determina donde aplicar los planes de mejora para los objetivos futuros.

FASE 6: Comunicación:


- se comunica los resultados obtenidos con las diferentes áreas de la empresa y los informes de resultado lo realiza la interventoría.

FASE 7: Aprendizaje:

- se obtuvieron resultados importantes para mi crecimiento como profesional, en donde se aplicaron conocimientos en la unión de prácticas de gestión y sostenibilidad para crear un modelo de negocio equilibrado.

2.3 Evaluación de la gestión estratégica de la empresa (Perspectiva y Prospectiva)

La Administración Pública cooperativa De Servicios públicos cuenta con la capacidad de anticiparse a los cambios del entorno para tomar decisiones efectivas para la empresa pensando

	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---

en cumplir los objetivos de la misión y la visión siempre buscando el bienestar para las personas y el medio ambiente.

3. Presentación De Conclusiones y Recomendaciones

3.1 Diagnostico escrito.

Objetivo General

Realizar una evaluación sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la sostenibilidad en la Cooperativa De Servicios Públicos De Acueducto y Alcantarillado – AGUALCAS E.S.P para poder identificar constantes oportunidades de mejora sobre su compromiso con la comunidad frente a los servicios prestados sin afectar el medio ambiente.

Objetivos Específicos

Identificar las prácticas dentro la compañía la Cooperativa De Servicios Públicos De Acueducto y Alcantarillado – AGUALCAS E.S.P que cumplan la sostenibilidad social empresarial (RSE).

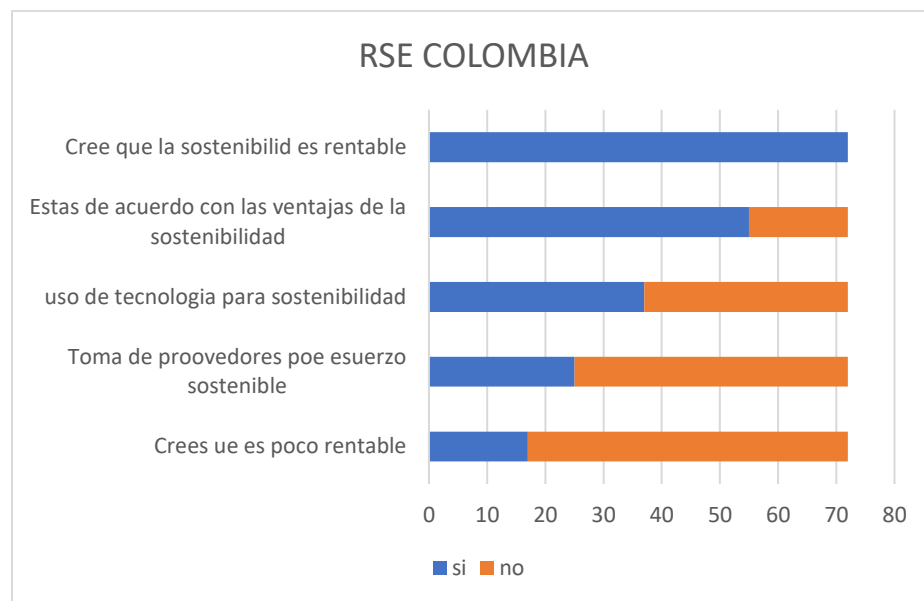
Realizar una evaluación minuciosa sobre el impacto de la prácticas de la Cooperativa De Servicios Públicos De Acueducto y Alcantarillado – AGUALCAS E.S.P con su servicio frente a la comunidad y el medio ambiente.

Hallar oportunidades para mejoras de la Cooperativa De Servicios Públicos De Acueducto y Alcantarillado – AGUALCAS E.S.P entre ellas áreas de mejora en áreas urbanas que la comunidad se sientan aún afectadas.

Desarrollar recomendación para fortalecer la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la sostenibilidad en la Cooperativa De Servicios Públicos De Acueducto y Alcantarillado – AGUALCAS E.S.P para tener una mayor implementación dentro la empresa.

Metodología

la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia ha tomado bastante fuerza entre los miles de compañía en Colombia las cuales se puede resaltar de manera estadística su crecimiento entre ello la Cooperativa De Servicios Públicos De Acueducto y Alcantarillado – AGUALCAS E.S.P la cual ya es parte algunos datos importantes para resaltar son los siguientes sobre lo que piensan grandes ejecutivos del territorio Colombia sobre algunas políticas del (RSE).




Grafica1.

FUENTE. Elaboración propia

Lo fundamental es localizar el impacto ambiental y social de las operaciones de la empresa, considerando factores muy importantes entre ellos.

- La gestión del recurso hídrico
- La calidad del agua
- La cobertura y acceso al servicio de acueducto

	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---

- Identificar las partes interesadas y sus expectativas, incluyendo:

- Clientes
- Comunidad
- Empleados
- Proveedores
- Organismos reguladores

Resultados Esperados

Un diagnóstico detallado de la RSE y la sostenibilidad en la Cooperativa De Servicios Públicos De Acueducto y Alcantarillado – AGUALCAS E.S.P para la mejora de oportunidades y recomendaciones para fortalecer la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.

