

REPORTE PRÁCTICAS LABORALES G4S COLOMBIA AN ALLIED UNIVERSAL
COMPANY.



DAVID MAHECHA LOPEZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2026

INFORME DE PRÁCTICAS LABORALES EN G4S COLOMBIA AN ALLIED UNIVERSAL
COMPANY.

DAVID MAHECHA LOPEZ

Informe presentado como cumplimiento para culminar el proceso como Profesional en N.I.

Asesor

Mg. JAIRO CAMILO ZAMORA ESCOBAR

Magíster in Business Administration

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2026

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O.P.

Vicerrector Académico General

P. Luis Antonio ALFONSO VARGAS, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Juan Francisco CORREA HIGUERA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. Juan Felipe GONZÁLEZ DIAZ

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Contenido

Resumen.....	8
Abstract	9
Introducción	10
Objetivos De Las Practicas	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos.....	11
Conceptos clave	13
Innovación.....	13
Tipos de innovación relevantes para G4S Colombia:	13
Automatización:	13
Clasificación de la automatización relevante para G4S Colombia:	13
Gestión documental.....	14
Principios fundamentales:.....	14
Justificación	15
Perfil De La Empresa.....	16
Propósito, misión, visión y valores de la empresa.....	16
Ubicación geográfica.....	17
Departamento En El Que se Desarrollaron las Practicas	18
Matriz DOFA	20
Actividades Realizadas Por El Practicante	21
Funciones del practicante:.....	21
Procesos licitatorios:	21
Registros de proveedores:	22
Verificación del estado documental de los clientes:	22
Estructuras de costos:	22
Actividades realizadas por ciclo:.....	22
Ciclo I (19 de abril al 19 de mayo).....	22
Ciclo II (19 de mayo al 19 de julio).....	23
Ciclo III (19 de julio al 19 de agosto).....	23

Ciclo IV (19 de agosto al 18 de octubre).....	23
Plan De Mejora	25
Control de la información comercial:.....	25
Reducción de tiempos de gestión de los registros de proveedores:	26
Impacto a largo plazo:.....	27
Optimización y Sostenibilidad de los Procesos:	27
Impulso hacia la Automatización:	28
Desarrollo de Capacidades Organizativas:	28
Impulso al Crecimiento de Mercado:	28
Desafíos y limitaciones en la implementación:	29
Alineación con estrategias a largo plazo de la empresa	30
Análisis De Costos, Factibilidad y Recomendaciones.....	31
Implementación de la base de registros de proveedores	31
Estimaciones de Tiempos	31
Recursos Requeridos	31
Viabilidad Técnica.....	31
Impacto Económico y Operativo	32
Implementación de la base maestra de clientes.....	32
Estimaciones de Tiempos	32
Recursos Requeridos	32
Viabilidad Técnica.....	33
Impacto Económico y Operativo	33
Limitaciones Encontradas Durante la Práctica.....	33
Lecciones Aprendidas	34
Técnicas de análisis utilizadas	35
Google Sheets.....	35
Looker Studio.....	35
Salesforce	35
Conclusiones	37
Recomendaciones para Futuras Prácticas Profesionales	37
Referencias.....	39

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA de la empresa.....	20
Tabla 2. Plan de mejora estructurado.....	26

Lista de Figuras

Figura 1. Ubicación geográfica de la empresa.....	17
Figura 2. Organigrama de la empresa.	19
Figura 3. Diagrama Gantt de las actividades realizadas mensualmente.	24

Resumen

Este informe relacionado a las prácticas profesionales desarrolladas en el área comercial de G4S Secure Solutions Colombia, empresa multinacional líder en servicios de seguridad privada a nivel global, detalla como a lo largo del proceso de lograron identificar las principales falencias relacionadas a la gestión documental, a los tiempos de respuesta ante procesos licitatorios y la alta dependencia de otras áreas para lograr la actualización exitosa de información crítica. Estas problemáticas impactan de forma directa en dos frentes clave, el cumplimiento normativo ante el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y por último a la gestión interna.

Relacionado a lo anterior, el informe se crea con el propósito de detallar el papel del practicante en la identificación de dichas falencias y en el establecimiento de contramedidas para optimizar procesos de forma exitosa, al mismo tiempo al mismo tiempo que se desarrollan las practicas en un espacio profesional que permite la aplicación de conocimientos en situaciones reales.

La relevancia de este trabajo se establece en que la mejora de los procesos documentales y de gestión de proveedores no solo reduce riesgos legales y regulatorios ya que también endurece la competitividad de la empresa en un mercado altamente regulado, de igual forma se resalta la importancia de la innovación y la automatización como puntos estratégicos para garantizar sostenibilidad y crecimiento en el largo plazo.

Este informe tiene como enfoque principal los siguientes objetivos: describir las actividades realizadas durante la práctica, analizar las problemáticas identificadas en el área comercial y, por último, proponer un plan de mejora estructurado que contribuya de forma positiva y eficiente al cumplimiento normativo y posicionamiento de la compañía en el mercado.

Palabras clave: Automatización, Aprendizaje de adultos, Competencias clave, Empleo juvenil, Transición de la escuela o la formación al trabajo, Aprendizaje.

Abstract

The professional internship report outlines the activities conducted at G4S Colombia, a multinational leader in private security. During the experience in the commercial area, tasks such as cost structure management, financial analysis, legal documentation handling, and support in bidding processes were performed, with a focus on compliance with regulations such as SARLAFT.

Among the key achievements was the development of the "Master Database," a tool that enabled the identification and correction of deficiencies in client documentation, as well as a structured template for supplier records that optimized processing times and reduced dependency on other departments.

The report includes a SWOT analysis, highlighting strengths such as innovation and extensive coverage, weaknesses such as workload overload and lengthy process times, opportunities related to process automation and strategic alliances, and threats such as regulatory changes and cybersecurity risks. The internships allowed the application of the knowledge acquired in a real work environment, strengthening technical, analytical and organizational skills, as well as contributing to regulatory compliance, to the efficiency of the commercial area and to the positioning of G4S in the national and international market.

Key words: Automation, Adult Learning, Key Competences, Youth Employment, Transition from school or training to work, Learning.

Introducción

El presente informe tiene como propósito analizar las actividades desarrolladas en la opción de grado seleccionada, correspondientes a las prácticas laborales realizadas en una empresa multinacional del sector de la seguridad.

Durante el desarrollo de las practicas se identificaron principalmente falencias con la gestión documental, ya que no existía un orden establecido para dicha documentación y los tiempos de solicitud eran muy extensos, cosas que afecta principalmente al cumplimiento de normativas como el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

Estas dificultades justificaron la importancia de implementar herramientas tecnológicas y metodológicas que optimicen los procesos internos y fortalezcan la eficiencia organizacional por medio de bases documentales, la elaboración de estructuras de costos en Google Sheets y el uso de aplicativos como Kiss Flow.

Este informe/plan de mejora, detalla aspectos fundamentales como el perfil de la empresa, el área seleccionada para el desarrollo de las prácticas y las funciones desempeñadas por el estudiante durante el proceso, se incluyen las actividades ejecutadas las cuales quedan ilustradas mediante descripciones textuales, imágenes y una matriz DOFA, en la que se identifican fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades observadas del entorno laboral real.

