

Plan de Mejora Smart Training Society S.A.S.

Juan Sebastián González Contreras

Facultad de Negocios Internacionales, Universidad Santo Tomás

DA8B: Opción de Grado II

Yesid Alberto Ochoa Hernández

22 de agosto de 2025

Plan de Mejora Smart Training Society S.A.S. (Área de Compras)

Autor

Juan Sebastián González Contreras

Presentado para optar el título de: Profesional en Negocios Internacionales

Tutor

Yesid Alberto Ochoa Hernández

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

22 de agosto de 2025

Resumen

Este informe presenta el desarrollo de la práctica profesional realizada en el Área de Compras de Smart Training Society S.A.S., institución educativa con amplia presencia nacional. La práctica permitió participar en procesos reales de adquisición, gestión documental y validación de contratos, lo que facilitó la identificación de múltiples oportunidades de mejora.

El análisis del entorno reveló debilidades internas como la falta de automatización, la dispersión de la información técnica y la excesiva dependencia de procesos manuales. Estas dificultades se acentúan ante el ritmo de expansión institucional, que incrementa la carga operativa del área sin una infraestructura tecnológica adecuada, lo cual genera demoras en la atención de requerimientos, dificultad para acceder a información técnica clave y mayor exposición a errores en los procesos de adquisición.

En respuesta, se planteó un plan de mejora centrado en dos líneas: la creación de un centro de información técnica por sede, que permita acceder a datos clave para las decisiones de compra; y la implementación de una plataforma profesional de gestión de adquisiciones que reemplace los sistemas actuales basados en Google Drive. La propuesta incluye fases de diagnóstico, estandarización, digitalización y formación.

Se concluye que la propuesta es técnica y operativamente viable, y podría generar impactos significativos en la eficiencia del área. El informe refleja la capacidad de aplicar herramientas de análisis organizacional para formular soluciones concretas, desde el rol de practicante profesional.

Agradecimientos

Agradezco principalmente a mis padres por apoyarme incondicionalmente en todo momento de mi vida, incluso por encima de lo tradicionalmente establecido, han sido mi principal motivación a lo largo de mi vida.

Agradezco a los profesores de la Facultad que con total profesionalismo afrontan su responsabilidad con la educación y el futuro de sus estudiantes; quienes me guiaron y me instruyeron, despertando en mis las ganas de aprender, de descubrir y de darme cuenta que el aprendizaje como propósito de vida es algo excepcional y gratificante.

Finalmente agradezco a mis compañeros, quienes me acompañaron a lo largo de este camino, compartiendo conmigo tanto los momentos de tensión como las satisfacciones del deber cumplido, así como las mismas dificultades.

Introducción

El presente informe corresponde al desarrollo de la práctica profesional realizada en el Área de Compras de Smart Training Society S.A.S., institución dedicada a la enseñanza de idiomas con presencia en más de 67 sedes a nivel nacional. La práctica tuvo como finalidad aplicar los conocimientos adquiridos en el programa de Negocios Internacionales, mediante la participación directa en procesos de adquisición, validación documental, seguimiento de contratos y apoyo logístico en la gestión operativa de la organización.

Durante el proceso, fue posible identificar debilidades estructurales que afectan la eficiencia de la gestión de compras, tales como la ausencia de una plataforma especializada y la falta de un sistema que centralice la información técnica de las sedes. Estas limitaciones, junto con la alta demanda operativa derivada de la expansión institucional, motivaron el diseño de un plan de mejora orientado a optimizar los procesos, garantizar trazabilidad y facilitar la toma de decisiones basada en datos técnicos.

El informe se estructura en cinco partes, inicia con los aspectos generales de la organización y un análisis DOFA del Área de Compras, continúa con el planteamiento del problema identificado durante la práctica, los objetivos del informe y las limitaciones del proceso; posteriormente se desarrolla el plan de mejora con sus propuestas técnicas; luego se presentan las conclusiones generales del trabajo; y finalmente, se incluyen el seguimiento detallado de la práctica profesional por ciclos y los anexos que documentan la experiencia.

Índice

1. La Empresa	Pág.8
1.1 Aspectos Generales	Pág. 8
1.1.1 Misión, Visión y Valores	Pág. 8
1.1.2 Ubicación Geográfica	Pág. 9
1.1.3 Estructura Organizativa	Pág. 9
1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica. Pág.12	
1.1.4.1 Análisis DOFA	Pág. 13
1.1.4.2.1 Fortalezas	Pág. 13
1.1.4.2.2 Oportunidades	Pág. 14
1.1.4.2.3 Debilidades	Pág. 15
1.1.4.2.4 Amenazas	Pág. 16
2. Planteamiento del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales	Pág. 17
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.	Pág. 17
2.2 Importancia, limitaciones y alcances de la práctica profesional	Pág. 18
2.3 Objetivo general del informe de prácticas profesionales	Pág. 20
2.3.1 Objetivos específicos	Pág. 21

3. Contenido del plan de mejora	
3.1 Propuesta de mejora	Pág. 21
3.2 Conclusiones	Pág. 28
3.3 Bibliografía	Pág. 30
3.4 Anexos	Pág. 32
4. Seguimiento Practica Profesional	Pág. 33
4.1 Programación de Actividades Realizadas en la Organización	Pág. 35
4.1.1 Cumplimiento de Objetivos Trazados por Mes	
4.1.1.1. Ciclo 1	Pág. 35
4.1.1.2. Ciclo2	Pág. 35
4.1.1.3. Ciclo 3	Pág. 36
4.1.1.4. Ciclo 4	Pág. 36

Smart Training Society S.A.S.

Smart Training Society es una institución de enseñanza de idiomas, con una red de más de 67 sedes a nivel nacional. Su modelo educativo combina metodologías presenciales, virtuales y personalizadas. Sus áreas administrativas claves son Compras, Mantenimiento, Legalizaciones y Contabilidad. Esta integración permite atender los múltiples requerimientos de sedes existente y en formación.