3.2 Reporte Fotográfico.








4. Resultados y/o Conclusiones

TABLA 1 Matriz DOFA Vs PESTEL

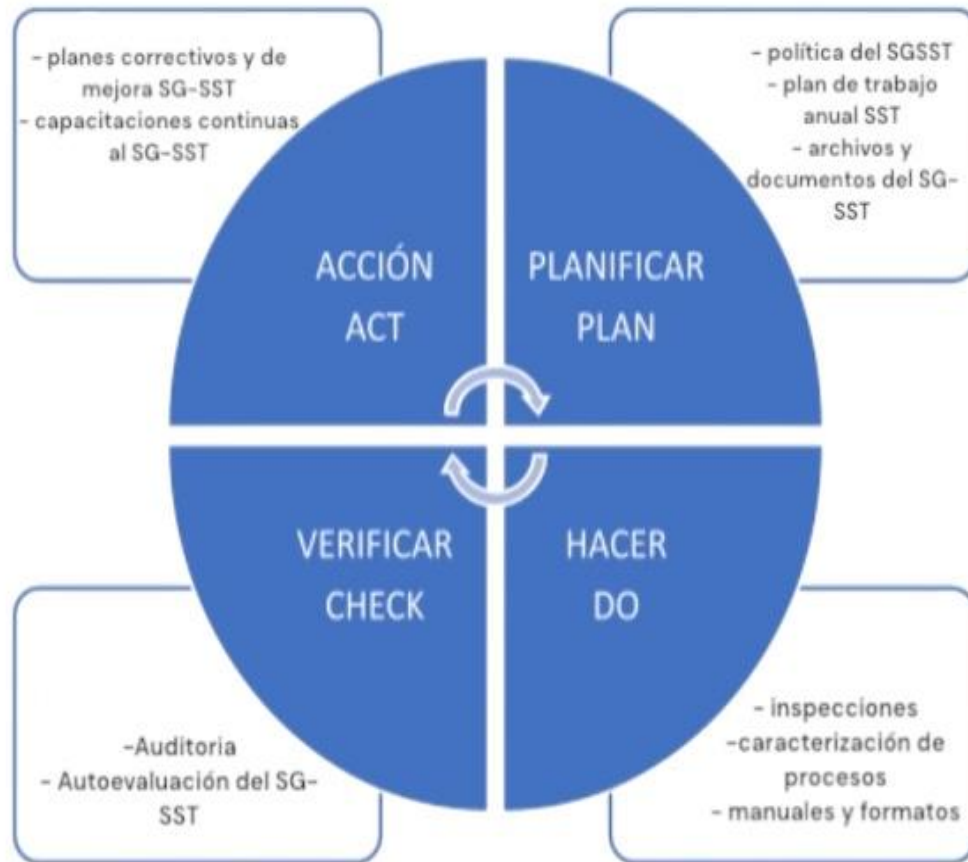
	Político	Económico	Social	Tecnológico	Ecológico	Legal
Debilidad	Faltas mayores políticas dentro la compañía	Falta de buen manejo de pagos y acuerdos con clientes	Poca comunicación frente a la comunidad con la compañía	Falta de mantenimiento de la tecnología	Falta de supervisión al daño al medio ambiente	Alta de documentación
Oportunidad	Gestión dentro la empresa en su sostenibilidad	Implementación de medidas eficientes	Generar confianza con nuestra comunidad	Utilización de tecnología para agilización contable de la empresa	Un mayor cuidado al ambiente	Asesoramiento regulatorio de las normas
Fortaleza	Conocimiento de la normatividad política	Ingresos estables dentro la compañía	Compromiso frente a la comunidad	Uso adecuado de la tecnología sin dañarla	Implementación de prácticas RSE	Conocimiento de la normativa
Amenaza	Cambios de política puedan afectar la empresa	Incrementos de costos	Reputación por personas en contra de nosotros	Un daño en todos los implementos tecnológicos de la empresa	La falta de regulación de normas RSE	Cambios de la regulación de la legislación

* Fuente: Elaboración propia


	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---

Grafica2. Deming PHVA

Ciclo Deming PHVA



* Fuente: Elaboración propia

	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	--	---

4.1. Recomendaciones

- Ofrecer de forma continua más capacitaciones al personal de trabajo.
- Optar por instalaciones con mejor infraestructura para garantizar un trabajo cómodo y seguro.
- Implementar más medidas para promover la diversidad de género en posiciones de liderazgo.

Bibliografía

Centro de Escritura Javeriano. (2020). *Normas APA, séptima edición*. Cali, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. https://www2.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/manual_de_normas_apa_7a_completo.pdf

La bibliografía o lista de referencias bibliográficas comprende un inventario de los materiales consultados y citados.

El contenido debe ser evaluado por un docente con carga académica asignada para dicha labor y en la cuantificación se debe tener presente la calidad del desarrollo de las actividades y del informe final, y debe generarse una calificación de Aprobado o Reprobado entre 0 y 5, donde se aprueba a partir de 3.0