

Diseño del Manual de Procesos y Procedimientos para el cargo “Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores” de la empresa Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada

Paula Viviana Pérez Puentes



Universidad del Valle
Facultad de Ciencias de la Administración
Programa de Administración de Empresas
Santiago de Cali
2026

Diseño del Manual de Procesos y Procedimientos para el cargo “Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores” de la empresa Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada

Paula Viviana Pérez Puentes

Trabajo de Grado para optar por el título de: Administradora de Empresas

Directora

Mónica García Solarte

Doctorado en Administración y Dirección de Empresas



Universidad del Valle

Facultad de Ciencias de la Administración

Programa de Administración de Empresas

Santiago de Cali

2026

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la profesora Mónica, por haber aceptado ser mi directora de trabajo de grado y por acompañarme en este proceso con dedicación, compromiso y valiosas orientaciones. A lo largo de mi carrera ha sido una gran referente, especialmente en el área de Gestión Humana, que es el campo profesional que más me apasiona. Sus enseñanzas, tanto académicas como personales, han marcado significativamente mi formación y mi proyección profesional gracias a sus clases magistrales y a sus actividades introspectivas. Así que, como lo dije en clase una vez, estoy cumpliendo con mi plan de acción.

Agradezco a la Universidad del Valle por brindarme una formación integral, por los conocimientos adquiridos durante estos años y por cada espacio académico que contribuyó a mi crecimiento personal y profesional. Esta institución ha sido el escenario donde consolidé las bases que hoy respaldan este trabajo.

Extiendo también mi agradecimiento a Prosegur Security por abrirme las puertas y permitirme realizar mis prácticas en el área de Recursos Humanos. La experiencia adquirida en la organización fue fundamental para el desarrollo de este manual de procesos y procedimientos, ya que me permitió aplicar los conocimientos teóricos en un contexto real, fortalecer mis competencias y comprender la importancia de una gestión humana estructurada y eficiente dentro de una empresa multinacional.

De manera especial, agradezco a mi jefa Andrea, quien me ha guiado durante mi práctica profesional con paciencia, disposición y confianza. Su acompañamiento constante y su orientación en los procesos del área de Recursos Humanos han sido clave para mi aprendizaje, fortaleciendo mis competencias y brindándome una visión práctica y estratégica de la gestión humana.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, hicieron parte de este proceso y contribuyeron a la culminación satisfactoria de esta etapa académica.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado tiene como objetivo diseñar un manual de procesos y procedimientos para el cargo de practicante universitario de recursos humanos enfocado en la atención a los colaboradores de Prosegur Security, Regional Occidente. La necesidad de este manual surge de la ausencia de una estandarización formal en varias de las actividades que desempeña el practicante, lo cual genera dependencia del jefe inmediato, posibles errores operativos y retrasos en la atención de las solicitudes de los trabajadores.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con alcance exploratorio–descriptivo, utilizando técnicas como la revisión documental, la observación directa y entrevistas semiestructuradas con actores clave del área de recursos humanos. A partir de este diagnóstico, se identificaron, describieron y codificaron los procesos y procedimientos asociados al cargo, para posteriormente estructurar un manual que integra objetivos, responsabilidades, tiempos de respuesta, recursos tecnológicos y criterios de control.

Como resultado, se elaboró un instrumento de gestión orientado a fortalecer la eficiencia operativa, mejorar la calidad de la atención a los colaboradores y facilitar la inducción y desempeño del practicante. En conclusión, el manual propuesto constituye una herramienta útil para la estandarización de procesos, la mejora continua y el fortalecimiento de la gestión humana en la organización.

PALABRAS CLAVE

1. Manual de Procesos y Procedimientos
2. Recursos Humanos
3. Practicante Universitario
4. Atención a Colaboradores
5. Prosegur Security
6. Gestión por Procesos
7. Nómina
8. Gestión Humana

Índice de Contenido

1	Problema	11
1.1	Antecedentes y Formulación del Problema	11
1.2	Objetivos.....	14
1.2.1	Objetivo General	14
1.2.2	Objetivos Específicos	14
1.3	Justificación.....	15
1.4	Metodología de Investigación	16
1.4.1	Aplicación del método exploratorio	17
1.4.2	Aplicación del método descriptivo	19
1.4.3	Procedimiento para el diagnóstico	20
1.4.4	Procedimiento para el diseño del manual de procesos y procedimientos	21
1.4.5	Tipos de información	24
2	Marco Referencial	26
2.1	Marco Teórico	26
2.1.1	Concepto de Proceso	26
2.1.2	Concepto de Procedimiento	29
2.1.3	Manuales de procesos y procedimientos	33
2.1.4	Gestión por Procesos	36
2.1.5	Gestión de recursos humanos	39
2.1.6	Estado del Arte	42
2.2	Marco Conceptual	47
2.3	Marco Contextual	51
2.3.1	Propósito	54
2.3.2	Valores Prosegur.....	54
2.3.3	Líneas de Negocio	55
2.3.4	Recursos Humanos en Prosegur	56
2.3.5	Recursos Humanos en Prosegur Colombia	57
2.3.6	Recursos Humanos en Prosegur Regional Occidente	58

3	Desarrollo.....	61
3.1	Diagnóstico de la situación actual del cargo de Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores	61
3.2	Identificación y Descripción de los procesos y procedimientos	65
3.3	Codificación de procesos y procedimientos	91
3.4	Caracterización de Procesos	95
3.5	Caracterización de los Procedimientos	96
3.6	Manual de Procesos y Procedimientos para el cargo Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores 98	
4.	CONCLUSIONES	221
5.	RECOMENDACIONES	223
5.1	Plan de implementación y seguimiento del Manual de Procesos y Procedimientos.....	224
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	226

Índice de Tablas

Tabla 1 Procesos y Procedimientos para el cargo Auxiliar de Cartera	66
Tabla 2 Codificación de Procesos y Procedimientos.....	91
Tabla 3 Formato para la Caracterización de los Procesos	95
Tabla 4 Formato para la Caracterización de los Procedimientos.....	96

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Mapa geográfico PROSEGUR.....	52
Ilustración 2: Líneas de Negocio Prosegur.....	55
Ilustración 3: Reporte de incapacidades.....	89

Introducción

En las organizaciones contemporáneas, caracterizadas por entornos altamente competitivos, digitalizados y en constante cambio, la gestión de recursos humanos exige procesos internos claros, estandarizados y apoyados en herramientas tecnológicas que garanticen eficiencia operativa y bienestar laboral. En este contexto, las empresas de seguridad privada enfrentan un doble reto: responder a las demandas de sus clientes y, al mismo tiempo, asegurar una atención oportuna, transparente y coherente hacia sus colaboradores, quienes constituyen el eje central de la prestación del servicio.

Prosegur Security Colombia, multinacional líder en servicios integrales de seguridad, ha organizado su operación en varias regionales, entre las cuales la Regional Occidente se destaca por su amplia cobertura territorial y diversidad de contextos urbanos, industriales y comerciales. En esta regional, el área de Recursos Humanos articula procesos de nómina, contratación, certificaciones, salud ocupacional y desarrollo profesional para varios cientos de trabajadores, apoyándose en un equipo multidisciplinario donde el cargo de practicante universitario de recursos humanos cumple un papel operativo clave en la atención directa a los colaboradores.

El practicante universitario enfocado en atención a los colaboradores gestiona solicitudes sensibles como revisión de nómina, documentación de retiro, emisión de certificados laborales, entrega de desprendibles de pago, aprobación de retiro de cesantías, información sobre la liquidación, reporte de licencias médicas y habilitación de ingreso a plataformas institucionales, entre otros trámites, que se canalizan principalmente a través de formularios digitales de Microsoft Forms y plataformas en la nube como Teams, Excel, Word, OneDrive y SharePoint. Aunque estas herramientas facilitan la trazabilidad y el control de tiempos de respuesta, varios de los procesos asociados al cargo no se encuentran formalmente estandarizados, lo que genera dependencia del jefe inmediato, posibles errores operativos y demoras en la atención de las solicitudes de los trabajadores.

Frente a esta situación, se evidencia la necesidad de contar con un manual de procesos y procedimientos específico para el cargo de practicante universitario de recursos humanos enfocado en atención a los colaboradores de Prosegur Security, Regional Occidente, que defina con precisión las actividades, responsabilidades, tiempos de respuesta y recursos requeridos. Un manual de este tipo no solo contribuye a clarificar el rol del practicante y a facilitar su proceso de inducción y aprendizaje, sino que también fortalece el control interno, disminuye la

improvisación, mejora la calidad de la atención a los colaboradores y se alinea con las políticas corporativas y la normatividad laboral vigente.

En este marco, el presente trabajo de grado tiene como objetivo general diseñar el manual de procesos y procedimientos para el cargo de practicante universitario de recursos humanos enfocado en la atención a los colaboradores de Prosegur Security, Regional Occidente, de manera que se optimice la gestión de las solicitudes de los trabajadores y se garantice la eficiencia, claridad y estandarización de los procesos internos mediante el uso de las herramientas tecnológicas propias de la organización. Para ello, se plantean como objetivos específicos: diagnosticar las tareas y actividades actuales desarrolladas por el practicante, así como las herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión diaria, y desarrollar el manual que establezca de forma estructurada las responsabilidades y procedimientos asociados al cargo.

Metodológicamente, la investigación adopta un enfoque cualitativo con alcance exploratorio–descriptivo, apoyado en técnicas de revisión documental, observación directa del desempeño del practicante y entrevistas semiestructuradas con los actores clave del área de recursos humanos. A partir de este diagnóstico, se identifican y describen los procesos y procedimientos vinculados al cargo, se definen criterios de codificación y caracterización, y finalmente se diseña y valida el Manual de Procesos y Procedimientos para el practicante universitario, concebido como una herramienta de gestión que articula los referentes teóricos de la gestión por procesos y del talento humano con la realidad operativa de Prosegur Security en la Regional Occidente.

1 Problema

1.1 Antecedentes y Formulación del Problema

Para optimizar la atención y cobertura del servicio, Prosegur Security Colombia ha organizado la operación en varias regionales. Las regionales principales son: Centro, Norte, Nororiente y Occidente. Cada regional tiene asignadas diferentes zonas geográficas y municipios para proveer los servicios de vigilancia y seguridad adaptados a las características y necesidades locales.

En particular, en la regional Occidente, una de las zonas con mayor cobertura territorial y estratégica en el país; esta regional se divide en tres zonas: Valle Del Cauca, Antioquia y Eje cafetero los cuales abarca municipios clave como: Amagá, Armenia, Buenaventura, Calarcá, Cali, Caloto, Cartago, Manizales, Medellín, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Quibdó, Rionegro, Santa Rosa de Cabal, Sevilla y Yumbo. La diversidad de contextos urbanos, industriales y comerciales en los que opera esta regional hace que sea muy importante, lo cual implica un reto para la gestión de recursos humanos y la prestación de servicios de seguridad de alta calidad.

El área de Recursos Humanos de Prosegur Security en la regional Occidente está compuesta por un equipo multidisciplinario que incluye a un(a) jefe(a) de Recursos Humanos, tres practicantes universitarios, un(a) aprendiz, un(a) coordinador de Recursos Humanos, un(a) analista de Recursos Humanos, un(a) coordinador(a) de Seguridad y Salud en el Trabajo y un(a) auxiliar de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta estructura permite una gestión eficiente y especializada en los distintos procesos administrativos, operativos y de bienestar vinculados al personal de vigilancia y seguridad en la región.

Este equipo trabaja en conjunto para atender las necesidades de aproximadamente varios cientos de colaboradores en la regional Occidente, facilitando la comunicación entre la operación y la gestión humana, asegurando también el cumplimiento de las políticas internas y la normatividad laboral vigente. Además, el

área se encuentra alineada con los objetivos estratégicos de la empresa para ofrecer un ambiente seguro, sano y motivador para el talento humano, con apoyo integral en procesos como nómina, contratación, certificaciones, salud ocupacional y desarrollo profesional.

El cargo de practicante universitario es el mismo en toda la regional, pero se diferencian unos practicantes de otros en sus procesos, algunos practicantes se encargan del proceso de selección y reclutamiento del personal y otros de la atención a los trabajadores.

Para el área de recursos humanos, el practicante universitario de recursos humanos enfocado en atención a los colaboradores se encarga de gestionar y atender solicitudes relacionadas con el personal operativo de la regional Occidente de Prosegur Security Colombia.

Los procedimientos específicos del practicante universitario de recursos humanos enfocado en atención a los colaboradores incluyen:

Atender las solicitudes de revisión de nómina de los trabajadores, las cuales se reciben a través de un formulario digital de Microsoft Forms. Este proceso tiene un tiempo máximo de respuesta de 8 días hábiles para garantizar la agilidad y eficiencia en la gestión.

Gestionar solicitudes generales de recursos humanos para trabajadores activos y retirados, tales como documentación de retiro, emisión de certificados laborales, envío de certificados de ingresos y retenciones, entregas de desprendibles de nómina, aprobación de cesantías, información del pago de la liquidación, gestión de incapacidades y licencias, también asesorías para ingresar a las plataformas empresariales tales como la intranet (portal interno con recursos, información y herramientas para los diferentes colaboradores), además de la aplicación móvil de comunicación interna, entre otros trámites. Estas solicitudes también se recogen mediante un formulario digital de Microsoft Forms, con un tiempo estimado de atención de 5 días hábiles.

Para todas estas gestiones, la empresa utiliza exclusivamente herramientas de Microsoft que operan en la nube, como Teams, formularios, Excel, Word, Power Point, OneDrive y SharePoint. El uso de estas plataformas permite un manejo organizado, seguro y accesible de la información, optimizando la comunicación interna y la gestión documental.

La elección de utilizar formularios de Microsoft para la recepción y seguimiento de las solicitudes facilita la trazabilidad y el control de tiempos de respuesta, contribuyendo significativamente al cumplimiento de los estándares de calidad y satisfacción del personal. Además, esta metodología permite al practicante dar un soporte administrativo eficiente y confiable dentro del área de recursos humanos en Prosegur Security.

Un manual de procesos y procedimientos brinda claridad y organización, además de especificar claramente las tareas, responsabilidades y límites del cargo dentro de la estructura organizacional. Esto contribuye a la optimización de las operaciones al evitar duplicidad de tareas, facilitar la inducción y capacitación del personal, mejorar el proceso de toma de decisiones y servir como referente ante situaciones laborales y evaluaciones de desempeño del área. Asimismo, garantiza que los procesos de atención a los trabajadores sean estandarizados y que los tiempos de respuesta se cumplan conforme a las políticas internas, incrementando la eficiencia y la satisfacción del colaborador.

Para el practicante, el manual de procesos y procedimientos es un recurso fundamental para comprender el alcance de sus tareas, desarrollar habilidades prácticas alineadas con la realidad organizacional y fortalecer su proceso de aprendizaje. Dicho manual orienta sobre cómo responder a las expectativas del cargo, facilita la adaptación al entorno laboral y permite identificar indicadores de éxito y competencias a desarrollar. Igualmente, respalda el cumplimiento responsable de las tareas asignadas y sirve como guía para la autoevaluación y el crecimiento profesional durante y después de la práctica universitaria.

Entonces, ¿Cuál es el manual de procesos y procedimientos necesario para el cargo de practicante universitario de recursos humanos enfocado en atención a los colaboradores de Prosegur Security, regional Occidente, que garantice una atención efectiva, oportuna y estandarizada a los trabajadores, alineada con los procesos y tecnologías utilizadas por la empresa?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Diseñar el manual de procesos y procedimientos para el cargo de practicante universitario de recursos humanos enfocado en la atención a los colaboradores de Prosegur Security, regional Occidente, que permita optimizar la atención y gestión de las solicitudes de los trabajadores, garantizando la eficiencia, claridad y estandarización de los procesos internos mediante el uso de herramientas tecnológicas propias de la organización.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar las tareas y actividades actuales desarrollados por el practicante universitario relacionados con la atención a los trabajadores, así como las herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión de solicitudes y trámites.
- Desarrollar un manual de procesos y procedimientos para el cargo de practicante universitario con enfoque en la atención a los trabajadores en el

área de recursos humanos, que establezca con claridad las responsabilidades, procedimientos y tiempos de respuesta, contribuyendo a la estandarización, eficiencia y mejora continua en la gestión de recursos humanos de la empresa.

1.3 Justificación

En el entorno competitivo y dinámico que caracteriza a todas las organizaciones actuales, se hace indispensable contar con procesos internos claros, estandarizados y accesibles para optimizar la eficiencia operativa y el bienestar laboral. En el caso específico del área de recursos humanos de Prosegur Security, regional Occidente, se identifica la necesidad de contar con un manual de procesos y procedimientos que permita sistematizar y clarificar los procesos y responsabilidades asociados al cargo de practicante universitario enfocado en atención a los colaboradores, lo cual se ha evidenciado como una carencia dentro de la empresa.

Actualmente, algunos procesos no se encuentran formalmente estandarizados, lo que genera dependencia del practicante respecto a la disponibilidad del jefe inmediato para recibir orientación sobre los procedimientos y actividades propias del cargo. Esta situación limita la autonomía, incrementa la probabilidad de errores y retrasa la atención eficiente a los colaboradores. De aquí nace la importancia y la urgencia de elaborar un manual de procesos y procedimientos que recoja de manera precisa y detallada las tareas, tiempos, y herramientas disponibles, con el fin de facilitar la gestión diaria y consolidar un soporte operativo confiable que contribuya a la mejora continua del área.

La elaboración de este manual también responde a la necesidad de que el practicante tenga un marco claro de referencia para desarrollar sus actividades, potenciando su aprendizaje, facilitando su integración organizacional y generando un impacto positivo en su proceso formativo. Asimismo, este documento constituye

una herramienta administrativa estratégica que fortalece la estructura organizativa de Prosegur, garantizando la optimización de recursos humanos y la alineación de los procesos internos con los objetivos corporativos.

Por lo tanto, este trabajo no solo busca la mejora y estandarización de los procesos de atención y gestión en recursos humanos, sino que también ofrece un aporte significativo a la calidad del trabajo y al desarrollo profesional dentro de la empresa, permitiendo que futuros practicantes y empleados se desempeñen con mayor autonomía, eficiencia y seguridad. Así, se contribuye a un ambiente laboral más organizado, productivo y motivador para todos los colaboradores.

Esta importancia está respaldada por estudios que atribuyen a los manuales de procesos y procedimientos un papel fundamental en la disminución de errores, la aclaración de responsabilidades y el aumento de la productividad y satisfacción laboral en las organizaciones (Pozo, 2020).

1.4 Metodología de Investigación

El método de investigación constituye el conjunto de procedimientos y técnicas sistemáticas que se emplean para recolectar, analizar e interpretar datos con el fin de dar respuesta a un problema planteado. Según Sampieri, Collado y Lucio (2018), el método de investigación es el camino o la ruta lógica y organizada que el investigador sigue para alcanzar los objetivos de su estudio, permitiendo que la investigación sea rigurosa, confiable y válida.

Los métodos de investigación se clasifican, entre otras categorías, según el alcance o propósito que tengan dentro del proceso investigativo. Entre los tipos principales destacan (Hernández-Sampieri, 2018):

- Investigación Exploratoria: Busca familiarizarse con un fenómeno poco estudiado o complejo, con el objetivo de identificar variables, hipótesis o problemas, sin pretender conclusiones definitivas.
- Investigación Descriptiva: Se enfoca en detallar y caracterizar las propiedades, comportamientos o actividades de una población o fenómeno.
- Investigación Correlacional: Se interesa en analizar la relación o asociación entre dos o más variables sin manipularlas.
- Investigación Explicativa: Busca determinar las causas o factores que afectan un fenómeno y establecer relaciones de causalidad.

En esta investigación se emplea un enfoque cualitativo con alcance exploratorio/descriptivo, apoyado en técnicas de revisión documental, observación y trabajo de campo con los actores del área de recursos humanos. A continuación, se detalla cómo se aplican estos métodos en el estudio para la elaboración del manual de procesos y procedimientos.

1.4.1 Aplicación del método exploratorio

El método exploratorio se orienta a comprender la situación actual del área de recursos humanos de Prosegur Security, regional Suroccidente, y a identificar con precisión los procesos que requiere el manual.

- Revisión documental exploratoria:
 - Se revisan documentos internos como protocolos, instructivos, correos, presentaciones de capacitación, formatos de formularios de Microsoft Forms, políticas de recursos humanos y normatividad laboral aplicada a la empresa.

- Esta revisión permite identificar qué procesos existen, cuáles están formalmente descritos y cuáles se ejecutan solo por costumbre o transmisión oral.
- Observación directa de las actividades:
 - El practicante realiza observación directa de su propia labor y de la labor del coordinador, analista y jefe de recursos humanos durante la atención de solicitudes de nómina y de gestión humana.
 - Se registran en bitácoras aspectos como: tipo de solicitud, pasos que se siguen, tiempos aproximados, herramientas utilizadas (Teams, Forms, Excel, etc.) y dificultades frecuentes.
- Entrevistas semiestructuradas exploratorias:
 - Se aplican entrevistas semiestructuradas al jefe de recursos humanos, coordinador de recursos humanos, analista de recursos humanos y, de ser posible, al coordinador de SST.
 - Las entrevistas se enfocan en:
 - Procesos clave del área.
 - Problemas habituales en la atención a colaboradores.
 - Necesidades percibidas de estandarización.
 - Expectativas frente al manual de procesos y procedimientos.
 - Las respuestas se registran y analizan cualitativamente para detectar categorías recurrentes (por ejemplo: tiempos de respuesta, errores frecuentes, dependencia del jefe inmediato, uso de formularios, etc.).

Con este conjunto de técnicas se “prepara el terreno” y se identifican los procesos relevantes que deben ser incluidos y formalizados en el manual.

1.4.2 Aplicación del método descriptivo

El método descriptivo permite detallar cómo se realizan actualmente las actividades, cuáles son sus pasos, quiénes intervienen y qué recursos se utilizan.

- Descripción sistemática de procesos:
 - A partir de la revisión documental, la observación y las entrevistas, se elabora una lista de procesos vinculados al puesto de practicante,
 - Para cada proceso se describen: objetivo, alcance, responsables, entradas (formularios, documentos), actividades paso a paso, tiempos de respuesta, herramientas tecnológicas involucradas y salidas (documentos generados, respuestas al colaborador).
- Guías de observación y/o listas de verificación:
 - Se utiliza una bitácora para registrar, en varios casos reales, cómo se ejecuta cada proceso (por ejemplo, desde que ingresa una solicitud en Forms hasta que se responde al trabajador).
 - Esto permite describir con mayor precisión secuencias, tiempos promedio y puntos críticos.

Con este trabajo descriptivo se obtiene un panorama claro de las actividades, tiempos y recursos que intervienen en el cargo de practicante enfocado en atención a los trabajadores.

1.4.3 Procedimiento para el diagnóstico

El diagnóstico metodológico se realiza en varias etapas articuladas:

1. Levantamiento de información inicial:
 - a. Revisión documental de manuales existentes (si los hay), protocolos, presentaciones internas, formatos de solicitud y políticas del área.
 - b. Identificación preliminar de procesos vinculados al puesto de practicante.
2. Trabajo de campo exploratorio:
 - a. Observación directa del desempeño cotidiano en el área (incluyendo la propia práctica del estudiante).
 - b. Entrevistas semiestructuradas con los cargos clave del área de recursos humanos.
 - c. Registro narrativo de problemas, demoras, duplicidades y vacíos de información.
3. Análisis y síntesis diagnóstica:
 - a. Organización de la información en matrices (proceso–responsable–tiempo–problemas).
 - b. Identificación de procesos no estandarizados, dependencias excesivas del jefe inmediato y ausencia de documentos guía.
 - c. Formulación de necesidades específicas que justifican el diseño del manual (por ejemplo, necesidad de definir pasos claros para cada tipo de solicitud).

Este diagnóstico constituye la base para el diseño del manual de procesos y procedimientos.

1.4.4 Procedimiento para el diseño del manual de procesos y procedimientos

El diseño del manual de procesos y procedimientos para el cargo de practicante universitario de recursos humanos enfocado en la atención a los colaboradores se desarrolla a partir de los resultados del diagnóstico, siguiendo una serie de etapas articuladas que permiten pasar de la información dispersa a un instrumento formal y estructurado.

Procedimiento para el diseño del manual de procesos y procedimientos:

1. Levantamiento de lineamientos y estructura del manual

- a) Se revisan referentes teóricos y técnicos sobre manuales de procesos y procedimientos, así como modelos institucionales y documentos corporativos de Prosegur, con el fin de precisar los componentes mínimos del manual (objetivo, alcance, responsables, actividades, tiempos, recursos, indicadores, entre otros).
- b) Se diseña de manera preliminar la estructura del manual y los formatos de caracterización de procesos y procedimientos, definiendo campos como nombre del proceso, código, misión, alcance, proveedores, entradas, actividades, salidas, destinatarios, registros e indicadores, en coherencia con el enfoque de gestión por procesos adoptado en el estudio.

2. Formalización y depuración de procesos y procedimientos

- a) Se seleccionan, a partir de la información obtenida en el diagnóstico, los procesos directamente asociados al cargo de practicante (revisión de nómina, revisión de prenomina, reporte de bajas, documentación de retiro,

emisión de certificados laborales, entrega de desprendibles y certificados, aprobación de retiro de cesantías, notificación de vacaciones, habilitación de ingreso a plataformas, reporte de licencias médicas, entre otros).

- b) Se describen de forma detallada los procedimientos vinculados a cada proceso, precisando su objetivo, responsables, entradas (formularios, correos, documentos físicos o digitales), secuencia de actividades paso a paso, tiempos de respuesta y herramientas tecnológicas utilizadas (Forms, Excel, Word, Teams, OneDrive, intranet, entre otras), a partir de la observación de casos reales y de la información suministrada por el equipo de recursos humanos.
- c) Se identifican redundancias, vacíos e inconsistencias entre procedimientos y se realizan los ajustes necesarios para unificar pasos, clarificar decisiones y asegurar que cada procedimiento presente una ruta de actuación lógica, completa y no contradictoria.

3. Codificación y estandarización documental

- a) Se asigna un código a cada proceso, construido generalmente a partir de sus iniciales (por ejemplo, PRN para Revisión de Nómina, PRP para Revisión de Prenómina, PEC para Emisión de Certificados, PHI para Habilitación de Ingreso a Plataformas, entre otros), y se numeran de forma consecutiva los procedimientos asociados (PRN-1, PRN-2, PRN-3...).
- b) Se incorpora esta codificación en los formatos de caracterización y en las tablas de procesos y procedimientos, de manera que cada actividad pueda ser identificada y referenciada con facilidad dentro del manual y en los registros operativos del área de recursos humanos.

4. Construcción del formato final del manual

- a) Se diligencian por completo las fichas de caracterización de procesos y procedimientos con la información consolidada en las etapas anteriores, incluyendo misión del proceso, alcance, descripción general, proveedores, entradas, actividades, salidas, destinatarios, recursos, registros, inspecciones y variables de control para los procesos, así como objetivo, condiciones generales, recursos y descripción secuencial de actividades para los procedimientos.
- b) Se integran todas las fichas en un solo documento ordenado, encabezado por una presentación general del manual, sus objetivos, instrucciones de uso y criterios de actualización, conformando la versión estructurada del Manual de Procesos y Procedimientos para el cargo de practicante universitario de recursos humanos.

5. Revisión, validación y ajustes finales

- a) Se socializa el borrador del manual con la jefatura y el equipo de recursos humanos de la regional, con el propósito de verificar la coherencia de los procedimientos con la práctica cotidiana, los tiempos de respuesta comprometidos y las políticas corporativas de Prosegur.
- b) Se incorporan las observaciones y ajustes derivados de esta revisión (precisiones en responsabilidades, corrección de pasos, adecuación de vocabulario institucional) y se obtiene la versión final del manual, que se presenta como producto principal del trabajo de grado para apoyar la gestión estandarizada del cargo de practicante universitario de recursos humanos.

1.4.5 Tipos de información

Hernández-Sampieri define las fuentes de información como aquellos elementos que proveen los datos necesarios para desarrollar una investigación, clasificándolos principalmente en primarios y secundarios. Las fuentes de información primarias ofrecen datos originales y directos sobre el fenómeno de estudio, sin haber sido interpretados por otros autores; incluyen entrevistas, encuestas, observaciones de campo, registros propios y documentos generados en el contexto inmediato de la investigación. Las fuentes de información secundarias corresponden a materiales que analizan, interpretan o sintetizan información proveniente de fuentes primarias, tales como libros, artículos científicos, tesis, informes técnicos, revisiones de literatura y documentos normativos externos a la organización.

La correcta selección y combinación de fuentes primarias y secundarias es fundamental para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados, ya que permiten contrastar la teoría con la realidad empírica y construir un marco de análisis sólido.

En el presente estudio se emplean tanto fuentes de información primarias como secundarias, de la siguiente manera:

- Información primaria:
 - Se genera a partir de la observación directa del desempeño cotidiano del cargo de practicante universitario en el área de recursos humanos, registrada en una bitácora personal, en la que se anotan actividades realizadas, tipo de solicitudes atendidas, pasos seguidos, tiempos de respuesta, herramientas utilizadas y dificultades identificadas.
 - Se complementa, si la organización lo permite, con entrevistas semiestructuradas al jefe, coordinador y analista de recursos

humanos, dirigidas a conocer su percepción sobre los procesos, problemas recurrentes y expectativas frente al manual de procesos y procedimientos.

- Estos datos primarios permiten describir con precisión la realidad operativa del cargo y constituyen la base para el diagnóstico y el diseño detallado de los procedimientos.
- Información secundaria:
 - Se obtiene a partir de la revisión de literatura académica sobre manuales de procesos y procedimientos, gestión de recursos humanos y metodologías de investigación, incluyendo libros, artículos científicos y trabajos de grado afines.
 - Se incluyen documentos institucionales y normativos como políticas internas de la empresa, guías oficiales sobre manuales de funciones y competencias laborales, normativa laboral colombiana y documentos corporativos de Prosegur disponibles en sus plataformas oficiales.
 - Esta información secundaria se utiliza para construir el marco teórico, el estado del arte y para comparar las buenas prácticas identificadas en otras organizaciones con la realidad de Prosegur Security, regional Suroccidente.

De esta manera, el trabajo integra información primaria (generada directamente en el campo, en el contexto real del cargo) e información secundaria (proveniente de fuentes documentales y académicas), lo que permite elaborar un manual de procesos y procedimientos que sea teóricamente fundamentado, metodológicamente sólido y plenamente ajustado a la práctica organizacional.

2 Marco Referencial

2.1 Marco Teórico

El marco teórico constituye el sustento conceptual que permite comprender los elementos fundamentales involucrados en la elaboración del manual de procesos y procedimientos para el cargo de practicante universitario en el área de recursos humanos de Prosegur Security, regional Suroccidente. Este apartado se estructura en dos dimensiones principales: la primera aborda los manuales de procesos y procedimientos como herramientas administrativas; la segunda profundiza en la gestión de recursos humanos, sus procesos y su aplicación específica en el contexto del cargo analizado.

2.1.1 Concepto de Proceso

En primer lugar, la norma ISO 9000:2015 define el proceso como un “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto”. Esta definición resalta tres ideas clave:

- La existencia de actividades enlazadas
- El uso de entradas (información, documentos, recursos).
- La generación de un resultado específico que la organización espera (producto, servicio o respuesta).

Harrington señala que un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplea un insumo, le agrega valor y suministra un producto a un cliente interno o externo. Este autor enfatiza el concepto de agregar valor, es decir, que el proceso no solo transforma entradas, sino que mejora su estado para satisfacer una necesidad de un cliente (por ejemplo, transformar una solicitud en una respuesta o en un documento útil). (Harrington, 1993).

Davenport describe el proceso como una ordenación específica de las actividades de trabajo en el tiempo y el espacio, con un comienzo y un final claramente identificados, así como entradas y salidas definidas. En esta definición se resalta el carácter organizado y delimitado del proceso: tiene un inicio, una secuencia, responsables y un cierre verificable, lo que facilita su documentación y control. (Davenport, 1993).

Hammer y Champy plantean que un proceso es una colección de actividades que toma una o más clases de entradas y crea una salida que es de valor para el cliente. Aquí se refuerza la idea de que los procesos deben estar orientados al cliente (interno o externo) y que el criterio central es que la salida tenga valor para quien la recibe. (Hammer & Champy, 1993).

Finalmente, desde la perspectiva de los procesos organizacionales, Global Standards explica que un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan entradas para proporcionar un resultado, alineando personas, tareas y recursos para cumplir objetivos estratégicos de la organización. (Global Standards, 2023).

Aunque las formulaciones varían, estas definiciones comparten varios elementos fundamentales:

- Un proceso siempre implica actividades relacionadas entre sí, no acciones aisladas.
- Supone la existencia de entradas (insumos, datos, solicitudes, documentos) que son transformadas.
- Produce salidas (productos, servicios, respuestas, documentos) que deben tener valor para un cliente interno o externo.
- Se desarrolla según una secuencia ordenada en el tiempo, con un inicio y un fin identificables.
- Se apoya en recursos (personas, tecnologías, información) y tiene responsables definidos.
- Es susceptible de ser medido y mejorado, por medio de indicadores (tiempos de respuesta, calidad del resultado, número de errores, satisfacción del usuario).

Estas coincidencias permiten entender el proceso como una unidad básica de organización del trabajo, especialmente cuando se adopta un enfoque de gestión por procesos en las empresas.

2.1.1.1 Características

Los procesos organizacionales presentan características específicas que los distinguen como unidades fundamentales de gestión en empresas como Prosegur Security. Estas propiedades permiten su identificación, documentación y mejora continua en un manual de procesos y procedimientos.

- **Elementos estructurales:** un proceso posee entradas definidas, como solicitudes, datos o recursos, que se transforman mediante actividades secuenciales en salidas de valor, tales como documentos aprobados o servicios entregados (ISO, 2015). Además, opera con límites claros: un inicio desencadenado por un evento y un fin verificable, lo que facilita su mapeo y control (Davenport, 1993). Requiere recursos específicos, incluyendo personas con roles asignados, herramientas tecnológicas y procedimientos estandarizados, para garantizar consistencia.
- **Orientación al valor y cliente:** todo proceso agrega valor al cliente interno o externo al convertir insumos en resultados útiles, midiendo su eficacia por indicadores como tiempo de ciclo, calidad y satisfacción (Harrington, 1993). Se alinea con objetivos estratégicos de la organización, contribuyendo a metas como eficiencia operativa o cumplimiento normativo en áreas de recursos humanos. Su diseño prioriza la satisfacción del receptor de la salida, como trabajadores solicitando certificados laborales.
- **Naturaleza dinámica y medible:** los procesos son repetibles y estandarizables, pero adaptables a variaciones mediante retroalimentación y métricas cuantificables, como tasas de error o cumplimiento de plazos (Hammer & Champy, 1993). Incluyen controles de riesgo y mecanismos de mejora continua, como ciclos PDCA (Plan-Do-Check-Act), para optimizar su ejecución. Interactúan con otros procesos, formando redes que soportan la cadena de valor organizacional (Global Standards, 2023).