1.1 Aspectos Generales

1.1.1 Misión, Visión y Valores.

Misión

Desarrollamos habilidades comunicativas en idiomas para que nuestros estudiantes amplíen sus oportunidades laborales y de crecimiento personal. (Smart, 2025)

Visión

En 2025 la Academia de Idiomas Smart será una institución líder en servicio, comprometida con el mejoramiento continuo, a través de:

- Programas que faciliten el desarrollo cultural de nuestros estudiantes y generen soluciones en el aprendizaje de idiomas.
- Posicionamiento de nuestra marca como una de las mejores instituciones en la enseñanza de idiomas en Latinoamérica.
- Reconocimiento como un lugar seguro y placentero para trabajar, que fomente el bienestar y el desarrollo de nuestros colaboradores.

- Cobertura en más de 5 países de Latinoamérica. (Smart, 2025)

Valores

- Comprendemos la importancia del buen trato.
- Creemos en la comunicación como factor de éxito.
- Valoramos la oportunidad de servir.
- Hablamos lo bueno y somos agradecidos.
- Jugamos limpio y cumplimos lo que prometemos.
- Cuidamos lo que hacemos. (Smart, 2025)

1.1.2 Ubicación Geográfica

La empresa Smart Training Society. se encuentra ubicada originariamente en Bogotá, Chapinero. Tiene en la actualidad 68 sedes a nivel nacional, su mayor presencia se encuentra en Cundinamarca y Antioquia, se encuentra sumando sedes en lugares más apartados de las Ciudades Capitales.

La práctica empresarial fue desarrollada en la sede administrativa de la institución, ubicada en la localidad de Chapinero, Bogotá. En esta sede se concentran diversas áreas administrativas, entre ellas el Área de Compras, en la cual se llevaron a cabo las actividades correspondientes al periodo de práctica.

1.1.3 Estructura Organizativa

Smart Training Society S.A.S. cuenta con una estructura organizacional jerárquica y funcional. De acuerdo con (Chiavenato, 2017), la estructura jerárquica se caracteriza por una cadena de

mando claramente definida que facilita la supervisión y el control, mientras que la estructura funcional se distingue por la especialización de tareas y la división en áreas específicas. En este marco, la empresa combina ambos enfoques al estar liderada por la Gerencia General y organizada en direcciones estratégicas como la Administrativa y Financiera y el Área de Compras, lo que le permite gestionar con eficiencia sus 68 sedes a nivel nacional. La estructura jerárquica se compone por:

Smart Training Society S.A.S cuenta con una estructura organizacional jerárquica y funcional que le permite gestionar eficientemente sus 68 sedes a nivel nacional, la estructura se encuentra encabezada por la Gerencia General y está conformada por diversas direcciones estratégicas, cada uno con responsabilidades específicas orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales. La estructura jerárquica se compone por:

- Gerencia General: es responsable de la dirección estratégica de Smart Training Society, estableciendo la visión y los objetivos a largo plazo, además de supervisar el cumplimiento de las políticas organizacionales y las operaciones clave de la empresa.

- Gerencia Administrativa y Financiera: se encarga de la gestión de los recursos financieros y administrativos de la empresa. Supervisando los procesos contables, presupuestarios y de compras para asegurar la eficiencia operativa y la estabilidad financiera.

- Coordinador de Compras: apoya la gestión de adquisiciones de bienes y servicios, negociando con proveedores y supervisando la entrega de productos para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y plazos establecidos.

- Coordinadora Jr. Compras: Gestiona la relación con proveedores y verifica el cumplimiento de los términos de compra, asegurando la optimización del proceso de adquisición de productos y servicios.

- Auxiliar de Compras: apoya la gestión administrativa de compras, realizando tareas como la elaboración de órdenes de compra, actualización de bases de datos y control de inventarios para garantizar la continuidad operativa.

Practicante Universitario: Juan Sebastián González Contreras, apoyo el Área de Compras realizando y gestionando actas de entrega, supervisión de los contratos en términos de cumplimiento y verificación de sus respectivas pólizas contractuales y extracontractuales además del apoyo generando cotizaciones de los respectivos requerimientos según las necesidades de la empresa en sus distintas sedes.

En la (figura 1) se representa el organigrama de Smart Training Society S.A.S. desde la Gerencia hasta el cargo de Practicante Profesional.

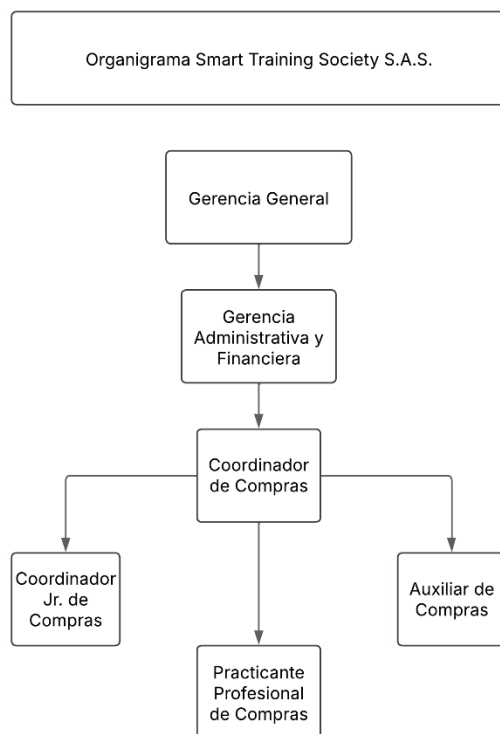


Figura 1.

Elaboración propia.

1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

La práctica profesional se desarrolla en el Área de Compras de Smart Training Society. En esta Área se efectúa el procesamiento de los distintos requerimientos que las distintas sedes de la Academia solicita, desde el requerimiento más mínimo hasta licitaciones de requerimientos en infraestructura de nuevas sedes, apoyando el crecimiento continuo que en dirección de Sergio Tulio se encuentra la Academia.