El informe incorpora una autoevaluación que permite reconocer los aspectos positivos y negativos que influyeron en el desempeño durante las prácticas, así como su impacto en el proceso formativo, para que finalmente, se planteen recomendaciones orientadas a prevenir dificultades en escenarios similares resaltando la contribución significativa de esta experiencia al desarrollo profesional y personal del practicante.

Objetivos De Las Practicas

Objetivo general

Optimizar las funciones y procesos del área comercial de G4S Colombia mediante un análisis integral y detallado de las actividades realizadas por el practicante. Este proceso busca identificar y desarrollar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento normativo, incrementen la eficiencia operativa y fortalezcan la capacidad de respuesta del área. Además, tiene como finalidad promover la implementación de estrategias que faciliten una gestión documental ágil y precisa, mejorar la estructuración de costos y garantizar el manejo adecuado de la información sensible.

A través de estas acciones, se busca consolidar un entorno de trabajo más eficiente, sostenible y alineado con los objetivos estratégicos de la empresa, contribuyendo así al posicionamiento de G4S como líder competitivo en el sector de la seguridad privada, tanto a nivel nacional como internacional.

Objetivos específicos

- Analizar y optimizar los procesos del área comercial mediante la identificación de falencias en la gestión documental y la estructuración de costos, asegurando el cumplimiento de normativas como SARLAFT.
- Desarrollar e implementar herramientas prácticas como la "Base Maestra" y plantillas de registros, con el objetivo de centralizar y sistematizar la información clave de clientes y proveedores.
- Reducir los tiempos de gestión y aprobación en procesos licitatorios y registros de proveedores, minimizando la dependencia de otras áreas y fortaleciendo la autonomía operativa.
- Fortalecer el cumplimiento normativo y la calidad de la información mediante la revisión y actualización exhaustiva de la documentación requerida por los entes reguladores.
- Proponer estrategias de automatización y digitalización que incrementen la eficiencia operativa y se alineen con las tendencias globales de transformación tecnológica en el sector de seguridad privada.

- Fomentar el desarrollo de capacidades organizativas a través de la capacitación del personal en el uso de herramientas digitales que contribuyan a la sostenibilidad y escalabilidad de los procesos.
- Consolidar el posicionamiento competitivo de G4S Colombia al optimizar los tiempos de respuesta en licitaciones y reforzar la calidad del servicio en el mercado nacional e internacional.

Conceptos clave

Innovación

La innovación se define como el proceso de transformar ideas creativas en soluciones prácticas que generan valor para una organización. No se limita a productos o tecnología, sino que abarca procesos, modelos de negocio y prácticas organizativas.

Tipos de innovación relevantes para G4S Colombia:

- **Innovación de procesos:** mejora la eficiencia operativa mediante rediseño de flujos de trabajo.
- **Innovación organizacional:** introduce nuevas formas de estructurar equipos y gestionar recursos.
- **Innovación incremental:** pequeñas mejoras continuas que optimizan el rendimiento sin alterar radicalmente el sistema.

Según Uribe Rueda (s.f.), fomentar una cultura de innovación permite a las empresas adaptarse rápidamente a los cambios del mercado y mejorar su competitividad sin importar el tamaño de la competencia.

Automatización:

La automatización consiste en aplicar tecnología para ejecutar tareas con mínima intervención humana. En el contexto empresarial permite reducir errores, mejorar tiempos de respuesta y liberar recursos para actividades estratégicas.

Clasificación de la automatización relevante para G4S Colombia:

- **Automatización básica:** digitaliza tareas rutinarias (ej. plantillas en Google Sheets).
- **Automatización de procesos:** gestiona flujos de trabajo complejos con software especializado.

- **Automatización inteligente:** utiliza I.A. para replicar decisiones humanas en tareas básicas y repetitivas con supervisión para evitar posibles errores.

IBM destaca que la automatización es clave para escalar operaciones, cumplir normativas y mejorar la experiencia del cliente. (IBM, 2025)

Gestión documental

La gestión documental es el conjunto de prácticas que permiten organizar, almacenar, recuperar y proteger documentos físicos y digitales, cumpliendo un papel esencial para garantizar el cumplimiento normativo, la trazabilidad y la eficiencia operativa. (DigitalWare, 2025)

Principios fundamentales:

- **Accesibilidad:** los documentos deben estar disponibles para usuarios autorizados.
- **Integridad:** se debe garantizar que la información no ha sido alterada.
- **Seguridad:** protección contra pérdidas, robos o accesos no autorizados.

DigitalWare (2025) señala que una gestión documental eficaz permite reconstruir procesos, facilitar auditorías y preservar la memoria organizacional.

Justificación

Las practicas profesionales generan un impacto significativo en la integración del conocimiento académico con respecto a un ambiente laboral real, permitiendo al estudiante desenvolverse de forma activa en un escenario laboral aplicando los conocimientos recibidos durante su formación universitaria promoviendo así su desarrollo integral como profesional.

En este caso aplicable al informe, la practica se realiza en el área comercial de la empresa multinacional G4S Secure Solutions Colombia, una multinacional líder en seguridad privada en la cual se realizaron procesos críticos como la gestión documental, estructuras de costos, apoyo licitatorio y el cumplimiento a las normas establecidas al comercio, incluyendo a la norma SARLAFT. Actividades que son esenciales para garantizar la operatividad y competitividad de la empresa.

En el desarrollo de las practicas, el estudiante por medio del análisis se da cuenta de que el área comercial de G4S juega un rol vital dentro de la organización, esto porque las funciones del área no solo impactan al cumplimiento normativo y operativo, sino que es la responsable de la sostenibilidad y expansión del negocio.

A través las prácticas, el estudiante tuvo la oportunidad de identificar las áreas que generan retrasos en los procesos, esto fue muy importante a tener en cuenta para proponer soluciones prácticas y contribuir a la optimización de actividades claves como la sistematización de registros y la verificación de documentación crítica.

Así, la práctica empresarial se posiciona como un vínculo esencial entre la formación académica y la preparación para la vida laboral, brindando al estudiante la oportunidad de ser un agente de cambio y mejora dentro de un escenario profesional competitivo.

Perfil de la empresa

La empresa seleccionada, llamada “G4S AN ALLIED UNIVERSAL COMPANY” ubicada en la capital de Colombia, Bogotá D.C, desarrolla actividades en la línea de la seguridad privada y se divide en tres (3) razones sociales las cuales son: G4S SECURE SOLUTIONS COLOMBIA S.A, G4S TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S. y G4S RISK MANAGEMENT COLOMBIA S.A.

Cada razón social tiene un foco, por ejemplo, La razón social “G4S SECURE SOLUTIONS COLOMBIA S.A” se dedica a lo que se dice “Manned security” que vendrían siendo guardas, escoltas, supervisores, operadores de medios y un gran etc.; Por otro lado, la razón social “G4S TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.” Se dedica a toda la parte de la tecnología en aparatos electrónicos tales como cámaras, alarmas, sistemas de monitoreo y el mantenimiento de los mismos; y, por último, la razón social “G4S RISK MANAGEMENT COLOMBIA S.A.” la cual se dedica a la parte de consultoría detectando riesgos empresariales y al transporte de valores escoltado.