2.1.1.2 Elementos

Diversos autores y normas de gestión por procesos coinciden en que todo proceso incluye ciertos elementos básicos:

- ✓ Entradas: Recursos, datos o requerimientos que alimentan el proceso (por ejemplo, formularios de solicitud, correos, documentos físicos o digitales).
- ✓ Actividades: Conjunto de tareas o pasos que se realizan de manera ordenada para transformar las entradas en resultados (registro, verificación, validación, generación de documentos, respuesta al colaborador, etc.).
- ✓ Recursos: Elementos utilizados para ejecutar las actividades, como personal, tiempo, infraestructura tecnológica (Teams, Forms, Excel, Word, SharePoint), información y normas internas.
- ✓ Responsables: Personas o cargos que ejecutan, supervisan o aprueban las actividades del proceso (por ejemplo, practicante de recursos humanos, analista, coordinador, jefe de recursos humanos).
- ✓ Salidas o resultados: Productos o servicios generados por el proceso (respuesta al trabajador, certificados, desprendibles de nómina, registros en sistemas, reportes).
- ✓ Clientes: Usuarios internos o externos que reciben el resultado del proceso y cuyas necesidades se busca satisfacer (en este caso, colaboradores de Prosegur Security y el propio departamento de recursos humanos).
- ✓ Indicadores de desempeño: Medidas utilizadas para evaluar la eficacia y eficiencia del proceso (cumplimiento de tiempos de respuesta, número de solicitudes atendidas, nivel de satisfacción, incidencias).

2.1.2 Concepto de Procedimiento

En el ámbito de la administración y de la gestión organizacional, el **procedimiento** se concibe como la secuencia ordenada de actividades específicas que indica de manera detallada cómo se debe ejecutar un proceso o una parte de este, especificando el método de trabajo, el orden de los pasos, los responsables, los recursos necesarios y los tiempos estimados para lograr un resultado previamente definido. Mientras el proceso describe el “qué” y el “para qué”

de una serie de actividades orientadas a un objetivo, el procedimiento se centra en el “cómo”, el “quién” y el “cuándo” de la ejecución cotidiana, convirtiéndose en una guía operativa que traduce la estrategia en acciones concretas para los colaboradores.

Diversos autores coinciden en que el procedimiento constituye una unidad básica de organización del trabajo, pues permite descomponer los procesos en pasos claros, repetibles y verificables. Stagnaro, Camblong y Nicolini señalan que un procedimiento es un conjunto de instrucciones que describe con precisión las tareas que deben realizarse, el orden en que se ejecutan y las personas o cargos responsables de llevarlas a cabo, respondiendo explícitamente a las preguntas quién, qué, cómo y cuándo. De manera complementaria, la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos define el procedimiento como la descripción detallada, secuencial y cronológica de las actividades que integran un trámite o servicio, señalando los responsables de cada actividad, los documentos que se generan, los tiempos de atención y los puntos de control requeridos.

Desde una perspectiva más general, algunos autores describen el procedimiento como el “camino operativo” mediante el cual se materializan las políticas y se ejecutan los procesos organizacionales. En esta visión, el procedimiento concreta la forma en que se aplican las normas internas, las decisiones de la dirección y los lineamientos estratégicos, al traducirlos en instrucciones específicas de trabajo. En otras palabras, mientras la política indica lo que se espera que ocurra y el proceso define el conjunto de actividades necesarias para lograrlo, el procedimiento establece paso a paso cómo debe actuar el personal para cumplir esas expectativas en la práctica diaria.

2.1.2.1 Características del procedimiento organizacional

A partir de la literatura especializada sobre manuales de procedimientos y gestión administrativa, es posible identificar varias características propias del procedimiento como herramienta de gestión:

- **Secuencialidad y orden lógico:** un procedimiento se compone de pasos que se ejecutan en una secuencia predefinida, cuya alteración puede afectar el resultado o la calidad del servicio. Esta secuencia se representa a menudo en diagramas de flujo, tablas de actividades o instructivos paso a paso, lo que facilita su comprensión y aplicación por parte del personal.

- **Nivel de detalle operativo:** a diferencia de los procesos, que suelen describirse en términos generales, los procedimientos incluyen un nivel de detalle suficiente para que cualquier persona con la competencia requerida pueda reproducir la actividad sin depender de instrucciones verbales adicionales. Por ello, especifican acciones concretas, datos que se deben registrar, documentos a utilizar y criterios para tomar decisiones.
- **Asignación explícita de responsabilidades:** cada actividad del procedimiento se asocia a un rol o cargo determinado, lo que permite delimitar quién ejecuta, quién revisa y quién autoriza cada paso. Esta asignación contribuye a evitar ambigüedades, duplicidades de funciones y vacíos de responsabilidad, fortaleciendo el control interno de la organización.
- **Vinculación con documentos y registros:** en el marco de los sistemas de gestión documental, los procedimientos identifican los formatos, plantillas, soportes y registros que se generan o se consultan durante la ejecución de las actividades. Esto resulta especialmente relevante en áreas como recursos humanos, donde cada trámite —por ejemplo, una baja, una incapacidad o una certificación— debe quedar respaldado en archivos físicos o digitales para fines de trazabilidad y auditoría.
- **Medición y control:** los procedimientos suelen asociarse a tiempos estándar de ejecución, puntos de revisión o validación, y criterios de calidad que permiten evaluar su cumplimiento. De esta manera, se facilita la medición de indicadores como tiempos de respuesta, número de errores, cantidad de solicitudes atendidas o nivel de satisfacción de los usuarios internos.

Estas características hacen que el procedimiento sea un instrumento clave para la implementación de sistemas de calidad y para la mejora continua de los procesos, dado que permite detectar con precisión en qué paso se presentan demoras, errores o retrabajos, y qué ajustes son necesarios para optimizar el flujo de trabajo.

2.1.2.2 Elementos de un procedimiento

De modo similar a lo que ocurre con los procesos, la literatura técnica identifica una serie de elementos básicos que todo procedimiento debe incluir para ser claro, útil y controlable. Entre estos elementos se destacan:

- ✓ **Objetivo del procedimiento:** describe la finalidad específica del procedimiento, es decir, qué se busca lograr con la secuencia de actividades descrita (por ejemplo, garantizar la correcta emisión de certificados laborales o asegurar la adecuada recepción y registro de incapacidades médicas).
- ✓ **Alcance:** delimita el inicio y el fin del procedimiento, así como las áreas o cargos que intervienen en su ejecución.
- ✓ **Responsables:** señala los roles o cargos que ejecutan cada actividad, quienes supervisan el cumplimiento y, en su caso, quienes autorizan decisiones críticas.
- ✓ **Entradas:** identifica los insumos necesarios para poner en marcha el procedimiento, tales como solicitudes, formularios, documentos de soporte o datos registrados en sistemas informáticos.
- ✓ **Descripción de actividades:** presenta la secuencia cronológica de pasos que se deben seguir, indicando para cada uno la acción a realizar, el responsable, el punto de control y el documento o sistema involucrado.
- ✓ **Salidas o productos:** especifica los resultados esperados del procedimiento, como documentos emitidos, registros actualizados, notificaciones enviadas o servicios prestados a los usuarios.
- ✓ **Tiempo estándar:** establece el plazo máximo en el que debe completarse el procedimiento o alguna de sus etapas, lo que permite medir el cumplimiento y gestionar las expectativas de los usuarios internos.
- ✓ **Registros y evidencias:** detalla los soportes que demuestran la ejecución del procedimiento y que, por tanto, deben conservarse en los sistemas de gestión documental o en los archivos físicos de la organización.

En el caso particular de Prosegur Security, regional Occidente, estos elementos se reflejan en los procedimientos diseñados para el cargo de practicante universitario de recursos humanos. Cada procedimiento incluye su objetivo, responsable principal (practicante, analista, coordinador o jefe), descripción detallada de actividades, tiempos de respuesta comprometidos y registros correspondientes, como matrices en Excel, correos enviados al trabajador, formularios de Microsoft Forms diligenciados o documentos en formato PDF archivados en OneDrive o SharePoint.

2.1.3 Manuales de procesos y procedimientos

Un manual de procesos y procedimientos constituye un instrumento administrativo fundamental para la gestión organizacional. Según Stagnaro, Camblong y Nicolini (2013), el manual de procedimientos es un documento que describe de manera sistemática y ordenada las actividades que deben ejecutarse para llevar a cabo una función determinada, señalando específicamente quién, qué, cómo, cuándo y para qué han de realizarse dichas actividades. Esta definición enfatiza la claridad y la secuencialidad como características esenciales del manual, permitiendo que sea una guía operativa confiable para los colaboradores.

Por su parte, la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Universidad Veracruzana (Castañeda, 2010) establece que un manual de procedimientos es un instrumento de apoyo administrativo que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, describiendo en su secuencia lógica las distintas actividades que componen cada procedimiento, generalmente indicando quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

Palma (2005), citado por diversos autores, afirma que el manual de procesos y procedimientos es un documento del sistema de control interno creado para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

HubSpot (2024) complementa esta visión señalando que el manual de procesos y procedimientos constituye una metodología estructurada que permite documentar procedimientos empresariales de manera comprensiva, definiendo la sistematización de actividades operativas para crear herramientas de gestión efectivas. Se caracteriza por requerir un análisis integral de procesos internos y habilidades de comunicación organizacional claras.

Impulsa Popular (2016) destaca que el manual de procesos y procedimientos es aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, pues establece los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización. Este documento debe estar escrito en un lenguaje sencillo, llano y lógico, siendo flexible para adaptarse a nuevas políticas de la compañía.

2.1.3.1 Componentes y funciones de un manual de procedimientos

Según concepto de (2024), un manual de procedimientos debe contener elementos como: diagnóstico inicial, delimitación de objetivos, descripción detallada de cada procedimiento, indicación de responsables, tiempos de ejecución y vínculos con otros procedimientos organizacionales. La elaboración efectiva debe considerar la visión, misión y valores de la organización.

Entre las funciones principales de un manual de procedimientos se encuentran: el establecimiento de objetivos claros, la definición de políticas y guías operativas, la evaluación del sistema organizacional, las limitaciones de autoridad y responsabilidad, las normas de protección de recursos, la aplicación de sistemas de méritos y sanciones, la generación de recomendaciones y la creación de sistemas de información eficaces.

2.1.3.2 ¿Cómo se diseñan los manuales de procesos y procedimientos?

El diseño de manuales de procesos y procedimientos se concibe como un ejercicio sistemático que traduce la forma real de trabajar en instrucciones claras, ordenadas y verificables. En primer lugar, la organización define el propósito del manual, es decir, para qué se elabora y qué problemas pretende resolver (por ejemplo, reducir errores, estandarizar tareas, facilitar la inducción o mejorar tiempos de respuesta). A partir de ese propósito se precisa el alcance: áreas, cargos y procesos que se incluirán, así como el tipo de lector al que va dirigido (colaboradores nuevos, mandos medios, auditores, etc.). Autores como Stagnaro, Camblong y Nicolini (2013) destacan que esta fase inicial es clave para evitar manuales excesivamente generales o, por el contrario, sobrecargados de información irrelevante.

En una segunda etapa se realiza el levantamiento de información sobre cómo se ejecutan realmente los procesos. Para ello, la organización combina revisión documental (normas internas, instructivos existentes, formatos, políticas), observación directa del trabajo cotidiano y entrevistas con las personas que intervienen en los procesos. Con estas técnicas se identifica qué actividades se desarrollan, en qué orden, quién las ejecuta, qué documentos se utilizan, qué

sistemas de información intervienen, cuánto tiempo se tarda y qué problemas suelen presentarse. La literatura sobre gestión por procesos sugiere emplear herramientas como mapas de procesos, diagramas de flujo o matrices proveedor-entrada-proceso-salida-cliente (SIPOC), que permiten visualizar el flujo de trabajo y las interdependencias entre áreas antes de plasmarlo en un manual formal (ISO, 2015; Harrington, 1993; Davenport, 1993).

Posteriormente se pasa a la fase de análisis y estructuración. En este momento se seleccionan y delimitan los procesos clave que se van a documentar y se descomponen en procedimientos específicos. Cada procedimiento se formula respondiendo explícitamente a las preguntas quién, qué, cómo, cuándo y con qué recursos se ejecuta cada actividad, tal como proponen las guías técnicas para la elaboración de manuales de procedimientos (Castañeda, 2010; Secretaría de la Función Pública, 2012). Asimismo, se definen entradas (documentos, solicitudes, datos), actividades, responsables, salidas (productos o servicios generados), tiempos estándar e indicadores básicos de desempeño. En esta etapa se depuran redundancias, se eliminan pasos innecesarios y se incorporan controles que permitan garantizar calidad, trazabilidad y cumplimiento normativo.

Una vez estructurada la información, se diseña el formato del manual. Habitualmente se establecen secciones comunes para todos los procedimientos: objetivo, alcance, responsables, definiciones, recursos, descripción detallada de actividades en forma de tabla o diagrama, registros generados y referencias normativas. La Universidad Veracruzana y otras instituciones que han desarrollado guías para la elaboración de manuales recomiendan utilizar un lenguaje claro, homogéneo y orientado a la acción, evitando ambigüedades y tecnicismos innecesarios (Castañeda, 2010). Paralelamente se define un sistema de codificación que permite identificar cada proceso y procedimiento mediante siglas y numeración correlativa, lo cual facilita su uso en otros documentos, sistemas de gestión y auditorías.

Finalmente, el diseño del manual se somete a revisión, validación y mejora. Esta fase implica socializar el borrador con jefaturas, responsables de proceso y usuarios directos, para comprobar que lo descrito corresponde a la práctica real y a las políticas vigentes. A partir de esta retroalimentación se realizan ajustes en el orden de las actividades, en la asignación de responsabilidades o en los tiempos de respuesta. Una vez aprobada la versión final, la organización formaliza el manual mediante actos administrativos o resoluciones internas, lo comunica a los colaboradores y define la periodicidad con la que será revisado y actualizado. En

este sentido, diversos autores coinciden en que el manual de procesos y procedimientos no debe entenderse como un documento estático, sino como un instrumento vivo que acompaña la mejora continua y la gestión por procesos en la organización (HubSpot, 2024; Medwave, 2011; Ciencia Digital, 2019).

2.1.4 Gestión por Procesos

La gestión por procesos constituye un enfoque de administración que centra la atención en los procesos como eje articulador de la organización, en lugar de enfocarse exclusivamente en la estructura funcional o jerárquica. En este enfoque, la organización se concibe como un sistema de procesos interrelacionados que transforman entradas en resultados que agregan valor para clientes internos y externos (Medwave, 2011). La gestión por procesos se apoya en la identificación, análisis, diseño, ejecución, control y mejora sistemática de dichos procesos, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los productos y servicios entregados (Ciencia Digital, 2019). Este modelo de gestión se encuentra estrechamente vinculado a normas de calidad como ISO 9001:2015, que promueven el enfoque basado en procesos como fundamento para el desarrollo de sistemas de gestión de calidad robustos y auditables (Ciencia Digital, 2018).

2.1.4.1 Fundamentos conceptuales de la gestión por procesos

Desde una perspectiva conceptual, la gestión por procesos se entiende como un sistema de gestión en el que los procesos son planificados, operados, medidos y mejorados de manera continua, siguiendo una lógica cíclica inspirada en el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Este enfoque supone que cada proceso debe definirse claramente en términos de propósito, entradas, actividades, recursos, responsables y salidas, así como de sus indicadores de desempeño (Medwave, 2011). En la literatura especializada se destaca que, a diferencia de la gestión tradicional centrada en funciones, la gestión por procesos favorece una visión horizontal de la organización, atravesando áreas y departamentos para asegurar la continuidad del flujo de trabajo desde la necesidad del cliente hasta la entrega del producto o servicio final (Ciencia Digital, 2019).

El enfoque de procesos se encuentra alineado con las propuestas de la gestión de la calidad total y con modelos de excelencia organizacional, en los que se considera que el desempeño sostenible de una organización depende de su capacidad para

gestionar de forma coherente y sistemática sus procesos clave (Ciencia Digital, 2018). En este sentido, se enfatiza la figura del “dueño del proceso” o responsable del proceso, entendido como la persona o rol encargado de asegurar que el proceso cumpla sus objetivos, se ejecute conforme a los estándares establecidos y se someta a revisión y mejora continua (Ciencia Digital, 2019). La existencia de dueños de proceso contribuye a clarificar responsabilidades, reducir ambigüedades y facilitar la coordinación entre unidades organizacionales.

Para comprender con profundidad la gestión por procesos, es esencial precisar la noción de proceso. Diversos autores definen el proceso como un conjunto estructurado de actividades interrelacionadas que, a partir de entradas determinadas (recursos, información, requerimientos), generan salidas que aportan valor a un cliente específico (interno o externo) (Ciencia Digital, 2019). Esta definición enfatiza la idea de transformación, el flujo de trabajo y la orientación al cliente como elementos esenciales. A partir de esta noción, la gestión por procesos se concibe como el conjunto de actividades de planificación, organización, dirección, control y mejora que se aplican a dichos procesos para lograr resultados coherentes con los objetivos estratégicos de la organización (Medwave, 2011).

En la práctica, la gestión por procesos requiere que cada proceso se describa mediante herramientas como mapas de procesos, diagramas de flujo, matrices SIPOC (Proveedores, Entradas, Proceso, Salidas, Clientes) e instrucciones de trabajo, que permiten visualizar las actividades, los puntos de decisión, las responsabilidades y las interacciones entre procesos (Ciencia Digital, 2019). Asimismo, la gestión por procesos implica la definición de indicadores de desempeño que permitan medir la eficacia (cumplimiento de objetivos), la eficiencia (relación entre recursos utilizados y resultados obtenidos) y la calidad (grado de satisfacción del cliente o cumplimiento de especificaciones) (Ciencia Digital, 2019; Medwave, 2011). Estos indicadores se convierten en insumos fundamentales para el seguimiento, el control y la toma de decisiones.

2.1.4.2 Componentes y estructura de la gestión por procesos

La gestión por procesos se estructura en torno a varios componentes esenciales. Entre ellos se destacan: la identificación de procesos, la clasificación de procesos, la documentación, la medición, el control y la mejora continua. En primer lugar, la identificación de procesos consiste en reconocer y listar los procesos que integran el sistema organizacional, diferenciando entre procesos estratégicos, procesos operativos o misionales y procesos de apoyo (Ciencia Digital, 2019). Los procesos

estratégicos se relacionan con la dirección y planificación de la organización; los procesos operativos corresponden a las actividades que generan valor directo para el cliente; y los procesos de apoyo suministran recursos y servicios internos necesarios para el funcionamiento de los anteriores (Ciencia Digital, 2018).

En segundo lugar, la clasificación y jerarquización de procesos permite construir el mapa de procesos de la organización, herramienta gráfica donde se representa cómo se interrelacionan los procesos y cómo fluyen las entradas y salidas entre ellos (Ciencia Digital, 2019). Dicho mapa facilita la comprensión sistémica de la organización y sirve de base para la planificación de mejoras y la asignación de recursos. En tercer lugar, la documentación de procesos supone la elaboración de fichas de proceso, procedimientos, instructivos y registros, en los que se detallan los objetivos, el alcance, los responsables, las actividades, los recursos, los riesgos asociados, los controles y los indicadores (Ciencia Digital, 2018). Esta documentación se convierte en un soporte clave para la estandarización, la capacitación del personal y la auditoría interna y externa.

En cuarto lugar, la medición y el control constituyen componentes medulares de la gestión por procesos. Cada proceso debe contar con indicadores claramente definidos, metas cuantificables y métodos de medición periódica, lo que permite identificar desviaciones, analizar causas y establecer acciones correctivas o preventivas (Medwave, 2011). En la literatura se subraya que la gestión por procesos requiere una cultura organizacional orientada a los datos, en la cual las decisiones se apoyan en evidencia cuantitativa y cualitativa sobre el desempeño de los procesos (Ciencia Digital, 2019). Finalmente, la mejora continua se concibe como un componente transversal, que se concreta mediante la aplicación de metodologías como PDCA, Lean, Six Sigma u otras herramientas de mejora, con el propósito de reducir desperdicios, acortar tiempos de ciclo, disminuir errores y elevar la satisfacción del cliente (Ciencia Digital, 2019; Gestión de procesos, 2022).

2.1.4.3 Diferenciación entre proceso y procedimiento

Aunque en el lenguaje cotidiano ambos términos suelen utilizarse como sinónimos, en el marco de la gestión por procesos mantenida en este trabajo es importante distinguirlos conceptualmente.

El proceso se entiende como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman insumos en resultados de valor para un cliente interno o externo, apoyándose en recursos y responsables definidos. El procedimiento, en cambio,

detalla la forma específica en que se ejecutan una o varias de esas actividades, definiendo el orden preciso de los pasos, las decisiones intermedias, la documentación requerida y los controles que deben aplicarse en cada momento.

En términos prácticos, un mismo proceso puede estar conformado por varios procedimientos. Por ejemplo, el proceso de atención a colaboradores en el área de recursos humanos incluye procedimientos diferenciados para la revisión de nómina, la emisión de certificados laborales, la entrega de desprendibles de pago o la habilitación de ingreso a plataformas institucionales. Cada uno de estos procedimientos detalla la ruta específica que sigue el practicante de recursos humanos: recepción de la solicitud, verificación de datos, uso de formatos establecidos, registro en matrices de control y comunicación de la respuesta al trabajador. De este modo, el proceso proporciona la visión global de la atención, mientras que los procedimientos permiten que dicha atención sea estandarizada, medible y replicable por distintas personas.

2.1.5 Gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos representa una función estratégica fundamental en las organizaciones contemporáneas. Gary Dessler (2009) define la administración de recursos humanos como "las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía".

Por su parte, Chiavenato (2009) conceptualiza la gestión del talento humano como "el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos el reclutamiento, la selección, la capacitación, las recompensas y la evaluación del desempeño". Esta definición enfatiza el carácter integral y estratégico que debe tener la gestión humana dentro de las organizaciones.

La Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (2004) complementa estas definiciones señalando que la gestión de recursos humanos es un sistema que busca garantizar la selección de empleados de gran calidad, desarrollarlos, organizar adecuadamente su actividad y mantenerlos, buscando la flexibilidad financiera, funcional y numérica. Debe reunir características de ser holístico, sinérgico y relacional, operando como un sistema de interrelaciones.

- **Actividades del área de recursos humanos**

Según diversos autores contemporáneos, el área de recursos humanos cumple funciones esenciales que incluyen:

1. Administración de personal: Gestión de contratos, nóminas, permisos, bajas, vacaciones, control de horarios y ausencias.
2. Reclutamiento y selección: Atracción de talento, diseño de procesos de selección y elección de candidatos más aptos.
3. Gestión de remuneración y beneficios: Administración de salarios, incentivos y prestaciones.
4. Capacitación y desarrollo: Diseño e implementación de programas de formación continua.
5. Evaluación del desempeño: Implementación de sistemas objetivos de evaluación que faciliten la toma de decisiones.
6. Gestión del clima laboral: Promoción de ambientes saludables y productivos que favorezcan el compromiso organizacional.
7. Cumplimiento normativo: Aseguramiento del cumplimiento de legislación laboral, normas de seguridad y salud ocupacional.

Manual de procesos y procedimientos en el contexto de recursos humanos

El manual de procesos y procedimientos, específicamente, es una herramienta de gestión de talento humano que establece de manera detallada las responsabilidades, tareas y requisitos de cada cargo dentro de una organización. Según Buk Colombia (2025), este documento describe al detalle todas las responsabilidades importantes de cada cargo en una empresa, siendo considerado una práctica esencial de gobernabilidad en el sector privado y obligatorio en el sector público colombiano.

La Función Pública de Colombia define el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales como una herramienta que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de las instituciones, así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para su desempeño. Es, igualmente, insumo importante para la ejecución de los procesos de planeación, ingreso, permanencia y desarrollo del talento humano.

Zalvadora (2025) complementa señalando que el manual de procesos es un documento técnico y administrativo que describe de manera detallada las

responsabilidades, tareas, obligaciones y autoridad que corresponden a cada uno de los cargos dentro de una organización, permitiendo organizar el trabajo, definir perfiles laborales, facilitar procesos de selección y evaluación de desempeño, y evitar duplicidades o vacíos de responsabilidad.

Procesos y procedimientos en el contexto de recursos humanos:

La gestión de recursos humanos no se limita a la administración de nómina o a la contratación de personal, sino que integra un conjunto amplio de procesos y procedimientos orientados a atraer, desarrollar, retener y proteger el talento humano en las organizaciones. En la literatura especializada se identifican, entre otros, procesos vinculados con la planificación del talento, el reclutamiento y selección, la incorporación u onboarding, la capacitación y el desarrollo, la gestión del desempeño, la compensación y beneficios, las relaciones laborales, la seguridad y salud en el trabajo, el clima y la cultura organizacional, así como la desvinculación y el retiro. Cada uno de estos procesos se operacionaliza mediante procedimientos específicos que detallan las actividades, responsables y herramientas utilizadas, lo que permite estandarizar la gestión del talento humano en distintos contextos empresariales.

- **Planificación de recursos humanos:** incluye procedimientos para analizar la estructura organizacional, proyectar necesidades futuras de personal, definir perfiles de cargo y alinear la dotación con la estrategia corporativa.
- **Reclutamiento y selección de personal:** comprende la definición del perfil, la publicación de vacantes, el filtrado de candidatos, la aplicación de pruebas y entrevistas y la decisión de contratación, con el fin de incorporar a las personas más idóneas.
- **Contratación e incorporación (onboarding):** abarca la formalización del vínculo laboral, la afiliación a la seguridad social, la inducción general y específica al puesto y el acompañamiento inicial para facilitar la adaptación del nuevo colaborador.
- **Capacitación y desarrollo:** integra procedimientos para el diagnóstico de necesidades formativas, el diseño de programas de capacitación, la ejecución de cursos y talleres, y la evaluación de su impacto en el desempeño.

- **Gestión del desempeño:** incluye la fijación de objetivos, el seguimiento periódico, la aplicación de evaluaciones de desempeño y la retroalimentación a los trabajadores, vinculando los resultados con decisiones de reconocimiento, desarrollo o mejora.
- **Compensación y beneficios:** comprende la administración de salarios, incentivos, bonos, prestaciones y beneficios sociales, así como la elaboración y revisión de políticas retributivas que aseguren equidad interna y competitividad externa.
- **Relaciones laborales y clima organizacional:** agrupa procedimientos para la comunicación con los trabajadores, la prevención y resolución de conflictos, la negociación con representantes sindicales, la medición del clima laboral y la implementación de acciones de bienestar.
- **Seguridad y salud en el trabajo:** considera la identificación de riesgos, la implementación de medidas de prevención, la gestión de incidentes, accidentes e incapacidades y la promoción de entornos laborales seguros y saludables.
- **Gestión administrativa del personal y archivo:** incluye la elaboración y actualización de legajos, la gestión documental de contratos, licencias, vacaciones, sanciones y otros trámites laborales, apoyándose en sistemas de información y en programas de gestión documental.
- **Desvinculación y gestión del retiro:** contempla los procedimientos de renuncia, terminación de contrato, liquidación de prestaciones, entrega de certificaciones laborales y, en algunos casos, programas de retiro asistido o transición de carrera.

2.1.6 Estado del Arte

El estado del arte sobre manuales de procesos y procedimientos en el área de recursos humanos muestra un desarrollo significativo de investigaciones, aplicaciones prácticas y documentos técnicos orientados a la estandarización de actividades administrativas y de gestión del talento humano, tanto en el sector público como en el privado (Ciencia Digital, 2019). En términos generales, estos trabajos coinciden en que la formalización de procesos a través de manuales constituye una herramienta clave para mejorar la eficiencia operativa, reducir

errores, fortalecer la transparencia y facilitar la capacitación del personal, incluidos practicantes y nuevos colaboradores del área (Medina & Zambrano, 2020; Ministerio de Salud de El Salvador, 2017).

Diversos estudios se enfocan en el diseño y actualización de manuales de procesos y procedimientos para áreas específicas de las organizaciones, evidenciando que estos documentos se convierten en soportes centrales del control interno y de la gestión administrativa (García, 2020). En el caso del área contable de la empresa Salud Renal S.A., sede Arauca, el diseño de un manual de procesos y procedimientos tiene como propósito ordenar y documentar las actividades contables, mejorar el control interno y optimizar el flujo de información, destacando la importancia de definir claramente responsables, actividades, tiempos y soportes documentales en cada procedimiento (García, 2020). De manera similar, otro estudio sobre la actualización del manual de procesos y procedimientos de una empresa de servicios públicos concluye que la inexistencia de documentos actualizados genera confusión en la ejecución de tareas, duplicidad de funciones, retrabajos y dificultades en la atención a los usuarios, por lo que la actualización sistemática de manuales se presenta como una necesidad permanente (Pineda, 2012).

En el ámbito específico de recursos y talento humano, el diseño de manuales de normas, procesos y procedimientos se reconoce como una necesidad recurrente para garantizar coherencia en la gestión del personal (Calle & Álvarez, 2014). Un trabajo desarrollado en la empresa de equipamiento industrial AFUZ propone un Manual de Normas y Procedimientos Administrativos para mejorar la gestión de recursos humanos, y concluye que la formalización de procesos de reclutamiento, selección, contratación y administración de personal contribuye a reducir la improvisación y a alinear las actuaciones del área con la estrategia organizacional (Calle & Álvarez, 2014). De igual forma, investigaciones orientadas al diseño de procedimientos de reclutamiento y selección de personal en empresas farmacéuticas señalan que la falta de procesos definidos genera altos índices de rotación, sobrecarga para los responsables del área y dificultades para garantizar perfiles idóneos para los cargos, por lo que recomiendan documentar paso a paso los procedimientos (Buitrago, 2018; Villamil & Galindo, 2019).

En este mismo sentido, se identifican propuestas de manuales de procesos y procedimientos de talento humano elaboradas como documentos técnicos institucionales, especialmente en organismos públicos y del sector salud (Ministerio de Salud de El Salvador, 2010; OPS, 2017). El “Manual de procesos y

procedimientos para gestionar el talento humano” emitido por una entidad pública de salud establece lineamientos para estandarizar procesos como planificación de personal, reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño y desarrollo de carrera, con el fin de fortalecer la eficiencia, la calidad y el cumplimiento normativo en la gestión de recursos humanos (Ministerio de Salud de El Salvador, 2010). De manera análoga, manuales de procesos y procedimientos del departamento de recursos humanos en instituciones públicas de Honduras describen de forma detallada actividades como ingreso de personal, administración de expedientes, control de asistencia, cálculo de prestaciones y retiro de trabajadores, articulando cada procedimiento con el sistema de control interno y con la normativa vigente (Instituto Hondureño de Metrología, 2015; Instituto Nacional de Estadística, 2023). Estos documentos ilustran un nivel de madurez en la gestión por procesos, en el que cada actividad se encuentra claramente descrita y asociada a responsables y soportes específicos.

En el campo académico, se encuentran trabajos de grado orientados al diseño de manuales de procesos y procedimientos para la gestión del talento humano, que buscan ofrecer modelos replicables en diferentes organizaciones (Loja, 2021; Guzmán, 2020). Una investigación desarrollada en una organización privada propone un manual de procesos y procedimientos para la evaluación de la gestión del talento humano, señalando que la evaluación efectiva del personal requiere procesos bien definidos y documentados, que sirvan de base para valorar el desempeño y orientar decisiones de formación, promoción y desvinculación (Loja, 2021). Otro trabajo, enfocado en el diseño del manual de procesos y procedimientos del área de talento humano, concluye que la sistematización de actividades de ingreso de personal, capacitación, bienestar y control documental facilita la inducción de nuevos colaboradores y mejora la trazabilidad de las actuaciones del área (Guzmán, 2020). En ambos casos, los manuales se conciben como herramientas indispensables para consolidar una gestión de recursos humanos coherente, transparente y orientada a la mejora continua.

Investigaciones desarrolladas en el ámbito de la salud y la educación refuerzan la importancia de estandarizar procesos administrativos y de recursos humanos mediante manuales formalmente aprobados. Un estudio sobre la estandarización de procesos administrativos del área de gestión humana, seguridad y salud en el trabajo en una entidad oncológica identifica falencias en la documentación, ausencia de secuencias claras de actividades y errores recurrentes en el registro de novedades, y propone como solución la elaboración de manuales de procesos que integren las exigencias de la normatividad en seguridad y salud en el trabajo con los procedimientos internos (Martínez & Rincón, 2020). Otros manuales de

procedimientos del área de talento humano en instituciones educativas y entidades deportivas subrayan que la estandarización de actividades relacionadas con vinculación, pagos, novedades de nómina, vacaciones y permisos repercute directamente en la eficiencia institucional y en la satisfacción de los usuarios internos (Trejos et al., 2019; Instituto Municipal de Deportes, 2018).

El estado del arte también muestra una relación estrecha entre manuales de procesos y procedimientos y el uso de tecnologías para soportar la gestión de recursos humanos, especialmente en escenarios de automatización y digitalización. Un estudio sobre un sistema automatizado para el control de procesos en el área de recursos humanos de la organización FundeMujer concluye que la migración de procesos manuales a un sistema automatizado exige, como condición previa, contar con procesos claramente definidos, con entradas, actividades y salidas documentadas, para que la lógica del software refleje fielmente la realidad operativa (Chávez & Cruz, 2019). Investigaciones recientes sobre procesos empresariales en la nube aplicados a recursos humanos sostienen que la digitalización de procesos demanda un alto grado de estandarización documental, de manera que los flujos parametrizados en los sistemas gestionen adecuadamente las solicitudes, aprobaciones, tiempos de respuesta y registros históricos (Llorente & Marín, 2024; Quinde & Sánchez, 2024). Estas evidencias sugieren que los manuales de procesos y procedimientos no pierden relevancia con la automatización, sino que se convierten en insumo indispensable para el diseño e implementación de soluciones tecnológicas.

Aunque existen menos investigaciones centradas específicamente en el cargo de practicante universitario, sí se encuentran antecedentes relacionados con manuales de funciones y procedimientos para practicantes o auxiliares en áreas administrativas. Un trabajo elaborado en una institución de educación superior colombiana advierte que la ausencia de manuales de funciones y procedimientos para practicantes genera que muchas actividades se transmitan de manera informal, con alta dependencia del conocimiento tácito de los funcionarios y con falta de claridad sobre el alcance de las responsabilidades del estudiante en práctica (Tecnológico de Antioquia, 2019). De manera similar, estudios de apoyo a los procesos de talento humano y diseño de manuales en empresas del sector real indican que la participación de practicantes en la construcción de manuales contribuye tanto a su aprendizaje como a la estructuración y mejora de los procesos del área (Córdoba, 2017; Quintero, 2019). Estos antecedentes permiten inferir que el diseño de un manual de procesos y procedimientos específicamente orientado al rol de practicante de recursos humanos constituye un aporte novedoso y pertinente.