La función específica del Área de Compras es gestionar eficientemente la adquisición de los elementos físicos necesarios para el cumplimiento de la prestación del servicio de educación en idiomas que efectúa la Academia, cada elemento necesario en el ámbito académico, de infraestructura y servicios, debe ser procesado por el Área de Compras la cual debe garantizar que cada adquisición se realice de manera eficiente, gestionando los recursos de la empresa de tal manera que se asegure el mejor costo en las adquisiciones, manteniendo la obtención de los recursos tangibles e intangibles de los mejores proveedores posibles en factores primordiales como la calidad y el precio.

1.1.4.1 Análisis DOFA

El análisis DOFA constituye una herramienta estratégica y esencial para diagnosticar el estado actual del Área de Compras de Smart Training Society S.A.S. A través del mismo se identifican elementos internos y externos que impactan directamente la gestión de los procesos, con el propósito de plantear estrategias que mejoren la eficiencia, reduzcan riesgos y potencien el crecimiento organizacional teniendo en cuenta que esta Área es esencial para el desarrollo de las actividades propias de la Academia.

1.1.4.2.1 Fortalezas

- Estructura jerárquica consolidada y operativa: El área de compras dispone de una estructura clara, con roles definidos desde la Coordinación hasta el nivel de practicante, lo que favorece la distribución de tareas y el control eficaz de las actividades ejecutadas.

- Cobertura nacional mediante múltiples sedes operativas: La presencia institucional en más de 67 sedes a nivel nacional permite identificar con precisión las necesidades logísticas, así

como negociar de forma más competitiva con los proveedores gracias al volumen y frecuencia de las adquisiciones.

- Gestión documental robusta y sistemática: La consolidación de hojas de vida de compras, los seguimientos a contratos, pólizas y actas de entrega, así como la documentación de proveedores; evidencian un compromiso con la trazabilidad y la transparencia de los procesos.

- Existencia de indicadores de desempeño definidos: Se emplean métricas temporales según la prioridad de los requerimientos, lo cual contribuye a medir los niveles de respuesta del área y fomenta una mejora continua de sus operaciones.

- Capacidad de respuesta operativa con niveles de autonomía: El equipo cuenta con facultades para ejecutar compras menores de forma autónoma, lo que permite mayor agilidad, siempre que se respeten los lineamientos jerárquicos para adquisiciones mayores o de mantenimiento.

1.1.4.2.2 Oportunidades

- Crecimiento regional de la demanda educativa en idiomas: La expansión del interés por la educación en lenguas extranjeras en América Latina representa una oportunidad para consolidar operaciones logísticas y alianzas estratégicas con proveedores regionales. Además, el auge de los call center en la región y siendo Colombia el país número 2 en crecimiento de este servicio, le permite a la Academia de Idiomas Smart explotar esta necesidad. (Parada Visual, 2023)

- Disponibilidad de tecnologías digitales para compras inteligentes: El auge de plataformas especializadas para la gestión de adquisiciones ofrece a la empresa la posibilidad de modernizar sus procesos y optimizar la trazabilidad y los tiempos de respuesta.

- Auge de estándares globales en sostenibilidad corporativa: Integrar criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) en las compras podría mejorar la reputación institucional, acceder a nuevos mercados y fortalecer la responsabilidad empresarial con el pago oportuno de las responsabilidades adquiridas con los proveedores.

1.1.4.2.4 Debilidades

- Uso limitado de herramientas tecnológicas especializadas: El sistema de requisiciones, basado en formularios de Google Drive y correos electrónicos, no garantiza un control integral ni la eficiencia operativa que ofrecen los sistemas ERP o plataformas de compras más avanzadas.

- Persistencia de procesos manuales y repetitivos: Actividades operativas como la elaboración de actas, consolidación de cotizaciones o actualización de archivos se desarrollan de forma manual, lo que consume recursos y expone a errores humanos.

- Poca integración de criterios sostenibles en las decisiones de compra: A pesar de la existencia de valores institucionales, no se evidencia una aplicación concreta de criterios ambientales o sociales en la selección de proveedores o productos, se prioriza mayormente el factor económico y el tiempo de pago.

- Carencia de formación especializada continua para el personal: El equipo no cuenta con un plan de capacitación técnica actualizado que permita desarrollar nuevas habilidades en negociación, normativas o herramientas tecnológicas específicas del área de compras.

- Estructura organizacional poco flexible frente a la innovación: La dinámica jerárquica dificulta la integración activa de nuevos integrantes, como practicantes, quienes, si bien ejecutan tareas asignadas, no pueden aportar en procesos estratégicos por las limitaciones de la rigidez operativa.

1.1.4.2.4 Amenazas

- Volatilidad en la tasa de cambio e inflación tecnológica: aunque la mayoría de los insumos se adquieren localmente, ciertos materiales estratégicos como libros de aprendizaje de idiomas y tecnología educativa, dependen de cadenas de suministro internacionales. Las fluctuaciones en el dólar o el encarecimiento de componentes electrónicos pueden incrementar sustancialmente los costos, afectando la planeación financiera del área de compras.

- Exposición a riesgos reputacionales en medios digitales y prensa nacional: el crecimiento acelerado de sedes ha generado presiones operativas que, según reportes públicos, han derivado en reclamos por parte de profesores o proveedores. Estas situaciones exponen a la organización a cuestionamientos reputacionales publicados en medios de comunicación masivos que podrían afectar futuras negociaciones o relaciones contractuales. (Carmona, 2024)

- Barreras regulatorias y burocráticas en trámites externos: la interacción con entidades gubernamentales para permisos de funcionamiento, registros sanitarios, requisitos técnicos o trámites de importación puede representar un obstáculo significativo. Estas demoras afectan

especialmente adquisiciones ligadas a nuevas sedes, adecuaciones locativas o insumos importados clave, ralentizando el cumplimiento de objetivos institucionales.

- Aumento de exigencias legales sobre proveedores y contratistas: normativas como el SAGRILAFIT o el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo imponen mayores requisitos de cumplimiento para los proveedores. Esto limita el número disponible de contratistas elegibles y puede ralentizar la selección o contratación de nuevos aliados estratégicos para la institución.

Planteamiento del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.