Propósito, misión, visión y valores de la empresa.

Propósito:

““There for you”, atendiendo y protegiendo clientes, comunidades y personas en todo el mundo.”

Misión:

“La empresa, mediante sus relaciones inigualables con los clientes, ofrece soluciones proactivas, tecnología inteligente de avanzada y servicios personalizados que permiten a los clientes enfocarse en sus negocios.”

Visión:

“Ser el proveedor de servicios más confiable del mundo”

Valores:

- “Somos ÁGILES, CONFIABLES e INNOVADORES.”
- “Nuestra cultura de CUIDADO prioriza a las PERSONAS y la SEGURIDAD.”

- “Brindamos nuestros servicios mediante el TRABAJO EN EQUIPO y actuando siempre con INTEGRIDAD”

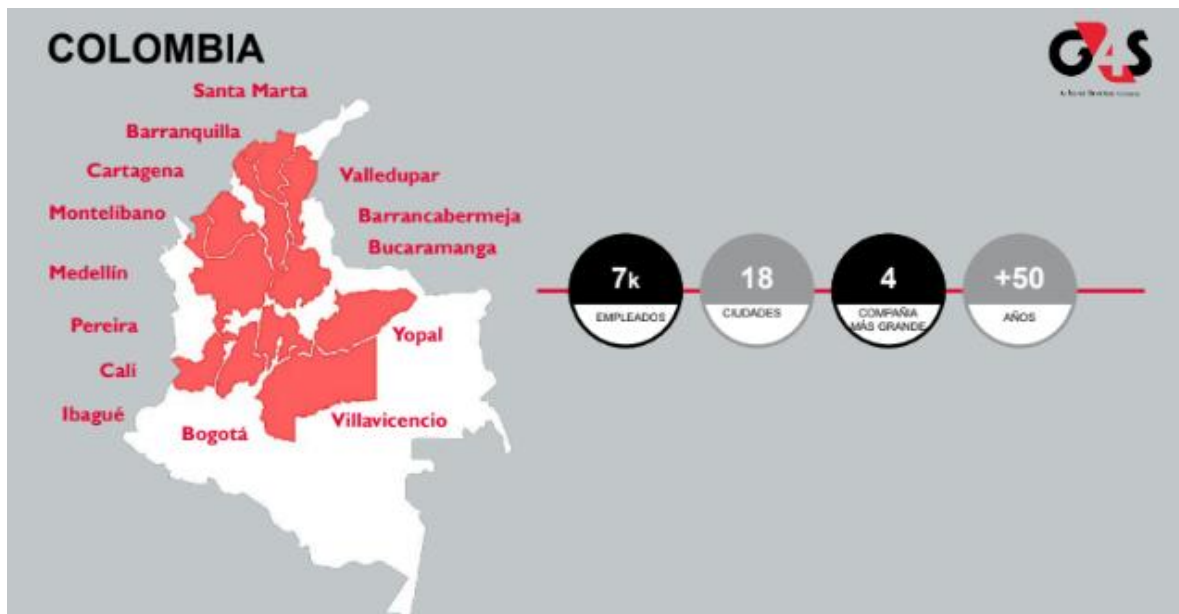
Fuente: G4S. (2024, 20 de noviembre). *Nuestro propósito*. <https://www.g4s.com/es-co/quienes-somos/nuestro-proposito>

Ubicación geográfica

G4S es una empresa de origen inglés, está presente en más de 96 países y cuenta con más de 865.000 empleados a nivel mundial; en Colombia se estableció en 1966 con la razón social “Wackenhut de Colombia” y ese mismo año inició operaciones con el servicio de guardas de seguridad; La empresa cuenta con 14 sedes en Colombia, 25 oficinas en todo el país y más de 11.000 colaboradores.

A continuación, se puede visualizar el mapa de la ubicación geográfica de la empresa G4S Colombia con ciudades y cantidad de empleados para el año 2022.

Figura 1. Ubicación geográfica de la empresa.



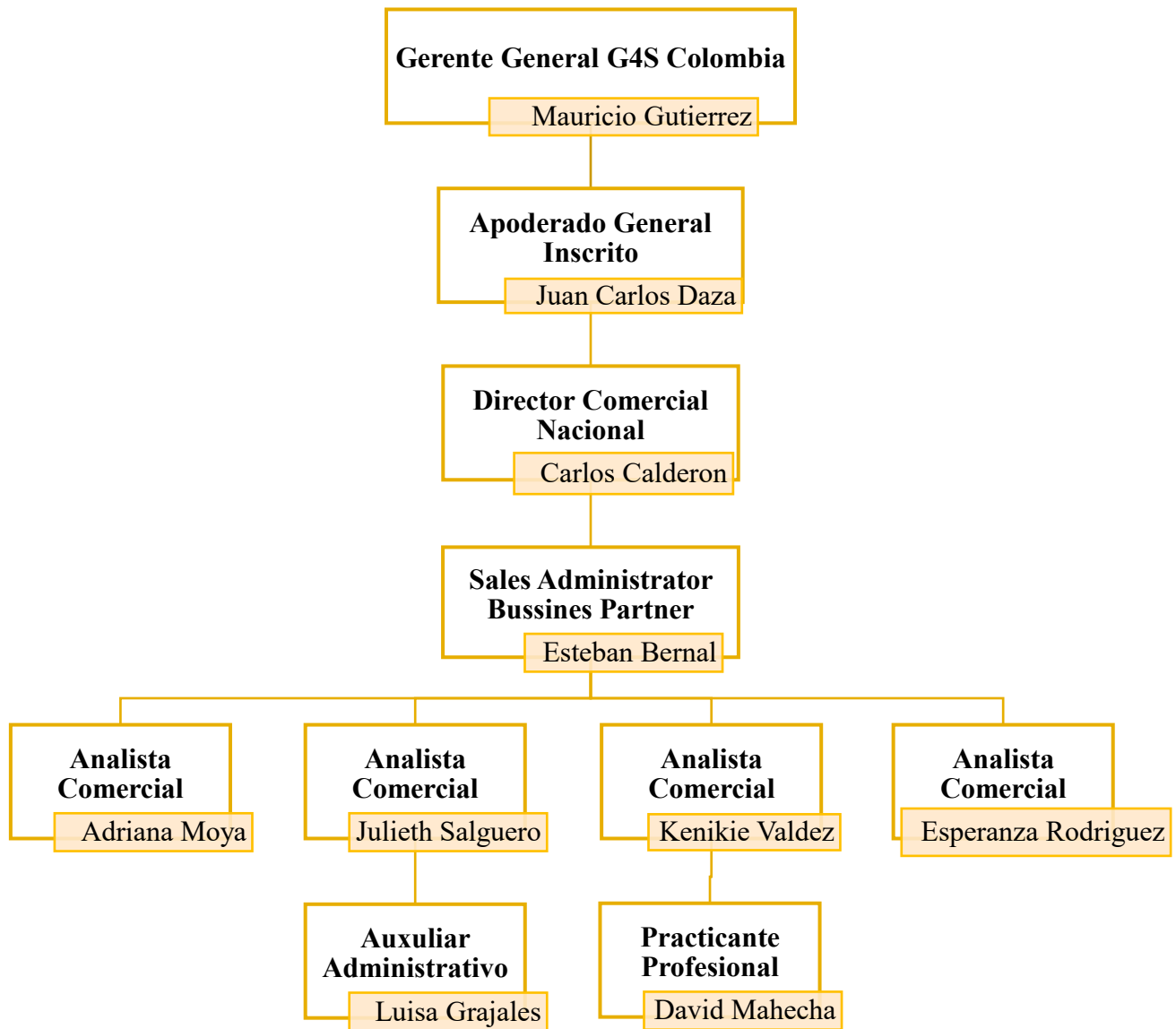
Nota. Tomado de <https://www.g4s.com/es-co/quienes-somos/content-page>