Además, se identifican manuales de procedimientos de recursos humanos elaborados por entidades gubernamentales y municipales, donde se describen de manera pormenorizada los pasos que deben seguir los servidores públicos en procesos de reclutamiento, nombramiento, control de personal, pago de salarios y terminación de la relación laboral (Municipio de Tizayuca, 2016; Ayuntamiento de Chiconcuac, 2018). Estos manuales son producto de esfuerzos colectivos y se conciben como instrumentos de consulta permanente, de rendición de cuentas y de soporte para la capacitación del personal. De igual forma, documentos emitidos por organismos internacionales y ministerios de salud en América Latina, relacionados con políticas y planes de acción de recursos humanos, integran la definición de procesos y procedimientos como eje estructural para garantizar la adecuada planificación, formación y gestión del talento humano en sistemas de salud (OPS, 2017; OPS, 2022).

Por otra parte, artículos académicos sobre estrategias para fortalecer la gestión del talento humano en entidades públicas destacan que las debilidades en motivación, formación por competencias, definición de procesos y asignación de recursos afectan directamente el desempeño institucional, por lo que recomiendan, entre otras medidas, la elaboración y actualización de manuales de procesos y procedimientos que clarifiquen las actividades y responsabilidades del área (Mejía & Rojas, 2019). Otros estudios, enfocados en la gestión por procesos y la definición de indicadores, señalan que la ausencia de una visión procesual y de documentación formal dificulta el control y la mejora continua, mientras que la implantación de modelos de gestión por procesos apoyados en manuales permite medir la eficiencia, identificar cuellos de botella y priorizar intervenciones de mejora (Rivas & Torres, 2021; Ramos et al., 2018). Esta literatura refuerza la idea de que los manuales de procesos y procedimientos se inscriben dentro de un paradigma más amplio de gestión por procesos y calidad.

En conjunto, el estado del arte permite extraer varias conclusiones relevantes para el presente trabajo de grado. Primero, se observa una tendencia robusta a utilizar manuales de procesos y procedimientos como instrumentos de ordenamiento, control y mejora en diferentes tipos de organizaciones, con especial énfasis en áreas administrativas y de recursos humanos (Calle & Álvarez, 2014; Loja, 2021; Instituto Nacional de Estadística, 2023). Segundo, múltiples investigaciones muestran que la falta de manuales o su desactualización genera impactos negativos en términos de eficiencia, claridad de roles y calidad del servicio, lo que justifica la pertinencia de diseñar nuevos manuales en contextos donde estos no existen o no

se ajustan a la realidad actual (Pineda, 2012; García, 2020; Mejía & Rojas, 2019). Tercero, se evidencia que la elaboración de manuales de procesos y procedimientos se articula con enfoques de gestión por procesos, sistemas de calidad y automatización, de modo que estos documentos se convierten en referencia indispensable para la digitalización y la mejora continua (Chávez & Cruz, 2019; Llorente & Marín, 2024; Ciencia Digital, 2019). Finalmente, los pocos antecedentes vinculados directamente al rol de practicantes y auxiliares ponen de manifiesto la necesidad de documentar con precisión los procesos asociados a estos cargos, para facilitar su inducción, reducir la dependencia del jefe inmediato y asegurar una atención consistente y de calidad a los trabajadores (Tecnológico de Antioquia, 2019; Córdoba, 2017; Trejos et al., 2019).

Desde esta perspectiva, el diseño de un manual de procesos y procedimientos para el cargo de practicante universitario en el área de recursos humanos de Prosegur Security, regional Suroccidente, se encuentra sólidamente respaldado por la literatura contemporánea sobre gestión del talento humano, estandarización de procesos administrativos y gestión por procesos en entornos organizacionales complejos (Ciencia Digital, 2019; Medwave, 2011).

2.2 Marco Conceptual

- **Colaborador o trabajador:** Persona que mantiene una relación laboral formal con la empresa bajo un contrato de trabajo y que ejecuta procedimientos, tareas o responsabilidades asignadas en el marco organizacional a cambio de una remuneración y de derechos laborales conforme a la legislación vigente. En Prosegur, el término “colaborador” destaca la visión estratégica y el valor humano que aporta cada persona al logro de los objetivos empresariales, promoviendo la integración, el respeto y el trabajo en equipo en todas las áreas de la compañía.
- **Anticipo Quincenal:** Es un pago anticipado que se realiza al trabajador por conceptos o novedades que no alcanzaron a incluirse en la nómina mensual, debido a que se generaron después del cierre de nómina. Este anticipo permite que el colaborador reciba sus recursos de forma oportuna, sin necesidad de esperar hasta la siguiente liquidación.
- **Nómina:** Conjunto de registros y documentos que evidencian el pago de salarios, prestaciones, descuentos y deducciones a los trabajadores en un periodo determinado. Incluye información sobre horas trabajadas, aportes, descuentos y bonificaciones.

- **Salario uniforme:** El salario uniforme corresponde a un modelo de liquidación anualizada que garantiza al trabajador una remuneración estable, calculada con base en los turnos planificados mediante una regla de tres, tomando como parámetro turnos de 12 horas y ajustando los días a pagar para que, aun con variaciones en la cantidad de turnos efectivamente laborados, el total mensual se mantenga en 30 días; en este convenio, los turnos adicionales a los planificados, así como las horas inferiores o superiores a 12 horas, no se pagan como horas extras tradicionales, sino que se reconocen a través de un concepto de “medio de transporte adicional”, cuyo valor se determina según la categoría asignada al puesto, siendo además el único convenio que liquida simultáneamente los conceptos de medio de transporte adicional y de horas extras y recargos bajo una lógica específica del modelo.
- **Salario ordinario:** El salario ordinario se rige por las modalidades tradicionales previstas en el Código Sustantivo del Trabajo, liquidando los pagos con base en una jornada ordinaria de 44 horas semanales, equivalentes a 220 horas mensuales, a partir de las cuales se determina el valor de la hora ordinaria (salario básico dividido entre 220) y, sobre ese valor, se calculan las horas extras y recargos según los porcentajes establecidos para cada tipo de hora (extra diurna, extra nocturna, recargo nocturno, dominical y festivo, compensado o sin compensar); en este convenio se reconocen de manera diferenciada el salario básico, el subsidio de transporte para quienes devengan hasta dos salarios mínimos, las horas extras calculadas semanalmente como el tiempo que excede las 44 horas ordinarias, los recargos por labor en horarios especiales y los anticipos de nómina que luego se legalizan en la siguiente liquidación, de modo que los valores anticipados se compensan contra los retroactivos registrados en devengos hasta que el resultado final sea cero, asegurando que el trabajador reciba oportunamente sus ingresos y que el sistema registre correctamente cada novedad.
- **Recargo:** Valor adicional pagado al trabajador por laborar en horarios especiales, como recargo nocturno, dominical o festivo, de acuerdo con la legislación laboral vigente.
- **Hora extra:** Tiempo trabajado adicional al horario ordinario pactado, remunerado con un porcentaje superior al salario base conforme lo determina la ley laboral.
- **Tope salarial:** Es el ingreso monetario garantizado que aplica para determinadas posiciones dentro de la empresa (supervisores acuda y

guardas motorizados). El tope salarial consiste en un valor mínimo que la sumatoria de todos los conceptos salariales del colaborador (base salarial, horas extras, recargos y subsidios de transporte) debe garantizar. En caso de que los conceptos salariales no alcancen el tope establecido, la diferencia se ajusta por medio de conceptos como el medio de transporte, asegurando así el cumplimiento del monto total devengado, según políticas internas y convenios vigentes.

- **Incapacidad:** Estado en el que el trabajador se encuentra imposibilitado temporalmente para laborar por motivos de salud, debidamente certificado por entidad médica autorizada; genera pago de prestaciones según el tipo y duración.
- **Licencia de luto:** Permiso remunerado concedido al trabajador tras el fallecimiento de un familiar, destinado a acompañar los procesos de duelo y trámites legales pertinentes.
- **Licencia de maternidad:** Permiso remunerado otorgado a las trabajadoras durante el embarazo y posterior al parto, con una duración y condiciones establecidas por la ley para proteger la salud de la madre y el recién nacido.
- **Licencia de paternidad:** Permiso remunerado conferido al trabajador por el nacimiento de su hijo(a), garantizando acompañamiento inicial y cumplimiento de derechos familiares.
- **Certificado laboral:** Documento formal expedido por la empresa que indica el nombre del trabajador, fechas de ingreso y salida (si aplica), tipo de contrato y cargo desempeñado.
- **Certificado laboral con Ingresos:** Documento que certifica lo mismo que el certificado laboral, incluyendo además el salario asignado al trabajador durante la relación laboral.
- **Desprendibles de Nomina:** Documento individualizado que muestra al trabajador el detalle de su liquidación salarial por periodo, especificando devengados y descuentos.
- **Certificado de Ingresos y Retenciones:** Constancia oficial que describe los ingresos percibidos por el trabajador y los montos retenidos por concepto tributario en el año fiscal, utilizado para trámites y declaración de renta.
- **Cesantías:** Prestación social que corresponde al ahorro anual que el empleador debe consignar a nombre del trabajador, destinada a cubrir eventualidades como desempleo, estudio o adquisición de vivienda.
- **Liquidación:** Proceso y documento que establece el cálculo y pago final de todas las obligaciones laborales (salarios, prestaciones, indemnizaciones, etc.) al término de la relación contractual.

- **Guarda de seguridad:** Trabajador encargado de la protección de personas, bienes y áreas asignadas, mediante vigilancia física y cumplimiento de protocolos de seguridad, en el marco de la normatividad vigente.
- **Supervisor de guardas de seguridad:** Colaborador encargado de coordinar, supervisar y controlar el desempeño de los guardas de seguridad en los diferentes puestos de servicio, asegurando el cumplimiento de estándares y reportando novedades.
- **Guarda motorizado:** Empleado que, además de las actividades que realiza como guarda de seguridad, realiza también recorridos y tareas específicas de supervisión, utilizando motocicleta para incrementar el alcance y rapidez en la atención.
- **Jefe de operaciones:** Persona responsable de planificar, coordinar y controlar la ejecución de los servicios, recursos y equipos de la compañía, asegurando el cumplimiento de los objetivos operativos, políticas y procedimientos internos.
- **Proceso:** Un conjunto estructurado de actividades de trabajo, ejecutadas de manera secuencial y coordinada por personas y apoyadas en recursos tecnológicos, que utilizan entradas tales como solicitudes, datos o documentos, para generar resultados concretos y de valor para los colaboradores y para la organización, dentro de tiempos y responsabilidades previamente definidos.
- **Procedimiento:** Secuencia detallada y estandarizada de pasos o actividades específicas que se deben seguir para ejecutar correctamente un proceso, indicando quién realiza cada acción, cómo se realiza, con qué recursos, en qué tiempos y qué controles se aplican. Constituye la descripción operativa del proceso, asegurando uniformidad, trazabilidad y cumplimiento normativo en su ejecución diaria
- **Taleo:** Es la plataforma corporativa de gestión del talento y reclutamiento que utiliza Prosegur para administrar sus procesos de atracción, selección e incorporación de personal, la cual funciona como un sistema en la nube (Oracle Taleo) que centraliza la publicación de vacantes, el registro de candidatos, el seguimiento del proceso de selección, el almacenamiento de la información de postulantes y la generación de reportes de gestión, permitiendo a las áreas de Recursos Humanos y a los responsables de contratación optimizar tiempos, estandarizar procedimientos y disponer de información actualizada para la toma de decisiones sobre el talento humano.
- **Intranet:** Puede definirse como el entorno digital privado de la empresa que integra, en una sola plataforma, la información interna, los documentos,

políticas y procedimientos, las herramientas de trabajo y los servicios para los empleados, con acceso restringido a usuarios autorizados y niveles de permiso según su rol. Su objetivo es facilitar la comunicación interna, la consulta de archivos y bases de datos, la gestión de trámites y solicitudes.

- **Vigía:** Sistema informático corporativo utilizado para la programación de turnos y el control operativo del personal de vigilancia. Se trata de una plataforma web que permite registrar clientes, puestos de servicio y guardas de seguridad, planificar los turnos de manera automática o semiautomática y asignar a cada colaborador a un punto específico en una franja horaria determinada. De este modo, el área de Programación dispone de una herramienta centralizada para organizar las jornadas laborales, garantizar la cobertura continua de los puestos y evitar cruces de horarios o sobrecarga de trabajo en determinados guardas

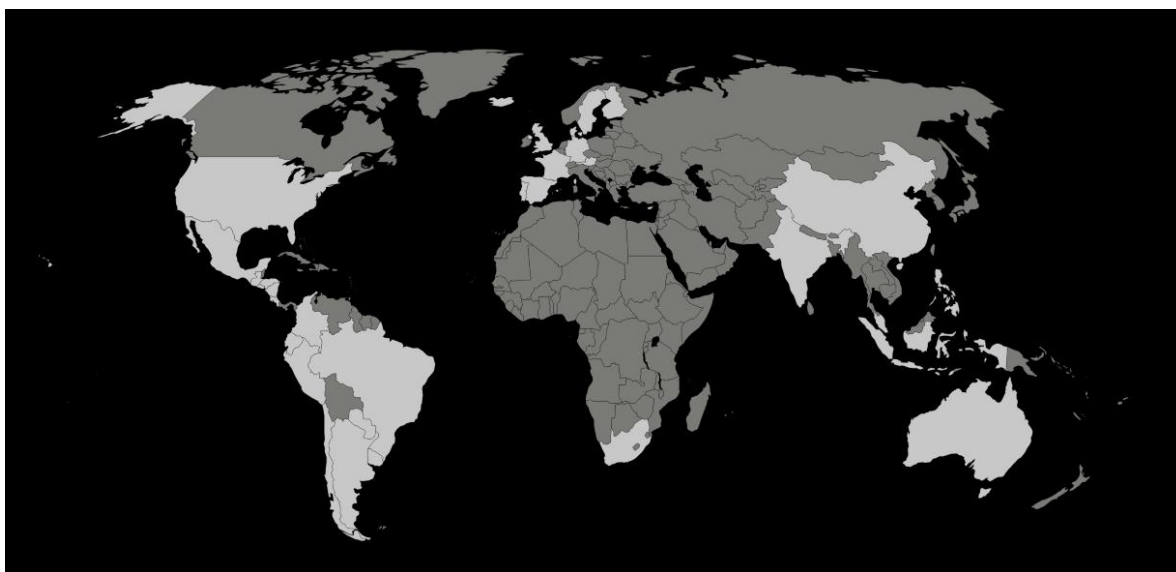
2.3 Marco Contextual

Prosegur es una empresa multinacional líder en servicios integrales de seguridad privada, fue fundada en el año 1976 en España por Herberto Gut. Para sus inicios, la empresa se dedicaba a la logística de valores y la gestión de efectivo; posteriormente, amplió su portafolio añadiendo vigilancia física, alarmas, ciberseguridad y soluciones tecnológicas avanzadas para la protección de hogares y empresas.

La empresa se ha posicionado como un referente internacional en el sector de la seguridad privada al implementar, durante más de cuarenta años, una estrategia centrada en la innovación tecnológica, la orientación al cliente y la excelencia del equipo humano. Su crecimiento internacional desde la década de los años ochenta la llevó a iniciar operaciones en Europa, América, Asia y Oceanía en países como Portugal, Francia, Alemania, Reino Unido, Luxemburgo, Colombia, Brasil, Argentina, México, Uruguay, Chile, Perú, Paraguay, Estados Unidos, Singapur, India, China, Filipinas, Indonesia y Australia. Para el año 2025, Prosegur

está presente en 36 países repartidos en los cinco continentes, liderando la industria en mercados estratégicos y adaptando sus soluciones a las exigencias locales.

Ilustración 1: Mapa geográfico PROSEGUR



Nota. Mapa geográfico que muestra los países donde la empresa Prosegur tiene. Tomado de PROSEGUR.COM. (s. f.). Sobre Prosegur | Prosegur.com. <https://www.prosegur.com/sobre-nosotros>!

La misión de Prosegur es generar confianza, tranquilidad y bienestar mediante la protección de la vida, los bienes y los datos en el entorno físico y digital, manteniéndose a la vanguardia en innovación y procesos de calidad. La empresa promueve valores como la empatía, la transparencia y el pensamiento crítico, impulsando el trabajo en equipo y el aprendizaje continuo para prever los desafíos de la sociedad y brindar soluciones que se adaptan a los requerimientos actuales.

La compañía tiene alrededor de 175.000 empleados en todo el mundo entre los que se incluyen más de 11.000 colaboradores en Colombia (Prosegur Colombia I

Alarmas, Seguridad y Cash, s. f.-b), y cuenta con una sólida implantación geográfica con presencia en los cinco continentes.

Prosegur estructura sus operaciones mediante cinco modelos de negocio: Alarms, Cash, Cipher (ciberseguridad), Avos Tech (tecnología y outsourcing de procesos) y Security, cada uno enfocado en satisfacer diversas necesidades de protección y gestión empresarial. Alarms se orienta a la protección de hogares y comercios mediante sistemas de alarmas, Cash ofrece manejo y logística de efectivo, Cipher proporciona soluciones avanzadas en ciberseguridad y Avos Tech integra tecnología al outsourcing de procesos empresariales, optimizando la eficiencia organizacional.

El modelo Security, es uno de los pilares estratégicos y de mayor impacto del grupo. Esta unidad se enfoca en ofrecer soluciones integrales de vigilancia, seguridad física y electrónica adaptadas a las necesidades de empresas y organizaciones. Su enfoque se basa en tres pilares: talento humano especializado, innovación tecnológica y gestión estratégica de datos, lo que permite la implementación de una seguridad híbrida y multidimensional.

En Colombia, Prosegur Security gestiona procesos de seguridad para múltiples sectores a través del Centro de Operaciones de Seguridad Inteligente (iSOC), integrando vigilancia presencial (guardas de seguridad, recorridos, supervisión), vigilancia móvil (patrullas y respuesta rápida), vigilancia remota (videovigilancia en tiempo real), servicios auxiliares y escoltas. Estas operaciones están respaldadas por protocolos avanzados de monitoreo, control y respuesta ante incidentes, utilizando herramientas digitales que permiten anticipar riesgos y asegurar la protección ininterrumpida de personas, bienes y datos.

La orientación a la adaptación y personalización de los servicios, el alto componente tecnológico, y la capacitación constante del personal, son valores fundamentales de Prosegur Security. En este modelo, la vigilancia y seguridad privada se presentan

como soluciones flexibles, escalables y alineadas con los desafíos específicos de cada cliente y sector.

2.3.1 Propósito

El propósito de Prosegur es contribuir a la creación de un mundo más seguro, cuidando a las personas y las empresas mediante soluciones que integran la máxima innovación tecnológica y el compromiso de equipos altamente motivados. La empresa está enfocada en proteger, brindar tranquilidad y mejorar la vida de sus clientes y colaboradores, tanto en el entorno físico como digital, siempre en constante evolución y aprendizaje para garantizar la seguridad y eficiencia en cada proceso (Prosegur, 2025).

2.3.2 Valores Prosegur

Los valores de Prosegur, fundamentados en su cultura organizacional, promueven una actitud positiva, el respeto por las personas y una mentalidad de innovación permanente. Se resumen en los siguientes principios:

- 1. Pensar en positivo:** Se destaca la importancia de resaltar lo constructivo y no los peligros, evitando el uso del miedo como herramienta para alcanzar objetivos. La empresa adopta una perspectiva de aprendizaje continuo a partir de los errores y fomenta la celebración de los logros y la humildad ante el éxito, honrando siempre a quienes aportan al equipo.
- 2. Cuidar a las personas:** La pasión por proteger a clientes, compañeros y el entorno es central. Se busca que cada persona, ya sea cliente o colaborador, experimente tranquilidad en su entorno personal y profesional. La empatía y la transparencia son valores esenciales para impulsar la colaboración y la eficiencia.
- 3. Mentalidad imparable:** Prosegur se caracteriza por su voluntad constante de mejora y aprendizaje, siempre abierta a nuevas alternativas y soluciones. La empresa integra la experiencia con la última tecnología para afrontar retos

de manera más segura, eficiente e innovadora, manteniendo una actitud de permanente evolución y superación.

2.3.3 Líneas de Negocio

Prosegur estructura su oferta en cinco líneas de negocio que integran tecnología avanzada y soluciones personalizadas para responder a necesidades de seguridad de empresas y particulares:

Ilustración 2: Líneas de Negocio Prosegur



Fuente: Líneas de Negocio PROSEGUR.COM. (s. f.). Sobre Prosegur | Prosegur.com. <https://www.prosegur.com/lineas-negocio>

- **Prosegur Security:** Proporciona servicios integrales de vigilancia física y electrónica, gestión de riesgos y protección en diversos entornos, combinando talento humano especializado con tecnología puntera para garantizar entornos seguros, activos y gestionados de forma preventiva.
- **Prosegur Cash:** Se especializa en la gestión, logística y transporte de efectivo y valores, ofreciendo soluciones de alto nivel para bancos, empresas y comercios que requieren servicios seguros y confiables en el manejo de dinero y activos.
- **Prosegur Alarms:** Brinda sistemas de alarmas monitorizadas para hogares y negocios, diseñados a medida con integración de sensores, monitoreo remoto y respuesta inmediata, apostando por la tranquilidad de sus clientes tanto en los espacios físicos como digitales.
- **Cipher:** Constituye el área de ciberseguridad, enfocada en la protección de datos, redes y activos digitales mediante servicios especializados en

prevención, detección y respuesta ante amenazas, asegurando la seguridad en el mundo digital

- **AVOS Tech:** Ofrece servicios de outsourcing tecnológico y gestión de procesos empresariales, aportando eficiencia operativa y transformación digital a través de soluciones adaptadas a las demandas de cada cliente.

Cada línea de negocio tiene como finalidad combinar experiencia, talento humano y tecnología innovadora, haciendo de Prosegur un socio estratégico en seguridad que responde a las demandas actuales y futuras del mercado global. (Prosegur, 2025).

2.3.4 Recursos Humanos en Prosegur

El área de recursos humanos en Prosegur constituye un eje transversal para la gestión de las personas en todos los niveles de la organización: global, nacional y regional. En el marco contextual del trabajo, resulta pertinente describir cómo se estructura y funciona esta área a nivel internacional, en Prosegur Colombia y, específicamente, en la regional Occidente, donde se desarrolla el manual de procesos y procedimientos para el cargo de practicante universitario enfocado en la atención a los trabajadores.

A nivel global, Prosegur se define como una compañía multinacional de seguridad con presencia en más de 30 países y una plantilla superior a 170.000 colaboradores, distribuidos en diferentes unidades de negocio (Security, Cash, Alarms, Cipher, AVOS, entre otras). En este contexto, el área de recursos humanos se concibe como una función estratégica orientada a la atracción, desarrollo y retención del talento, al mismo tiempo que asegura la alineación de las personas con la cultura corporativa, los valores y los objetivos de negocio. La compañía señala de manera explícita que las personas constituyen su principal activo y que la gestión del capital humano es clave para consolidar su liderazgo en el sector de la seguridad privada.

La dirección global de recursos humanos, encabezada por un Director Global de RRHH (CHRO), tiene la responsabilidad de definir lineamientos, políticas y programas comunes para todos los países, integrando aspectos como talento, formación, comunicación interna, diversidad, sostenibilidad y bienestar. Entre estas iniciativas se encuentran la Universidad Corporativa Prosegur, enfocada en la capacitación continua y el desarrollo de competencias técnicas y transversales; los programas de talento para jóvenes profesionales y recién graduados; y la

implantación de herramientas tecnológicas para la gestión de personas, tales como plataformas de nómina, analítica de datos de RRHH y soluciones de automatización de procesos (LabourTech, chatbots de reclutamiento, etc.).

La gestión de recursos humanos en Prosegur, a nivel internacional, se organiza bajo un modelo de gestión por procesos, en el que se identifican y estandarizan procesos clave como: planificación de personal, reclutamiento y selección, formación y desarrollo, evaluación del desempeño, compensación y beneficios, relaciones laborales, salud y seguridad, y comunicación interna. Estos procesos se soportan en plataformas globales de información, que permiten centralizar datos, gestionar el ciclo de vida del empleado y facilitar la toma de decisiones basada en indicadores de talento y desempeño. Al mismo tiempo, se adapta la aplicación de las políticas corporativas a las particularidades legales y culturales de cada país, combinando lineamientos globales con gestión local.

2.3.5 Recursos Humanos en Prosegur Colombia

En el contexto colombiano, Prosegur adapta las políticas globales de personas a la realidad del mercado laboral nacional, a la normatividad local y a las características del sector de la seguridad privada en el país. El área de recursos humanos en Prosegur Colombia se estructura como una unidad funcional que presta servicios transversales a las diferentes líneas de negocio (seguridad física, cash, alarmas, etc.), gestionando tanto al personal operativo (guardas, supervisores, motorizados, jefes de operaciones) como al personal administrativo y de apoyo.

A nivel nacional, la gestión de recursos humanos se divide en varias subáreas especializadas, cada una con procesos claramente diferenciados. Entre ellas suelen encontrarse:

- Selección y capacitación: Encargada de atraer candidatos, gestionar convocatorias, aplicar filtros y pruebas, coordinar entrevistas, formalizar ingresos, realizar inducciones y coordinar programas de formación inicial y continua para el personal operativo y administrativo.
- Nómina y compensación: Responsable de la liquidación salarial mensual, el cálculo de recargos, horas extras, prestaciones sociales, aportes a seguridad social, así como del control de novedades de nómina (incapacidades, licencias, ausencias, vacaciones) y de la relación con entidades externas.
- Gestión del talento y desarrollo: Focalizada en la evaluación del desempeño, planes de carrera, programas de formación avanzada, liderazgo, diversidad

e inclusión y clima organizacional, en articulación con las directrices globales de talento.

- Relaciones laborales y bienestar: Encargada de gestionar la relación con los trabajadores, sindicatos, comités de convivencia, actividades de bienestar y mecanismos de escucha, buscando mantener un ambiente laboral adecuado y reducir conflictos.

Estos procesos se gestionan mediante herramientas tecnológicas integradas, de forma que la información de los colaboradores se centraliza en sistemas corporativos que permiten generar reportes, gestionar expedientes, automatizar flujos de aprobación y dar seguimiento a indicadores clave del área. Prosegur Colombia, además, incorpora programas específicos para atraer y desarrollar talento joven, incluidos practicantes y recién graduados, quienes se integran en distintas áreas de la organización y participan en proyectos de mejora y soporte a los procesos existentes.

En este nivel, el área de recursos humanos funciona como un centro de servicios que presta apoyo a las sedes regionales y a las distintas operaciones del país, asegurando que las políticas, procedimientos y prácticas de RRHH se implementen de manera homogénea, pero con flexibilidad para atender particularidades regionales y de cliente. Esto implica una coordinación constante entre la sede nacional y las regionales, tanto para los procesos de nómina como para temas de selección, capacitación y gestión del día a día de los colaboradores.

2.3.6 Recursos Humanos en Prosegur Regional Occidente

En el nivel regional, y específicamente en la regional Occidente de Prosegur Security en Colombia, el área de recursos humanos opera como la instancia local encargada de ejecutar, adaptar y gestionar los procesos de personas definidos a nivel nacional, pero directamente vinculados con la realidad operativa de la región (cobertura geográfica, clientes, volumen de personal, tipo de servicios). La regional se convierte en el punto de contacto inmediato entre los trabajadores y la empresa, especialmente en lo relacionado con atención de solicitudes, novedades de nómina, certificaciones, licencias y trámites laborales cotidianos.

En esta regional, la jefatura de recursos humanos asume la responsabilidad de coordinar el equipo de gestión humana, conformado por cargos como jefe de recursos humanos, coordinadores, analistas y practicantes universitarios, distribuyendo funciones de manera interna para garantizar la atención oportuna y

adecuada a los colaboradores. A diferencia del nivel nacional, donde las áreas están formalmente segmentadas (selección, nómina, etc.), en la regional Occidente esta división es más funcional e informal, determinada principalmente por la asignación de tareas específicas a cada integrante del equipo, incluyendo los practicantes.

En la práctica, el área de recursos humanos regional occidente se encarga de:

- Recibir, gestionar y canalizar las solicitudes de los trabajadores relacionadas con nómina, certificados laborales, certificados con ingresos, desprendibles, cesantías, licencias, liquidaciones, ingresos a plataformas y otras novedades, mediante formularios digitales y canales de comunicación establecidos.
- Asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos para cada tipo de trámite, coordinando con la sede nacional cuando se requiere apoyo técnico o aprobación (por ejemplo, en temas de liquidación o pagos especiales).
- Servir de enlace entre la operación (guardas, supervisores, jefes de operaciones) y las áreas nacionales de nómina, selección y talento, transmitiendo información, gestionando documentación y haciendo seguimiento a casos individuales.
- Apoyar procesos de inducción local, actualización de datos, entrega de documentos físicos o digitales, y acompañar la implementación de políticas y programas corporativos en la región (por ejemplo, campañas de bienestar, capacitaciones presenciales o virtuales, evaluaciones).

Dentro de esta dinámica, el puesto de practicante universitario enfocado en la atención a los trabajadores ocupa un lugar relevante, pues se convierte en el primer punto de contacto para muchas solicitudes y consultas. La jefa de recursos humanos asigna al practicante funciones asociadas a la gestión de formularios de Microsoft Forms, revisión de solicitudes de nómina, generación de certificados, envío de desprendibles, reporte de licencias, entre otras tareas, configurando así una “subárea” operativa de atención al colaborador dentro de la regional, aunque no exista formalmente como área en el organigrama nacional. Esta forma de organización funcional hace aún más necesaria la elaboración de un manual de procesos y procedimientos, que documente claramente las actividades, secuencias, tiempos y responsabilidades vinculadas a dicho rol.

En suma, el área de recursos humanos de Prosegur, desde su dimensión internacional hasta la regional Occidente, se estructura como un sistema multinivel en el que conviven lineamientos globales, estructuras nacionales especializadas y equipos regionales de atención directa al trabajador. A nivel global, la función de RRHH define políticas y programas estratégicos orientados a talento, cultura y tecnología; a nivel nacional, estos lineamientos se concretan en áreas específicas (selección, nómina, desarrollo, relaciones laborales) y en la administración integral del ciclo de vida del empleado en Colombia; y en el nivel regional, como en Occidente, la gestión humana se traduce en procesos cotidianos de atención, soporte y acompañamiento a los colaboradores operativos y administrativos. Este contexto explica la pertinencia de desarrollar un manual de procesos y procedimientos para el cargo de practicante universitario, que permita aportar orden, claridad y estandarización en una función clave para la experiencia del trabajador en la regional.

3 Desarrollo

3.1 Diagnóstico de la situación actual del cargo de Practicante

Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores

El diagnóstico de la situación actual del cargo de practicante universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores se realizó con el propósito de comprender de manera integral cómo se desempeña este rol en la Regional Occidente de Prosegur Security, qué tipo de solicitudes atiende, qué herramientas utiliza, cuáles son sus principales fortalezas y qué vacíos o necesidades de estandarización se evidencian en la práctica cotidiana. Este análisis constituye la base empírica sobre la cual se diseña el manual de procesos y procedimientos, ya que permite pasar de una descripción general del cargo a una representación detallada y sustentada de los procesos que lo componen.

Para ello se combinaron distintas fuentes de información, entre las que se destacan la observación directa del desempeño del practicante durante el periodo de práctica, la revisión de documentos internos del área de Recursos Humanos y las entrevistas semiestructuradas con la jefa, la coordinadora y la analista de Recursos Humanos, así como con otros actores clave involucrados en los procesos de nómina, programación y Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta triangulación metodológica permitió contrastar la “versión formal” de los procesos con la manera en que realmente se ejecutan, identificar prácticas no documentadas pero frecuentes, y reconocer los puntos críticos que justifican la elaboración de un manual específico para el cargo.

En primer lugar, la observación directa permitió constatar que el practicante actúa como primer punto de contacto entre los colaboradores operativos y el área de Recursos Humanos para un amplio conjunto de trámites y consultas. A través de los formularios digitales de Microsoft Forms y de canales como el correo institucional y el WhatsApp corporativo, el practicante recibe diariamente solicitudes relacionadas con revisión de nómina, certificados laborales, desprendibles de pago, cesantías, liquidaciones, vacaciones, licencias médicas, ingreso a plataformas y documentación de retiro, entre otros. Esta posición lo ubica en el centro de la experiencia del trabajador frente al área de gestión humana, lo que refuerza la necesidad de que sus procedimientos sean claros, estandarizados y coherentes con las políticas corporativas.

Durante el periodo de práctica se evidenció que el volumen de solicitudes atendidas por el practicante es elevado y está sujeto a picos asociados a momentos específicos del calendario laboral. Por ejemplo, en los primeros diez días del mes se concentra la gestión de solicitudes de revisión de nómina, mientras que entre enero y marzo se incrementan de forma significativa las solicitudes de certificados de ingresos y retenciones para fines tributarios. A esto se suman solicitudes permanentes de certificados laborales, desprendibles, aclaraciones sobre liquidaciones y acompañamiento para el ingreso a plataformas como la intranet o la Universidad Corporativa. Esta dinámica exige una organización cuidadosa del tiempo, el uso intensivo de herramientas digitales y una comprensión clara de los flujos de trabajo para evitar retrasos y errores en la atención.

La revisión de documentos internos aportó información sobre cómo se venían gestionando algunos de estos procesos antes del diseño del manual. Se encontraron presentaciones de inducción, correos con instrucciones puntuales, formatos en Excel de control de solicitudes, plantillas de cartas y referencias verbales sobre “cómo se hace” cada trámite. Sin embargo, muchos de estos insumos estaban dispersos, desactualizados o eran conocidos solo por quienes llevaban más tiempo en el área, lo que hacía que el practicante dependiera en gran medida de la disponibilidad de la jefa o del equipo para resolver dudas operativas. Esta situación confirmaba uno de los problemas planteados en la justificación: la ausencia de un instrumento integrador y actualizado que orientara de forma sistemática el desempeño del cargo.

Las entrevistas semiestructuradas permitieron profundizar en la percepción que el equipo de Recursos Humanos tiene sobre el rol del practicante y sobre los desafíos asociados a su gestión. La jefa de Recursos Humanos señaló que el practicante es un apoyo fundamental para garantizar la cobertura y oportunidad en la atención a los colaboradores, especialmente en la Regional Occidente, donde el número de trabajadores es alto y la operación está distribuida en múltiples ciudades y clientes. No obstante, también reconoció que la rotación anual de practicantes implica un esfuerzo recurrente de inducción y acompañamiento, que podría optimizarse si existiera un manual de procesos y procedimientos específico y bien estructurado.

Por su parte, la coordinadora y la analista de Recursos Humanos destacaron que el practicante no solo ejecuta tareas administrativas, sino que también desarrolla competencias de análisis, priorización de casos y comunicación efectiva con los colaboradores. En procesos como la revisión de nómina, por ejemplo, el practicante debe interpretar la información de programación de turnos, comprender las reglas

de los convenios salariales ordinario y uniforme, registrar adecuadamente las novedades y explicar al trabajador el resultado de la revisión y, cuando aplica, el valor y la fecha de los ajustes. Esta complejidad refuerza la necesidad de contar con procedimientos escritos que especifiquen cada paso, los sistemas a consultar, los tiempos de respuesta y los puntos de validación con otras áreas.