Durante el desarrollo de la práctica profesional en el Área de Compras de Smart Training Society S.A.S., se evidenció la ausencia de un repositorio centralizado que contenga información técnica clave de los elementos instalados en cada sede (como redes contra incendios, mobiliario, cableado estructurado, entre otros), lo cual obliga al equipo a responder solicitudes sin contar con planos, fichas técnicas o especificaciones mínimas. Esto genera demoras significativas, errores potenciales y sobrecostos por desconocimiento del contexto físico real de las sedes.

A nivel externo, el crecimiento acelerado de la organización ha generado tensiones operativas y reputacionales, manifestadas en la presión sobre el personal, la percepción de incumplimientos contractuales con proveedores y retrasos en pagos. Estas amenazas, configuran un entorno exigente que requiere soluciones estructurales. Por tanto, este informe plantea un plan de mejora orientado a la creación de un centro de información técnica por sede, acompañado de propuestas para avanzar hacia una gestión de compras más integrada, eficiente y sostenible.

2.2 Importancia, limitaciones y alcances de la práctica profesional

Importancia

El presente informe adquiere relevancia al proponer soluciones concretas que apuntan a mejorar estructuralmente la eficiencia operativa del Área de Compras de Smart Training Society S.A.S., en particular ante el desafío que representa gestionar adquisiciones para más de 67 sedes a nivel nacional. El planteamiento de un centro de información técnica por sede, se perfila como una propuesta ambiciosa pero necesaria para una organización en constante expansión. Esta implementación no solo mejoraría la trazabilidad y autonomía en la toma de decisiones, sino que también reduciría la dependencia de terceros proveedores, permitiendo a la empresa consolidar su identidad operativa y fortalecer su capacidad de respuesta ante emergencias o requerimientos técnicos específicos.

El informe busca además generar conciencia sobre la importancia de la sistematización de información y la gestión estratégica de los recursos físicos de cada sede, resaltando cómo la ausencia de bases de datos estructuradas puede afectar directamente la prestación del servicio educativo, incluso en aspectos críticos como la seguridad o el mantenimiento de instalaciones, ítems primordiales a tener en cuenta según las normas existentes para la prestación del servicio que exigen entidades del estado con el fin de proteger al consumidor.

Limitaciones

La práctica profesional estuvo limitada principalmente por la falta de información técnica estandarizada y por la comunicación interdepartamental deficiente, lo que dificultó el cumplimiento oportuno de tareas relacionadas con mantenimientos, cotizaciones y requisiciones.

Esta situación se agravó por la ausencia de una base de datos institucional que centralice las especificaciones técnicas y operativas de los elementos instalados en cada sede.

Además, desde el rol de practicante, las posibilidades de incidencia directa en decisiones estratégicas fueron reducidas, casi nulas, y el acceso a ciertos procesos quedó restringido a observaciones puntuales o tareas de apoyo operativo. Adicionalmente, es importante reconocer que la solución propuesta enfrenta limitaciones estructurales que podrían afectar su desarrollo e implementación, tales como:

Recursos humanos: La implementación de un centro de información técnica por sede implica una inversión en recursos humanos significativa, que podría exceder los presupuestos actuales del área que difícilmente serían aprobados teniendo en cuenta el impacto de esos cambios no solo en el Área de Compras sino en las Áreas asociadas.

Tiempo de implementación: Tanto el desarrollo del centro de información técnica como la estandarización de datos requerirían una ejecución por etapas, prolongada en el tiempo, especialmente en las sedes que ya están operativas, requeriría del esfuerzo enorme de un equipo de recolección que permita conocer lo ya existente.

Alcances

Pese a las limitaciones propias del rol desempeñado, el trabajo logra ofrecer un diagnóstico sobre las barreras actuales que enfrenta el área de compras y presenta una propuesta de mejora viable, escalable y alineada con las necesidades reales de la empresa. Si bien la implementación total de la estrategia recomendada podría representar una inversión de recursos

humanos significativa, su viabilidad en el mediano plazo dependerá de la voluntad institucional y de una planificación progresiva.

El centro de información técnica por sede, se plantea ejecutar inicialmente en nuevas sedes o en aquellas que aún se encuentran en etapa de implementación, con el fin de establecer estándares desde el origen. Posteriormente, podría plantearse una segunda fase de adaptación y recolección de datos en las sedes ya operativas, aunque este proceso implicaría un mayor esfuerzo logístico y técnico. Por tanto, el alcance del plan está limitado a propuestas de implementación progresiva, cuya viabilidad dependerá de la disposición organizacional para asignar recursos humanos, asignar personal y adoptar una visión estratégica en torno a la eficiencia operativa del área de compras.

2.3 Objetivo general del informe de prácticas profesionales

Plantear una propuesta de mejora para el Área de Compras de Smart Training Society S.A.S., basada en las debilidades y amenazas identificadas durante la práctica profesional, con el propósito de optimizar la gestión de adquisiciones institucionales mediante la creación de un centro de información técnica por sede. Esta propuesta busca contribuir a una toma de decisiones más eficiente y autónoma, reducir errores asociados a la falta de datos técnicos, y mejorar la atención a las necesidades operativas que surgen en el contexto de crecimiento continuo de la empresa.

2.3.1 Objetivos específicos

1. Analizar los flujos de trabajo y los procedimientos operativos actuales del Área de Compras, identificando cuellos de botella, tareas manuales repetitivas y puntos críticos de falta de información técnica que afectan la gestión de requisiciones.

2. Examinar los efectos de la ausencia de un sistema centralizado de información técnica en los tiempos de respuesta y en la ejecución de mantenimientos o adquisiciones asociadas a infraestructura, mediante el seguimiento de casos reales atendidos durante la práctica profesional.

3. Diseñar un modelo de centro de información técnica por sede, que permita documentar y acceder de manera sistemática a las características de los elementos físicos instalados (dimensiones, especificaciones, ubicaciones), con el fin de agilizar la atención de requerimientos y reducir errores operativos.

3.1 Propuesta de mejora.

Según (Harrington, 1993), la mejora de procesos implica identificar y eliminar ineficiencias para lograr mayor efectividad organizacional. En este sentido, y a partir del diagnóstico desarrollado durante la práctica profesional, especialmente de las debilidades y amenazas identificadas en el análisis DOFA, se formula una propuesta técnica orientada a optimizar la eficiencia, trazabilidad y autonomía del proceso de adquisiciones relacionadas con temas de compras y mantenimiento del Área de Compras de Academia de Idiomas Smart.