Departamento En El Que se Desarrollaron las Practicas

El departamento escogido fue comercial, ya que este departamento se encarga de la parte financiera de las licitaciones, por medio de las estructuras de costos, las cuales son plantillas que se llenan con las solicitudes realizadas por el cliente (Que en este caso serían las empresas que quieran contratar el servicio);

Por ejemplo: El costo de un guarda armado, cosa que contempla dotación, parafiscales y adiciones salariales; Por otro lado, la gestión de la documentación requerida por el cliente ejemplo: Certificados ISO, certificados de SGSST y etc., tal y como lo demanda la super vigilancia en sus términos de gestión documental (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 2024, p. 1).

Ya habiendo mencionado el departamento de trabajo, a continuación, se puede observar el organigrama con los cargos, nombres y la jerarquía de las personas que componen el equipo comercial.

Figura 2. Organigrama del área comercial de la empresa.

Matriz DOFA

Para realizar una matriz DOFA, es necesario tener en cuenta que G4S es un gigante de seguridad a nivel mundial reconocido por la calidad de sus servicios y alcance de estos mismos; Sin embargo, eso no quiere decir que sea la única empresa de seguridad a nivel mundial y, por último, los factores que afectan de ya sea de forma positiva o negativa, cosa que se puede ver a continuación (Camacaro, 2023, p. 5).

Tabla 1. Matriz DOFA de la empresa.

DEBILIDADES • Fuerte competencia en el mercado local con empresas como: Prosegur, Securitas, Atlas, Novasep, Segurcol, Omnitempus, Miro, Lazer, Seguridad Napoles, Andiseg y entre muchas más. • Costos operativos elevados. • Los empleados tienen múltiples labores, llegando en algunos casos a sobrecarga laboral. • No se lleva un control para garantizar el orden y vigencia de la documentación corporativa. • Largos tiempos de espera en gestión de firmas y aprobación de procesos. • Alta dependencia de otras áreas aumentando los tiempos de gestión de procesos.	OPORTUNIDADES • Expansión en nuevas regiones con alta demanda de servicios de seguridad. • Alianzas estratégicas tanto con clientes como con empresas aliadas y proveedores para mejorar el servicio. • Automatización de procesos. • Amplia gama de servicios a ofrecer. • Programas de Responsabilidad Social Empresarial que mejoran la imagen empresarial. • Adicional, en el mercado de la seguridad generalmente se vence a la competencia por precios, pero G4S se mantiene al margen no con los precios, pero si con la calidad de servicio ejemplar y los grandes beneficios que les da a sus clientes.
FORTALEZAS • Alta cobertura a nivel nacional. • Capacidad de respuesta inmediata ante sus recursos desplegados. • Personal con capacitación continua. • Innovación continua de los servicios y procesos. • Alta tasa de retención de clientes. • Alta flexibilidad operativa. • Certificaciones de alta calidad a nivel global.	AMENAZAS • Cambios regulatorios por el gobierno colombiano. • Temporadas de bajos ingresos. • Competencia de precios. • Bajo control interno en documentación vital para el desarrollo de sus actividades.

Actividades Realizadas Por El Practicante

El practicante realizó la vinculación a la empresa el día 19 del mes de abril del año 2024 bajo el cargo de “Aprendiz Productivo Universitario del Área Comercial.”

- **Jefe inmediato:** Esteban Bernal Rojas
- **Cargo:** Sales Administration Business Partner
- **Email:** Esteban.bernal@co.g4s.com
- **Teléfono:** 3124919767

En el contexto del proceso de aprendizaje, el practicante fue presentado a todo el equipo comercial y a todas las áreas de la empresa. Dado que el desarrollo de las actividades comerciales implica la colaboración de todas las áreas, era esencial que el practicante fuera reconocido como parte del equipo.

Funciones del practicante

Las actividades del practicante se llevaron a cabo en el área comercial con un equipo de 4 analistas y un auxiliar administrativo ubicados sede calle 100 en Bogotá D.C. y las labores del área son:

- Establecimiento de estructuras de costos.
- Manejo de documentación legal.
- Apoyo a procesos licitatorios.
- Diligenciamiento de registros de proveedores y convenios.
- Análisis financiero de proyectos para contemplar su viabilidad.
- Verificación documental de los clientes.

Procesos licitatorios

El practicante se reunía con los ejecutivos comerciales para saber que procesos licitatorios gestionar leyendo los pliegos “solicitud del cliente” en el que se puede definir las necesidades documentales del cliente, en orden de cumplir la normativa SARLAFT “Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo”. Estos

documentos se le enviaban al ejecutivo comercial y en caso de ser necesario el practicante gestionaría las firmas necesarias para el proceso.

Registros de proveedores

También se gestionaron documentos enviados por los proveedores a modo de ingreso, alianza y nuevamente cumplir con la normativa SARLAFT en los que se hacía constancia firmada. Todo esto se realizó con información corporativa sensible, el practicante debía tener mucho cuidado con el diligenciamiento de esta información.

Verificación del estado documental de los clientes

Se creo una base de datos en la que se visualizaban los clientes de G4S SECURE SOLUTIONS Colombia, para mirar manualmente cliente por cliente y verificar que los documentos exigidos por el SARLAFT estén vigentes y completos para mantener todo al margen legal.

Estructuras de costos

Con base a los pliegos (documento con los requerimientos de un cliente) de un cliente que se encuentre interesado en una propuesta comercial por parte de G4S, se establecen los requerimientos que este necesite, por ejemplo, un guardia con o sin arma, su dotación y ajustes salariales, todo esto se trabaja en un Google Sheets previamente estructurado para la facilidad de los analistas y del practicante, de aquí se puede hacer un análisis de viabilidad y dar el visto bueno a un proyecto o no.

Actividades realizadas por ciclo

Ciclo I (19 de abril al 19 de mayo)

Actividades: Apoyo a procesos licitatorios con gestión documental, anexo de documentación legal solicitada para los procesos (Documentos de ARL, Representación legal,

Estados financieros y etc.), diligenciamiento de cartas de presentación de propuesta y gestión de firmas

Logros: Reconocimiento como parte importante del área comercial a nivel nacional, familiarización con la documentación corporativa e integralidad en la gestión documental.