Otro hallazgo relevante del diagnóstico fue la fuerte dependencia del cargo respecto al uso de herramientas tecnológicas de Microsoft 365 y de plataformas corporativas como Taleo y el Service Portal de TI. El practicante debe manejar con soltura formularios de Microsoft Forms para la recepción de solicitudes, hojas de cálculo en Excel para el control de casos y el reporte de novedades, plantillas en Word para la elaboración de certificados y cartas, repositorios en OneDrive y SharePoint para el archivo de documentos, y canales de comunicación como Teams y el correo institucional para la coordinación con nómina nacional, programación y SST. Si bien estas herramientas facilitan la trazabilidad y el trabajo colaborativo, también implican un riesgo: si no existe un procedimiento claro, el uso incorrecto de un formato, de una ruta de archivo o de un canal de comunicación puede traducirse en pérdida de información, duplicidad de registros o retrasos en los trámites.

El diagnóstico también permitió identificar una tensión permanente entre la estandarización y la flexibilidad. Por un lado, la empresa requiere procedimientos claros para asegurar el cumplimiento normativo y la calidad del servicio; por otro, la realidad operativa muestra casos particulares que exigen cierto margen de criterio por parte del practicante. Por ejemplo, en la atención de dudas sobre liquidaciones, algunas consultas pueden resolverse directamente desde el consolidado de liquidaciones y los desprendibles almacenados en la carpeta compartida, mientras que otras requieren ser escaladas al área nacional de nómina para revisión detallada. En este sentido, el manual que se diseña a partir del diagnóstico no pretende rigidizar la gestión, sino ofrecer criterios y rutas de actuación que orienten las decisiones del practicante y definan con claridad cuándo y cómo escalar un caso.

Desde la perspectiva del propio practicante, registrada en bitácoras y reflexiones durante la práctica, se evidenció que una de las principales dificultades al inicio del periodo era comprender la totalidad de procesos en los que intervenía y el impacto que cada uno tenía sobre la experiencia del colaborador. Con el paso de las semanas, y gracias al acompañamiento del equipo, fue posible mapear las tareas recurrentes, ordenar las actividades, identificar los tiempos críticos y reconocer cuáles procesos generaban más consultas o retrabajos. Este ejercicio de autoobservación resultó clave para alimentar el diagnóstico, ya que permitió

describir no solo lo que se hace, sino también cómo se percibe y qué obstáculos se encuentran en el día a día.

Un aspecto importante del diagnóstico fue la validación de los hallazgos con la jefa de Recursos Humanos. Una vez sistematizadas las tareas, procesos y procedimientos asociados al cargo, se compartió con ella un esquema preliminar de los procesos identificados y se discutieron uno a uno sus contenidos, alcances y puntos de mejora. Esta revisión conjunta permitió ajustar la descripción de algunos procesos, corregir posibles omisiones, redefinir ciertos tiempos de respuesta y asegurar que lo diagnosticado reflejara fielmente la realidad operativa de la regional. De esta manera, el diagnóstico no solo recoge la mirada del practicante, sino que integra la experiencia y el criterio de la jefatura, lo que aumenta su validez y pertinencia.

Además del análisis funcional del cargo, el diagnóstico permitió identificar elementos culturales y relacionales que influyen directamente en la forma en que el practicante desempeña sus responsabilidades. En la Regional Occidente se observa una cultura organizacional orientada al servicio y a la respuesta rápida a las necesidades del cliente interno, lo que se traduce en una expectativa implícita de inmediatez frente a las solicitudes de los trabajadores. Esta presión por responder “rápido y bien” recae en buena medida sobre el practicante, quien debe equilibrar la atención oportuna con el cumplimiento riguroso de los pasos definidos por la organización para cada trámite. La ausencia de procedimientos formalizados hacía que, en ocasiones, la prioridad se centrara en “resolver el caso” aun cuando no existiera claridad total sobre el flujo correcto, generando riesgo de inconsistencias o necesidad de retrabajos posteriores.

Otro aspecto relevante evidenciado en el diagnóstico tiene que ver con la coordinación interáreas. El practicante de recursos humanos no trabaja de manera aislada, sino que sus procesos se articulan constantemente con Programación, Nómina nacional, Seguridad y Salud en el Trabajo y, en algunos casos, con Talento humano a nivel país. Cada solicitud de revisión de nómina, reporte de baja, licencia médica, vacaciones o liquidación implica intercambios de información entre estos actores, uso de archivos compartidos y cumplimiento de fechas definidas por las áreas centrales. La observación y las entrevistas mostraron que, cuando no se cuenta con procedimientos claros y rutas de comunicación definidas, se incrementa la probabilidad de duplicar correos, enviar información incompleta o no respetar los cierres establecidos por Bogotá, con impacto directo en el cumplimiento de plazos y en la percepción de confiabilidad del área de Recursos Humanos regional.

El diagnóstico también permitió identificar buenas prácticas que ya se venían aplicando de manera informal y que el manual busca capitalizar y consolidar. Entre ellas se destacan el uso de matrices de control en Excel para hacer seguimiento a las solicitudes de revisión de nómina, el registro de las respuestas enviadas a los colaboradores, la clasificación de los procesos por códigos y la utilización de carpetas compartidas para centralizar documentación de bajas, liquidaciones y vacaciones. Estas prácticas, aunque no estaban recogidas en un documento único, demostraban la intención del área de Recursos Humanos de ordenar la información y asegurar la trazabilidad de las gestiones. El reto, identificado en el diagnóstico, consistía en uniformar estas prácticas, documentarlas de manera sistemática y vincularlas explícitamente al rol del practicante.

Finalmente, el proceso diagnóstico evidenció que la experiencia del practicante universitario no solo tiene un impacto operativo, sino también formativo y estratégico. Desde la perspectiva de la empresa, contar con un practicante que comprende sus procesos, maneja adecuadamente las herramientas tecnológicas y atiende con claridad y criterio a los colaboradores, aporta al posicionamiento del área de Recursos Humanos como un aliado confiable de la operación. Desde la perspectiva académica y personal, el análisis reflexivo de su propio desempeño, la participación en la documentación de los procesos y la validación conjunta de los hallazgos con la jefatura permiten al practicante transitar de una visión ejecutora a una comprensión más amplia de la gestión por procesos en una multinacional de servicios. En este sentido, el diagnóstico no solo sirve de insumo para el diseño del manual, sino que constituye en sí mismo un ejercicio de aprendizaje organizacional y de consolidación de la práctica profesional.

3.2 Identificación y Descripción de los procesos y procedimientos

En esta sección se presentan la identificación y descripción de los procesos y procedimientos asociados al cargo de practicante universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores, a partir de la información levantada en el diagnóstico y de la revisión de la práctica cotidiana en la Regional Occidente. Asimismo, la estructura propuesta fue contrastada y validada con la jefa de Recursos Humanos, lo que refuerza la pertinencia y confiabilidad de los procesos documentados en relación con la operación real del área. El propósito es pasar de una visión general de las actividades del cargo a una estructura ordenada de procesos, precisando para cada uno su objetivo, principales tareas y relación con las necesidades de los trabajadores y del área de gestión humana. De este modo,

la Tabla 1 organiza los procesos y procedimientos que conforman el alcance del manual y sirve como base para su descripción detallada en los apartados posteriores, facilitando la comprensión integral del rol y preparando el terreno para su posterior codificación y caracterización formal.

Tabla 1

Procesos y Procedimientos para el cargo practicante universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores

Proceso	Procedimiento
Revisión de Nómina	Análisis conjunto con el área de programación para validar turnos laborados Y verificación según convenio salarial (ordinario o uniforme)
	Registro de decisión en archivo Excel: procede/no procede, motivo, concepto, valor y fecha. Y reportes de novedades en carpeta compartida nacional (primer ajuste, anticipo quincenal, legalización)
	Notificación al colaborador vía correo electrónico con resultado de la revisión
Revisión de Prenómina	Solicitud de pre-nómina el día 24 del mes para clientes con mayor volumen de novedades y su posterior recepción de pre-nómina entre los últimos tres días del mes
	Revisión general de valores liquidados (salario base, auxilio de transporte, bonos) y su posterior envío de novedades consolidadas al área de nómina
Reporte de Bajas	Recepción de carta de renuncia o terminación del contrato y verificación de validez del documento (firma, cédula, voluntad expresada)
	Para renunciaciones voluntarias de los empleados en coordinación con programación se verifica la última fecha de turno laborado se actualiza la carta de

	renuncia con datos reportados y registro en el formulario corporativo internacional Prosegur
	Para terminación de contrato, se registra en el formato Excel de reporte de bajas nacional y subida de carta de terminación de contrato en la carpeta de bajas
Documentación de Retiro y Notificación a Antiguos Colaboradores	Diligenciamiento de certificado laboral, citación a examen médico ocupacional de egreso y carta de aceptación de renuncia o terminación de contrato. Y posterior envío del archivo al excolaborador solicitando devolución de documentos firmados
	Recepción de documentos firmados del trabajador y archivo digital en carpeta compartida nacional clasificado por tipo de desvinculación
Emisión de Certificados Laborales	Recepción de solicitud y verificación de identidad en base de datos institucional por número de cédula
	Diligenciamiento de formato Word con datos laborales (nombre, ID, cargo, fechas, tipo contrato)
Entrega de Desprendibles de Nómina y Certificados de Ingresos y Retenciones	Solicitud del documento al área de nómina vía correo electrónico, luego verificación básica de correspondencia de datos (nombre, ID, período) Reenvío del documento al trabajador por el canal utilizado
Notificación de Aprobación de Vacaciones y Pago de Vacaciones en Dinero	Revisión semanal de nuevas programaciones de vacaciones y elaboración de cartas de notificación en formato Word preestablecido
	Envío de carta al trabajador y jefe directo para su respectiva firma y reporte en base de datos de control vacacional con acuerdos y cartas anexadas
Aprobación de Retiro de Cesantías	Para el caso de los trabajadores activos
	Para los trabajadores retirados afiliados al fondo Porvenir

	Para los trabajadores retirados afiliados a otros fondos de pensiones
Atención de Dudas o Solicitudes Sobre Pago de Liquidación	Verificación de identidad del solicitante y consulta en archivo consolidado Excel de liquidaciones.
	Estudio del caso específico y envío de documentos correspondientes a la liquidación del trabajador y resolución de dudas
Habilitación de Ingreso a Plataformas Institucionales	Recepción de solicitud, asesoría y guía al trabajador en tiempo real
	En caso de deberse a un error técnico, generación de ticket de soporte en intranet o portal de soporte con los datos del trabajador, descripción detallada y evidencias
Reporte de Licencias Médicas o Permisos Especiales	Recepción de documentación y verificación de completitud de documentos (certificado médico, órdenes, historias clínicas, permisos)
	Envío en copia a SST y área de Programación y posterior seguimiento con SST nacional sobre validación y registro en base de datos

Fuente: elaboración propia

Para realizar el diseño del manual de procesos y procedimientos para el cargo de practicante universitario de recursos humanos enfocado en atención a los colaboradores, se describen cada uno de estos para un mayor entendimiento:

Proceso 1: Revisión de Nómina

El proceso de revisión de nómina tiene como finalidad validar que los pagos efectuados a los trabajadores de la regional Occidente correspondan de manera correcta a los turnos programados, las novedades reportadas y el convenio salarial aplicable, corrigiendo los errores que se puedan generar en el sistema automatizado de nómina. Este proceso articula la gestión de la regional con el área nacional de nómina en Bogotá y con la estructura de pago centralizada en Argentina, asegurando el uso adecuado de los recursos asignados a Prosegur Colombia.

La liquidación de la nómina se encuentra automatizada mediante un sistema que procesa la información de programación, novedades y conceptos salariales de los

trabajadores. El área de nómina ubicada en Bogotá consolida el reporte de todos los pagos de Prosegur Colombia y lo remite a la unidad encargada en Argentina, que realiza el pago de la nómina al menos a nivel Latinoamérica, mientras que el control de los recursos a nivel nacional permanece en la central de Bogotá. En este contexto, la regional Occidente interviene realizando una revisión detallada de los casos de sus trabajadores, con el fin de identificar y gestionar los errores que el sistema pueda presentar en los valores liquidados.

La nómina se estructura con dos fechas de corte claramente definidas. La primera corresponde a la programación mensual de turnos, que abarca del primer día al último día del mes y se paga el día cinco (5) del mes siguiente (por ejemplo, la nómina del 1 al 30 de noviembre se paga el 5 de diciembre). La segunda fecha corresponde al reporte de novedades, que incluye licencias, vacaciones pagas, incapacidades, turnos adicionales y cualquier situación que se encuentre por fuera de la programación mensual; este reporte se cierra aproximadamente el día veinte (20) de cada mes, cubriendo del 21 del mes anterior al 20 del mes en curso, y también se paga el día cinco (5) del mes siguiente (por ejemplo, del 21 de septiembre al 20 de noviembre se paga el 5 de diciembre).

Las solicitudes de revisión de nómina se gestionan exclusivamente a través del formulario virtual dispuesto para tal fin, debido al alto volumen de casos que se reciben mensualmente a nivel regional. El formulario permanece habilitado durante los primeros diez (10) días de cada mes, en coherencia con las fechas definidas por Bogotá para el reporte de novedades de nómina, las cuales tienen un margen aproximado de quince (15) días. Las respuestas de los trabajadores se descargan en un archivo de Excel, en el que también se registra la gestión de cada solicitud: si procede o no procede, el motivo de la decisión, la fecha de respuesta, la necesidad de ajuste, la fecha en la que dicho ajuste se verá reflejado, el concepto correspondiente y el valor, así como una observación explicativa sobre la revisión realizada.

En el caso específico del cargo de practicante de recursos humanos, la persona encargada realiza la revisión y actualización de este archivo, asegurando que cada solicitud quede trazada desde la recepción hasta la respuesta final al trabajador. Esta sistematización permite priorizar casos, agrupar novedades similares y generar un consolidado claro para el reporte al área de nómina, además de servir como soporte documental frente a auditorías internas o consultas posteriores de los colaboradores.

La revisión de nómina se desarrolla en coordinación directa con el área de programación, con el propósito de contrastar la información de turnos laborados con

los valores efectivamente pagados a los trabajadores. En esta etapa se verifica si las horas programadas, los recargos, las horas extra, las licencias, las vacaciones y demás novedades fueron registradas y liquidadas de forma adecuada por el sistema, o si existen diferencias entre lo trabajado y lo pagado. El análisis conjunto con programación permite determinar si la inconsistencia se origina en la carga de turnos, en el reporte de novedades o en la liquidación automatizada.

Adicionalmente, la revisión se realiza teniendo en cuenta los dos convenios salariales vigentes: convenio ordinario y convenio uniforme. Dependiendo del convenio al que pertenezca el trabajador, se verifican los conceptos, porcentajes y componentes salariales que le aplican, de manera que los pagos reflejen las condiciones pactadas en cada tipo de convenio. Esto implica validar que los trabajadores bajo convenio uniforme reciban los conceptos definidos en ese esquema y que los vinculados al convenio ordinario se liquiden conforme a su estructura particular, evitando tratamientos erróneos entre un régimen y otro.

Una vez analizadas y consolidadas las novedades de nómina que requieren ajuste, se procede al registro formal en los archivos compartidos con el área de nómina. Esta área dispone de una carpeta compartida donde se almacena el consolidado de la nómina de todos los trabajadores de cada mes del año en un archivo de Excel, el cual se actualiza dentro de los primeros tres (3) días del mes con la información consolidada correspondiente. En esta misma carpeta se encuentran los archivos específicos de novedades por regional, donde se reportan las novedades de nómina hasta la fecha límite establecida.

El archivo de novedades para la regional cuenta con tres hojas de trabajo diferenciadas. La primera hoja corresponde al primer ajuste del mes, en la cual se deben registrar la mayoría de las novedades, cuyos pagos se realizan dentro de los primeros ocho (8) días del mes. La segunda hoja se destina al anticipo quincenal a los doce (12) días del mes; allí se registran los trabajadores a quienes les corresponde este anticipo, el valor respectivo y las novedades que no se alcanzaron a incluir en la primera fecha de reporte. En ambas hojas, el diligenciamiento se realiza ingresando el número de cédula del trabajador, lo que permite que el sistema traiga automáticamente sus datos, luego se consigna el valor total a ajustar (independientemente de que incluya varios conceptos) y se registra como concepto general “anticipo quincenal”, complementando con una observación que explique a qué corresponde dicho pago.

La tercera hoja corresponde a la legalización de los anticipos en los primeros veinte (20) días del mes. En esta sección también se ingresa el número de cédula y se autocompletan los datos del trabajador, pero a diferencia de las anteriores, se deben

especificar de manera individual cada uno de los conceptos pagados en el anticipo, indicando el valor asignado a cada concepto y la observación que explica detalladamente el origen del pago. De esta manera se formaliza y se documenta la distribución interna del anticipo, garantizando claridad contable y laboral.

Tras el registro y validación de las novedades en los archivos de nómina, se procede a la comunicación formal de los resultados de la revisión a cada colaborador. Para ello, la persona encargada, en este caso la practicante de recursos humanos envía un correo electrónico individual a cada trabajador, en el que se explica si la novedad procede o no procede, los argumentos de la decisión y, cuando corresponde, el valor del ajuste reconocido y la fecha exacta en la que se verá reflejado el pago en la nómina o en el anticipo. Esta comunicación cierra el ciclo del proceso, refuerza la transparencia frente al trabajador y contribuye a mantener la confianza en la gestión de la nómina por parte de la regional y del área de recursos humanos.

Proceso 2: Revisión de Prenómina

El proceso de revisión de pre Nómina tiene como finalidad verificar de manera preliminar que la liquidación salarial de los trabajadores se encuentre acorde con las condiciones contractuales vigentes y con las novedades reportadas durante el período correspondiente. Este proceso permite identificar y corregir posibles inconsistencias antes del cierre definitivo de nómina, garantizando que los colaboradores reciban el pago correcto de su salario básico, auxilio de transporte y demás conceptos recurrentes asociados a su cargo.

El día veinticuatro (24) de cada mes, se solicita inicialmente al Área de Programación el consolidado de trabajadores de la Regional Occidente, el cual incluye información como cliente asignado, cargo, puesto y demás datos relevantes. Con base en este consolidado, se identifican los clientes o contratos que presentan mayor volumen de novedades y se solicita al Área Nacional de Nómina la pre Nómina correspondiente, con el fin de anticipar posibles inconsistencias.

Para formalizar la solicitud, se envía por correo electrónico al Área Nacional de Nómina un listado de los trabajadores a incluir en la pre Nómina, indicando número de identificación, nombres completos y demás datos necesarios para la generación del archivo preliminar, con copia al Jefe de Recursos Humanos de la Regional Occidente.

Durante los últimos tres (3) días del mes, el Área Nacional de Nómina remite la pre Nómina solicitada. A partir de su recepción, se realiza una revisión general y

básica, y se define la fecha y hora límite para el envío de las novedades identificadas, la cual generalmente corresponde a un plazo de 12 a 24 horas posteriores a la recepción del archivo.

En esta revisión se valida que los trabajadores con topes salariales y valores previamente establecidos reciban la totalidad de los conceptos que les corresponden, tales como salario base, auxilio de transporte, bonos pactados y demás conceptos recurrentes, verificando que no existan omisiones, errores de cálculo o duplicidades.

Cuando se identifica alguna novedad o inconsistencia, esta se registra en un archivo de control en formato Excel, elaborado por el Practicante Universitario de Recursos Humanos, en el cual se consignan los datos del trabajador, el concepto que requiere ajuste y el valor correcto a aplicar. Dicho archivo se envía oportunamente al Área Nacional de Nómina antes de la fecha límite establecida, con el fin de que los valores sean corregidos y ajustados en la nómina de cada trabajador antes de su cierre definitivo.

Este registro permite consolidar de forma ordenada las modificaciones requeridas y asegurar su correcta aplicación, facilitando el control y seguimiento del proceso.

Proceso 3: Reporte de Bajas

El proceso de reporte de bajas y su respectiva notificación a los antiguos colaboradores tiene como objetivo garantizar la correcta formalización y trazabilidad de las desvinculaciones laborales del personal operativo y administrativo de Prosegur Security, Regional Occidente. Este procedimiento busca asegurar que cada retiro se registre de manera oportuna, transparente y conforme a los lineamientos corporativos y la normatividad laboral vigente, permitiendo la gestión subsecuente de la liquidación y demás trámites asociados.

El área regional de Recursos Humanos es responsable de la recopilación, verificación y registro de la información relacionada con las bajas, así como de la comunicación formal con los trabajadores que finalizan su vínculo con la empresa. Para ello, se utiliza un formato en Excel de control de bajas, que constituye la base documental principal del proceso y en el cual se registran los datos esenciales: ciudad en la que el colaborador prestaba sus servicios, número de cédula, nombre completo, correo electrónico, número de celular, fecha de ingreso, fecha de retiro, fecha del reporte, motivo de la baja, lugar o planta donde trabajaba, cargo

desempeñado y una breve descripción o comentario sobre la causa de la desvinculación.

Existen dos tipos principales de baja dentro de la compañía: baja por renuncia voluntaria o motivada y baja por terminación de contrato.

- **Baja por renuncia voluntaria o motivada**

Este tipo de baja se origina cuando el trabajador presenta su renuncia por decisión propia, ya sea de manera espontánea o motivada por circunstancias personales o laborales. El proceso inicia cuando el área de Recursos Humanos recibe la carta de renuncia, documento que generalmente es remitido por el área de Operaciones, encargada de mantener contacto directo y frecuente con el trabajador.

Una vez recibida la carta, el practicante de Recursos Humanos debe verificar la validez del documento, asegurando que:

- Se encuentre firmada a mano por el trabajador.
- Contenga su número de cédula de ciudadanía.
- Exprese de manera clara su voluntad de renunciar a la empresa.

Posteriormente, se coordina con el área de Programación para confirmar la fecha exacta del último turno laborado, información indispensable para el cálculo de la liquidación y para determinar el día de finalización efectiva de la relación laboral.

Con esta información validada, el encargado procede a completar y actualizar la carta de renuncia: sobre el mismo documento digital (en formato PDF), se inserta en un espacio en blanco el nombre de la persona que reporta la baja y la fecha confirmada del último turno del trabajador. Esta versión final del documento se usa como soporte oficial del reporte.

A continuación, la baja se reporta mediante un formulario corporativo de Prosegur, habilitado a nivel internacional, en el cual se ingresan los datos generales del trabajador, la fecha de desvinculación y el motivo de su salida. Este registro marca formalmente la desvinculación en el sistema global de personal de la compañía y activa el proceso correspondiente en el área nacional de Liquidaciones, encargada de calcular y tramitar el pago de los valores pendientes.

Este procedimiento asegura la trazabilidad, la veracidad de la información y el cumplimiento de los protocolos internos de cierre de vínculo laboral por renuncia.

- **Baja por terminación de contrato**

El segundo tipo de baja corresponde a los casos en los que Prosegur finaliza el contrato laboral por decisión de la empresa, ya sea por terminación de obra, vencimiento de contrato, reestructuración o causas disciplinarias. En estos casos, el proceso se inicia cuando el jefe directo del trabajador entrega formalmente la carta de terminación de contrato.

El trabajador debe firmar la carta a mano, incluir su número de cédula y recibir copia del documento. Si el colaborador se niega a firmar, el jefe inmediato debe dejar constancia escrita en la misma carta indicando “el trabajador se niega a firmar” y el documento debe ser firmado por el jefe y dos testigos, quienes certifican la comunicación efectiva de la terminación contractual.

Una vez verificada la validez de la carta de terminación, el documento es remitido al área regional de Recursos Humanos, donde se revisa que contenga las firmas correspondientes y la información completa. Posteriormente, se procede a ingresar la baja en la carpeta compartida nacional de liquidaciones, la cual centraliza toda la información de retiros laborales del país.

Dentro de esta carpeta existe un archivo maestro en Excel destinado al reporte de terminaciones de contrato. En este archivo se ingresa el número de cédula, y el sistema automáticamente arroja los datos personales y laborales del empleado. El practicante de recursos humanos completa los campos restantes con la fecha de terminación del contrato, el motivo de la desvinculación y la fecha del reporte, asegurando así la actualización inmediata de la base de datos nacional.

Finalmente, la carta de terminación de contrato se almacena digitalmente con el número de identificación del trabajador como nombre del archivo, dentro de la carpeta compartida nacional. Este archivo cumple la función de respaldo documental ante auditorías internas, consultas legales o revisiones de control interno.

Proceso 4: Documentación de Retiro y su Respectiva Notificación a los Antiguos Colaboradores

El proceso de documentación de retiro y su respectiva notificación a los antiguos colaboradores tiene como objetivo garantizar que cada desvinculación laboral en Prosegur Security, Regional Occidente, se formalice adecuadamente mediante la entrega y firma de los documentos requeridos por la organización. Este procedimiento asegura la trazabilidad administrativa y el cumplimiento de los lineamientos corporativos y normativos aplicables, al tiempo que proporciona al

trabajador retirado la documentación necesaria que acredita su relación laboral y el cierre formal del vínculo contractual.

Una vez se ha realizado el reporte de la baja en los sistemas correspondientes y se ha verificado el tipo de desvinculación (renuncia voluntaria o terminación de contrato), el practicante de Recursos Humanos procede a gestionar la documentación de retiro. Para ello, se cuenta con dos formatos preestablecidos en Word, uno aplicable a los casos de renuncia voluntaria y otro a los de terminación de contrato. Cada uno de estos formatos contiene tres componentes fundamentales que deben ser diligenciados correctamente antes de su envío al trabajador:

Certificado laboral del trabajador: documento oficial que acredita la relación laboral del colaborador con Prosegur, e incluye la fecha de ingreso, la fecha de retiro, el cargo desempeñado y el tipo de contrato (término fijo, indefinido, obra o labor, etc.). Este certificado constituye un soporte fundamental tanto para el trabajador, quien puede presentarlo ante futuras oportunidades laborales, como para la empresa, que deja constancia de su cumplimiento legal en materia de certificaciones laborales.

Citación a examen médico ocupacional de egreso: requerimiento formal emitido por la empresa para que el trabajador retirado se presente al examen médico correspondiente al cierre de su contrato laboral. Este examen, gestionado por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), tiene por finalidad evaluar el estado de salud del colaborador al momento de su desvinculación, de acuerdo con lo estipulado por la normatividad colombiana en materia de riesgos laborales.

Carta de aceptación de la renuncia o terminación de contrato: comunicación interna mediante la cual la empresa formaliza la aceptación de la renuncia presentada por el trabajador o confirma la terminación unilateral del contrato laboral por parte de la compañía. Este documento consolida la decisión final e informa oficialmente al colaborador sobre la fecha efectiva de retiro, reafirmando la transparencia del proceso.

Finalizado el llenado de los datos correspondientes en los tres documentos, el practicante de Recursos Humanos genera un archivo digital en formato PDF que agrupa toda la documentación del retiro del trabajador. Este archivo se envía al excolaborador a través del correo electrónico personal registrado en Taleo, junto con un mensaje claro que solicita la devolución de los documentos firmados por parte del trabajador.

El propósito de esta solicitud es garantizar que existan soportes firmados por ambas partes que documenten el cumplimiento del proceso, así como la recepción y

aceptación por parte del excolaborador de los documentos que formalizan su salida de la empresa.

Una vez el trabajador retorna los documentos debidamente firmados, la regional de Recursos Humanos procede a archivar los documentos en formato digital dentro de Taleo.

Este procedimiento permite centralizar la documentación de retiro en un formato uniforme y consolidado, reduciendo errores y asegurando que todos los excolaboradores reciban el mismo tratamiento administrativo. Además, facilita la comunicación entre la regional y el área nacional, al disponer de un expediente completo por cada retiro, que puede ser consultado en caso de requerirse para trámites de liquidación, certificaciones o revisiones legales.

Finalmente, el proceso de documentación y notificación de retiro reafirma el compromiso de Prosegur con la gestión responsable del talento humano, al brindar a cada excolaborador una salida laboral formal, transparente y debidamente respaldada. La adecuada gestión de estos documentos no solo fortalece la imagen institucional y el cumplimiento de las obligaciones legales, sino que garantiza un cierre administrativo ordenado y respetuoso, en coherencia con los valores corporativos de integridad, eficiencia y respeto por las personas.

Proceso 5: Emisión de Certificados Laborales

El proceso de emisión de certificados laborales tiene como finalidad proporcionar a los trabajadores activos y retirados de Prosegur Security una constancia formal que acredite su vínculo laboral con la empresa, conforme a lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo y las políticas internas de la organización. Este procedimiento garantiza que toda solicitud de certificación laboral sea atendida de manera oportuna, precisa y bajo los lineamientos de confidencialidad que caracterizan la gestión del área de Recursos Humanos de la Regional Occidente.

El proceso inicia cuando un trabajador —ya sea activo o retirado— presenta la solicitud del certificado laboral a través de cualquiera de los canales de comunicación autorizados por la regional: llamada telefónica, mensaje de WhatsApp, correo electrónico institucional o mediante el formulario de solicitudes de Recursos Humanos implementado a través de Microsoft Forms.

Una vez recibida la solicitud, el practicante o responsable del proceso verifica la identidad del solicitante y accede a la base de datos institucional de personal activo o retirado, buscando la información por medio del número de cédula del trabajador.

Este paso permite confirmar la existencia del registro y validar los datos laborales necesarios para la elaboración del documento, asegurando que la información emitida sea fiel a los registros oficiales.

Posteriormente, se procede a diligenciar el formato preestablecido en Word para certificados laborales, diseñado por Prosegur para mantener la uniformidad, estructura y coherencia visual exigidas por la compañía en este tipo de documentos. El formato incluye los siguientes campos principales:

- Nombre completo del trabajador.
- Número de identificación.
- Cargo desempeñado.
- Fecha de ingreso a la empresa.
- Fecha de retiro (en caso de tratarse de un colaborador que ya no labora en la organización).
- Tipo de contrato laboral (por ejemplo, término fijo, indefinido u obra o labor).
- En el caso de los colaboradores activos, se especifica expresamente que “actualmente presta sus servicios en la empresa Prosegur Security S.A.”.

El encargado del proceso completa minuciosamente cada uno de los campos, verificando la exactitud de la información con base en los registros oficiales, tales como la base de datos de Recursos Humanos o los sistemas administrativos corporativos. Antes de la emisión definitiva, se realiza una revisión final del documento para confirmar que no existan errores de digitación o inconsistencias en fechas o cargos.

Una vez validado, el certificado se convierte al formato PDF para garantizar su integridad y autenticidad. Posteriormente, se envía al trabajador solicitante por correo electrónico, utilizando el mismo canal de comunicación mediante el cual recibió la solicitud o a través de la dirección institucional registrada por el colaborador. En el cuerpo del correo se incluye un mensaje formal en el que se notifica la emisión del certificado y se pone a disposición del trabajador para cualquier aclaración adicional.

El área regional de Recursos Humanos archiva una copia digital del certificado emitido, almacenándola en la carpeta correspondiente en la nube institucional, lo cual permite mantener la trazabilidad documental y responder ante eventuales requerimientos de validación. Este registro sirve también como indicador de cumplimiento en la atención de solicitudes laborales, garantizando la transparencia y control interno del proceso.

Este procedimiento, además de cumplir con una obligación legal, contribuye al fortalecimiento de la relación entre la empresa y sus colaboradores, al brindar un servicio ágil y confiable que respalda la experiencia laboral obtenida en la organización. Asimismo, la estandarización del formato y la correcta verificación de la información aseguran la coherencia institucional y la veracidad del contenido, elementos esenciales en el marco del cumplimiento corporativo y la excelencia administrativa de Prosegur Security.

Proceso 6: Entrega de Desprendibles de Nómina y Certificados de Ingresos y Retenciones para Fines Tributarios

El proceso de entrega de desprendibles de nómina y certificados de ingresos y retenciones tiene como finalidad garantizar que los trabajadores de la empresa reciban, de manera oportuna y segura, los documentos requeridos para la verificación de su información salarial y para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Este proceso forma parte de las funciones de atención al trabajador en el área de Recursos Humanos de la Regional Occidente y se desarrolla bajo un esquema de intermediación entre el colaborador solicitante y el área nacional de nómina.

El proceso se activa cuando un trabajador presenta su solicitud de manera formal a través de alguno de los canales establecidos por la organización: llamada telefónica, canal de atención de WhatsApp, correo electrónico o mediante el formulario digital “Solicitudes de Recursos Humanos” alojado en Microsoft Forms. Una vez recibida la solicitud, el practicante universitario encargado del proceso verifica que la información esté completa (nombre del colaborador, tipo de documento requerido y periodo solicitado) y posteriormente remite la petición al área de nómina, vía correo electrónico institucional, especificando los datos del trabajador y el tipo de documento solicitado.

El área de nómina revisa la solicitud y procede a generar el documento correspondiente, ya sea el desprendible de nómina o el certificado de ingresos y retenciones. Dicho documento es enviado de regreso al área regional a través del mismo canal oficial de correo electrónico. Una vez recibido, el practicante realiza una verificación básica de la información (nombre del colaborador, número de identificación y periodo de tiempo solicitado) y, tras confirmar la correspondencia correcta, procede a reenviar el documento al trabajador solicitante.

La comunicación con el colaborador se efectúa mediante el canal que este haya utilizado para realizar su solicitud inicial, dando prioridad al correo electrónico o al

formulario de Microsoft Forms. El proceso finaliza cuando el trabajador confirma la recepción del documento y se registra la solicitud como atendida.

Este procedimiento busca asegurar la trazabilidad de cada solicitud y mantener la confidencialidad de la información personal y salarial de los empleados. Asimismo, permite fortalecer la interacción entre la regional Occidente y el área nacional de nómina, garantizando la entrega eficiente, segura y conforme a los tiempos establecidos por la empresa.

Proceso 7: Notificación de Aprobación de Vacaciones y el Pago de Vacaciones en Dinero

El proceso de notificación de aprobación de vacaciones y pago de vacaciones en dinero tiene como propósito garantizar el cumplimiento de la normativa laboral vigente, asegurar el control administrativo de los periodos vacacionales y mantener registros documentales actualizados que evidencien la autorización, disfrute o pago anticipado de las vacaciones de los trabajadores de Prosegur Security, Regional Occidente. Este proceso se desarrolla en coordinación entre el área de Recursos Humanos y el área de Programación, bajo la supervisión de la jefatura regional de gestión humana.

Para la gestión regional, ambas áreas utilizan un archivo maestro en formato Excel que funciona como base de datos y control de los periodos vacacionales. En este documento, el área de Programación ingresa la información correspondiente a cada trabajador, la cual incluye los siguientes datos: nombre completo, número de identificación, cargo, tipo de vacaciones (descanso total o acuerdo 8/7), fecha de inicio, fecha de finalización y fecha programada de regreso al puesto de trabajo. Este registro constituye la fuente autorizada para la emisión de las notificaciones oficiales de vacaciones.