Durante la práctica se evidencio una marcada dependencia de información técnica que no se encuentra almacenada institucionalmente, sino que reposa en manos de proveedores o colaboradores externos. Situaciones como la imposibilidad de acceder de inmediato a planos, fichas técnicas o diseños de instalaciones ya ejecutadas, generan retrasos de hasta 10 días, sobrecostos por contratación improvisada y errores en la formulación de contrataciones. De acuerdo con (Hammer, 1993) la falta de estandarización y documentación técnica en los procesos es uno de los factores que más afecta los tiempos y costos en la gestión administrativa.

Considerando lo anterior, se propone un plan de mejora compuesto por un componente principal, la creación de un centro de información técnica por sede, al adquirirlo se podrá acceder de inmediato a la información necesaria para el procesamiento de las requisiciones enlazadas al Área de Mantenimiento que son aproximadamente el 30 % de las requisiciones que maneja el Área de Compras, el cual colabora estrechamente con Mantenimiento y Legalizaciones.

Debido a la carencia de un centro de información técnica, las requisiciones correspondientes a Infraestructura, Mantenimiento o cambio de puertas generan en la mayoría de los casos un retraso por encima de los días habilitados para el desarrollo de la requisición, en general un 60 %, un 10 % aproximado genera la anulación de la requisición debido a la carencia de la información técnica y un aproximado del 30 % se logra concretar en los tiempos

establecidos ayudándose en terceros con los que se había trabajado anteriormente. (Figura 2)

Desarrollo de Requisiciones



Figura 2
Elaboración Propia

Centro de información técnica por sede

Se consolidará un repositorio institucional que almacene, organice y mantenga actualizada la información técnica de cada sede. Esta información incluirá dimensiones de mobiliario, ubicación de redes eléctricas e hidráulicas, detalles de instalaciones contra incendios, diseños arquitectónicos, planos de red contra incendios y planos de sede, materiales utilizados y cualquier elemento que incida en procesos de adquisición o mantenimiento posteriormente.

La estructura del centro de información se realizará con un sistema modular, accesible por el personal del Área de Compras, Área de Mantenimiento, Legalizaciones e Inventarios; con categorías por: sede, tipo de infraestructura y por componentes. Este sistema permitirá anticiparse a las necesidades técnicas de cada solicitud, disminuir la dependencia de terceros para acceder a información y garantizar la estandarización de los datos operativos a nivel nacional.

Sumado a ello también será de gran ayuda para el Área de Inventarios con quienes se trabajará en conjunto.

Fases de implementación del centro de información técnica

Fase 1. En esta fase se realizará el diagnóstico y levantamiento de información existente. Se constituirá un Equipo de Inspección y Registro Técnico. Se obtendrá la información a partir de la revisión de archivos físicos y digitales ya disponibles en la empresa, esto se hará en colaboración de las áreas de Mantenimiento, Compras y Legalizaciones quienes ya poseen parte de esta información en distintos correos que deberán ser recopilados y entregados al Equipo de Inspección y Registro Técnico.

Se apoyará en contratistas y proveedores habituales, como el contratista encargado de la construcción de nuevas sedes, para las redes contra incendios se contactará a la empresa proveedora del suministro e instalación y en aires acondicionados la empresa que ha suministrado los sistemas a la mayoría de sedes, y así con cada elemento ya adquirido y por adquirir, todo en un trabajo conjunto entre Compras, Mantenimiento, Legalizaciones y el Equipo de Inspección y Registro Técnico. Según (Rummler, 1995), definir claramente responsables y funciones dentro de cada proceso es esencial para garantizar la calidad y la trazabilidad en la gestión.

Se cuenta con un contratista principal el cual es quien ha construido las últimas sedes como la Sede Restrepo en Bogotá, Sede Cabecera en Santander, Sede Nueva Calasanz en Medellín, entre otras, será de vital ayuda trabajar en conjunto con esta empresa. La gestión y responsabilidad de coordinadores de área y gestores de sede será clave para recuperar

documentación técnica previa, por ende, ellos en conjunto con el Equipo de Inspección y Registro Técnico, sumaran esfuerzos para hallar dicha información.

Los datos necesarios para la elaboración de las fichas técnicas incluirán medidas y características físicas y funcionales de puertas, ventanas, elementos de iluminación, señalización de las áreas, elementos en las salas de aprendizaje conjunto, elementos muebles que conforman cada sede y cada elemento que se estandarice como parte de la identidad institucional de Academia Smart, esto será desarrollado en conjunto con el Área IT y Mantenimiento.

Fase 2. El diseño de las fichas técnicas permitirá registrar y posteriormente acceder de manera fluida a la información, para ello la ficha técnica será elaborada orgánicamente para cada categoría y clase de elemento que se encuentre en cada sede, la elaboración será personalizada según la necesidad, naturaleza y los datos necesarios para cada elemento. Ejemplo de ficha técnica para red contra incendios y puertas:

Ficha técnica red contra incendios

Nombre del elemento	Red contra incendios
Ubicación	Sede Calasanz
Tipo de red	Húmeda
Componentes principales	Bomba centrífuga de 10 HP, panel convencional de 3 zonas, 12 rociadores
Estado actual	Operativa, requiere mantenimiento semestral
Última intervención	Diciembre 2024 – mantenimiento preventivo
Proveedor original	Empresa Provedora. – Nit 000.000.000-0
Fecha de instalación	Junio 2022
Planos disponibles	Sí, adjunto en formato PDF
Observaciones adicionales	No se cuenta con repuestos en bodega. El panel está sin soporte técnico. (01/05/2025)

Fotografía	(Incluir imagen o enlace a carpeta en Google Drive)
-------------------	---

Fuente: Elaboración propia (2025).