Ciclo II (19 de mayo al 19 de julio)

Actividades: Apoyo a procesos licitatorios y diligenciamiento de registros de proveedores con información legal de las 3 razones sociales principales, RISK, SECURE y TECH, gestión de las firmas de los mismos y su remisión a los ejecutivos comerciales.

Logros: Familiarización con la información corporativa de cada razón social de la empresa y mayor agilidad en la gestión con otros colaboradores y áreas.

Ciclo III (19 de julio al 19 de agosto)

Actividades: Diligenciamiento de registros de proveedores y apoyo al establecimiento de estructuras de costos con base a las necesidades del cliente.

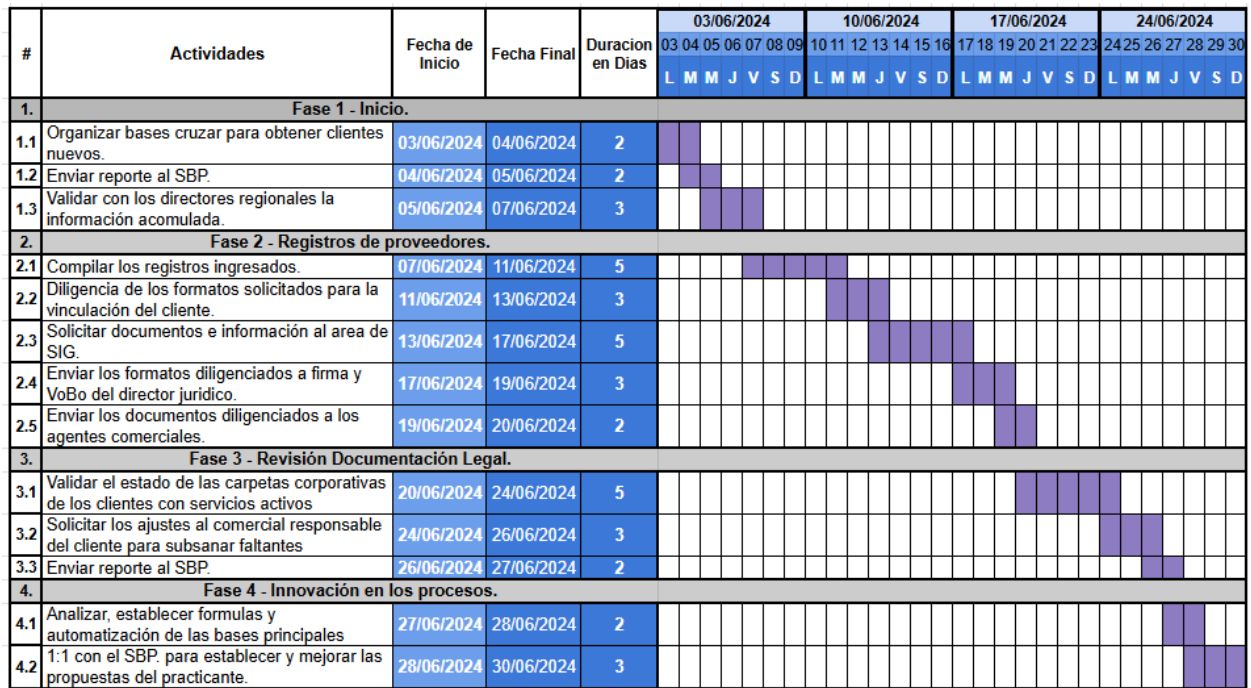
Logros: Familiarización con la estructura de los pliegos licitatorios y agilidad en reconocer las necesidades del cliente.

Ciclo IV (19 de agosto al 18 de octubre)

Actividades: Diligenciamiento de Registros de proveedores y Establecimiento de la “Base Maestra MSS” para la verificación documental de los clientes por las razones sociales SECURE y RISK, se verifica manualmente el estado de la documentación para mantener el cumplimiento del SARLAFT con los clientes vinculados.

Logros: Reconocimiento como líder del proyecto y recepción más ágil de los procesos e información corporativa.

Figura 3. Diagrama Gantt de las actividades realizadas mensualmente.



Plan De Mejora

Tras los seis (6) meses de desarrollo de las prácticas, se determinó que el principal problema de G4S Colombia en el área comercial fue el poco control de la “calidad” de la documentación corporativa y de los altísimos tiempos de espera si de un registro de proveedores se trataba gracias a la dependencia de la información de otras áreas. Para estos problemas se plantearon y aplicaron estas dos estrategias:

Control de la información comercial

La creación y revisión de la “Base Maestra” representó un avance significativo en la gestión documental de G4S Colombia. Esta herramienta permitió centralizar y sistematizar la información legal de los clientes activos, evidenciando incumplimientos importantes en la normativa SARLAFT y detectando casos en los que la documentación no se había actualizado en más de dos años.

Al garantizar que documentos críticos como la “existencia y representación legal”, el “Registro único tributario” y el formato SARLAFT estuvieran al día, se logró mitigar riesgos legales frente a la Supervigilancia, entidad reguladora de este tipo de operaciones ya que la empresa se encuentra sujeta a presentar y firmar el SARLAFT al prestar los servicios de seguridad privada expuestos en la página de la supervigilancia (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 2024, p. 1; Peralta Pérez, 2020, p. 14)

El impacto principal radica en la reducción de posibles sanciones legales y el fortalecimiento de la confiabilidad frente a los clientes y entes reguladores. Además, el proceso manual realizado por el practicante y el equipo no solo identificó las falencias, sino que de forma adicional instauró un estándar operativo para futuras auditorías documentales, permitiendo una gestión más ágil y proactiva en el cumplimiento normativo.

El practicante junto al equipo de trabajo revisó manualmente cliente por cliente para verificar esta documentación, identificar las falencias e iniciar el proceso de solicitar la documentación faltante o sin actualizar al ejecutivo comercial para poder así subsanar esa falencia.

Reducción de tiempos de gestión de los registros de proveedores

La implementación de la “Plantilla – Registros de proveedores G4S” en Google Sheets mejoró notablemente la eficiencia en el diligenciamiento de los registros de proveedores, un proceso que anteriormente dependía de la recopilación manual de datos desde múltiples áreas. Al consolidar en una sola herramienta toda la información clave, como razón social, NIT, direcciones, códigos CIIU, objeto social, número de empleados, representantes legales, datos bancarios y contactos importantes, se redujo significativamente el tiempo requerido para completar cada registro.

Este impacto hace referencia a una mayor agilidad en la respuesta del personal para los procesos comerciales y licitatorios, fortaleciendo la competitividad de G4S en un mercado donde la rapidez y precisión son esenciales. Además, esta plantilla facilita la transferencia de conocimiento, ya que cualquier miembro del equipo puede acceder y entender la información sin necesidad de capacitación extensa, promoviendo la continuidad operativa y disminuyendo la dependencia de personal específico.

Tabla 2. Plan de mejora estructurado.