Una vez a la semana, el área de Recursos Humanos accede a esta base de datos para verificar nuevas programaciones o solicitudes de vacaciones registradas. Posteriormente, se procede a elaborar las respectivas cartas de notificación en un formato Word preestablecido, el cual contiene los datos del trabajador, la información del periodo vacacional y las fechas exactas de disfrute o retorno. Dichos documentos se remiten al área de Programación y al jefe directo del trabajador para que sean entregados de forma oficial al empleado correspondiente.

El trabajador debe firmar la carta de notificación como constancia de aceptación del periodo vacacional asignado. Esta carta, debidamente firmada, es devuelta al área

de Recursos Humanos, donde se archiva digital y físicamente como evidencia del trámite formalizado. Dicho registro constituye el soporte del cumplimiento legal y administrativo en la gestión de descanso y pago vacacional del personal operativo y administrativo.

En Prosegur Colombia se contemplan dos modalidades de vacaciones:

- **Vacaciones ordinarias de 15 días:** Corresponden a un periodo de descanso continuo de quince (15) días calendario. En este caso, el trabajador se ausenta de sus funciones durante dicho periodo, y la remuneración correspondiente se liquida desde el área nacional de nómina, ubicada en la sede de Bogotá. El pago se realiza en la nómina del mes en curso, con fecha habitual de desembolso el quinto día del mes siguiente. La carta de vacaciones ordinarias contiene información sobre el nombre y cargo del trabajador, el periodo al que corresponde el descanso, la cantidad total de días otorgados, las fechas de inicio y finalización, y la fecha estimada de reintegro a labores. Este documento debe ser firmado por el trabajador y archivado en la carpeta de gestión humana como constancia de disfrute del descanso remunerado.
- **Vacaciones bajo acuerdo 8/7:** Esta modalidad combina ocho (8) días de disfrute o descanso efectivo con siete (7) días de vacaciones compensados en dinero.

Es importante precisar que los ocho (8) días de descanso también son remunerados, pagándose conforme a lo dispuesto por la legislación laboral colombiana, es decir, con base en el salario ordinario o salario base del trabajador. Adicionalmente, los siete (7) días pagos restantes también se abonan según lo establecido por la ley, pero, en virtud del acuerdo voluntario suscrito entre el trabajador y la empresa, se reconoce un monto adicional como compensación económica, ya que el colaborador se acoge al acuerdo para labores durante esos siete días. Este esquema permite que el trabajador reciba una retribución mayor, mientras la empresa garantiza la continuidad operativa sin afectar el derecho al descanso remunerado establecido legalmente.

Para esta clase de vacaciones se elaboran dos documentos oficiales:

- La carta de notificación de vacaciones, en la cual se detallan los datos del trabajador, el periodo correspondiente, las fechas de inicio, finalización y reintegro, y el tipo de vacaciones acordadas.
- El acuerdo 8/7, documento que certifica la conformidad del trabajador respecto al número de días pagos, el valor monetario de los mismos y las fechas de disfrute del descanso parcial.

Una vez el acuerdo 8/7 es firmado por el trabajador, el área de Recursos Humanos gestiona ante el área de Nómina el pago anticipado de los días compensados en dinero. Este trámite se realiza siguiendo el mismo procedimiento aplicado para una novedad de nómina, garantizando el registro contable y la trazabilidad del pago en los sistemas institucionales. Concluido el proceso, el área procede a reportar la operación en la base de datos de control vacacional, anexando el acuerdo firmado y las cartas de notificación, que se archivan como prueba documental del cumplimiento del proceso.

Este procedimiento de notificación de vacaciones permite mantener el control administrativo del personal, cumplir con los requerimientos normativos establecidos por la legislación laboral colombiana y garantizar la correcta conciliación con los procesos de nómina y planeación operativa. Además, fortalece la comunicación entre las áreas de Programación, Nómina y Recursos Humanos, asegurando que todos los actores involucrados —trabajadores, supervisores y jefaturas— dispongan de información clara, precisa y oportuna sobre los periodos de descanso y los pagos correspondientes.

Para el área regional de Recursos Humanos, este proceso reviste especial importancia, ya que la documentación y trazabilidad de cada periodo vacacional respaldan las auditorías internas y los controles corporativos de la compañía, además de garantizar que el colaborador disfrute efectivamente del derecho al descanso remunerado o reciba la compensación económica establecida. De esta forma, se cumple la doble función de velar tanto por el bienestar del trabajador como por la eficiencia administrativa y el cumplimiento interno de las políticas corporativas de Prosegur en materia de talento humano.

Proceso 8: Aprobación de Retiro de Cesantías

El proceso de aprobación de retiro de cesantías tiene como finalidad garantizar que los trabajadores, tanto activos como retirados de la empresa, puedan acceder a sus recursos de cesantías conforme a la normativa laboral vigente y a los procedimientos internos establecidos por Prosegur Security. Este proceso está diseñado para asegurar la trazabilidad, transparencia y correcta validación de la información, diferenciando el procedimiento según el estado del trabajador en la compañía: activo o retirado.

- **Retiro de cesantías para trabajadores activos**

En el caso de los trabajadores activos, la gestión del retiro de cesantías se realiza directamente desde la sede nacional en Bogotá, a través del área de Recursos Humanos y el área encargada de nómina. Cuando un colaborador activo manifiesta la intención de hacer uso parcial o total de sus cesantías (por motivos como adquisición o mejora de vivienda, educación u otros autorizados por la ley), el practicante o personal regional de recursos humanos gestiona el envío del formulario oficial de solicitud de retiro, establecido por la compañía. Este formulario se remite al trabajador por vía electrónica, usualmente mediante correo institucional o por el canal oficial de comunicación definido.

Una vez el trabajador diligencia y envía el formulario con la documentación requerida, la sede nacional verifica los datos y realiza el trámite correspondiente ante el fondo de cesantías, de acuerdo con las políticas internas y las disposiciones legales aplicables. El área de Bogotá es la responsable de validar la aprobación de la solicitud, proceder con la respectiva autorización y coordinar con el fondo el desembolso de los recursos, notificando posteriormente al trabajador sobre el estado del proceso.

De esta manera, el papel del área regional se limita a la asesoría y gestión inicial de la solicitud, mientras que el procesamiento técnico y administrativo se centraliza en el área nacional de nómina y compensación.

- **Retiro de cesantías para trabajadores retirados**

En el caso de los trabajadores retirados, el proceso se ejecuta de manera diferente, ya que, una vez finalizada la relación laboral, el retiro de cesantías se tramita directamente con el fondo de cesantías en el cual se encuentran los recursos del excolaborador. La empresa no interviene de forma directa en la gestión ni en el pago, salvo en casos específicos en los que se requiere validación documental.

Existen dos modalidades principales para los trabajadores retirados, dependiendo del fondo administrador de las cesantías:

- Procedimiento para el fondo Porvenir:

Este fondo requiere un procedimiento mixto entre el trabajador y la empresa. En primer lugar, el excolaborador debe ingresar al portal web de Porvenir o acercarse personalmente a una de sus oficinas para realizar la solicitud de retiro de cesantías. La entidad generará un número de radicado, el cual constituye el comprobante de solicitud formal. Posteriormente, el trabajador debe remitir este número al área de recursos humanos de Prosegur, con el fin de que la empresa pueda validar la información y proceder con la autorización del retiro a través del portal corporativo de Porvenir. Una vez realizado este paso, es la entidad financiera la que efectúa el desembolso del dinero directamente al trabajador.

Este procedimiento garantiza la verificación interna previa por parte de la empresa y permite el control formal de las solicitudes, evitando inconsistencias o trámites no autorizados.

- Procedimiento para otros fondos de cesantías (Colfondos, Protección S.A., Skandia, entre otros):

En estos casos, el fondo de cesantías realiza el trámite de manera directa, sin requerir validación electrónica por parte de la empresa. El trabajador retirado debe solicitar una carta laboral o carta de retiro de cesantías, documento que certifica la finalización de su vínculo laboral con Prosegur, indicando la fecha exacta de retiro y demás datos requeridos por la entidad administradora.

Con esta carta, el excolaborador se acerca a su fondo de cesantías, que se encarga del proceso de verificación, validación y pago de los recursos sin requerir gestiones adicionales por parte de la empresa. El área regional de recursos humanos únicamente apoya al excolaborador en la emisión o envío del documento cuando lo solicita y mantiene copia del mismo como constancia de la atención brindada.

Proceso 9: Atención de Dudas o Solicitudes Sobre el Pago de su Liquidación

El proceso de atención de dudas o solicitudes sobre el pago de liquidación tiene como finalidad brindar a los trabajadores retirados de Prosegur Security una respuesta oportuna, clara y verificable frente a cualquier inquietud relacionada con el pago de su liquidación definitiva. Este proceso forma parte de las funciones del área de Recursos Humanos en la Regional Occidente, la cual actúa como enlace entre los excolaboradores y el área nacional de Nómina, que centraliza todos los cálculos y pagos a nivel corporativo.

El procedimiento inicia cuando un trabajador retirado se comunica con la empresa a través de alguno de los canales disponibles para realizar consultas: llamada telefónica, mensajes de WhatsApp, correo electrónico institucional o mediante el formulario digital “Solicitudes de Recursos Humanos” implementado por la regional. Una vez recibida la solicitud, el practicante o la persona encargada verifica la identidad del solicitante y recopila la información necesaria para proceder con la revisión del caso (nombre completo, número de documento, fecha de retiro y tipo de solicitud).

El pago de las liquidaciones en Prosegur se gestiona de manera centralizada y virtual. Cada regional, incluida la regional Occidente, elabora y envía semanalmente al área nacional de Nómina en Bogotá los reportes de finalización de contrato, anexando la documentación requerida para efectuar el cálculo de los valores a liquidar. El equipo nacional de Nómina realiza los cálculos correspondientes de salarios pendientes, cesantías, primas, vacaciones, aportes y demás conceptos legales aplicables, y posteriormente remite la información al área de Tesorería Internacional en Argentina, instancia encargada de ejecutar el pago al trabajador retirado.

Debido a que este proceso se lleva a cabo de manera remota, los colaboradores que finalizan su contrato no siempre cuentan con información completa sobre los valores liquidados, la fecha exacta del pago o los comprobantes de transferencia; por ello, la regional mantiene un sistema de registro y control documental para consultar y atender este tipo de requerimientos.

Toda la información referente a las liquidaciones se encuentra almacenada en una carpeta compartida en la nube, organizada y administrada por el área regional de Recursos Humanos. Dentro de esta carpeta se conserva:

- Un archivo de consolidado en Excel, donde se registran los datos de todas las personas liquidadas, incluyendo nombre del trabajador, correo electrónico

al que se envió la liquidación, fecha de envío, fecha de pago, nombre del archivo del desprendible de liquidación y observaciones relacionadas con la gestión.

- Los desprendibles de liquidación individuales, documentos en formato PDF o Word en los que se detallan los conceptos correspondientes (salario pendiente, vacaciones, primas, cesantías, retenciones, etc.) y el valor exacto pagado a cada trabajador.
- Los comprobantes de pago, emitidos por la Tesorería Internacional, que certifican la fecha y el monto transferido al trabajador.

Cuando se recibe una consulta, el encargado del proceso verifica en primer lugar el registro en el consolidado y localiza la información asociada al excolaborador para confirmar si el pago ya fue efectuado. En caso de estar disponible, se revisa el desprendible y el comprobante de pago para contrastar los datos y ofrecer una respuesta exacta y sustentada. Posteriormente, se comunica con el solicitante utilizando el mismo canal por el cual ingresó la solicitud, con el fin de respetar la trazabilidad del requerimiento y mantener la confidencialidad de la información.

Si el solicitante no recibió la documentación correspondiente o manifiesta no haber recibido el pago, el área regional de Recursos Humanos eleva la consulta al área nacional de Nómina, adjuntando la evidencia disponible (correo, solicitud, registro en el consolidado o nombre del desprendible). El área de Nómina realiza la verificación en los sistemas corporativos y comunica el resultado a la regional, para que esta pueda informar de manera formal al excolaborador sobre el estado de su pago o reenviar la información faltante.

Este proceso busca no solo resolver dudas individuales, sino también mantener el control administrativo y documental sobre los pagos de liquidaciones, garantizando la transparencia y la trazabilidad de cada caso. El registro sistemático en la carpeta compartida permite brindar respuestas rápidas y verificables, reduciendo tiempos de gestión y evitando duplicidad de tareas entre la regional y la sede central.

Asimismo, este procedimiento refuerza la política corporativa de atención al trabajador, asegurando que toda persona que haya prestado servicios a la compañía reciba información clara, completa y respaldada sobre los valores liquidados y los pagos efectuados tras la finalización de su contrato. De esta manera, se consolida una gestión administrativa eficiente, orientada tanto al cumplimiento legal como al fortalecimiento de la confianza y la reputación institucional de Prosegur Security.

Proceso 10: Habilitación de Ingreso a Plataformas Institucionales (como sistemas de autogestión, correo corporativo o plataformas de capacitación)

El proceso de habilitación de ingreso a plataformas institucionales tiene como finalidad asegurar que los colaboradores de Prosegur Security, Regional Occidente, puedan acceder de forma adecuada y continua a los sistemas corporativos de autogestión, correo institucional, intranet y plataformas de capacitación, indispensables para el desarrollo de sus funciones y su formación interna. Este procedimiento combina acciones de orientación al usuario y gestión de soporte técnico mediante los canales formales definidos por la compañía.

El proceso se inicia cuando el trabajador presenta una solicitud o reporte de dificultad de acceso a alguna de las plataformas institucionales (por ejemplo, intranet Prosegur, sistemas de autogestión, correo corporativo o Universidad Corporativa), a través de los canales establecidos por la regional: llamada telefónica, mensaje de WhatsApp, correo electrónico o formulario de solicitudes de Recursos Humanos. Una vez recibida la solicitud, el practicante o responsable del proceso analiza la situación para determinar si se trata de un error humano (uso incorrecto del usuario o contraseña, desconocimiento del procedimiento de ingreso, problemas con doble factor de autenticación, etc.) o de un error técnico del sistema.

Cuando se identifica que la dificultad corresponde a un error humano, la función principal del área de Recursos Humanos regional consiste en asesorar y guiar al trabajador para lograr el ingreso satisfactorio a su usuario en la plataforma. Esta orientación puede incluir: recordar el formato correcto del usuario corporativo, explicar el procedimiento de inicio de sesión en la intranet, aclarar el uso del código de empleado, indicar cómo restablecer la contraseña mediante las opciones habilitadas o explicar los pasos para validar el doble factor de autenticación. El acompañamiento se realiza en tiempo real, a través del canal de contacto seleccionado por el trabajador, hasta verificar que el acceso haya sido restablecido.

En cambio, cuando se determina que el problema obedece a un error técnico de la plataforma (fallas del sistema, bloqueos no vinculados al uso del usuario, problemas de configuración, incidencias globales, entre otros), el responsable del proceso debe escalar la incidencia al área competente mediante los mecanismos internos establecidos por la compañía. Para ello, se genera un ticket de soporte a través de Service Portal IT en la intranet de Prosegur, registrando los datos del trabajador afectado, la descripción detallada del problema, el sistema involucrado y las evidencias necesarias (mensajes de error, capturas de pantalla, fechas y horas del fallo).

Una vez creado el ticket, el caso pasa a la gestión del área de soporte, la cual analiza la incidencia y emite una respuesta con el paso a paso para la solución o con la confirmación de la corrección técnica aplicada en el sistema. Esta respuesta se remite al solicitante del ticket, es decir, al área de Recursos Humanos regional.

Con la solución indicada por el área de soporte, el responsable del proceso verifica que el problema haya sido efectivamente resuelto, bien sea realizando pruebas directas con el trabajador o solicitándole que intente nuevamente el ingreso siguiendo las instrucciones proporcionadas. Una vez confirmada la recuperación del acceso, se procede a notificar formalmente al trabajador por el mismo medio de comunicación a través del cual realizó su solicitud (correo electrónico, mensaje de WhatsApp o llamada), explicándole de forma clara la solución implementada y, si es necesario, entregándole instrucciones resumidas para futuros ingresos.

En caso de que el incidente requiera intervenciones adicionales, el área regional mantiene comunicación con soporte hasta la resolución definitiva, registrando los avances y la fecha de cierre del caso. Adicionalmente, cuando se identifican patrones recurrentes de error humano (por ejemplo, confusión con el usuario de intranet o dificultades en el uso de la app), se pueden generar recomendaciones o guías breves para compartir con los colaboradores, reforzando la autonomía en el uso de las herramientas digitales.

Este proceso contribuye a garantizar la continuidad operativa y formativa de los colaboradores, ya que el acceso adecuado a las plataformas corporativas es esencial para la consulta de turnos, autogestión de datos, comunicación interna, formación continua y cumplimiento de políticas corporativas. Al mismo tiempo, fortalece la articulación entre el área regional de Recursos Humanos y los equipos de soporte tecnológico, consolidando un esquema de atención al trabajador centrado en la solución eficiente de problemas y en el aprovechamiento de los recursos digitales disponibles en Prosegur.

Proceso 11: Reporte de Licencias Médicas o Permisos Especiales

El proceso de reporte de licencias médicas o permisos especiales tiene como propósito garantizar que los trabajadores de Prosegur Security, Regional Occidente, puedan registrar correctamente sus incapacidades o permisos, asegurando la continuidad de los trámites administrativos, la validación de los documentos y el correspondiente pago de los días autorizados. Esta gestión se realiza conforme a los lineamientos establecidos por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y el área de Nómina de la sede nacional en Bogotá.

En condiciones normales, los colaboradores deben registrar sus incapacidades o licencias a través de la bandeja documental dispuesta en la intranet corporativa, plataforma oficial utilizada por la empresa para el manejo de documentos laborales y administrativos. A través de este sistema, los trabajadores adjuntan los soportes médicos o de autorización y estos son procesados directamente por el área de SST nacional, garantizando la trazabilidad y legalidad de la información.

Sin embargo, en muchos casos, algunos colaboradores no cuentan con acceso a la intranet o desconocen el procedimiento para ingresar y cargar la información. Ante esta situación, el área regional de Recursos Humanos interviene como canal de apoyo y enlace entre el trabajador y el área central.

Cuando un trabajador presenta una licencia médica o un permiso especial y no puede realizar el registro por sí mismo, el practicante o la persona encargada en el área de Recursos Humanos regional recibe la documentación correspondiente a través de los canales habilitados (correo electrónico, WhatsApp o entrega física en la oficina, según corresponda). Este paso marca el inicio del proceso de intermediación.

El encargado revisa minuciosamente toda la documentación enviada, verificando que los archivos cumplan con los requisitos establecidos:

- Que los documentos se encuentren completos según el tipo de licencia o incapacidad.

Los documentos necesarios para cada trámite y/o licencia están explicados en la siguiente infografía de Prosegur:

Ilustración 3: Reporte de incapacidades

 **PROSEGUR**

¿Sabes cómo reportar tus incapacidades?

Te recordamos los **documentos en formato PDF** que debes presentar para soportar tu **incapacidad y/o licencia**:

Enfermedad general:

- Certificado de incapacidad.
- Epicrisis/Resumen de atención.

Accidente de trabajo:

- Certificado de incapacidad.
- Epicrisis/Resumen de atención.

Accidente de tránsito:

- Certificado de incapacidad.
- Epicrisis/Resumen de atención.
- Reporte SOAT/FURIPS.

Licencia de maternidad:

- Certificado de Licencia.
- Epicrisis.
- Registro civil (Copia).

Licencia de paternidad:

- Certificado de licencia (Copia)
- Epicrisis (Copia)
- Registro civil (Copia).
- Documento de identidad (Copia).

Escanea el código QR y conoce cómo cargar tu incapacidad en la App Intranet



NOTA: Recuerda que solo cuentas con dos (2) días hábiles para reporte del evento en la bandeja documental.

Si tienes dudas comunícate con incapacidades.co@prosegur.com o a la **extensión 8025**.



Fuente: Área de Recursos Humanos Prosegur Colombia

- Que se encuentren en formato PDF y sean claramente legibles.
- Que la información básica del trabajador esté visible (nombre, identificación, diagnóstico o motivo del permiso y fechas exactas de inicio y finalización).

Una vez validada la información, el encargado del proceso remite los documentos al profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la sede nacional en Bogotá quien es la persona responsable de verificar la validez legal de las licencias y de registrarlas en la base administrativa del sistema corporativo. El envío se realiza mediante correo electrónico institucional, con el asunto y la identificación del colaborador.

En este correo, se pone en copia tanto al profesional de SST de la regional como al área de Programación, con el objetivo de notificar la existencia de la licencia y permitir la coordinación operativa respecto a la cobertura del puesto del trabajador durante su ausencia. Esta comunicación interárea garantiza la transparencia y la coordinación entre las distintas dependencias involucradas.

Una vez el área de SST nacional revisa los documentos, valida la autenticidad del soporte y registra la licencia o permiso en la base de datos interna, se genera un reporte oficial para el pago, el cual es remitido al área de Nómina para que realice la liquidación correspondiente según el tipo de licencia (pagada por EPS, por la empresa o no remunerada).

Simultáneamente, el área regional de Recursos Humanos realiza seguimiento directo con el trabajador para resolver las dificultades técnicas que le impidieron ingresar a la intranet, brindando orientación sobre los pasos correctos para futuros reportes o gestionando, en coordinación con el área de tecnología, la restauración de accesos si es necesario. Este acompañamiento tiene el propósito de promover la autonomía del trabajador y reducir la recurrencia de problemas administrativos.

Cuando el proceso concluye, se archivan los documentos enviados y recibidos en la carpeta compartida del área regional, donde se conserva el historial de las solicitudes atendidas, los correos de envío y las confirmaciones de recepción. Este archivo digital permite mantener la trazabilidad, servir como evidencia en auditorías internas y garantizar el cumplimiento de los controles de seguimiento en materia de SST y recursos humanos.

El proceso de reporte de licencias médicas o permisos especiales contribuye al cumplimiento del deber legal de la empresa respecto al manejo transparente y ordenado de los registros de ausentismo laboral. Además, refuerza la política corporativa de bienestar al garantizar que ningún trabajador vea afectado su derecho al pago o al descanso justificado por razones médicas o personales. Al mismo tiempo, la coordinación entre el área regional y la sede central asegura que la información fluya de manera ágil, precisa y respaldada, evitando demoras, inconsistencias o duplicidades en los registros administrativos.

En síntesis, este procedimiento refleja el compromiso de Prosegur Security con la gestión eficiente de su capital humano, priorizando la atención personalizada al colaborador, el cumplimiento normativo y la optimización continua de los procesos internos de salud ocupacional y administración del personal.

3.3 Codificación de procesos y procedimientos

Para hacer más comprensible la estructura del manual, se realiza una codificación en donde se permite identificar los procesos y procedimientos de forma más clara.

A continuación, se presenta la codificación escogida (la cual está conformada por las iniciales de cada proceso) por medio de la siguiente tabla:

Tabla 2

Codificación de procesos y procedimientos

Proceso	Código	Procedimiento	Código
Revisión de Nómina	PRN	Análisis conjunto con el área de programación para validar turnos laborados Y verificación según convenio salarial (ordinario o uniforme)	PRN-1
		Registro de decisión en archivo Excel: procede/no procede, motivo, concepto, valor y fecha. Y reportes de novedades en carpeta compartida nacional (primer ajuste, anticipo quincenal, legalización)	PRN-2
		Notificación al colaborador vía correo electrónico con resultado de la revisión	PRN-3
Revisión de Prenómina	PRP	Solicitud de pre Nómina el día 24 del mes para clientes con mayor volumen de novedades y su posterior recepción de pre Nómina entre los últimos tres días del mes	PRP-1
		Revisión general de valores liquidados (salario base, auxilio de transporte, bonos) y su posterior envío de novedades consolidadas al área de nómina	PRP-2
Reporte de Bajas	PRB	Recepción de carta de renuncia o terminación del contrato y verificación de	PRB-1

		validez del documento (firma, cédula, voluntad expresada)	
		Para renunciaciones voluntarias de los empleados en coordinación con programación se verifica la última fecha de turno laborado se actualiza la carta de renuncia con datos reportados y registro en el formulario corporativo internacional Prosegur	PRB-2
		Para terminación de contrato, se registra en el formato Excel de reporte de bajas nacional y subida de carta de terminación de contrato en la carpeta de bajas	PRB-3
Documentación de Retiro y Notificación a Antiguos Colaboradores	PDR	Diligenciamiento de certificado laboral, citación a examen médico ocupacional de egreso y carta de aceptación de renuncia o terminación de contrato. Y posterior envío del archivo al excolaborador solicitando devolución de documentos firmados	PDR-1
		Recepción de documentos firmados del trabajador y archivo digital en carpeta compartida nacional clasificado por tipo de desvinculación	PDR-2
Emisión de Certificados Laborales	PEC	Recepción de solicitud y verificación de identidad en base de datos institucional por número de cédula	PEC-1
		Diligenciamiento de formato Word con datos laborales (nombre, ID, cargo, fechas, tipo contrato)	PEC-2
Entrega de Desprendibles de Nómina y Certificados	PED	Solicitud del documento al área de nómina vía correo electrónico, luego verificación básica de correspondencia de datos (nombre, ID, período) Reenvío	PED-1

de Ingresos y Retenciones		del documento al trabajador por el canal utilizado	
Notificación de Aprobación de Vacaciones y Pago de Vacaciones en Dinero	PNV	Revisión semanal de nuevas programaciones de vacaciones y elaboración de cartas de notificación en formato Word preestablecido	PNV-1
		Envío de carta al trabajador y jefe directo para su respectiva firma y reporte en base de datos de control vacacional con acuerdos y cartas anexadas	PNV-2
Aprobación de Retiro de Cesantías	PARC	Para el caso de los trabajadores activos	PARC-1
		Para los trabajadores retirados afiliados al fondo Porvenir	PARC-2
		Para los trabajadores retirados afiliados a otros fondos de pensiones	PARC-3
Atención de Dudas o Solicitudes Sobre Pago de Liquidación	PADL	Verificación de identidad del solicitante y consulta en archivo consolidado Excel de liquidaciones.	PADL-1
		Estudio del caso específico y envío de documentos correspondientes a la liquidación del trabajador y resolución de dudas	PADL-2
Habilitación de Ingreso a Plataformas Institucionales	PHI	Recepción de solicitud, asesoría y guía al trabajador en tiempo real	PHI-1
		En caso de deberse a un error técnico, generación de ticket de soporte en intranet o portal de soporte con los datos del trabajador, descripción detallada y evidencias	PHI-2
	PRL	Recepción de documentación y verificación de completitud de	PRL-1

Reporte de Licencias Médicas o Permisos Especiales		documentos (certificado médico, órdenes, historias clínicas, permisos)	
		Envío en copia a SST y área de Programación y posterior seguimiento con SST nacional sobre validación y registro en base de datos	PRL-2

Fuente: elaboración propia

3.4 Caracterización de Procesos

Para la elaboración del manual de procesos y procedimientos del cargo de practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores de Prosegur, se adoptó el siguiente diseño con el propósito de facilitar su comprensión e interpretación por parte de los colaboradores. Asimismo, este manual se concibe como una herramienta de apoyo para los nuevos trabajadores que lleguen a desempeñar dicho cargo, contribuyendo a una adecuada adaptación y ejecución de sus funciones.

Tabla 3

Formato para la caracterización de procesos

Manual de Procesos y Procedimientos (Logo)	<i>Nombre del Proceso</i>	Código del Proceso	<i>Número de Formato</i>	
Área de la empresa	Jefe inmediato	Fecha de elaboración o modificación	<i>Página</i>	
Responsable	<i>Es el encargado de que se obtengan los resultados esperados.</i>			
Misión	<i>Propósito del proceso, para qué y quién va dirigido.</i>			
Alcance	<i>Establece la primera actividad y la última actividad del proceso.</i>			
Descripción del Proceso				
Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salidas	Destinatarios
<i>Son quienes proporcionan los insumos para la</i>	<i>Es la materia prima que se requiera para llevar a</i>	<i>Se identifican los procedimientos que hacen parte del proceso</i>	<i>Es el resultado del proceso, el cual puede ser tangible o intangible</i>	<i>Es a quien va dirigido el resultado obtenido del proceso</i>

<i>realización del proceso</i>	<i>cabo el proceso</i>			
Recursos		<i>Talento humano, infraestructuras y ambientes necesarios para ejecutar el proceso.</i>		
Registros		<i>Son los documentos vinculados al proceso.</i>		
Inspecciones		<i>Son aquellas inspecciones sistemáticas que se hacen para controlar el proceso.</i>		
Variables de control		<i>Son los parámetros de control sobre los cuales se tiene capacidad de actuación en el proceso.</i>		

Fuente: elaboración propia

3.5 Caracterización de los Procedimientos

Con el fin de facilitar la comprensión de cada uno de los procedimientos que integran los procesos, se estableció el siguiente diseño, el cual permite que estos sean interpretados con mayor claridad tanto por los colaboradores antiguos como por los nuevos, contribuyendo así a su proceso de aprendizaje y desempeño laboral cotidiano.

Tabla 4

Formato caracterización de los procedimientos

Manual de Procesos y Procedimientos (Logo)	Código del Proceso	Número de Formato
	Nombre del Procedimiento	Código del Procedimiento
Responsable	<i>Es el encargado de realizar el procedimiento.</i>	

Misión	Propósito del procedimiento, para qué y quién va dirigido	
Definiciones	Son términos y/o definiciones con su significado, con el fin de que se tenga claridad en cuanto a las actividades que se ejecutan dentro del procedimiento.	
Condiciones generales	Requisitos necesarios para ejecutar el procedimiento.	
Recursos	Son las herramientas necesarias para llevar a cabo las actividades del proceso.	
Descripción del Procedimiento		
Descripción de todas las actividades que hacen parte del procedimiento.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Fuente: elaboración propia

3.6 Manual de Procesos y Procedimientos para el cargo Practicante

Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores

A continuación, se presenta el manual de procesos y procedimientos para el cargo Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores teniendo en cuenta los formatos anteriormente descritos.

PROCESO 1: REVISIÓN DE NÓMINA

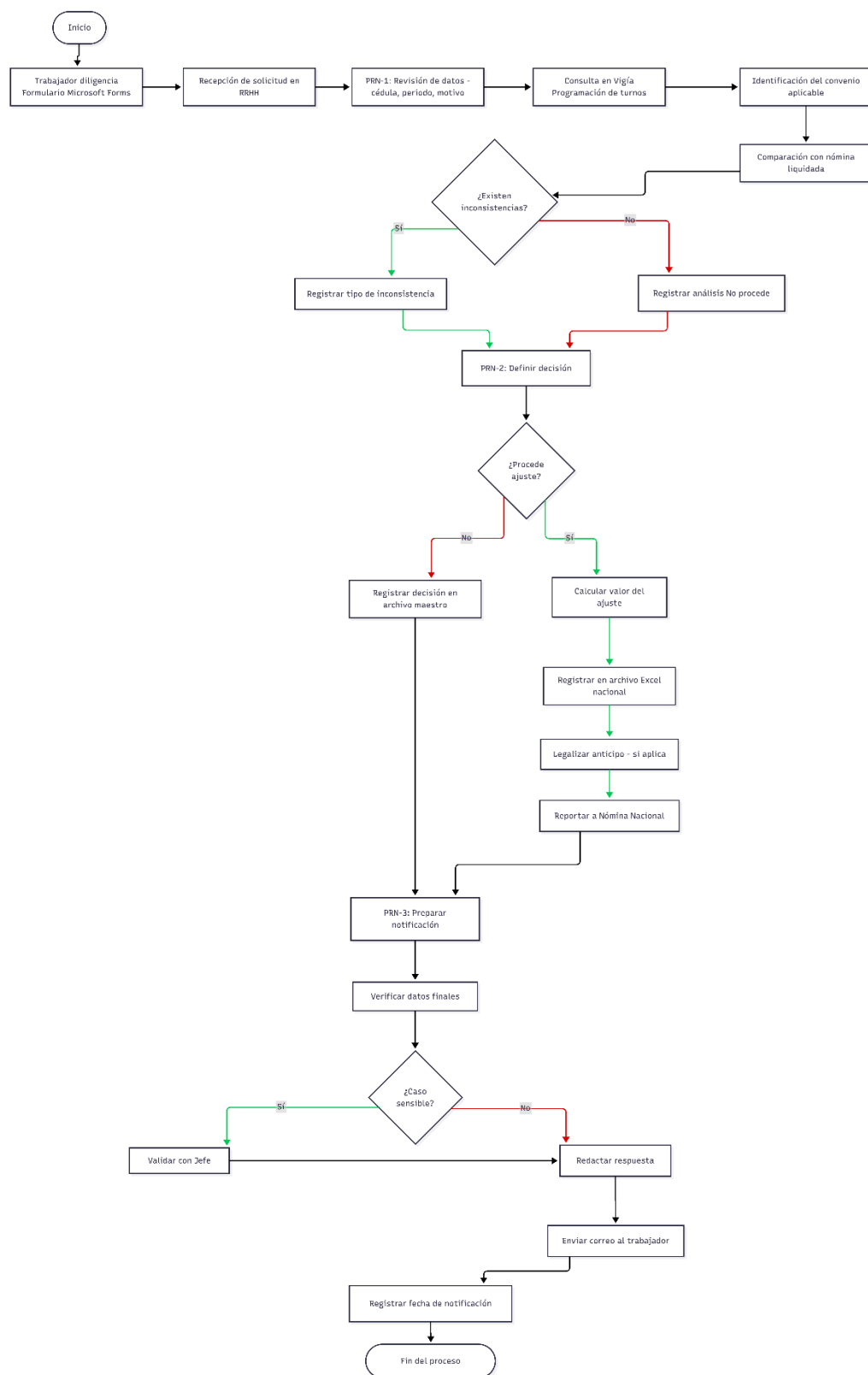
Manual de Procesos y Procedimientos 	Nombre del Proceso: Revisión de Nómina	Código del Proceso: PRN	Número de Formato: 1
Área de la empresa: Recursos Humanos - Regional Occidente	Jefe inmediato: jefe de Recursos Humanos Regional Occidente	Fecha de elaboración o modificación: 09/02/2026	Pág. 1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores		
Misión	Verificar de manera oportuna y precisa los valores liquidados en la nómina de los trabajadores de la Regional Occidente, comparando la información de turnos programados, novedades y convenios salariales aplicables, con el fin de corregir inconsistencias y garantizar pagos justos, transparentes y alineados con la normatividad laboral y las políticas corporativas.		