Ficha técnica puerta de vidrio templado

Nombre del elemento	Puerta de vidrio templado
Ubicación	Sede Calasanz
Tipo de puerta	Vidrio templado de 10 mm con bisagras hidráulicas
Componentes principales	Vidrio templado, marco en aluminio, cerradura de seguridad, manija tipo barra
Estado actual	Operativa, con leve desgaste en bisagras
Última intervención	03/03/2025 – ajuste de bisagras y limpieza profunda
Proveedor original	Empresa Provedora S.A.S. – Nit 000.000.000-0
Fecha de instalación	Agosto 2022
Planos disponibles	Si, con medidas, adjunto en formato PDF
Observaciones adicionales	Se recomienda reemplazo de bisagras en el próximo mantenimiento 01/03/2026
Fotografía	(Incluir imagen o enlace a carpeta en Google Drive)

Fuente: Elaboración propia (2025).

El diligenciamiento será responsabilidad del Equipo de Inspección y Registro Técnico, en compañía del Equipo de Mantenimiento, Compras y Legalizaciones, los cuales son los indicados teniendo en cuenta su amplia experiencia y operatividad constante en términos estructurales y funcionales de cada sede, aparte de ser los encargados de la contratación y compra de los elementos esenciales.

Fase 3. Construcción del centro de información técnica por sede. En esta fase se trasladará la información recopilada a un entorno digital organizado. Se iniciará utilizando plataformas accesibles como Google Workspace, que permiten estructurar datos, integrarlos con imágenes y documentos, y consultar información de forma rápida y segura. Teniendo en cuenta la experiencia previa del personal y la familiaridad con el sistema de Google Workspace, esta será una herramienta inicial viable para la puesta en marcha inicial del centro de información técnica por sede.

La responsabilidad de esta fase, será desarrollada en conjunto con el Área de Compras, Mantenimiento, Inspección y Registro Técnico y por el Equipo de IT, quienes serán los encargados de configurar y mantener el repositorio digital en la plataforma inicial Google Workspace, deberán mantener la seguridad de la información, definir los permisos de acceso y realizar respaldos periódicos.

Fase 4. Validación y capacitación interna. Finalmente, se aplicará el modelo en una sede seleccionada como piloto, lo que permitirá ajustar errores de formato y evaluar la facilidad de consulta. Este enfoque responde a lo planteado por (Kotter, 2012), quien sostiene que las implementaciones graduales mediante proyecto piloto facilitan la detección de resistencias y fortalecen la adopción institucional.

El plan piloto se desarrollará idealmente en una sede recientemente abierta o remodelada como la nueva sede Calasanz ubicada en Medellín. Esta prueba permitirá ajustar errores de formato, evaluar la facilidad de consulta y capacitar al equipo responsable de utilizarla, principalmente el Equipo de Compras y Mantenimiento; el Equipo de Legalizaciones también

podrá hacer uso de la información en sus requerimientos con entidades como el Cuerpo Oficial de Bomberos Medellín para el caso de la nueva sede Calasanz.

Una vez ajustado y con el visto bueno de las 4 áreas responsables, se desarrollará un plan escalonado de implementación en las demás sedes, acompañado de sesiones de capacitación básica para los encargados del mantenimiento y compras en cada ubicación que deberán trabajar en conjunto, el desarrollo del levantamiento de la información técnica por sede será responsabilidad del Equipo de Inspección y Registro Técnico.

3.2 Conclusiones

El desarrollo del centro de información técnica por sede lograra disminuir los tiempos de respuesta en las requisiciones del Área de Compras en 10 días de los 15 días que se disponen para ese tipo de requisiciones y que habitualmente eran ocupados y eran insuficientes. El Área de Mantenimiento y Legalizaciones tendrá información actualizada y verídica de los elementos que conforman y como son conformados dichos elementos, esto ayudara en el desarrollo de sus funciones, permitirá que cada sede cumpla con los requerimientos para su funcionamiento y prestación del servicio de educación en los tiempos indicados, sin contratiempos.

Objetivo específico 1, Los flujos de trabajo de las áreas de Compras, Mantenimiento, Legalizaciones e Inventarios se verán beneficiadas del centro de información técnica por sede ya que en esta encontrarán la información necesaria para el desarrollo de sus funciones esenciales en tiempos apropiados, reduciendo así hasta en un 75 % el tiempo de respuesta a las distintas requisiciones y procesos.

Objetivo específico 2, Los efectos de la ausencia del centro de información técnica por sede se expresan en cantidad de días de ejecución de las requisiciones de infraestructura y mantenimiento para el Área de Compras disminuyéndolas en hasta un 70 %, permitiendo cumplir con los requerimientos evitando retrasos que pueden generar sanciones, especialmente en las requisiciones realizadas por el Área de Legalizaciones quienes deben demostrar la capacidad de respuesta en temas de seguridad ante entidades de control gubernamentales quienes tienen la autonomía de clausura si encuentran la necesidad, eventos que deben evitarse debido a las afectaciones económicas y reputacionales que podrían generar a la Academia.

Objetivo específico 3, El diseño y puesta en marcha de la primera fase del centro de información técnica por sede, tomando como prueba piloto la apertura de la nueva sede Calasanz en Medellín; permite implementar la base de datos y demostrar su funcionalidad para las áreas que requieren de dicha información como Compras, Legalizaciones, Mantenimiento e Inventarios. La integración de las áreas para su desarrollo y posterior uso, permiten que su diseño y funcionalidad sea orgánico y complementado en beneficio de la Academia.

Se proyecta que la disminución en los tiempos de respuesta sea entre un 50 % a 75 % teniendo en cuenta los tiempos representados en el mapa representativo de proceso de requisición de mantenimiento o reemplazo. (ver en Anexos).

Conclusión general del informe

Se considera que esta propuesta podría generar un impacto significativo si se implementa, permitirá reducir los tiempos de atención de requisiciones relacionadas con mantenimiento y reemplazo de estructuras y muebles en hasta un 75 %, eliminar errores asociados a la falta de datos técnicos y dotar al equipo de una herramienta de consulta eficiente. Su ejecución, incluso parcial, aportaría beneficios medibles como la mejora en los tiempos de cotización, mayor trazabilidad en la toma de decisiones de compra y una menor dependencia de proveedores externos para acceder a información crítica.