Aspecto a mejorar	Metas	Acciones	Indicadores SMART	Responsable	Recursos	Cronograma
Gestión documental dispersa y poco actualizada	Centralizar el 100% de la documentación crítica de clientes antes de diciembre 2025	Implementar la Base Maestra MSS y actualizar registros trimestralmente	Alcanzar 90% de documentos vigentes por cliente (medible trimestralmente)	Área Comercial/Practicante	Google Sheets, equipo de trabajo, capacitación	Abril–Diciembre 2025
Tiempos prolongados en registros de proveedores	Reducir en un 60% los tiempos de diligenciamiento de registros antes de noviembre 2025	Estandarizar una Plantilla de Registros de Proveedores en Google Sheets y capacitar al personal en su uso.	Tiempo promedio de diligenciamiento ≤ 30 minutos por registro (medible mensualmente)	Área Comercial / Analistas	Plantilla digital, capacitaciones, soporte TI	Mayo–Noviembre 2025
Falta de integración tecnológica	Iniciar piloto de automatización documental	Evaluar e implementar software	Software piloto en funcionamiento	Gerencia Comercial	Licencia software, soporte	Junio–Octubre 2025

Aspecto a mejorar	Metas	Acciones	Indicadores SMART	Responsable	Recursos	Cronograma
en algunos procesos.	antes de octubre 2025	especializado en gestión documental (Kissflow u otros)	nto con al menos 50% de usuarios activos	cial / TI	técnico, capacitación	
Dependencia de otras áreas para la gestión de información	Disminuir en un 30% la dependencia interdepartamental en procesos de registro antes de diciembre 2025	Definir roles claros, asignar responsables directos y realizar capacitaciones cruzadas	Reducción de solicitudes a otras áreas (medido trimestralmente con reportes internos)	Gerencia Comercial / RRHH	Manual de procesos, sesiones de capacitación	Abril–Diciembre 2025
Limitaciones en capacitación del personal	Lograr que el 100% del equipo comercial reciba entrenamiento en herramientas digitales antes de septiembre 2025	Diseñar e implementar programa de capacitación progresivo en Google Sheets, Looker Studio y Salesforce	95% de personal certificado en nuevas herramientas al finalizar septiembre	Área Comercial / Coordinador de capacitación	Sesiones de formación, manuales, instructores externos	Mayo–Septiembre 2025

Impacto a largo plazo

Optimización y Sostenibilidad de los Procesos

La creación de la "Base Maestra" representa un avance crítico hacia la consolidación de un sistema de gestión documental robusto, al centralizar la información de los clientes este recurso mejora la capacidad de la compañía para mantener un control sobre el cumplimiento normativo, además de la sistematización de los datos, este mecanismo permite una trazabilidad eficiente de los registros, facilitando auditorías internas y externas.

El impacto sostenible radica en su capacidad de instaurar un sistema replicable, esto no solo agiliza la gestión documental actual, sino que también previene problemas futuros al gestionar la actualización y mantenimiento de la información crítica. A largo plazo, este nivel de optimización refuerza la preparación de la empresa ante cambios regulatorios y mitiga riesgos legales derivados de posibles incumplimientos.

Impulso hacia la Automatización

La implementación de herramientas como la "Base Maestra" y la plantilla para registros de proveedores marca un punto de partida estratégico hacia la correcta organización documental. Aunque actualmente se ejecutan de forma manual, estas soluciones estructuradas demuestran la viabilidad de integrar sistemas automatizados en un futuro cercano, la automatización de estos procesos permite reducir drásticamente los tiempos de gestión, minimizar los errores humanos y liberar recursos para tareas de mayor valor estratégico.

La transición hacia la digitalización se alinea con las tendencias globales de transformación tecnológica en la industria de la seguridad. G4S al apostar por la automatización, no solo optimizaría su eficiencia operativa, sino que también se mejoraría su capacidad de adaptación a las dinámicas del mercado consolidando su posición como referente en innovación dentro del sector.

Desarrollo de Capacidades Organizativas

El uso de herramientas ofimáticas y CRM's en conjunto con otros aplicativos fomentan un aprendizaje organizacional y profesional continuo, permitiendo a los colaboradores adquirir habilidades en gestión documental y procesos a fines, lo que da como resultado una gran mejora operativa, además de que refuerza una cultura corporativa orientada a la mejora continua y la adaptabilidad.

La implicación de los equipos en el manejo de estas herramientas también fortalece el sentido de pertenencia y compromiso hacia los objetivos estratégicos de la empresa, lo que a largo plazo resulta en una fuerza laboral más preparada que puede contribuir activamente a la sostenibilidad organizacional.

Impulso al Crecimiento de Mercado

Uno de los factores determinantes para la competitividad de G4S en la industria de la seguridad privada es la capacidad de respuesta en procesos comerciales y licitatorios, la optimización de la gestión documental por medio de la "Base Maestra" y las plantillas estructuradas permite agilizar los tiempos de respuesta y minimizar errores administrativos, lo que

se traduce en una mayor eficiencia en la presentación de ofertas y cumplimiento de requisitos exigidos por clientes potenciales.

Por último, una gestión documental optimizada impacta positivamente la reputación corporativa, en especial para un sector donde la confianza es un factor determinante en la decisión de compra, el contar con un sistema documental transparente y bien estructurado genera credibilidad ante clientes, socios estratégicos y entidades reguladoras.

Mitigación de Riesgos Legales y Regulatorios

La Base Maestra, creada por el practicante desempeña un papel fundamental en la gestión del cumplimiento normativo dentro de G4S, ya que se utiliza para dar seguimiento a la documentación legal corporativa y de los clientes para garantizar la vigencia y exactitud de esta misma, principalmente, para evitar sanciones legales y una reputación de desorden de gestión interna.

Centralizar la información en una plataforma o base estructurada permite un control más riguroso sobre la actualización de documentos legales, tales como certificados de existencia y representación legal, registros únicos tributarios (RUT) y formularios SARLAFT, reduciendo significativamente la posibilidad de inconsistencias documentales que puedan derivar en auditorías adversas o penalizaciones por parte de entidades reguladoras como la Supervigilancia.

La automatización progresiva de estos procesos documentales también representa una estrategia efectiva para minimizar errores humanos y tiempos de gestión. Si bien la "Base Maestra" y las plantillas de registros de proveedores han sido diseñadas como herramientas de optimización manual, su estructura organizada allana el camino para futuras integraciones tecnológicas, como sistemas automatizados de gestión documental. Esto no solo incrementará la eficiencia operativa y reforzará la capacidad de la empresa para adaptarse a nuevas regulaciones sin incurrir en costos administrativos excesivos.

Desafíos y limitaciones en la implementación

Aunque en un principio no hubo desafíos mayores, se identificaron los siguientes desafíos a la hora de implementar esta herramienta.

1. **Capacitación del personal:** Se identificó la necesidad de entrenar a los colaboradores en el uso de nuevas herramientas como la plantilla de registros y la “Base Maestra” a profundidad, ya que es un proceso de alta sensibilidad en la información.

2. **Integración de herramientas tecnológicas:** A pesar de los beneficios, la transición inicial de procesos manuales a digitales generó retos en cuanto a la consolidación y compatibilidad de datos, principalmente porque es un archivo en formato Google Sheets.