Alcance		Este proceso inicia cuando el colaborador diligencia el formulario digital de Microsoft Forms solicitando la revisión de su nómina durante los primeros diez (10) días del mes y finaliza cuando se le notifica, mediante correo electrónico, la decisión sobre su solicitud (procede o no procede), indicando en caso afirmativo el concepto, el valor del ajuste y la fecha estimada en la que se verá reflejado en la nómina o anticipo.		
Descripción del Proceso				
Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salidas	Destinatarios
Trabajadores operativos de la Regional Occidente Área de Programación Área Nacional de Nómina	Formulario de solicitud de revisión de nómina diligenciado en Microsoft Forms. Programación de turnos y novedades Reportes de nómina. Convenios salariales vigentes (ordinario y uniforme) y tablas de recargos.	1. Verificación de la información contra la programación de turnos, las novedades y los convenios salariales vigentes, en coordinación con el área de Programación y Nómina. 2. Registro de la decisión y de los ajustes aprobados en los formatos de control y en la carpeta compartida nacional.	Decisión formal sobre la solicitud de revisión de nómina (procede/no procede). Ajustes económicos registrados y enviados al área de nómina para su aplicación. Respuesta escrita al colaborador con la explicación de la decisión.	Trabajadores de la Regional Occidente Área Nacional de Nómina Jefe de Recursos Humanos

	Datos básicos del trabajador	3. Notificación al colaborador del resultado de la revisión y, cuando aplique, de la fecha y el valor del ajuste en su pago.	Reportes actualizados de control de solicitudes de revisión de nómina.	
Recursos		Humanos: Practicante Universitario, Jefe de Recursos Humanos, Coordinador de Programación, Personal de Nómina Software: Microsoft Forms, Excel, Teams, Outlook, OneDrive, Vigía Físicos: Computadora, Teléfono Celular		
Registros		<p>Formulario de revisión de nómina recibido en Microsoft Forms.</p> <p>Archivo Excel de control de solicitudes de revisión de nómina</p> <p>Reportes de novedades cargados en la carpeta compartida nacional.</p> <p>Copias de los correos electrónicos enviados a los trabajadores con el resultado de la revisión.</p>		
Inspecciones		<p>Revisión periódica del buzón de Microsoft Forms durante la ventana habilitada para solicitudes.</p> <p>Verificación semanal del cumplimiento del plazo máximo de respuesta de 8 días hábiles.</p> <p>Revisión aleatoria por parte del Jefe de Recursos Humanos de algunos casos atendidos, contrastando programación, nómina y respuesta enviada.</p>		

	Control periódico del archivo Excel para asegurar que no existan solicitudes sin decisión registrada.
Variables de control	<p>Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de revisión de nómina (meta: máximo 8 días hábiles).</p> <p>Porcentaje de solicitudes atendidas frente al total de solicitudes recibidas (meta: 100%).</p> <p>Número de errores detectados en la aplicación de ajustes por información incompleta o incorrecta (meta: 0 errores).</p> <p>Porcentaje de casos en los que la decisión se encuentra sustentada con evidencias documentales (meta: 100%).</p>

Diagrama de Flujo:



PROCEDIMIENTOS:

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Código del Proceso: PRN	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Análisis de solicitudes de revisión de nómina con el área de Programación	Código del Procedimiento: PRN-1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores	
Misión	Analizar de manera conjunta con el área de Programación los turnos laborados y las novedades asociadas a los trabajadores que solicitan revisión de nómina, verificando su correspondencia con el convenio salarial aplicable (ordinario o uniforme), con el fin de identificar inconsistencias entre la programación y la nómina liquidada y generar un resultado preliminar para la posterior decisión y ajuste.	
Definiciones	<p>Colaborador solicitante: Trabajador operativo de la Regional Occidente que registra una solicitud de revisión de nómina.</p> <p>Programación de turnos: Registro oficial de los días y horarios laborados por cada colaborador, incluyendo recargos nocturnos, dominicales, festivos, horas extra y demás novedades operativas.</p> <p>Novedades: Variaciones que afectan la nómina, tales como incapacidades, licencias, ausencias, recargos, horas extra, cambios de puesto o de convenio.</p> <p>Convenio salarial ordinario: Acuerdo que establece condiciones de salario, recargos y beneficios para trabajadores vinculados bajo el esquema salarial ordinario liquidado por horas.</p>	

	<p>Convenio salarial de uniforme: Acuerdo especial que regula la forma de pago para trabajadores con esquema de remuneración asociado al uso de uniforme y a modalidades específicas de servicio liquidado por turnos.</p>
<p>Condiciones generales</p>	<p>El procedimiento aplica únicamente a solicitudes de revisión de nómina radicadas por el colaborador a través del formulario digital de Microsoft Forms dentro de los plazos definidos por Recursos Humanos.</p> <p>El practicante debe contar con acceso vigente a el software Vigía, a los reportes de nómina y a las carpetas compartidas de la Regional y del nivel nacional.</p> <p>Toda la información consultada y analizada es confidencial y se maneja conforme a las políticas de protección de datos personales y de seguridad de la información de Prosegur.</p> <p>En caso de encontrar inconsistencias que superen la capacidad de análisis del practicante, este debe escalar el caso al Jefe de Recursos Humanos antes de emitir el resultado preliminar.</p>
<p>Recursos</p>	<p>Formulario de Microsoft Forms “Revisión de nómina”.</p> <p>Software Vigía</p> <p>Microsoft Excel (archivo de trabajo para registro preliminar del análisis).</p> <p>Microsoft Teams y/o chat corporativo para comunicarse con el área de Programación.</p>
<p>Descripción del Procedimiento</p>	
<p>1. Revisión de nuevas solicitudes: El practicante ingresa periódicamente al formulario de Microsoft Forms</p>	

“Revisión de nómina” y revisa las solicitudes recibidas, identificando el número de cédula, nombre del colaborador, periodo de nómina a revisar y motivo de la reclamación.

2. Selección del caso a analizar:

Se selecciona la solicitud a tratar, priorizando por fecha de recepción y asegurando el cumplimiento del tiempo máximo de respuesta establecido por el área de Recursos Humanos.

3. Consulta de programación de turnos:

El practicante en conjunto con el programador de turnos ingresan a Vigía y localizan la programación correspondiente al colaborador y al periodo de nómina indicado en la solicitud.

4. Identificación del convenio aplicable:

El practicante verifica en el consolidado de nómina, si el colaborador se rige por el convenio salarial ordinario o por el convenio de uniforme, asegurando que el análisis se realice bajo las tablas y condiciones correctas.

5. Verificación de novedades operativas:

Se revisan los turnos registrados (días trabajados, horas, recargos nocturnos, dominicales, festivos, horas extra) y se confrontan con las novedades reportadas (incapacidades, licencias, ausencias, cambios de puesto, etc.).

6. Comparación con la nómina liquidada:

Utilizando el consolidado de nómina, se comparan los turnos y novedades programadas con los valores liquidados (básico, recargos, horas extra, auxilios, bonos, novedades y descuentos), con el fin de detectar posibles diferencias.

7. Detección de inconsistencias:

Cuando se encuentran discrepancias entre la programación, las novedades y los valores de nómina (por ejemplo, recargos no liquidados, horas de más o de menos), el practicante registra de manera preliminar el tipo de inconsistencia y su posible causa.

8. Registro preliminar del análisis:

El resultado del análisis se registra en un archivo de trabajo en Excel, donde

se anotan los datos del colaborador, periodo revisado, motivo de la solicitud, hallazgos identificados y observaciones que servirán de base para la decisión posterior.

9. Consulta de dudas complejas:

Si durante el análisis surgen casos especiales o dudas técnicas que el practicante no puede resolver, este se comunica con el Coordinador o con el Jefe de Recursos Humanos para definir el criterio de validación antes de cerrar el análisis preliminar.

Cierre del procedimiento PRN-1:

Una vez completado el análisis conjunto con Programación y registrados los hallazgos en el archivo de trabajo, el caso queda listo para pasar al procedimiento PRN-2, en el que se formaliza la decisión (procede/no procede) y se registran los ajustes correspondientes.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Código del Proceso: PRN	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Registro de decisión y reporte de novedades de revisión de nómina	Código del Procedimiento: PRN-2
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Registrar de manera clara, completa y oportuna la decisión tomada frente a cada solicitud de revisión de nómina (procede o no procede) y reportar las novedades económicas aprobadas en los medios oficiales de la empresa, garantizando que el área de Nómina cuente con información fiable para aplicar los ajustes correspondientes a los trabajadores de la Regional Occidente.	
Definiciones	<p>Decisión: Resultado de la revisión de nómina (procede / no procede).</p> <p>Novedad de nómina: Ajuste económico que debe aplicarse a favor del trabajador.</p> <p>Archivo maestro: Documento de Excel de la regional donde se registran todas las solicitudes y decisiones.</p> <p>Archivo de Microsoft Excel nacional: archivo de trabajo para registro formal de las novedades que proceden, ubicado en la carpeta compartida nacional, el cual sirve para la liquidación de ajustes por parte del área de Nómina Nacional.</p>	
Condiciones generales	<p>Este procedimiento solo se ejecuta cuando el análisis de la solicitud ya se completó en el procedimiento PRN-1.</p> <p>Toda decisión debe estar soportada en la revisión previa de programación de turnos, novedades y</p>	

	<p>convenio salarial verificado por el practicante.</p> <p>La información registrada tanto en el archivo maestro como en el archivo nacional debe ser exacta, legible y estar completa, ya que constituye el insumo directo para la liquidación de los ajustes por parte de Nómina Nacional.</p> <p>En casos especiales o de alto impacto económico, el practicante valida la decisión y el valor del ajuste con el Jefe de Recursos Humanos antes de registrarla y reportarla.</p>
Recursos	<p>Equipo de cómputo con acceso a internet.</p> <p>Archivo maestro de control en Excel.</p> <p>Archivo en Excel nacional para novedades de nómina.</p> <p>Reportes de nómina y resultados del análisis PRN-1.</p> <p>Correo electrónico corporativo y Microsoft Teams.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. Identificar el caso a registrar: El practicante selecciona la solicitud ya analizada en PRN-1 y confirma que cuenta con la información necesaria (hallazgos y valor calculado, si procede).</p> <p>2. Definir la decisión: Con base en el análisis, el practicante determina si la solicitud procede o no procede. En casos dudosos, consulta al Jefe de Recursos Humanos.</p> <p>3. Calcular y confirmar el ajuste (si procede): Se verifica el concepto (recargos, horas extra, descuentos, etc.) y el valor del ajuste según el convenio salarial aplicable.</p> <p>4. Diligenciar el archivo maestro de Excel: Se registra la información básica del trabajador, el periodo revisado, el motivo, la decisión, el concepto, el valor del ajuste, la fecha de pago y observaciones.</p>	

5. Diligenciar el archivo de Microsoft Excel nacional (ajuste o anticipo):
 Cuando la solicitud procede, se registra la novedad en el archivo de Microsoft Excel nacional, dentro de la hoja correspondiente al primer ajuste del mes o al anticipo quincenal, según la fecha y la naturaleza del caso. Para este registro, se ingresa el número de cédula del trabajador para que el sistema auto complete sus datos, se consigna el valor total del ajuste (independientemente de que incluya varios conceptos) y se registra el concepto general como “anticipo quincenal”, complementando con una observación clara que explique el origen del pago. Este registro deja la novedad programada para pago dentro de las fechas establecidas por nómina.

6. Legalizar el anticipo en el archivo nacional de nómina:
 dentro del mismo archivo de Microsoft Excel nacional se realiza la legalización del anticipo en la hoja correspondiente. En esta etapa, nuevamente se ingresa el número de cédula del trabajador y se detallan de forma individual cada uno de los conceptos incluidos en el anticipo (recargos, horas extra, bonos, entre otros), indicando el valor específico de cada concepto y una observación que explique detalladamente su origen, dejando el caso listo para la notificación al trabajador en el procedimiento PRN-3.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Código del Proceso: PRN	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Notificación al trabajador del resultado de la revisión de nómina	Código del Procedimiento: PRN-3
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Informar al trabajador el resultado de la revisión de nómina de forma clara, respetuosa y oportuna, indicando si su solicitud procede o no procede y, cuando aplique, el valor y la fecha de pago del ajuste.	
Definiciones	<p>Solicitud de revisión de nómina: Petición formal realizada por un trabajador de la Regional Occidente, a través del formulario digital de Microsoft Forms, para que se verifique la corrección de los valores liquidados en un periodo de nómina específico (salario, recargos, horas extra, descuentos, entre otros).</p> <p>Resultado de la revisión: Conclusión obtenida después del análisis de la solicitud en los procedimientos PRN-1 y PRN-2. Se expresa como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procede: cuando se identifica un error en la liquidación y se aprueba un ajuste a favor del trabajador. - No procede: cuando la liquidación realizada por nómina es correcta según la programación de turnos en Vigía, las novedades registradas y el convenio salarial del trabajador verificado por el practicante. <p>Ajuste de nómina: Valor económico adicional que se reconoce al trabajador cuando su solicitud de revisión procede. Corresponde a la corrección de recargos,</p>	

	<p>horas extra, descuentos mal aplicados u otros conceptos salariales definidos en los convenios vigentes y en las políticas de la empresa.</p> <p>Correo de notificación: Mensaje enviado desde el correo institucional del practicante, en el cual se informa al trabajador el resultado de la revisión de nómina. Incluye el periodo analizado, la decisión (procede/no procede), la explicación resumida del motivo y, cuando aplique, el valor del ajuste y la fecha de pago.</p> <p>Tiempo máximo de respuesta: Plazo definido por el área de Recursos Humanos para atender las solicitudes de revisión de nómina, que incluye el análisis, el registro, el reporte de novedades y la notificación al trabajador. Para este proceso se establece un máximo de ocho (8) días hábiles contados desde la radicación de la solicitud en el formulario digital.</p> <p>Archivo maestro de control: Hoja de cálculo en Microsoft Excel donde el practicante registra la trazabilidad de cada solicitud de revisión de nómina: datos del trabajador, fechas, decisión, valor del ajuste, estado de reporte a Nómina Nacional y fecha de notificación al trabajador.</p>
Condiciones generales	<p>Este procedimiento se ejecuta únicamente después de que el caso ha sido analizado en detalle (PRN-1) y registrado y reportado a Nómina Nacional (PRN-2).</p> <p>Toda información comunicada al trabajador debe corresponder exactamente a lo registrado en el archivo maestro de control y en la plantilla de novedades enviada a Nómina Nacional.</p> <p>La comunicación se realiza preferiblemente por correo electrónico, se le envía la respuesta al correo que</p>

	<p>cada trabajador registro en el formulario digital de Microsoft Forms, dejando registro de la gestión.</p> <p>El lenguaje utilizado en la notificación debe ser respetuoso, claro y objetivo, evitando tecnicismos innecesarios y juicios de valor.</p> <p>Se debe salvaguardar la confidencialidad de la información salarial y personal del trabajador, de acuerdo con las políticas de protección de datos de Prosegur y la normatividad vigente.</p>
Recursos	<p>Equipo de cómputo con acceso a internet.</p> <p>Archivo maestro de control en Excel.</p> <p>Archivo en Excel nacional para novedades de nómina.</p> <p>Reportes de nómina y resultados del análisis PRN-1.</p> <p>Correo electrónico corporativo y Microsoft Teams.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. Identificación de solicitudes pendientes de notificación: El practicante abre el archivo maestro de control de revisiones de nómina en Excel y filtra los casos revisados que aún no tengan registrada la fecha de notificación al trabajador. De esta forma se obtiene el listado de solicitudes para las cuales se debe elaborar y enviar la respuesta formal.</p> <p>2. Verificación de la información del caso: Para cada solicitud, el practicante revisa los campos clave del archivo maestro: nombre del trabajador, número de identificación, periodo de nómina revisado, motivo de la solicitud, decisión (procede/no procede), concepto del ajuste, valor aprobado y fecha de pago. Si es necesario, consulta el formulario inicial en Microsoft Forms o los soportes del análisis (programación en Vigía, reportes de nómina) para aclarar detalles antes de redactar la respuesta.</p> <p>3. Confirmación de datos de contacto del trabajador:</p>	

El practicante verifica el correo electrónico suministrado por el trabajador al momento de diligenciar el formulario de solicitud de revisión de nómina, el cual constituye el medio principal para el envío de la respuesta. En caso de que se identifique un error en la digitación del correo electrónico o que no sea posible la entrega del mensaje, la respuesta se envía a través de WhatsApp, utilizando el número de contacto registrado por el trabajador en el formulario como medio de comunicación secundario.

4. Redacción de la respuesta para cada trabajador:

El practicante redacta la respuesta al trabajador de manera personalizada, incluyendo de forma clara y estructurada la información relevante del caso, garantizando comprensión y transparencia para el trabajador, incluyendo la información:

- Nombre del trabajador.
- Periodo de nómina revisado.
- Descripción breve y concreta del motivo de la solicitud.
- Resultado de la revisión de nómina:

Si procede: se informa el concepto corregido (por ejemplo, recargos nocturnos, dominicales, horas extra, descuentos u otros), el valor del ajuste reconocido y la fecha de pago en el que se verá reflejado.

Si no procede: se explica de manera clara y comprensible la razón por la cual la nómina se encuentra correctamente liquidada, sustentando la decisión en la programación de turnos, las novedades registradas y la correcta aplicación del convenio salarial correspondiente.

- Mensaje de cierre en el que se pide la confirmación del recibido de la respuesta y se invita al trabajador a comunicarse nuevamente con el área de Recursos Humanos en caso de requerir aclaraciones adicionales.

6. Revisión previa y validación del mensaje:

Antes de enviar el correo, el practicante revisa cuidadosamente la redacción, ortografía y coherencia de los datos (nombre, periodo, valores y fechas). En casos sensibles (altos montos de ajuste, negativa a solicitudes complejas, reclamaciones reiterativas), presenta el borrador del mensaje al Jefe de Recursos Humanos para su validación y, si es necesario, para hacer ajustes al tono o al contenido.

7. Envío del correo de notificación:

Una vez revisado y validado el contenido de la respuesta, el practicante envía la notificación desde su correo electrónico institucional, dirigida al correo suministrado por el trabajador en el formulario y colocando en copia al Jefe de Recursos Humanos. En los casos en que, por error en el correo registrado, la notificación deba realizarse vía WhatsApp, se deja constancia del envío por este medio.

8. Registro de la notificación en el archivo maestro

Después del envío, el practicante registra en el archivo maestro de control la fecha de la comunicación y el medio utilizado (correo electrónico o WhatsApp). En el campo de observaciones se consignan comentarios relevantes, tales como error en el correo diligenciado por el trabajador, necesidad de uso del medio alternativo o cualquier otra situación relacionada con la notificación.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

PROCESO 2: REVISIÓN DE PRENÓMINA

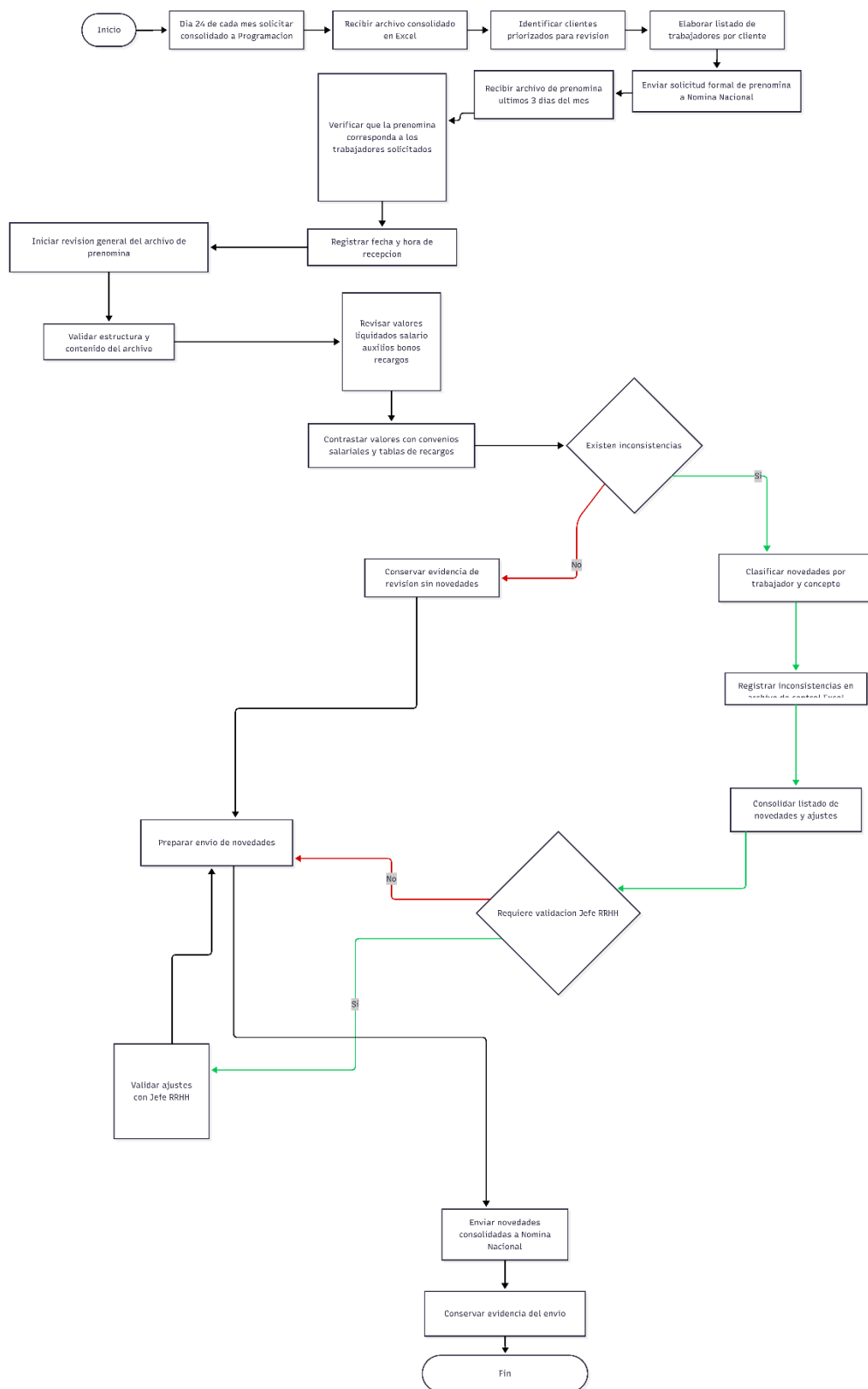
Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR		Nombre del Proceso: Revisión de Prenómina	Código del Proceso: PRN	Número de Formato: 1
Área de la empresa: Recursos Humanos - Regional Occidente		Jefe inmediato: Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente	Fecha de elaboración o modificación: 09/02/2026	Pág. 1
Responsable		Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores		
Misión		Verificar de manera preventiva los valores liquidados en la prenómina de los trabajadores de la Regional Occidente, especialmente en clientes con alto volumen de novedades, contrastando la información con las novedades registradas y los convenios salariales aplicables, con el fin de detectar inconsistencias antes del cierre de nómina y reportar a tiempo las correcciones necesarias al área de Nómina Nacional.		
Alcance		Este proceso inicia cuando el practicante solicita al área de Nómina Nacional el archivo de prenómina de los clientes priorizados (generalmente alrededor del día 24 de cada mes) y lo recibe en los últimos días del mes, y finaliza cuando consolida y envía las novedades y ajustes detectados a Nómina Nacional.		
Descripción del Proceso				
Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salidas	Destinatarios

<p>Área Nacional de Nómina, que genera y envía el archivo de pre Nómina de la Regional Occidente.</p> <p>Área de Programación, encargada de remitir el consolidado de los trabajadores de la regional.</p> <p>Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente, que define los clientes a priorizar en la revisión.</p>	<p>Archivo de pre Nómina enviado por Nómina Nacional (generalmente en Excel).</p> <p>Consolidado de trabajadores remitido por el Área de Programación, que incluye cliente asignado, cargo y puesto.</p> <p>Convenios salariales vigentes (ordinario y uniforme) y tablas de recargos.</p> <p>Listado de clientes y puestos priorizados para revisión de pre Nómina.</p> <p>Datos básicos de los trabajadores</p>	<p>Solicitud y recepción del archivo de pre Nómina de los clientes priorizados (PRP-1).</p> <p>Revisión general de los valores liquidados en la pre Nómina y consolidación de novedades y ajustes para enviar al área de Nómina Nacional (PRP-2).</p>	<p>Listado consolidado de novedades y ajustes identificados en la pre Nómina.</p> <p>Correcciones solicitadas a Nómina Nacional antes del cierre de nómina.</p>	<p>Área Nacional de Nómina, que aplica las correcciones y ajustes antes de generar la nómina definitiva.</p> <p>Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente, que hace seguimiento al cumplimiento del proceso.</p>
--	---	---	---	--

	(identificación, cargo, tipo de convenio, cliente).			
Recursos	<p>Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores.</p> <p>Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente.</p> <p>Equipo de cómputo con acceso a internet.</p> <p>Archivo de nómina enviado por Nómina Nacional (Excel).</p> <p>Archivo en formato Excel de consolidado de trabajadores de la Regional Occidente, remitido por el Área de Programación.</p> <p>Herramientas de Microsoft 365: Excel, Outlook, Teams, OneDrive/SharePoint para manejo de archivos y comunicaciones.</p>			
Registros	<p>Correos electrónicos de solicitud y envío del archivo de nómina.</p> <p>Archivo de nómina revisado, con marcas o columnas de observaciones.</p> <p>Listado consolidado de novedades y ajustes enviados a Nómina Nacional.</p>			
Inspecciones	<p>Verificación periódica de que el archivo de nómina se solicite y reciba en las fechas establecidas.</p> <p>Revisión por parte del Jefe de Recursos Humanos del listado de clientes cada mes.</p>			

	Control del archivo de consolidación de novedades para asegurar que todos los hallazgos identificados hayan sido enviados oportunamente a Nómina Nacional.
Variables de control	<p>Tiempo transcurrido entre la recepción de la pre Nómina y el envío de las novedades a Nómina Nacional.</p> <p>Porcentaje de clientes priorizados cuya pre Nómina fue revisada dentro del periodo establecido.</p> <p>Número de errores detectados en la nómina definitiva que ya habían sido advertidos en la pre Nómina (meta: 0).</p> <p>Cantidad de novedades reportadas oportunamente frente al total de novedades identificadas en la revisión.</p>

Diagrama de Flujo:



PROCEDIMIENTOS:

Manual de Procesos y Procedimientos 	Código del Proceso: PRP	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Solicitud de pre Nómina el día 24 del mes para clientes con mayor volumen de novedades y su posterior recepción de pre Nómina entre los últimos tres días del mes.	Código del Procedimiento: PRP-1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Garantiza la recepción oportuna de la pre Nómina para clientes clave, permitiendo la identificación temprana de novedades y su revisión antes del cierre mensual de nómina. Dirigido al área de nómina nacional y equipos operativos regionales.	
Definiciones	<p>Prenómina: Documento preliminar emitido por el área de nómina nacional que contiene la liquidación provisional de los trabajadores de determinados clientes, incluyendo salario base, auxilio de transporte y otros conceptos recurrentes.</p> <p>Clientes con mayor volumen de novedades: Contratos o cuentas que concentran un número significativo de colaboradores de la regional Occidente y presentan frecuentes novedades de nómina, como incapacidades, licencias, cambios de turno, entre otras.</p> <p>Consolidado de trabajadores: Archivo en Microsoft Excel remitido por el Área de Programación que agrupa a todos los trabajadores de la Regional Occidente, que permite identificar los trabajadores asignados a cada cliente, indicando cargo y puesto, y</p>	

	<p>que se utiliza para definir los clientes y colaboradores respecto de los cuales se debe solicitar la pre Nómina para su revisión.</p> <p>Matriz de novedades: Archivo en Excel utilizado por el practicante para consolidar las novedades reportadas durante el mes (ingresos, retiros, licencias, vacaciones, cambios de turno, entre otros), que sirve de insumo para solicitar y revisar la pre Nómina.</p> <p>Cierre de nómina: Fecha límite definida por el área de nómina nacional para recibir y procesar las novedades de todas las regionales antes de generar la nómina definitiva para pago.</p>
Condiciones generales	<p>La solicitud de pre Nómina se realiza el día veinticuatro (24) de cada mes o el día hábil inmediatamente anterior cuando el 24 no es hábil.</p> <p>El procedimiento se aplica únicamente a los clientes que asignados a revisión, de acuerdo con la información operativa.</p> <p>El practicante debe contar con acceso activo al correo institucional y a los canales de comunicación corporativos utilizados con nómina nacional.</p> <p>La pre Nómina debe recibirse y revisarse dentro del plazo establecido en el cronograma de cierre de nómina definido por el Área de Nómina Nacional en Bogotá.</p> <p>Cualquier novedad relevante identificada en la pre Nómina se registra en un archivo de control y se prepara para ser enviada como parte del proceso de revisión general de pre Nómina (PRP-2).</p>

Recursos	<p>Correo electrónico institucional para la comunicación con el área de nómina nacional.</p> <p>Archivo Excel de matriz de novedades de la regional Suroccidente.</p> <p>Archivo Excel de consolidado de trabajadores de la Regional Suroccidente</p> <p>Equipo de cómputo con acceso a internet y a las plataformas corporativas de Prosegur.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. El día veinticuatro (24) de cada mes, el Practicante Universitario de Recursos Humanos solicita al Coordinador de Programación asignado a la Regional Occidente el consolidado de trabajadores de la regional. Esta solicitud se realiza a través de Microsoft Teams o correo electrónico, y el consolidado debe incluir información como cliente asignado, cargo, puesto y demás datos relevantes de cada trabajador.</p> <p>2. El Coordinador de Programación remite el consolidado solicitado, en formato Excel, para su análisis y posterior uso en la identificación de clientes prioritarios.</p> <p>3. Con base en el consolidado recibido, el Practicante Universitario, en coordinación con el Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente, identifica los clientes asignados a revisión de la prenomina.</p> <p>4. Se elabora un listado de los trabajadores correspondientes a los clientes priorizados, incluyendo como datos como número de identificación, nombres completos, cargo, cliente y demás datos necesarios para la correcta generación de la prenomina.</p> <p>5. El Practicante Universitario envía al Área Nacional de Nómina la solicitud formal del archivo de prenomina de los clientes seleccionados, adjuntando el listado de trabajadores. Esta solicitud se realiza por correo electrónico, con copia al Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente.</p>	

6. Durante los últimos tres (3) días del mes, el Área Nacional de Nómina remite el archivo de pre Nómina correspondiente a los clientes solicitados, generalmente en formato Excel.
7. El Practicante Universitario verifica que la pre Nómina recibida corresponda a los trabajadores solicitados y registra la fecha y hora de recepción, dando inicio al procedimiento PRP-2.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Código del Proceso: PRP	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Validación y consolidación final de pre Nómina	Código del Procedimiento: PRP-2
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Verificar de manera detallada que los valores liquidados en la pre Nómina de los clientes con mayor volumen de novedades se ajusten a las condiciones contractuales y a las novedades reportadas, consolidando las diferencias encontradas para enviarlas oportunamente al área de nómina antes del cierre mensual.	
Definiciones	<p>Prenómina: Documento preliminar emitido por el área de nómina nacional que contiene los valores liquidados de los trabajadores (salario base, auxilio de transporte, bonos y otros conceptos) antes de la generación de la nómina definitiva.</p> <p>Valores liquidados: Montos calculados en la pre Nómina para cada concepto salarial del trabajador (salario, auxilios, bonos, recargos u otros), resultado del procesamiento automático de información de programación y novedades.</p> <p>Hoja de control de pre Nómina: Hoja de cálculo en Excel dentro del mismo documento que envía el área de nómina donde el practicante registra las diferencias o inconsistencias detectadas entre la pre Nómina y la información de novedades de la regional, indicando datos del trabajador, concepto, valor pronominado y valor esperado.</p> <p>Novedades consolidadas: Conjunto de ajustes y observaciones sobre los valores liquidados que se agrupan en un solo archivo para ser enviados al área de</p>	

	nómina nacional con el fin de corregir la prenómina antes del cierre.
Condiciones generales	<p>La revisión general de la prenómina se realiza inmediatamente después de su recepción, dentro del plazo asignado para su revisión y envío de novedades.</p> <p>El procedimiento aplica a los trabajadores asignados a los clientes definidos en la prenómina enviada por nómina nacional.</p> <p>El practicante utiliza como base la prenómina recibida y la asignación salarial de cada trabajador.</p> <p>Las diferencias identificadas deben registrarse de forma clara y completa en el archivo de control de prenómina antes de ser reportadas.</p> <p>Las novedades consolidadas se envían al área de nómina nacional antes del cierre de nómina definido para el periodo, utilizando el correo institucional.</p>
Recursos	<p>Prenómina en archivo Excel enviada por el área de nómina nacional.</p> <p>Matriz de novedades de la regional Suroccidente en Excel.</p> <p>Correo electrónico institucional para el envío de novedades consolidadas al área de nómina nacional.</p> <p>Equipo de cómputo con acceso a internet.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. Se inicia el procedimiento con el archivo de prenómina previamente recibido por el Área Nacional de Nómina, correspondiente a los clientes priorizados de la Regional Occidente.</p> <p>2. Se realiza una verificación general del contenido del archivo para asegurar que la</p>	

información esté completa y sea legible.

3. Se lleva a cabo la revisión general y básica de los valores liquidados en la pre Nómina, verificando que los trabajadores con topes salariales y valores previamente establecidos tengan correctamente liquidados los conceptos que les corresponden, tales como salario básico, auxilio de transporte, bonos pactados y demás conceptos recurrentes asociados a cada trabajador.

4. Los valores liquidados se contrastan con los convenios salariales vigentes, las tablas de recargos y las condiciones contractuales aplicables, con el fin de identificar diferencias, omisiones, errores de cálculo o duplicidades.

5. Las inconsistencias identificadas se clasifican como novedades por trabajador y por concepto, indicando el tipo de ajuste requerido.

6. Las novedades detectadas se registran en un archivo de control en formato Excel, el cual es creado por el Practicante Universitario de Recursos Humanos y mantiene el mismo formato del archivo utilizado para el reporte de legalización de nómina. En este archivo se ingresa el número de cédula del trabajador, lo que permite el autocompletado de sus datos básicos. Adicionalmente, se deben registrar de manera individual los conceptos que requieren ajuste, indicando el valor correspondiente a cada concepto y la observación que describa detalladamente el origen o motivo de la novedad.

7. El archivo consolidado de novedades es revisado y validado por el Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente, cuando aplica, con el fin de garantizar la coherencia y pertinencia de los ajustes solicitados.

8. El archivo consolidado de novedades y ajustes se envía al Área Nacional de Nómina dentro del plazo establecido para la corrección de valores antes del cierre definitivo de nómina.