Se recomendaría a la empresa considerar esta propuesta como base para una estrategia institucional orientada a la adquisición de datos de control, especialmente en un contexto de expansión que exige control, eficiencia y sostenibilidad en todos sus procesos operativos, procesos que requieren ejecución temprana teniendo la capacidad de afectar la prestación del servicio o incurrir en sanciones por entes de control gubernamentales.

Bibliografía

- Carmona, M. F. (29 de 10 de 2024). *Infobae*. Obtenido de <https://www.infobae.com/colombia/2024/10/29/academia-de-idiomas-smart-enfrenta-denuncias-de-varios-docentes-por-falta-de-pagos-salariales/>
- Chiavenato. (2017). *Administración: teoría, proceso y práctica (4.ª ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Hammer, M. &. (1993). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. Harper Business.
- Harrington, H. J. (1993). *Business process improvement: The breakthrough strategy for total quality, productivity, and competitiveness*. McGraw-Hill.
- Kotter, J. P. (2012). *Leading change*. Harvard Business Review Press.
- Parada Visual. (2023). Obtenido de <https://www.paradavisual.com/los-paises-latinoamericanos-con-mayor-crecimiento-en-el-sector-del-contact-center/>

Rummler, G. A. (1995). *Improving performance: How to manage the white space on the organization chart*. Jossey-Bass.

Smart. (2025). *Smart*. Obtenido de <https://latam.smart.edu.co/nosotros/>

Fichas técnicas. Elaboración propia a partir de la experiencia práctica en el Área de Compras de Smart Training Society S.A.S.

3.4 Anexos

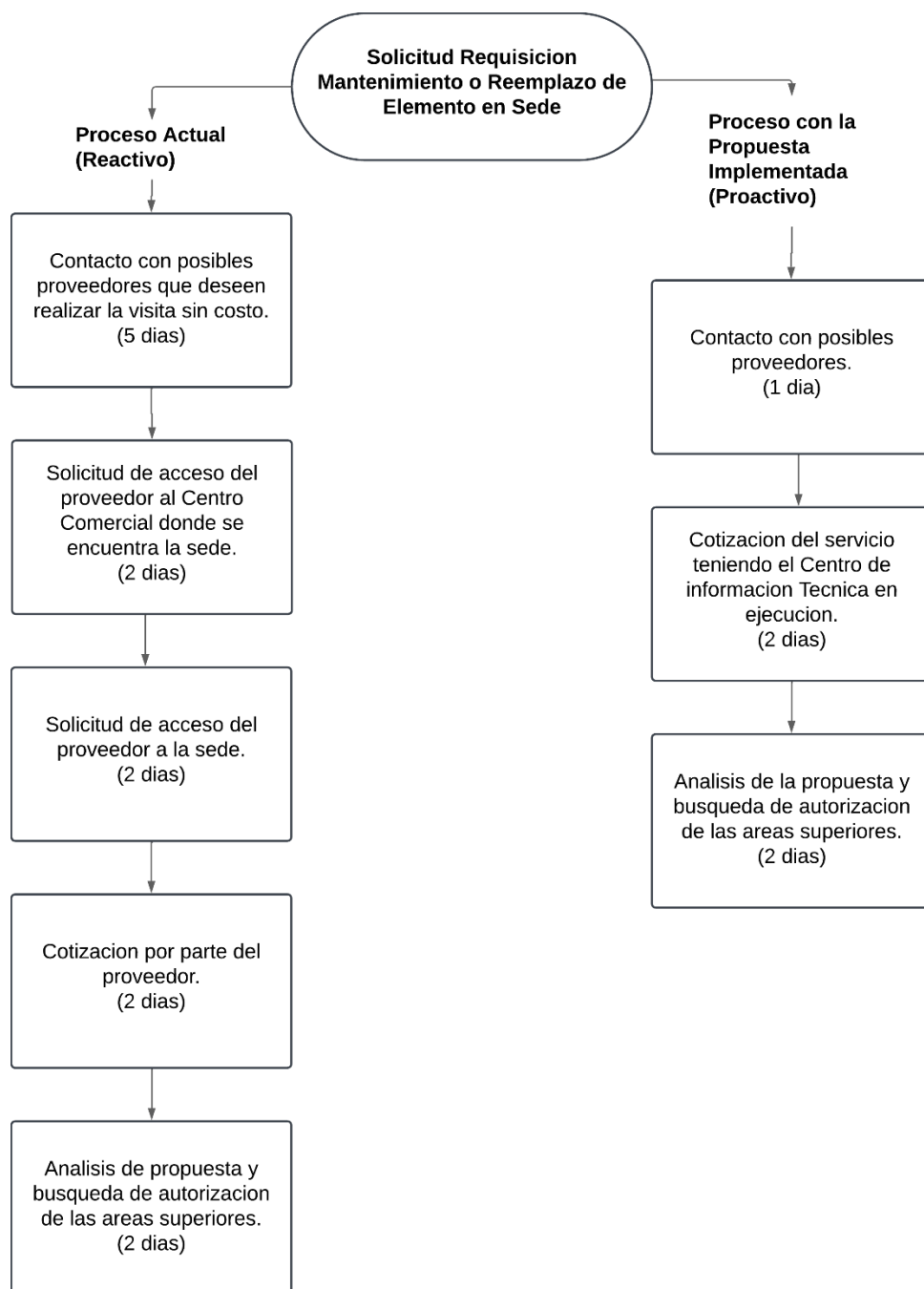


Figura 3

Elaboración Propia

Seguimiento Practica Profesional

4.1 Programación de actividades relacionadas en la Organización.

En la Academia de Idiomas Smart, el principal rol como practicante es el apoyo en los procedimientos esenciales para el Área de Compras, el Área es responsable de la adquisición de bienes y servicios para todas las sedes de la Academia a nivel nacional. La Academia cuenta con más de 67 sedes en el País y se encuentra en un proceso de expansión continua, bajo la dirección del Gerente General.