3. **Actualización manual:** La herramienta facilita los procesos generales, pero tiene que hacerse una revisión manual de la información para verificar que sea coherente con la información empresarial vigente. Esto se logra manualmente, revisando cada documento que se expida a la fecha.

Documentar y superar estas limitaciones demostró la capacidad de G4S para gestionar obstáculos, estableciendo precedentes para futuros proyectos de mejora, principalmente lograr la automatización de este proceso.

Alineación con estrategias a largo plazo de la empresa

Las iniciativas desarrolladas durante las prácticas contribuyen directamente a las metas estratégicas de G4S, tales como:

1. **Expansión nacional:** Al mejorar la eficiencia y estandarización de procesos, G4S está mejor preparada para ingresar a nuevos mercados potenciales y lograr que la “marca” sea reconocida por virtudes adicionales.

2. **Adaptación a tendencias globales:** La automatización y digitalización de procesos refuerzan la capacidad de la empresa para mantenerse pisando fuerte si de seguridad y tecnología se habla, siendo esto muy importante para este sector empresarial actualmente.

3. **Fortalecimiento del posicionamiento competitivo:** Estas mejoras incrementan la calidad y velocidad de respuesta en todos los procesos de licitación y clientes de G4S Colombia, diferenciándola de la competencia a nivel nacional.

Análisis de costos, factibilidad y recomendaciones

Implementación de la base de registros de proveedores

La implementación de la “Base de Registros de Proveedores” ha demostrado ser una solución altamente efectiva en la optimización del tiempo y los recursos destinados a los procesos licitatorios. Antes de su implementación, el tiempo promedio para completar los datos legales requeridos era de entre 1 hora y 1 hora y 30 minutos por proceso, debido a la búsqueda manual en múltiples documentos ya que, con la implementación de esta herramienta, el tiempo se redujo a menos de 30 minutos por proceso, representando una mejora de más del 66% en eficiencia.

Estimaciones de Tiempos

- Tiempo anterior por proceso licitatorio: 60-90 minutos.
- Tiempo actual por proceso licitatorio con la base de registros: Menos de 30 minutos.
- Tiempo ahorrado por proceso: 30 a 60 minutos.

Recursos Requeridos

- **Tiempo del equipo:** Durante la transición, se invirtieron aproximadamente 40 horas en la creación y estructuración inicial de la base de registros de proveedores, incluyendo la recopilación y organización de la información requerida.
- **Herramientas tecnológicas:** Se utilizó Google Sheets como plataforma principal para la sistematización, eliminando la necesidad de adquirir algún software adicional.
- **Capacitación:** Se dedicaron aproximadamente 4 horas a entrenar al personal en el uso de la herramienta, asegurando un manejo eficiente y uniforme por parte del equipo.

Viabilidad Técnica

La solución es altamente viable desde el punto de vista técnico, ya que se apoya en herramientas accesibles, fáciles de manejar y sin costos adicionales significativos para la

organización, además, su diseño flexible permite futuras integraciones tecnológicas, como la automatización del sistema en el mediano plazo.

Impacto Económico y Operativo

El ahorro de tiempo por proceso se traduce directamente en una reducción de costos operativos asociados al tiempo hombre, permitiendo al equipo comercial redirigir esfuerzos hacia diferentes tareas.

Implementación de la base maestra de clientes

La creación e implementación de la “Base Maestra MSS” ha demostrado ser un acierto, ya que genera un gran aporte para la gestión documental y la identificación de los clientes activos, por medio de registros únicos con el estado de los documentos por cliente, logrando reducir en un 80% la falta de actualización o información legal interna o de los clientes.

Estimaciones de Tiempos

- **Tiempo anterior de revisión documental:** La falta de centralización de la documentación legal corporativa dificultaba la preparación para licitaciones, implicando días o semanas de recopilación manual de información legal dependiendo de las exigencias del cliente o proveedor.
- **Tiempo actual de revisión documental con la Base Maestra:** Gracias a la sistematización de datos y su centralización en una sola base accesible, el proceso se redujo significativamente facilitando accesos inmediatos y agilizando la presentación de información crítica para licitaciones.
- **Impacto en tiempos:** Reducción en el tiempo de preparación hasta en un 80%, mejorando la eficiencia operativa del área comercial.

Recursos Requeridos

- **Tiempo de desarrollo:** Aproximadamente 60 horas para la recopilación, depuración y organización inicial de la información legal en la Base Maestra.

- **Herramientas tecnológicas:** Se utilizó Google Sheets como plataforma principal de la base, permitiendo un manejo flexible y accesible sin costos adicionales.
- **Capacitación del equipo:** Se realizaron entrenamientos de aproximadamente 6 horas para garantizar un uso eficiente y uniforme de la herramienta por parte del equipo comercial.

Viabilidad Técnica

La implementación de la Base Maestra MSS es altamente viable desde un punto de vista técnico y económico, ya que se apoya en herramientas digitales accesibles que se pueden ajustar y moldear dependiendo de las necesidades de la compañía, dejando como resultado un aumento significativo en calidad, la cantidad y seguridad de la información de los clientes.

Impacto Económico y Operativo

La reducción de inconsistencias documentales minimiza el riesgo de sanciones legales y asegura un manejo más ágil de información clave, además de que como ya se ha mencionado esta agilidad en la información genera facilidades corporativas y se benefician los procesos internos de la compañía.

Limitaciones Encontradas Durante la Práctica

- **Dependencia de otras áreas:** La gestión de documentos y registros de proveedores requiere información de distintos departamentos, lo que ocasiona retrasos en la actualización de dichos formatos.
- **Carga laboral elevada:** Debido a la cantidad de tareas y la falta de automatización, los tiempos de gestión se podían tornar tediosos en tiempos de licitaciones, afectando la respuesta ágil por parte de los comerciales a los clientes interesados.
- **Falta de integración tecnológica:** Aunque se implementaron herramientas digitales como Google Sheets, la ausencia de sistemas automatizados especializados dificultó la consolidación eficiente de la información necesaria para dichos procesos.

- **Capacitación y adaptación del personal:** Se evidenció la necesidad de entrenar a los colaboradores para el uso adecuado de las nuevas herramientas, asegurando su correcta aplicación y continuidad en el tiempo, ya que dichos colaboradores no contaban con el conocimiento requerido para gestionar las bases y la información compilada en ellas.

Lecciones Aprendidas

Las prácticas profesionales en G4S Colombia permitieron al practicante adquirir conocimientos valiosos sobre el funcionamiento de una empresa multinacional y la gestión en el área comercial, Entre las principales lecciones aprendidas se destacan las siguientes:

- **Importancia del cumplimiento normativo:** La gestión documental no solo es una tarea administrativa, también es una tarea que juega un papel crucial en la reducción de riesgos legales y en la credibilidad de la empresa.
- **Estrategias para optimizar procesos:** Con la implementación de la "Base Maestra MSS" y la plantilla de registros de proveedores demostró que es posible reducir tiempos y mejorar la eficiencia operativa con herramientas estructuradas y una buena planificación.
- **Trabajo en equipo y colaboración:** La sinergia entre departamentos es esencial para garantizar una gestión documental ágil y precisa, resaltando la necesidad de mejorar la comunicación y el relacionamiento interdepartamental.
- **Adaptabilidad y proactividad:** Ante los desafíos encontrados, la capacidad de proponer mejoras y adaptarse a los procesos existentes fue clave para lograr un impacto positivo dentro de la empresa.