9. Se conserva evidencia del envío y de la comunicación realizada, dejando constancia del cumplimiento del procedimiento y cerrando la etapa de revisión de pre Nómina.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

PROCESO 3: REPORTE DE BAJAS

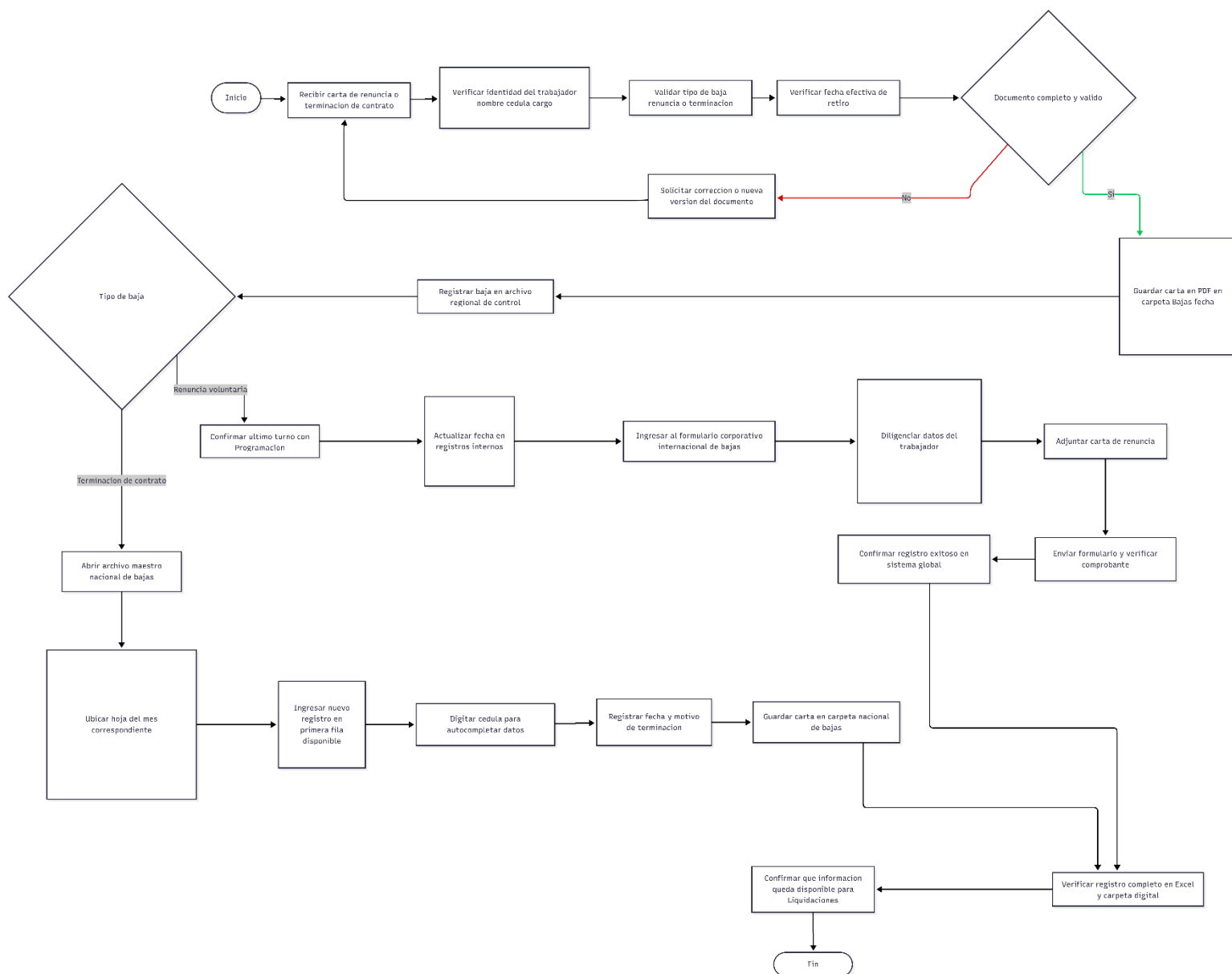
Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR		Nombre del Proceso: Reporte de Bajas	Código del Proceso: PRB	Número de Formato: 1
Área de la empresa: Recursos Humanos - Regional Occidente		Jefe inmediato: Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente	Fecha de elaboración o modificación : 09/02/2026	Pág. 1
Responsable		Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores		
Misión		Garantizar la correcta formalización, registro y comunicación de las desvinculaciones laborales del personal operativo de la regional Occidente, asegurando que cada baja se gestione en forma oportuna, transparente y conforme a los lineamientos corporativos y a la normatividad laboral vigente.		
Alcance		Inicia con la recepción de la carta de renuncia o de terminación de contrato remitida por el área de Operaciones o por el jefe directo del trabajador, y finaliza con el registro de la baja en el archivo maestro nacional de bajas y la conservación digital de la carta firmada en la carpeta compartida de liquidaciones.		
Descripción del Proceso				
Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salidas	Destinatarios
Área de Operaciones (jefes de servicio y	Carta de renuncia voluntaria firmada por el	Recepción de carta de renuncia o terminación del	Registro actualizado de la baja en el archivo de	Área nacional de Liquidaciones y Nómina, que

jefes de operaciones que remiten cartas de renuncia o terminación de contrato).	trabajador.	contrato y verificación de validez del documento (firma, cédula, voluntad expresada).	Excel regional de reporte de bajas.	realiza el cálculo y pago de liquidaciones.
Trabajadores que presentan su renuncia voluntaria.	Carta de terminación de contrato firmada por el trabajador y cuando aplica, por testigos.	Para renunciaciones voluntarias, verificación de la última fecha de turno	Carta de terminación validada y archivada digitalmente en la carpeta compartida.	Excolaboradores de Prosegur, quienes verán reflejada su desvinculación y posterior liquidación.
Área de Programación (información sobre último turno laborado).	Información del último turno laborado suministrada por Programación .	laborado con Programación, actualización de la carta con los datos reportados y registro en el formulario corporativo internacional de bajas.	Baja por renuncia registrada en el formulario corporativo internacional de Prosegur, que activa el proceso de liquidación en el área nacional de Liquidaciones .	Área de Recursos Humanos regional y nacional, para fines de control interno y auditoría.
	Archivo maestro de reporte de bajas nacional en Excel.	Para terminación de contrato, registro de la baja en el formato Excel nacional de reporte de bajas y carga digital de la carta de terminación en	Baja por terminación de contrato registrada en el archivo en Excel en la carpeta de bajas Nacional	

		la carpeta nacional de bajas.		
Recursos		<p>Talento humano: practicante universitario de Recursos Humanos y jefe de Recursos Humanos como apoyo.</p> <p>Infraestructura tecnológica: equipo de cómputo, correo institucional, archivo maestro regional de bajas en Excel, carpeta compartida en la nube para liquidaciones y bajas.</p> <p>Información suministrada por Programación sobre el trabajador y su último día laborado.</p>		
Registros		<p>Formato Excel regional de reporte de bajas diligenciado.</p> <p>Formulario corporativo internacional de reporte de bajas completado (para renunciias voluntarias).</p> <p>Copias digitales de cartas de terminación de contrato archivadas por número de cédula en la carpeta de bajas.</p> <p>Documento de Excel ubicado en la carpeta de bajas nacional.</p>		
Inspecciones		<p>Revisión periódica de la carpeta nacional de bajas y del archivo maestro para verificar que todas las cartas recibidas se encuentren registradas y archivadas correctamente.</p> <p>Verificaciones internas durante auditorías de Recursos Humanos sobre trazabilidad de las desvinculaciones.</p>		

<p>Variables de control</p>	<p>Tiempo transcurrido entre la recepción de la carta de baja y el registro en el archivo maestro nacional.</p> <p>Número de bajas registradas con documentación incompleta o inconsistencias detectadas en auditorías.</p> <p>Porcentaje de bajas registradas dentro del plazo establecido por la empresa para el envío de información a Liquidaciones.</p>
------------------------------------	--

DIAGRAMA DE FLUJO:



PROCEDIMIENTOS:

Manual de Procesos y Procedimientos 	Código del Proceso: PRB	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Recepción de carta de renuncia o terminación del contrato y verificación de validez del documento	Código del Procedimiento: PRB-1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Asegurar que toda renuncia o terminación de contrato que se reporta en la regional Occidente cuente con un soporte documental válido, completo y legible, que sirva de base para el registro de la baja y la posterior liquidación del trabajador.	
Definiciones	<p>Carta de renuncia: Documento mediante el cual el trabajador manifiesta por escrito su voluntad de terminar el vínculo laboral con Prosegur, indicando fecha, cedula y firma personal.</p> <p>Carta de terminación de contrato: Comunicación escrita elaborada por la empresa en la que se informa al trabajador la decisión de dar por terminado el contrato laboral, indicando la fecha de finalización y el motivo correspondiente.</p> <p>Validez del documento: Condición que se cumple cuando la carta contiene la identificación del trabajador, la manifestación expresa de renuncia o terminación, la fecha correspondiente y la firma del trabajador o, en su defecto, la constancia de negativa a firmar con firmas de testigos.</p>	
Condiciones generales	El procedimiento aplica a toda carta de renuncia o de terminación de contrato recibida por el área de Recursos Humanos regional, sin importar el tipo de	

	<p>cargo o contrato del trabajador.</p> <p>Las cartas pueden remitirse de manera física o digital (escaneadas en formato PDF) desde el área de Operaciones o por el mismo trabajador.</p> <p>Solo se consideran válidos los documentos que permiten identificar claramente al trabajador y la fecha en que se hace efectiva la renuncia o terminación.</p> <p>Cuando el trabajador se niega a firmar la carta de terminación, el documento debe contener la anotación correspondiente y las firmas de dos testigos.</p>
Recursos	<p>Cartas de renuncia o terminación de contrato remitidas por Operaciones o por el trabajador.</p> <p>Correo electrónico institucional y/o bandeja física de recepción de documentos.</p> <p>Carpeta compartida en la nube destinada al archivo de bajas y liquidaciones.</p> <p>Equipo de cómputo con acceso a internet para registrar y guardar los documentos digitalizados.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. El practicante recibe la carta de renuncia o de terminación de contrato, ya sea en formato físico entregado en la oficina de Recursos Humanos o en formato digital enviado desde el área de Operaciones o por el mismo trabajador.</p> <p>2. Se verifica que el documento corresponda al trabajador indicado, revisando nombre completo, número de cédula y cargo que aparecen en la carta.</p> <p>3. Se revisa que la carta indique de forma expresa el tipo de baja: renuncia voluntaria presentada por el trabajador o terminación de contrato por decisión de la empresa.</p>	

4. Se comprueba que la carta incluya la fecha de presentación y, cuando se encuentre indicada, la fecha a partir de la cual se hace efectiva la renuncia (ultimo turno laborado) o terminación del contrato.
5. En el caso de renuncia voluntaria, el practicante confirma que la carta esté firmada de puño y letra por el trabajador y que se encuentre escrito su número de cédula, con el fin de dejar constancia de la voluntad expresa de retirarse de la empresa.
6. En el caso de terminación de contrato, el practicante valida que la carta esté firmada por el trabajador y que incluya el motivo de la terminación, la fecha de finalización y los datos del colaborador.
7. Si el trabajador se niega a firmar la carta de terminación, el practicante comprueba que en el documento se haya registrado la anotación “el trabajador se niega a firmar” o similar y que la carta contenga las firmas de dos testigos, tal como se describe en el proceso.
8. Cuando el documento presenta información incompleta (falta de firma, ausencia de número de cédula o datos ilegibles), el practicante se comunica con el jefe de operaciones o con la persona que remitió la carta para solicitar la corrección o la emisión de una nueva versión válida.
9. Una vez confirmada la validez del documento, el practicante escanea la carta física o guarda el archivo digital recibido en formato PDF, nombrando el archivo con el número de cédula del trabajador y el tipo de baja (por ejemplo: “Renuncia_ Nombres_ Apellidos” o “terminación_ Nombres_ Apellidos”).
10. Se almacena el archivo PDF en la carpeta local nombrada como "Bajas fecha", asegurando que el documento quede disponible para los procedimientos PRB-2 y PRB-3.
11. El practicante registra la baja en un documento de reporte de bajas regional compartido de Excel, consignando la siguiente información: municipio, nombre del trabajador, número de cédula, tipo de baja, correo personal del trabajador, numero de celular, fecha de inicio de labores, cargo, puesto asignado y motivo de renuncia o terminación.

12. Una vez completados estos pasos, el practicante deja el caso listo para continuar con el procedimiento PRB-2 (renuncias voluntarias) o PRB-3 (terminaciones de contrato), utilizando la carta validada como entrada principal para el reporte en los sistemas corporativos.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Manual de Procesos y Procedimientos 	Código del Proceso: PRB	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Registro de renuncias voluntarias en formulario corporativo	Código del Procedimiento: PRB-2
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Gestionar de forma ordenada y oportuna las renuncias voluntarias del personal operativo de la regional Occidente, verificando la fecha real del último turno laborado y registrando la baja en el formulario corporativo internacional de Prosegur, para que el área nacional de Liquidaciones pueda calcular y pagar la liquidación correspondiente.	
Definiciones	<p>Renuncia voluntaria: Decisión unilateral del trabajador de finalizar su relación laboral con Prosegur, formalizada por medio de una carta escrita y firmada.</p> <p>Último turno laborado: Fecha del último día efectivamente trabajado por el colaborador, validada con el área de Programación y utilizada como referencia para el cálculo de su liquidación.</p> <p>Formulario corporativo internacional de bajas: Formulario en línea de Prosegur, utilizado a nivel corporativo para registrar las bajas de personal en el sistema global de recursos humanos y activar el proceso de liquidación.</p>	
Condiciones generales	<p>El procedimiento se aplica exclusivamente a los casos de renuncia voluntaria ya validados mediante el procedimiento PRB-1.</p> <p>La renuncia debe estar firmada por el trabajador y contener su número de cédula.</p>	

	<p>La información de la fecha del último turno laborado debe ser confirmada con Programación antes de realizar el registro en el formulario corporativo.</p> <p>El registro de las bajas debe realizarse semanalmente, para no retrasar el cálculo de liquidaciones.</p>
Recursos	<p>Carta de renuncia validada y archivada.</p> <p>Acceso a el formulario corporativo internacional de bajas.</p> <p>Información suministrada por el área de Programación sobre la última fecha de turno laborado del trabajador.</p> <p>Equipo de cómputo con acceso a internet y a las plataformas corporativas.</p> <p>Documento de Excel de control de bajas de la regional Occidente.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. El practicante identifica los casos de renuncia voluntaria ya validados en el control interno de bajas, verificando que la carta se encuentre completa y archivada en la carpeta compartida.</p> <p>2. Se contacta al área de Programación (por correo institucional, Teams u otro canal corporativo) y solicita la confirmación de la fecha del último turno laborado del trabajador que presentó renuncia, indicando nombre completo y número de cédula.</p> <p>3. Una vez recibe la respuesta de Programación, el practicante verifica que la fecha del último turno coincida con la información mencionada en la carta de renuncia o, en caso contrario, la actualiza en sus registros internos.</p> <p>4. Se abre la carta de renuncia en formato digital (PDF), e inserta en un</p>	

espacio en blanco el nombre de la persona que reporta la baja y la fecha confirmada del último turno laborado, manteniendo el contenido original del documento.

5. Se guarda la versión actualizada de la carta en la carpeta local, manteniendo el nombre del archivo asociado al nombre del trabajador.

6. Se completa el registro de la baja en un documento Excel de reporte de bajas regional compartido, consignando la información faltante: fecha del último turno y fecha de reporte de la renuncia.

7. Se accede al formulario corporativo internacional de bajas de Prosegur e inicia sesión con su usuario corporativo, seleccionando la opción correspondiente al registro de renuncia voluntaria.

8. En el formulario, el practicante diligencia los datos generales del trabajador que se encuentran en el documento de reporte de bajas regional: nombre completo, número de identificación, correo personal del trabajador, número de celular, fecha del último turno, adjuntando la carta de renuncia.

9. El practicante revisa toda la información diligenciada en el formulario para evitar errores de digitación en fechas, nombres o números de documento y, una vez confirmada la exactitud de los datos, procede a enviar o guardar el registro según indique la plataforma.

10. Tras el envío del formulario, el practicante verifica que el sistema genere el comprobante, número de registro o confirmación de que la baja ha sido creada correctamente en el sistema global de personal, el cual es enviado al correo electrónico.

11. Concluido este procedimiento, el caso queda listo para que el área nacional de Liquidaciones utilice la información registrada en el sistema para calcular y pagar la liquidación del excolaborador.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Manual de Procesos y Procedimientos 	Código del Proceso: PRB	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Registro de terminación de contrato en formato Excel nacional y archivo de carta en carpeta de bajas	Código del Procedimiento: PRB-3
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Registrar de forma completa y oportuna las terminaciones de contrato decididas por la empresa en el archivo maestro nacional de bajas y archivar la carta de terminación en la carpeta compartida, garantizando la trazabilidad de la desvinculación y el soporte necesario para el cálculo de la liquidación.	
Definiciones	<p>Terminación de contrato: Finalización del vínculo laboral por decisión de la empresa, ya sea por vencimiento de contrato, terminación de obra, reestructuración u otra causal definida en la normatividad y en las políticas internas.</p> <p>Archivo nacional de reporte de bajas: Hoja de cálculo centralizada en Excel donde se registran las bajas de todos los trabajadores del país, utilizada como base de información para el área nacional de Liquidaciones.</p> <p>Carpeta nacional de bajas: Carpeta compartida en la nube donde se almacenan digitalmente las cartas de terminación de contrato y demás soportes asociados a las bajas.</p>	
Condiciones generales	<p>El procedimiento aplica únicamente a bajas por terminación de contrato ya validadas mediante el procedimiento PRB-1.</p> <p>La carta de terminación de contrato debe estar firmada por el trabajador y, cuando se niega a firmar, debe</p>	

	<p>incluir la anotación y las firmas de dos testigos.</p> <p>El archivo maestro nacional de bajas se encuentra protegido y su edición se realiza siguiendo la estructura y campos definidos por la sede nacional.</p> <p>El registro de la terminación debe realizarse semanalmente, para no retrasar el cálculo de liquidaciones.</p>
Recursos	<p>Carta de terminación de contrato validada (PRB-1).</p> <p>Archivo maestro nacional de reporte de bajas en Excel.</p> <p>Carpeta compartida en la nube destinada a bajas y liquidaciones.</p> <p>Equipo de cómputo con acceso a internet y a las plataformas corporativas.</p> <p>Documento de Excel de control de bajas de la regional Occidente.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. El practicante identifica, en el control interno de bajas, los casos de terminación de contrato que ya cuentan con carta validada según el procedimiento PRB-1.</p> <p>2. Se abre la carta de terminación de contrato en formato digital (PDF) almacenada en la carpeta de bajas y verifica nuevamente los datos del trabajador: nombre completo, número de cédula, cargo, motivo de terminación y fecha efectiva de finalización.</p> <p>3. Se completa el registro de la baja en un documento de reporte de bajas regional compartido de Excel, consignando la información faltante: fecha de terminación de contrato y fecha de reporte de la renuncia.</p> <p>4. Se accede a la carpeta compartida nacional donde se encuentra el archivo de reporte de bajas Nacional en Excel y se abre el archivo correspondiente al mes</p>	

en curso.

5. En el archivo nacional, el practicante se ubica en la hoja destinada al registro de bajas correspondiente y sitúa el cursor en la primera fila disponible para ingresar un nuevo registro.

6. Se digita el número de cédula del trabajador en la columna definida; el archivo, al estar parametrizado, completa automáticamente los datos básicos del empleado (nombre, ciudad, cargo, puesto o cliente).

7. En las columnas restantes, el practicante registra manualmente la fecha de terminación de contrato según la carta, el motivo de la baja y la fecha en la que se está realizando el reporte.

8. El practicante revisa que todos los campos obligatorios del registro se encuentren completos y que las fechas consignadas coincidan con las de la carta de terminación, corrigiendo cualquier error de digitación antes de guardar el archivo.

9. Se guarda la carta de terminación de contrato en formato PDF en la carpeta compartida nacional de bajas, nombrando el archivo con el número de identificación del trabajador, de acuerdo con la nomenclatura establecida, asegurando que el documento quede como soporte oficial del registro realizado.

10. Finalmente, el practicante verifica que tanto el registro en el archivo Excel, como la carta en la carpeta de bajas sean accesibles y legibles, dejando el caso listo para que el área nacional de Liquidaciones realice el cálculo y pago de la liquidación correspondiente.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

PROCESO 4: DOCUMENTACIÓN DE RETIRO

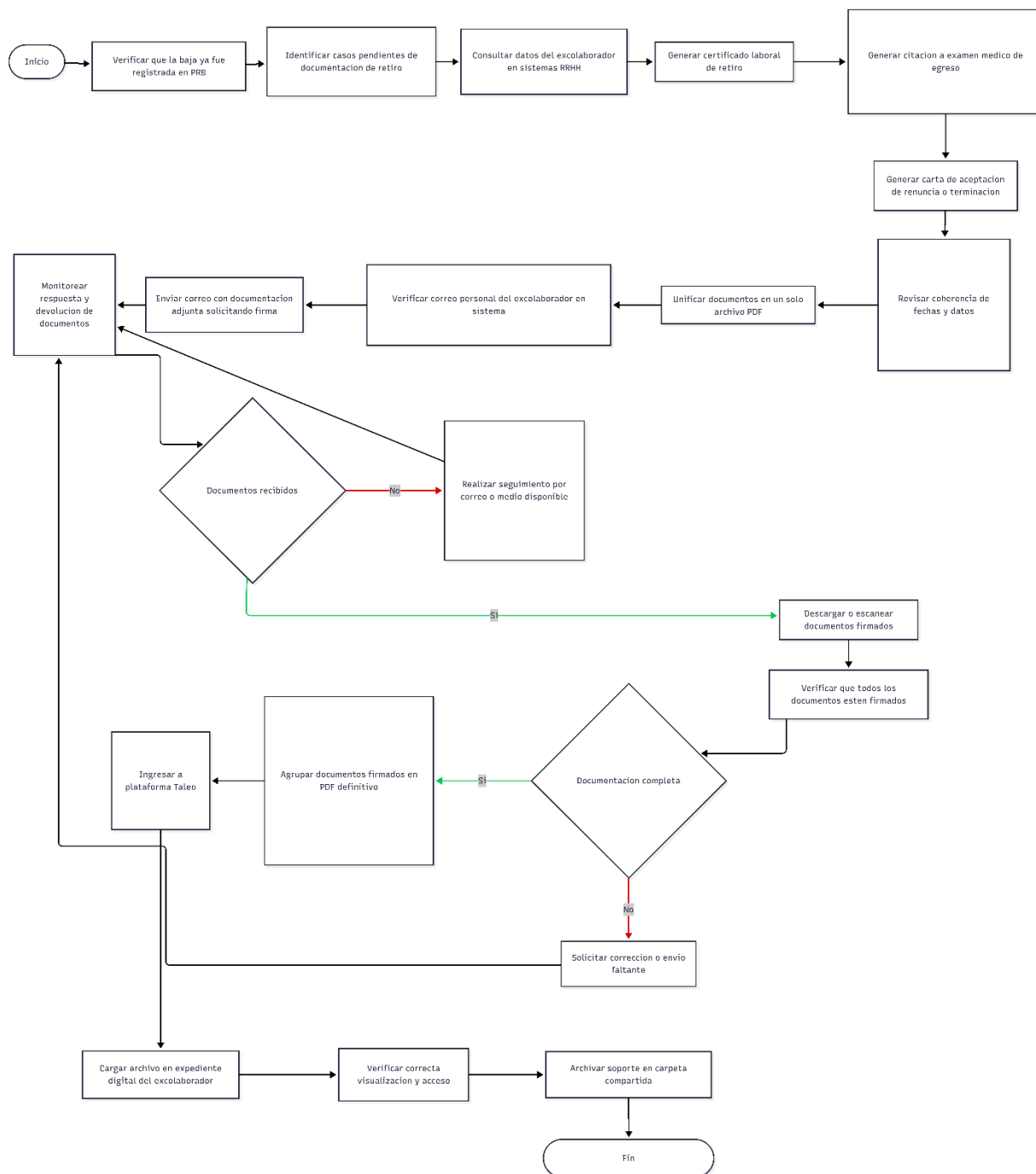
Manual de Procesos y Procedimientos 	Nombre del Proceso: Documentación de Retiro y Notificación a Antiguos Colaboradores.	Código del Proceso: PDR	Número de Formato: 1
Área de la empresa: Recursos Humanos - Regional Occidente	Jefe inmediato: Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente	Fecha de elaboración o modificación : 09/02/2026	Pág. 1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores		
Misión	Garantizar que cada retiro de personal en la regional Occidente quede formalizado mediante la emisión, envío, firma y archivo de la documentación de cierre (certificado laboral, citación a examen médico de egreso y carta de aceptación de renuncia o terminación de contrato), asegurando trazabilidad administrativa y cumplimiento de los lineamientos corporativos y normativos aplicables.		
Alcance	Inicia una vez se ha registrado la baja del trabajador en los sistemas corporativos (PRB-2 o PRB-3) y se ha verificado el tipo de desvinculación, y finaliza cuando el excolaborador devuelve los documentos firmados y estos quedan archivados en formato		

		digital en Taleo, clasificados por tipo de desvinculación.		
Descripción del Proceso				
Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salidas	Destinatarios
Área de Recursos Humanos regional (información de la baja registrada y tipo de desvinculación: renuncia o terminación).	Registro previo de baja del trabajador en los sistemas de Prosegur (formulario corporativo internacional y archivo nacional de bajas).	Diligenciamiento de certificado laboral, citación a examen médico de egreso y carta de aceptación de renuncia o terminación de contrato, y envío del archivo consolidado al excolaborador solicitando devolución de documentos firmados.	Paquete de documentos de retiro emitido y enviado al excolaborador (certificado laboral, citación a examen de egreso y carta de aceptación) en formato pdf.	Excolaboradores de Prosegur Security regional Occidente.
Sistemas corporativos de personal (datos laborales del trabajador: fechas de ingreso y retiro, cargo, tipo de contrato).	Datos del trabajador necesarios para la elaboración de los documentos de retiro (nombres, identificación, cargo, fechas, tipo de contrato).	Recepción de documentos firmados del trabajador y archivo digital en Taleo, clasificados por tipo de desvinculación.	Documentos de retiro devueltos y firmados por el excolaborador, archivados en formato digital como soporte definitivo de la desvinculación.	Área nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (para ejecución del examen médico de egreso).
Área de Seguridad y Salud en el Trabajo (requisitos para examen	Formatos preestablecidos en Word para:			Áreas de Recursos Humanos regional y nacional que requieran la documentación para procesos de liquidación, certificaciones y control interno.

médico de egreso).	certificado laboral de retiro, citación a examen médico ocupacional de egreso y carta de aceptación de renuncia o terminación de contrato.		Expediente digital completo de retiro disponible para consultas de liquidación, certificaciones posteriores y revisiones legales o auditorías.	
Recursos		<p>Talento humano: practicante universitario de Recursos Humanos y jefe de Recursos Humanos como apoyo.</p> <p>Herramientas tecnológicas: equipo de cómputo, programas Microsoft Word y plataforma Taleo.</p> <p>Formatos corporativos predefinidos para certificados laborales, citaciones a examen de egreso y cartas de aceptación de renuncia o terminación.</p>		
Registros		<p>Certificados laborales de retiro en formato PDF.</p> <p>Citaciones a examen médico de egreso emitidas y archivadas.</p> <p>Cartas de aceptación de renuncia o terminación de contrato firmadas por el excolaborador.</p> <p>Registro en Taleo o carpeta compartida del</p>		

	expediente digital de retiro por cada excolaborador.
Inspecciones	<p>Revisiones internas periódicas de expedientes digitales de retiro para verificar que todos los documentos requeridos se encuentren emitidos, firmados y archivados.</p> <p>Verificaciones durante auditorías internas o externas sobre la existencia de documentación completa para las desvinculaciones realizadas en la regional.</p>
Variables de control	<p>Tiempo transcurrido entre el registro de la baja y el envío de la documentación de retiro al excolaborador.</p> <p>Porcentaje de retiros con documentación completa (certificado laboral, citación y carta de aceptación firmada) archivada correctamente.</p> <p>Número de observaciones o hallazgos en auditorías relacionados con documentación de retiro incompleta o no localizada.</p>

DIAGRAMA DE FLUJO:



PROCEDIMIENTOS:

Manual de Procesos y Procedimientos 	Código del Proceso: PDR	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Emisión y envío de documentación de retiro al excolaborador	Código del Procedimiento: PDR-1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Elaborar y enviar al excolaborador, de manera oportuna y completa, el certificado laboral de retiro, la citación a examen médico ocupacional de egreso y la carta de aceptación de renuncia o terminación de contrato, garantizando que la desvinculación quede formalizada y que exista soporte documental para la gestión posterior de liquidaciones y trámites laborales.	
Definiciones	<p>Certificado laboral de retiro: Documento oficial que acredita la relación laboral del trabajador con Prosegur, indicando fecha de ingreso, fecha de retiro, cargo y tipo de contrato.</p> <p>Citación a examen médico ocupacional de egreso: Comunicación formal dirigida al excolaborador para que asista al examen médico de egreso definido por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Carta de aceptación de renuncia o terminación: Documento en el que la empresa deja constancia de que acepta la renuncia presentada por el trabajador o que confirma la terminación del contrato, indicando la fecha efectiva de retiro.</p>	
Condiciones generales	El procedimiento se ejecuta una vez el trabajador ha sido registrado como baja en los sistemas corporativos mediante los procedimientos PRB-2 o PRB-3.	

	<p>Se utilizan formatos preestablecidos en Word para cada documento, diferenciando entre casos de renuncia voluntaria y casos de terminación de contrato.</p> <p>La información diligenciada debe coincidir con los registros de Recursos Humanos (fechas, cargo, tipo de contrato y datos personales).</p> <p>La comunicación con el excolaborador se realiza a través del correo electrónico personal registrado en Taleo.</p>
Recursos	<p>Registro de baja del trabajador del documento de reporte de bajas regional.</p> <p>Formatos en Word de certificado laboral, citación a examen médico de egreso y carta de aceptación de renuncia o terminación.</p> <p>Acceso a Taleo.</p> <p>Correo electrónico corporativo para envío de la documentación al excolaborador.</p> <p>Equipo de cómputo con acceso a las plataformas institucionales.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. El practicante identifica, en el control interno de bajas, los casos de trabajadores cuya baja ya fue registrada (PRB-2 o PRB-3) y para los cuales se debe emitir la documentación de retiro.</p> <p>2. Se consulta en los sistemas de Recursos Humanos (Taleo, archivo de bajas u otros registros) los datos generales del excolaborador: nombres y apellidos completos, número de identificación, cargo desempeñado, fecha de ingreso, fecha de retiro y tipo de contrato.</p>	

3. Se abre el formato de certificado laboral de retiro en Word y diligencia los campos correspondientes con la información previamente consultada, verificando que las fechas y el tipo de contrato coincidan con los registros oficiales.
4. Se revisa la redacción del certificado laboral para asegurar que el texto cumpla con el modelo corporativo y que no existan errores de digitación en nombres, números de documento o fechas.
5. Se accede a el formato de citación a examen médico ocupacional de egreso y completa los datos del excolaborador.
6. Se diligencia el formato de carta de aceptación de renuncia o de terminación de contrato, según corresponda al tipo de baja, indicando el nombre del trabajador, la fecha efectiva de retiro y la referencia a la renuncia o decisión de la empresa.
7. Se verifica que la carta de aceptación sea coherente con la carta de renuncia o terminación previamente recibida, especialmente en lo relacionado con fechas y motivo de la desvinculación.
8. Una vez diligenciados los tres documentos, el practicante los guarda individualmente en formato Word y luego genera una versión consolidada en PDF que agrupe certificado, citación y carta de aceptación para el mismo excolaborador.
9. El practicante verifica en Taleo o en el registro interno de Recursos Humanos el correo electrónico personal del excolaborador.
10. Se redacta un correo electrónico dirigido al excolaborador, en el que indica de forma clara que se adjunta la documentación correspondiente a su retiro (certificado laboral, citación a examen médico de egreso y carta de aceptación), solicitando que revise la información y devuelva los documentos firmados.
11. El practicante adjunta al correo el archivo PDF consolidado con los tres documentos y envía el mensaje utilizando el correo institucional asignado.