Las funciones asignadas serán descritas en orden de importancia para el Área e intensidad en las labores:

- Realización de órdenes de compra, la organización requiere la elaboración de órdenes de compra para buscar la autorización por parte de las demás áreas de la empresa, además de dar el visto bueno por parte del Área, según el requerimiento correspondiente al Área.

- Búsqueda de proveedores y realización de cuadros comparativos, el Área es responsable de suplir las necesidades en servicios y en elementos que se requieran para la correcta operatividad y cumplimiento de las funciones de la Academia, la búsqueda de proveedores según la necesidad es primordial, posterior a ello se debe realizar el respectivo cuadro comparativo para la toma de decisiones por parte del Coordinador de Compras.

- Revisión de contratos y pólizas, Los contratos administrados por el Área de Compras y otras dependencias de la Academia deben ser objeto de evaluación y seguimiento permanente.

Como parte de este proceso, se revisa la vigencia contractual y el cumplimiento de las obligaciones pactadas, en especial la adquisición oportuna de las pólizas exigidas por parte del proveedor. Corresponde al Equipo de Compras verificar que el proveedor haya gestionado dichas pólizas conforme a lo estipulado, solicitando los documentos correspondientes y paz y salvo emitido por la aseguradora, con el fin de asegurar el cumplimiento integral de las condiciones contractuales.

- Realización de Actas de entrega, el Área de Compras debe asegurar que cada sede, dependencia o área reciba de manera conforme los elementos o servicios solicitados. Para ello, es fundamental la elaboración del acta de entrega correspondiente, la cual debe incluir la validación por parte del solicitante como constancia de que la requisición fue atendida y los bienes fueron recibidos a satisfacción, cumpliendo con las condiciones previamente acordadas.

- Registro de viáticos, dentro de las responsabilidades del equipo de compras se encuentra la gestión de vuelos, reservas de alojamiento y adquisición de tiquetes en los medios de transporte necesarios para el desarrollo de actividades académicas y administrativas. El registro detallado de estos gastos permite garantizar la trazabilidad de los recursos utilizados y brinda insumos clave para la toma de decisiones por parte de las áreas responsables.

- Registro de uso de resmas por sede, como parte del compromiso institucional con la sostenibilidad ambiental, se implementa el control del consumo de papel mediante el registro del uso de resmas por sede. Esta información permite al área ambiental de la Academia tomar decisiones informadas orientadas a reducir el impacto ambiental y promover prácticas responsables en toda la organización.

Lo anterior corresponde a las funciones asignadas y desarrolladas durante la práctica profesional, las cuales fueron ejecutadas de manera integral dentro del tiempo establecido, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos operativos del Área de Compras.

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

4.1.1.1 Ciclo 1. (04/02/2025 – 04/03/2025) En esta etapa se realizó la capacitación por parte del personal técnico del área, fueron recibidas las primeras asignaciones de requisiciones y la asignación de las actividades a desarrollar a lo largo de la práctica profesional. Se logro responder a las asignaciones con total cumplimiento y diligencia. Además, fue un mes de adaptación al nuevo entorno laboral.

Parte de las dificultades presentadas fue la precaria capacitación otorgada, sumado a ello la virtualidad dificulto la adquisición de asesoría en el momento indicado, al empezar a ejercer o gestionar las actividades asignadas. La interpretación de los documentos y la gestión del personal saliente fue de gran ayuda para poder realizar los debidos procesos a cabalidad.

4.1.1.2 Ciclo 2. (04/03/2025 – 04/04/2025) En esta etapa las asignaciones tuvieron mayor complejidad, con requisiciones con componentes en infraestructura física y temas técnicos de elementos como redes contra incendios, redes de aire acondicionado, elementos con requerimiento de obra civil, además del cambio de las funciones asignadas en el ciclo 1.

Entre las dificultades durante el desarrollo se presentaron algunas dificultades, especialmente en tareas relacionadas con aspectos técnicos e infraestructura física. Estas actividades requerían conocimientos especializados que no corresponden al perfil académico de

un estudiante de Negocios Internacionales. Es importante destacar que se asumieron con responsabilidad.

4.1.1.3 Ciclo 3. (04/04/2025 – 04/05/2025) En esta etapa las funciones asignadas aumentaron, anteriormente descritas en el numeral 4.1. La revisión de contratos fue la asignación que requirió de mayor atención debido a la naturaleza de la función. Los contratos no se encuentran centralizados por ende deben ser buscados en correos y de no ser hallados deben ser solicitados al área encargada de su contratación o en última instancia al proveedor directamente.

En las mayores dificultades encontradas para este ciclo esta la ausencia de centralización de los documentos, documentos de vital importancia como los contratos no han sido almacenados una vez son firmados, sino que han sido firmados y descansan en los millones de correos de las distintas áreas, sumado a ello se puede determinar que así mismo las pólizas y su ejecución y vigencia a la fecha no han sido verificadas, esto evidenciado en contratos con más de 3 años de firmados.

Ciclo 4. (04/05/2025 – 04/06/2025) El último ciclo de la práctica permitió perfeccionar las capacidades de ejecución de las asignaciones, acompañado de nuevas requisiciones y las asignaciones habituales. En este ciclo fue posible proponer las mejoras clave descritas en el numeral 3.1, con lo quizá poco observado y con muchas carencias, se consideró apropiado diseñar el plan de mejora teniendo en cuenta las afectaciones generadas por la ausencia de estos elementos en el Área y en la Academia.

Las mayores dificultades respecto a esta etapa que también comprende el diseño y posible ejecución del plan de mejora, radican en que, por las funciones y capacidades limitadas de un practicante, el plan de mejora queda en fase de propuesta.

Si bien la Academia ha logrado sostener sus operaciones a pesar de las limitaciones tecnológicas actuales, especialmente en el contexto de su proceso de expansión, se evidencia que la implementación de un centro de información técnica por sede no es una prioridad inmediata para la empresa. Teniendo en cuenta la cantidad de personal dispuesto en el Área de Mantenimiento con 4 personas. En consecuencia, es probable que los recursos disponibles sigan siendo orientados a objetivos estratégicos de crecimiento, como la apertura de nuevas sedes.