Técnicas de análisis utilizadas

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales en el área comercial de G4S Colombia, se utilizaron varios aplicativos digitales que facilitaron la recolección, organización, análisis y visualización de información para la gestión documental, estructuración de costos y seguimiento de clientes y proveedores de la compañía.

Google Sheets

Se utilizó como herramienta principal para el almacenamiento y sistematización de datos, A través de hojas de cálculo, se implementaron plantillas como la Base Maestra MSS y la Plantilla de Registros de Proveedores G4S, logrando así centralizar la información legal, financiera y operativa de la compañía, Su flexibilidad y capacidad de trabajo colaborativo en tiempo real posibilitaron reducir tiempos de gestión, minimizar errores y facilitar la actualización continua de la información.

Looker Studio

Fue empleado para la creación de presentaciones y reportes visuales que facilitaron el análisis de datos provenientes de diferentes fuentes y datos internos comerciales, permitiendo identificar tendencias, detectar cuellos de botella y evaluar el avance de los procesos relacionados, su uso apoyó la toma de decisiones al ofrecer informes de fácil interpretación para el equipo comercial y la gerencia.

Salesforce

Se utilizó como plataforma de gestión de relaciones con clientes (CRM), donde se puede acceder a toda la información relevante de prospectos, clientes y oportunidades comerciales en gestión o finalizadas, este mismo aplicativo permitió el seguimiento detallado de interacciones y el estado de procesos licitatorios, asegurando un control más riguroso sobre el ciclo de ventas y facilitando la coordinación entre las diferentes áreas involucradas.

En conjunto, estas herramientas fortalecieron la capacidad analítica del área comercial, optimizaron la gestión documental y mejoraron la eficiencia operativa, contribuyendo directamente a los objetivos estratégicos de la empresa.

Conclusiones

Para finalizar este informe con relación a las practicas realizadas por el estudiante, es crucial destacar que las estas mismas representan una experiencia enriquecedora que va más allá de la formación académica del estudiante, convirtiéndolo en un profesional y una persona que puede aportar de forma activa a la sociedad, además, este proceso involucra una inmersión en un ambiente dinámico donde la interacción con distintos miembros del equipo contribuye significativamente a su desarrollo integral, ya que cada integrante se especializa en una tarea diferente, de las cuales el practicante puede absorber conocimiento y poner en práctica este mismo.

El informe refleja los objetivos alcanzados por el estudiante, examinados desde la perspectiva de los negocios internacionales y sus afines, cada una de las áreas y procesos ejecutados de forma exitosa en la empresa reflejan que en un mundo moderno los N.I. siempre están presentes para dar soluciones e integrar una visión global a las operaciones internas de cualquier empresa.

La diversificación de servicios, el establecimiento de alianzas estratégicas y la obtención de visibilidad global son algunos de los beneficios que estos procesos aportan a las empresas participantes, como lo es en este caso G4S Colombia, que se beneficia de estas dinámicas para fortalecer su posición en el mercado de la mano de los jóvenes practicantes que aportan soluciones frescas.

Recomendaciones para Futuras Prácticas Profesionales

Para una buena experiencia de prácticas profesionales en el área comercial de empresas de seguridad o sectores similares, se proponen las siguientes recomendaciones acorde a los conocimientos recibidos en el desarrollo de estas:

- **Fortalecer la integración tecnológica:** Invertir tiempo en el manejo de softwares especializados en capacitaciones para la gestión documental y automatización de procesos que reduzcan tiempos de respuesta y minimicen errores administrativos comunes, al asegurarse de esto es mayor la sensación de confianza del posible cliente para este complejo mercado.

- **Estandarizar procesos desde el inicio:** Establecer formatos, bases de datos y procedimientos claros para procesos como: la gestión de documentos legales y diligenciamiento de registros de proveedores facilitará la adaptación de los nuevos practicantes.
- **Capacitación progresiva:** El autoaprendizaje sobre las herramientas digitales empresariales utilizadas en la compañía permitirá una adaptación más eficiente y una capacidad de respuesta a casi cualquier requerimiento sin necesidad de interrumpir el proceso con frecuencia.
- **Fomentar la comunicación interdepartamental:** Implementar reuniones periódicas con otras áreas de la empresa asegurará una mayor coordinación en los procesos y disminuirá los tiempos requeridos para obtener documentación interna o información sobre procedimientos complejos.
- **Evaluar periódicamente el impacto de las mejoras:** Crear métricas de desempeño para medir la efectividad de las herramientas implementadas ayudará a identificar áreas que requieren ajustes o actualizaciones.

Referencias

- Camacaro, B. (2023). La matriz FODA. Saber UCAB, Universidad Católica Andrés Bello. <https://saber.ucab.edu.ve/items/2d2eee0d-5d12-403e-b49a-ef8060fcecab>
- DigitalWare. (2025, 18 de mayo). ¿Qué es gestión documental y por qué es importante? DigitalWare. <https://www.digitalware.com.co/blog/que-es-gestion-documental/>
- Finio, M. y Downie, A. (2023, 29 de agosto). ¿Qué es la automatización de la experiencia del cliente? IBM. <https://www.ibm.com/es-es/think/topics/customer-experience-automation>
- G4S. (2024, 31 de agosto). Sedes: dónde operamos. G4S Colombia. <https://www.g4s.com/es-co/quienes-somos/content-page>
- G4S. (2024, 20 de noviembre). Nuestro propósito. G4S Colombia. <https://www.g4s.com/es-co/quienes-somos/nuestro-proposito>
- IBM. (2025, 15 de mayo). Desbloquee todo el potencial de la IA generativa con la automatización inteligente. IBM. <https://www.ibm.com/es-es/think/insights/generative-ai-automation>
- Peralta Pérez, J. C. (2020). Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT) adecuado para Seaboard Overseas Colombia [Trabajo de grado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/54041>
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (2024, 20 de junio). Resoluciones 20233300033617 y 20241300017767CS: directrices en materia de gestión documental y organización de archivos. Supervigilancia. <https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/10381/resoluciones-20233300033617-y-20241300017767cs-directrices-en-materia-de-gestion-documental-y-organizacion-de-archivos/>
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (2024, 20 de septiembre). Tipos de servicios obligados al SARLAFT 2.0. Supervigilancia. <https://www.supervigilancia.gov.co/sarlaft/publicaciones/10628/tipos-de-servicios-obligados-al-sarlaft-2o/>
- Uribe Rueda, N. (s.f.). La apuesta de la CCB para una Bogotá y región innovadoras. Pacto Global Red Colombia. <https://www.pactoglobal-colombia.org/objetivo-2030/la-apuesta-de-la-ccb-para-una-bogota-y-region-innovadoras.html>