12. En los días siguientes, el practicante monitorea el correo institucional para identificar la respuesta del excolaborador y la devolución de los documentos firmados, dejando este seguimiento como entrada para el procedimiento PDR-2.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Código del Proceso: PDR	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Recepción y archivo digital de documentos de retiro firmados	Código del Procedimiento: PDR-2
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Recibir, verificar y archivar en formato digital los documentos de retiro firmados por el excolaborador (certificado laboral, citación a examen médico de egreso y carta de aceptación), garantizando su conservación organizada como soporte definitivo de la desvinculación laboral.	
Definiciones	<p>Documentos de retiro firmados: Conjunto de documentos emitidos en el procedimiento PDR-1 y devueltos con firma del excolaborador, que acreditan la notificación y aceptación de las condiciones de su retiro.</p> <p>Expediente digital de retiro: Carpeta o registro electrónico que agrupa todos los documentos asociados a la desvinculación de un trabajador (cartas de baja, certificados, citaciones, comprobantes), almacenado en Taleo o en la carpeta compartida nacional.</p>	

Condiciones generales	<p>El procedimiento inicia cuando el excolaborador devuelve por correo electrónico los documentos de retiro firmados o los entrega de manera física para su digitalización.</p> <p>Los archivos digitales deben conservarse en el repositorio definido por la organización (Taleo) siguiendo la nomenclatura acordada.</p> <p>Los documentos físicos recibidos solo se conservan mientras se digitalizan correctamente y se verifica su legibilidad.</p>
Recursos	<p>Documentos de retiro firmados por el excolaborador (en formato PDF o físico).</p> <p>Correo electrónico institucional y, cuando aplica, bandeja física de recepción de documentos.</p> <p>Plataforma Taleo.</p> <p>Equipo de cómputo con acceso a internet y a escáner para digitalizar documentos físicos.</p> <p>Control interno de retiros de la regional Occidente.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. Cuando los documentos son recibidos por correo, el practicante descarga los archivos adjuntos y verifica que correspondan al excolaborador indicado (nombre, número de cédula y tipo de documentos).</p> <p>2. Si los documentos se reciben en físico, el practicante los revisa para confirmar que estén firmados y completos y procede a escanearlos en formato PDF, asegurando que el contenido sea legible en su totalidad.</p> <p>3. El practicante comprueba que cada documento requerido se encuentre firmado en el lugar correspondiente: certificado laboral (cuando aplica), citación a examen médico de egreso y carta de aceptación de renuncia o terminación de contrato.</p>	

4. Cuando falte alguna firma, página o documento, el practicante se comunica con el excolaborador mediante correo electrónico o el medio de contacto disponible para solicitar el envío completo o la corrección necesaria.
5. Una vez verificada la integridad de la documentación, el practicante agrupa los archivos firmados en un único PDF.
6. El practicante accede a Taleo y localiza el registro del excolaborador, utilizando su número de identificación.
7. Se carga el archivo PDF con los documentos de retiro firmados en el expediente del excolaborador en Taleo.
8. El practicante verifica que los documentos cargados sean accesibles y se visualicen correctamente en el sistema o en la carpeta compartida, confirmando que no existan errores en el archivo (por ejemplo, páginas en blanco o documentos incompletos).
9. En caso de existir documentos físicos, y una vez verificada su correcta digitalización y archivo en formato PDF, el Practicante Universitario de Recursos Humanos procede a conservarlos de manera organizada y segura para su posterior envío en conjunto al área nacional.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

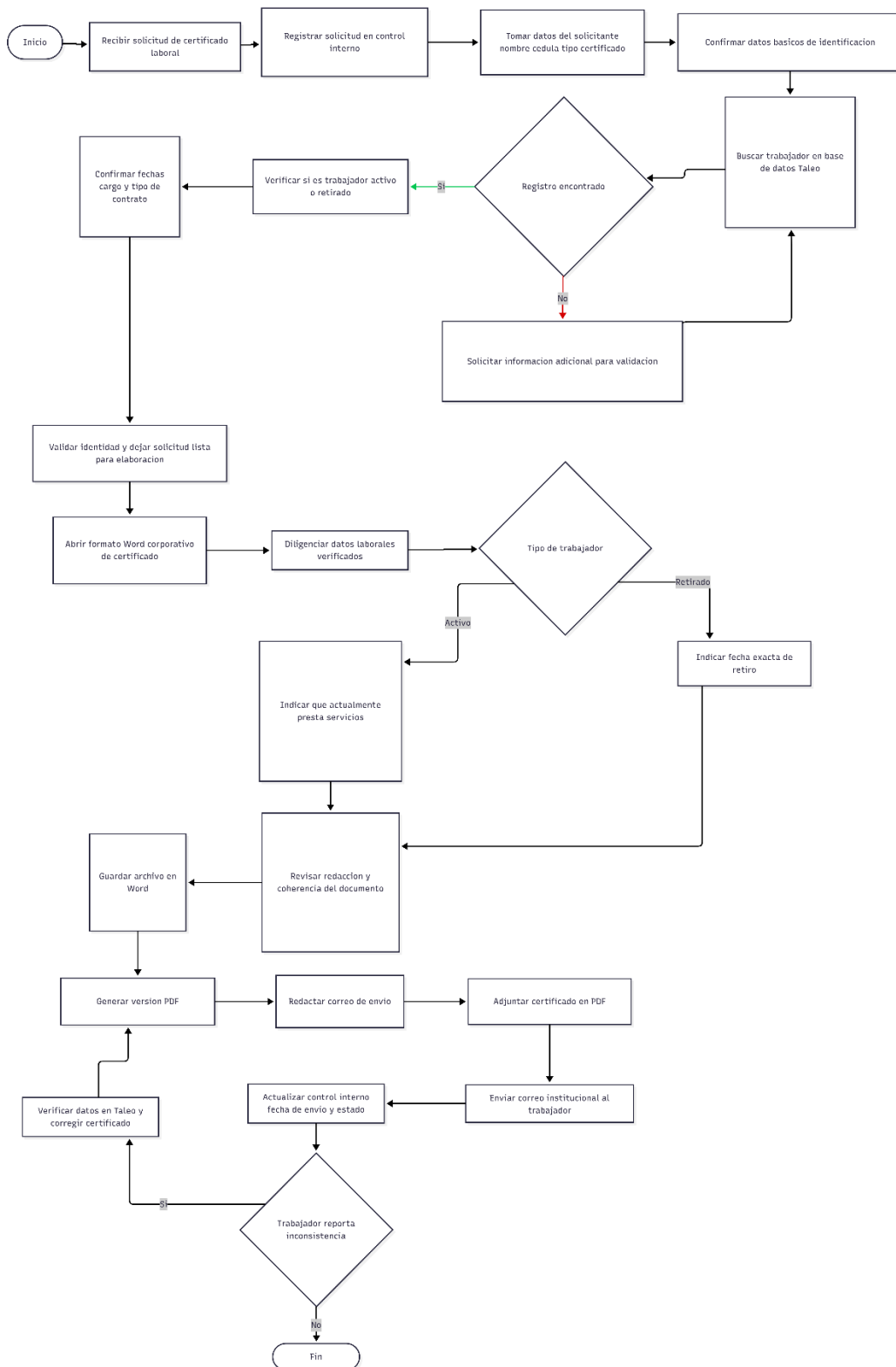
PROCESO 5: EMISIÓN DE CERTIFICADOS LABORALES

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR		Nombre del Proceso: Emisión de Certificados Laborales.	Código del Proceso: PEC	Número de Formato: 1
Área de la empresa: Recursos Humanos - Regional Occidente		Jefe inmediato: Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente	Fecha de elaboración o modificación: 09/02/2026	Pág. 1
Responsable		Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores		
Misión		Emitir certificados laborales claros, veraces y oportunos para trabajadores activos y retirados de la regional Occidente, garantizando que la información consignada coincida con los registros oficiales de la empresa y cumpla con los requisitos legales y corporativos establecidos.		
Alcance		Inicia con la recepción de la solicitud de certificado laboral por parte de un trabajador activo o retirado, a través de los canales autorizados, y finaliza con el envío del certificado laboral al solicitante y el archivo digital de una copia del documento en la carpeta institucional correspondiente.		
Descripción del Proceso				
Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salidas	Destinatarios
Trabajadores activos o retirados que solicitan el	Solicitud de certificado laboral recibida por	Recepción de la solicitud y verificación de la identidad del	Certificado laboral emitido en formato PDF y enviado al	Trabajadores activos y retirados de Prosegur Security, regional

<p>certificado laboral.</p> <p>Base de datos institucional de personal activo y retirado (sistemas de RRHH, Taleo u otros).</p> <p>Área de Recursos Humanos nacional, cuando suministra o valida información contractual.</p>	<p>llamada, WhatsApp, correo electrónico o formulario digital de solicitudes de Recursos Humanos.</p> <p>Datos laborales del trabajador (nombre, número de identificación, cargo, fechas de ingreso y retiro, tipo de contrato) consultados en los sistemas institucionales.</p> <p>Formato preestablecido en Word para certificados laborales de Prosegur.</p>	<p>solicitante en la base de datos institucional por número de cédula.</p> <p>Diligenciamiento o del formato Word con los datos laborales (nombre, identificación, cargo, fechas y tipo de contrato) y envío del certificado al trabajador.</p>	<p>trabajador activo o retirado que lo solicitó.</p> <p>Copia digital del certificado laboral archivada en la carpeta institucional correspondiente .</p> <p>Registro de la solicitud atendida en el control interno de certificados laborales.</p>	<p>Occidente.</p> <p>Entidades externas ante las cuales el trabajador presente el certificado (empresas, instituciones educativas, entidades financieras, etc.).</p> <p>Área de Recursos Humanos regional y nacional, para fines de seguimiento y auditoría documental.</p>
<p>Recursos</p>		<p>Talento humano: practicante universitario de Recursos Humanos y jefe de Recursos Humanos como apoyo.</p> <p>Herramientas tecnológicas: equipo de cómputo con acceso a internet, base de datos institucional de personal, plataforma Taleo, Microsoft Word y Outlook,</p>		

	<p>carpeta compartida en la nube.</p> <p>Formato corporativo de certificado laboral de Prosegur.</p>
Registros	<p>Certificados laborales emitidos y archivados en formato digital.</p> <p>Control interno de solicitudes de certificados laborales (fecha de solicitud, solicitante, estado y fecha de envío).</p>
Inspecciones	<p>Revisión periódica de una muestra de certificados archivados para verificar coherencia entre la información consignada y los registros de personal.</p> <p>Verificaciones realizadas durante auditorías internas o externas sobre la existencia de soportes de certificados emitidos.</p>
Variables de control	<p>Tiempo de respuesta entre la recepción de la solicitud y el envío del certificado al trabajador.</p> <p>Número de certificados emitidos con correcciones solicitadas por inconsistencias detectadas por el solicitante o por auditoría.</p> <p>Porcentaje de solicitudes de certificados laborales atendidas dentro del tiempo estándar definido por el área de Recursos Humanos.</p>

DIAGRAMA DE FLUJO:



PROCEDIMIENTOS:

<div>Manual de Procesos y Procedimientos</div> <div> PROSEGUR</div>	Código del Proceso: PEC	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Recepción de la solicitud y verificación de la identidad del solicitante	Código del Procedimiento: PEC-1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Recibir y registrar de manera ordenada las solicitudes de certificados laborales de trabajadores activos y retirados, verificando la identidad del solicitante en la base de datos institucional para asegurar que la información se entregue únicamente al titular autorizado.	
Definiciones	Solicitud de certificado laboral: Petición realizada por un trabajador activo o retirado para obtener un documento que acredite su vínculo laboral con Prosegur. Base de datos institucional: Conjunto de registros electrónicos de personal activo y retirado (Taleo) que contienen información de identificación y datos laborales del colaborador.	
Condiciones generales	Las solicitudes pueden recibirse por llamada telefónica, mensaje de WhatsApp, correo electrónico institucional o formulario digital de solicitudes de Recursos Humanos. Solo se atienden solicitudes realizadas por el propio trabajador. Toda solicitud debe quedar registrada en un control interno antes de iniciar la elaboración del certificado.	
Recursos	Canales de atención: línea telefónica, WhatsApp corporativo, correo electrónico institucional y formulario de Microsoft Forms para solicitudes de Recursos Humanos. Base de datos institucional de personal activo y retirado (Taleo). Equipo de cómputo con acceso a internet y a las plataformas corporativas.	
Descripción del Procedimiento		

1. El practicante recibe la solicitud de certificado laboral a través de alguno de los canales autorizados (llamada, WhatsApp, correo electrónico o formulario digital) y toma nota del nombre completo del solicitante, número de identificación, tipo de certificado requerido y medio por el cual desea recibir el documento.
2. Si la solicitud ingresa por llamada o WhatsApp, el practicante confirma con el trabajador sus datos básicos de identificación (número de cédula, ciudad donde laboró, cliente o puesto) para asegurar que la solicitud corresponde al titular.
3. Cuando la solicitud llega por correo electrónico o formulario digital, el practicante revisa que el mensaje incluya como mínimo el nombre del solicitante, número de cédula y aclaración de si se trata de trabajador activo o retirado.
4. Con la información suministrada, el practicante accede a la base de datos institucional (Taleo) y busca el registro del trabajador por número de cédula, verificando coincidencia con nombres.
5. Si el registro no aparece en la base de datos o presenta inconsistencias, el practicante informa al solicitante que se requiere validación adicional y pide datos complementarios (por ejemplo, fecha aproximada de ingreso, ciudad o jefe directo) para realizar una búsqueda más detallada.
6. Una vez verificada la identidad y encontrado el registro del trabajador, el practicante confirma si se trata de personal activo o retirado y revisa que la información laboral disponible (fechas de ingreso y retiro, cargo, tipo de contrato) esté completa para poder elaborar posteriormente el certificado en el procedimiento PEC-2

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Código del Proceso: PEC	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Elaboración y envío del certificado laboral	Código del Procedimiento: PEC-2
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Elaborar el certificado laboral solicitado, diligenciando el formato corporativo con la información laboral verificada del trabajador activo o retirado, y enviarlo por el canal acordado, garantizando precisión, claridad y oportunidad en la entrega del documento.	
Definiciones	<p>Formato de certificado laboral: Plantilla oficial en Word definida por Prosegur para la emisión de certificados laborales, que contiene la estructura y redacción institucional.</p> <p>Control interno de certificados: Registro donde se documentan las solicitudes recibidas, su estado de trámite y la fecha de envío del certificado al solicitante.</p>	
Condiciones generales	<p>El procedimiento se ejecuta únicamente para solicitudes registradas y validadas en PEC-1.</p> <p>La información laboral consignada en el certificado debe ser tomada de los registros oficiales de la empresa (Taleo).</p> <p>El certificado se entrega en formato PDF, utilizando lenguaje formal y la redacción establecida por la organización.</p>	
Recursos	<p>Formato Word del certificado laboral de Prosegur.</p> <p>Registros de personal activo y retirado (Taleo).</p>	

	Correo electrónico institucional para el envío al trabajador.
Descripción del Procedimiento	
<p>1. El practicante consulta en el control interno de certificados las solicitudes y selecciona la solicitud a atender, verificando nombre del trabajador, número de cédula y medio de respuesta acordado.</p> <p>2. El practicante accede a los registros de personal (Taleo) y confirma la información laboral que se incluirá en el certificado: nombres y apellidos, número de identificación, cargo desempeñado, fecha de ingreso, fecha de retiro (si aplica) y tipo de contrato.</p> <p>3. El practicante abre el formato corporativo en Word para certificados laborales y diligencia los campos correspondientes con la información verificada, cuidando la correcta escritura de nombres, números de documento y fechas.</p> <p>4. Cuando se trata de un trabajador activo, el practicante consigna en el texto que el colaborador “actualmente presta sus servicios” en la empresa; cuando se trata de un trabajador retirado, indica la fecha exacta de terminación del vínculo laboral.</p> <p>5. El practicante revisa la redacción general del certificado para asegurar que cumpla con el estilo institucional, que no contenga errores ortográficos o de digitación y que la información sea coherente con los registros oficiales.</p> <p>6. Una vez validado el contenido, el practicante guarda el certificado en Word con un nombre que identifique al trabajador (por ejemplo: “Cert_Laboral_CC_xxxxxxx”) y, a continuación, genera la versión en PDF para su envío al solicitante.</p> <p>7. El practicante redacta un correo electrónico dirigido al trabajador activo o retirado, utilizando la dirección registrada en PEC-1, con copia al Jefe de Recursos Humanos, en el que informa que se adjunta el certificado laboral solicitado y se pone a disposición para cualquier aclaración adicional.</p> <p>8. El practicante adjunta el archivo PDF del certificado laboral al correo y</p>	

revisa que el destinatario sea el correcto; posteriormente, envía el mensaje desde el correo institucional del practicante.

9. Si el trabajador realizó la solicitud por un canal diferente al correo electrónico (por ejemplo, llamada o WhatsApp corporativo) y no dispone de correo, el practicante coordina con él el medio de entrega, dejando constancia de la forma de entrega en el control interno.

10. El practicante actualiza el control interno de certificados laborales, registrando la fecha de elaboración y envío del certificado, el medio de respuesta utilizado y cambiando el estado de la solicitud a “Atendida” o equivalente.

11. Si el trabajador informa posteriormente sobre alguna inconsistencia en la información del certificado, el practicante verifica nuevamente los registros oficiales, corrige el documento cuando corresponda y reitera el envío, dejando constancia de la corrección en el control interno.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

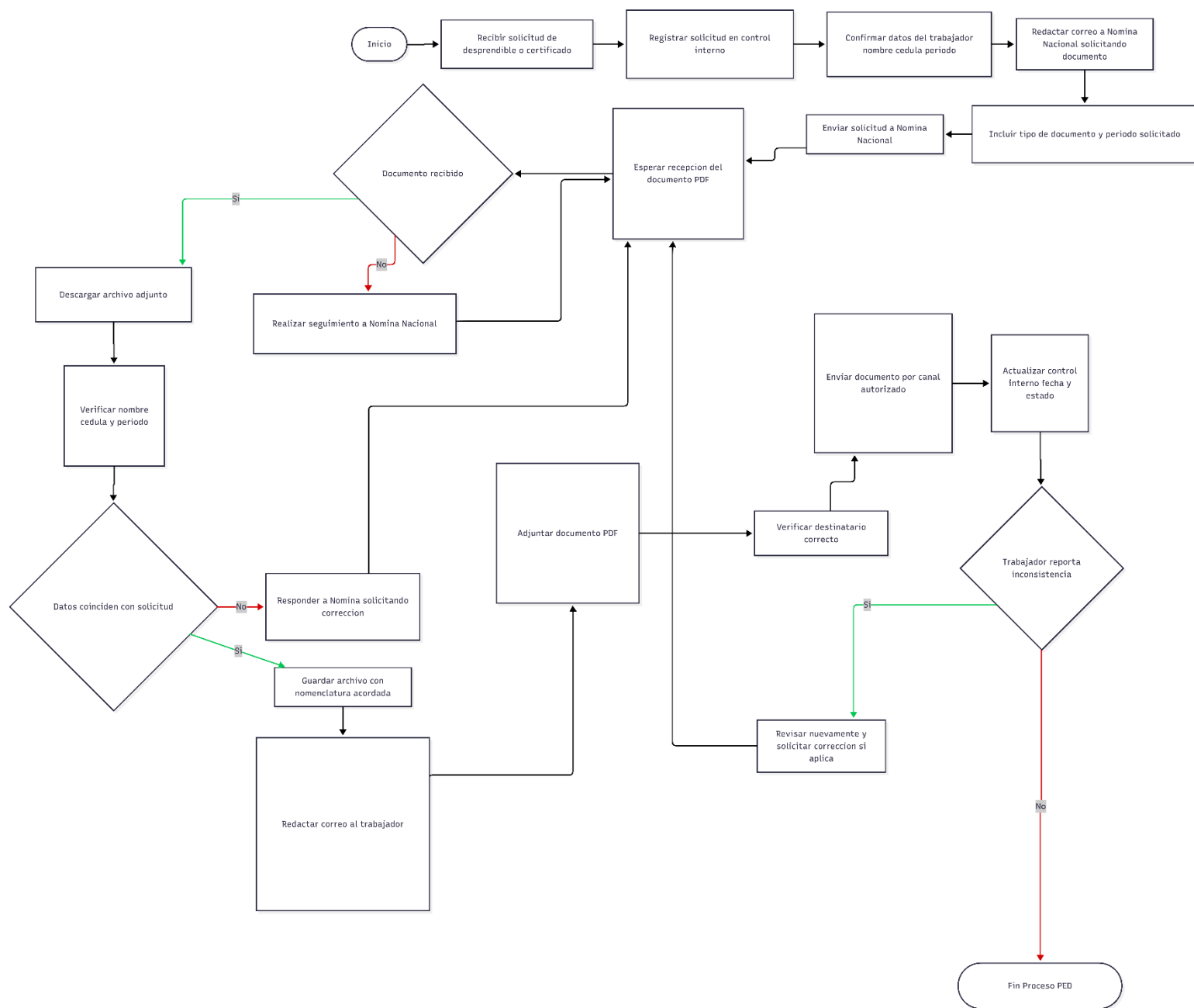
**PROCESO 6: ENTREGA DE DESPRENDIBLES DE NÓMINA Y
CERTIFICADOS DE INGRESOS Y RETENCIONES**

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Nombre del Proceso: Entrega de Desprendibles de Nómina y Certificados de Ingresos y Retenciones	Código del Proceso: PED	Número de Formato: 1
Área de la empresa: Recursos Humanos - Regional Occidente	Jefe inmediato: Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente	Fecha de elaboración o modificación: 09/02/2026	Pág. 1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores		
Misión	Gestionar la solicitud, recepción, verificación básica y entrega de desprendibles de nómina y certificados de ingresos y retenciones a trabajadores activos y retirados de la regional Occidente, asegurando que los documentos emitidos por el área nacional de nómina lleguen de forma oportuna, segura y correcta a cada solicitante.		
Alcance	Inicia con la recepción de la solicitud del trabajador para obtener un desprendible de nómina o certificado de ingresos y retenciones y finaliza con el envío del documento al solicitante y el registro de la atención en el control interno de la regional.		
Descripción del Proceso			

Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salidas	Destinatarios
<p>Trabajadores activos y retirados que solicitan desprendibles de nómina o certificados de ingresos y retenciones.</p> <p>Área nacional de Nómina, que genera y envía los documentos en formato digital a la regional.</p>	<p>Solicitud del documento por llamada, WhatsApp, correo institucional o formulario de solicitudes de Recursos Humanos.</p> <p>Datos del solicitante: nombre, número de identificación, tipo de documento requerido y periodo o año solicitado.</p> <p>Documentos generados por nómina nacional: desprendible de nómina o certificado de ingresos y retenciones en formato PDF.</p>	<p>Solicitud del documento al área de nómina vía correo electrónico, registro de la solicitud y seguimiento hasta la recepción del documento.</p> <p>Verificación básica de correspondencia de datos (nombre, identificación, periodo) y reenvío del documento al trabajador por el canal acordado.</p>	<p>Desprendibles de nómina y certificados de ingresos y retenciones entregados a los trabajadores que los solicitaron.</p> <p>Registro actualizado de solicitudes atendidas en el formulario Excel.</p>	<p>Trabajadores activos y retirados de Prosegur Security regional Occidente.</p> <p>Área nacional de Nómina, como generadora de los documentos a entregar.</p>
Recursos		<p>Talento humano: practicante universitario de Recursos Humanos y jefe de Recursos Humanos como apoyo.</p> <p>Herramientas tecnológicas: correo institucional para comunicación con nómina nacional y con los trabajadores, archivo de control interno en Excel, equipo de cómputo con acceso a internet y a la carpeta de trabajo de la regional.</p>		
Registros		Control interno de solicitudes de desprendibles y certificados (fecha de solicitud, trabajador,		

	<p>tipo de documento, periodo, fecha de envío al trabajador, estado).</p> <p>Correos enviados a Nómina nacional solicitando documentos y correos de respuesta con archivos adjuntos.</p>
Inspecciones	<p>Revisión periódica del control interno para verificar que las solicitudes hayan sido atendidas y cerradas.</p> <p>Verificación de una muestra de solicitudes para comprobar que los documentos entregados correspondan al trabajador y periodo solicitados.</p>
Variables de control	<p>Tiempo promedio entre la recepción de la solicitud y la entrega del documento al trabajador.</p> <p>Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del tiempo estándar definido por Recursos Humanos.</p> <p>Número de incidencias por documentos enviados incorrectamente (persona o periodo equivocado).</p>

DIAGRAMA DE FLUJO:



PROCEDIMIENTOS:

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Código del Proceso: PED	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Solicitud y entrega de desprendibles de nómina y certificados de ingresos y retenciones	Código del Procedimiento: PED-1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Gestionar la solicitud, recepción y entrega de desprendibles de nómina y certificados de ingresos y retenciones para los trabajadores de la regional Occidente, asegurando que los documentos emitidos por el área nacional de nómina sean remitidos de manera oportuna, segura y verificada a cada solicitante.	
Definiciones	<p>Desprendible de nómina: Documento individual que detalla para un periodo determinado los valores devengados y descontados al trabajador.</p> <p>Certificado de ingresos y retenciones: Documento anual que resume los ingresos laborales y el valor de las retenciones practicadas al trabajador, utilizado para trámites tributarios.</p> <p>Área de nómina nacional: Dependencia ubicada en la sede central encargada de generar desprendibles y certificados a partir del sistema de nómina corporativo.</p>	
Condiciones generales	<p>Las solicitudes pueden ser realizadas por trabajadores activos o retirados a través de llamada, WhatsApp, correo institucional o formulario digital de solicitudes de Recursos Humanos.</p> <p>Los documentos son generados únicamente por el área de nómina nacional; la regional actúa como intermediaria para su solicitud y entrega.</p> <p>Antes de entregar el documento al trabajador, se verifica que el nombre, número de identificación y periodo solicitado correspondan al solicitante.</p>	
Recursos	<p>Canales de atención: línea telefónica, WhatsApp corporativo, correo institucional y formulario de Microsoft Forms.</p> <p>Correo electrónico institucional para comunicación con el área de nómina nacional y con el trabajador.</p> <p>Control interno de solicitudes de desprendibles y certificados (documento de Excel).</p> <p>Equipo de cómputo con acceso a internet y a las plataformas corporativas.</p>	

Descripción del Procedimiento		
<p>1. El practicante recibe la solicitud de desprendible de nómina o certificado de ingresos y retenciones por alguno de los canales autorizados e identifica el tipo de documento requerido y el periodo solicitado.</p> <p>2. El practicante confirma con el trabajador sus datos básicos (nombre completo, número de cédula y condición de activo o retirado) y registra la solicitud en el control interno correspondiente, asignándole un estado inicial de “En trámite”.</p> <p>3. El practicante redacta un correo electrónico dirigido al área de nómina nacional, indicando en el asunto el tipo de documento (por ejemplo: “Solicitud desprendible de nómina” o “Solicitud certificado de ingresos y retenciones”).</p> <p>4. En el cuerpo del correo, el practicante incluye la información necesaria para generar el documento: nombre del trabajador, número de cédula, tipo de documento requerido (desprendible o certificado), periodo o año solicitado.</p> <p>5. El Practicante Universitario de Recursos Humanos envía el correo electrónico a la persona designada para la elaboración de los documentos de nómina a nivel nacional.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

<div>Manual de Procesos y Procedimientos</div> <div> PROSEGUR</div>	Código del Proceso: PED	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Verificación básica y reenvío del documento al trabajador	Código del Procedimiento: PED-2
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Verificar de manera básica la correspondencia del desprendible de nómina o certificado de ingresos y retenciones recibido desde nómina nacional y reenviarlo al trabajador solicitante por el canal acordado, asegurando confidencialidad y exactitud en la entrega.	
Definiciones	Verificación básica de correspondencia: Revisión rápida de datos clave del documento (nombre, número de identificación y periodo) para confirmar que coincide con la solicitud registrada. Documento de Ingresos y Retenciones o de nómina: Hace referencia al desprendible de nómina o al certificado de ingresos y retenciones emitido por el área de nómina nacional.	
Condiciones generales	El procedimiento se ejecuta después de que el área de nómina nacional ha enviado el documento solicitado y este ha sido recibido por correo institucional. El documento se entrega únicamente al trabajador titular o al contacto autorizado registrado en la solicitud. Se debe mantener la confidencialidad del contenido, evitando compartir el archivo por canales no autorizados.	
Recursos	Documento digital (PDF) remitido por el área de nómina nacional. Control interno de solicitudes de desprendibles y certificados. Correo electrónico institucional y, cuando aplique, otros canales autorizados (por ejemplo, WhatsApp corporativo). Equipo de cómputo con acceso a internet y a las carpetas internas de trabajo.	
Descripción del Procedimiento		

1. El practicante localiza en la bandeja de entrada del correo institucional el mensaje enviado por el área de nómina nacional con el desprendible de nómina o certificado de ingresos y retenciones adjunto, correspondiente a una solicitud registrada en el control interno.
2. El practicante descarga el archivo PDF adjunto y lo abre para realizar una verificación básica de correspondencia, comprobando que el nombre del trabajador, el número de identificación y el periodo o año que aparecen en el documento coinciden con los datos de la solicitud.
3. Si detecta que el documento no corresponde al trabajador o al periodo solicitado, el practicante responde al correo del área de nómina nacional explicando la inconsistencia y solicita la emisión del documento correcto, dejando la solicitud en estado “Pendiente por corrección” en el control interno.
4. Cuando el documento coincide con los datos de la solicitud, el practicante guarda el archivo en la carpeta de trabajo temporal, respetando la nomenclatura acordada (por ejemplo: “DESP_CC_XXXXXXX_[mes-año]” o “CIR_CC_XXXXXXX_[año]”).
5. El practicante redacta un correo electrónico dirigido al trabajador solicitante, utilizando la dirección registrada en el control interno, en el que indica que se adjunta el desprendible de nómina o certificado de ingresos y retenciones solicitado, mencionando el periodo o año correspondiente.
6. El practicante adjunta el archivo PDF al correo, revisa que el destinatario sea el correcto y que no se hayan incluido otros destinatarios no autorizados, y procede a enviar el mensaje desde el correo institucional del practicante con copia al Jefe de Recursos Humanos.
7. Si el trabajador realizó la solicitud por un canal diferente al correo electrónico (por ejemplo, llamada o WhatsApp corporativo) y no dispone de correo, el practicante coordina con él el medio de entrega, dejando constancia de la forma de entrega en el control interno.
8. El practicante actualiza el control interno de solicitudes registrando la fecha y hora de envío del documento al trabajador y cambiando el estado de la solicitud a “Atendida”, incluyendo observaciones cuando se haya requerido corrección previa o uso de un canal alterno.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

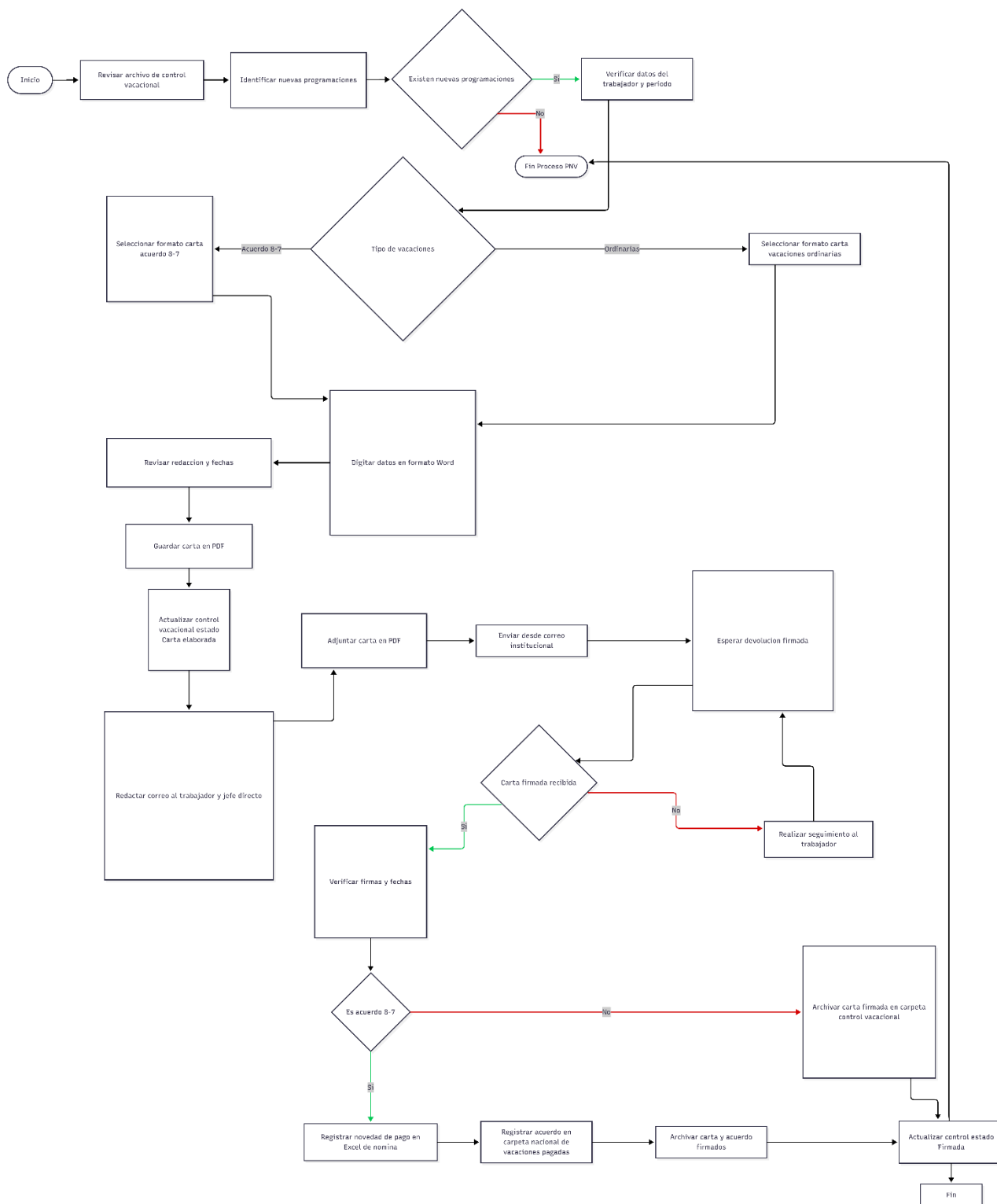
**PROCESO 7: ENTREGA DE DESPRENDIBLES DE NÓMINA Y
CERTIFICADOS DE INGRESOS Y RETENCIONES**

Manual de Procesos y Procedimientos 		Nombre del Proceso: Notificación de Aprobación de Vacaciones y Pago de Vacaciones en Dinero	Código del Proceso: PNV	Número de Formato: 1
Área de la empresa: Recursos Humanos - Regional Occidente		Jefe inmediato: Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente	Fecha de elaboración o modificación: 09/02/2026	Pág. 1
Responsable		Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores		
Misión		Gestionar la elaboración, envío y archivo de las cartas de notificación de vacaciones y de acuerdos de vacaciones en dinero para los colaboradores de la regional Occidente, garantizando el control de los periodos vacacionales y el cumplimiento de los lineamientos legales y corporativos sobre descanso y pago de vacaciones.		
Alcance		Inicia con la revisión de la base de datos de programaciones de vacaciones entregada por el área de Programación y finaliza con la firma de las cartas por parte del trabajador y el jefe inmediato, su registro en la base de datos de control vacacional y el archivo digital de las cartas y acuerdos en la carpeta institucional.		
Descripción del Proceso				
Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salidas	Destinatarios
Área de Programación,	Archivo Excel o base de datos de	Revisión semanal de nuevas	Cartas de notificación de	Trabajadores de Prosegur

que registra en el archivo maestro de control vacacional las programaciones de vacaciones (ordinarias o acuerdos 8/7) con fechas de inicio, fin y regreso.	<p>control vacacional con las nuevas programaciones registradas por Programación.</p> <p>Políticas internas y formatos preestablecidos en Word para cartas de vacaciones ordinarias y acuerdos 8/7.</p> <p>Información de identificación del trabajador (nombre, cédula, cargo, cliente, fechas de vacaciones).</p>	<p>programaciones de vacaciones en el archivo de control vacacional y elaboración de cartas de notificación en formato Word preestablecido.</p> <p>Envío de la carta al trabajador y al jefe directo para firma, recepción de las cartas firmadas y registro en la base de datos de control vacacional con anexos correspondientes (acuerdos y cartas).</p>	<p>vacaciones (ordinarias o acuerdos 8/7) emitidas para cada trabajador con periodo programado.</p> <p>Cartas y acuerdos 8/7 firmados por trabajador y jefe inmediato, archivados digitalmente.</p> <p>Actualización del archivo de control vacacional con el registro de periodos disfrutados y pagos en dinero.</p>	<p>Security regional Occidente con vacaciones programadas.</p> <p>Jefes directos y área de Programación, para coordinación operativa de ausencias.</p> <p>Área de Nómina nacional, que utiliza la información para el pago de las vacaciones o acuerdos 8/7.</p>
Recursos		<p>Talento humano: practicante universitario de Recursos Humanos y jefe de Recursos Humanos como apoyo.</p> <p>Herramientas tecnológicas: archivo Excel de control vacacional, Microsoft Word para las cartas, correo electrónico institucional para envío a trabajadores y jefes, carpeta compartida en la nube para archivar cartas y acuerdos.</p>		

	<p>Formatos corporativos de carta de vacaciones ordinarias y formato de acuerdo 8/7.</p>
Registros	<p>Archivo de control vacacional actualizado con periodos de vacaciones ordinarias y acuerdos 8/7 por trabajador.</p> <p>Cartas de notificación de vacaciones y acuerdos 8/7 firmados, archivados digitalmente en la carpeta de control vacacional.</p> <p>Control interno de envío y recepción de cartas (fecha de elaboración, envío y retorno firmado).</p>
Inspecciones	<p>Revisión periódica del archivo de control vacacional para verificar coherencia entre periodos registrados y cartas/acuerdos archivados.</p> <p>Verificaciones en auditorías internas sobre la existencia de soportes firmados para los periodos vacacionales disfrutados o pagados en dinero.</p>
Variables de control	<p>Porcentaje de vacaciones programadas que cuentan con carta de notificación y, cuando aplica, acuerdo 8/7 firmado y archivado.</p> <p>Tiempo promedio entre el registro de la programación de vacaciones y la emisión de la carta de notificación.</p> <p>Número de observaciones en auditoría relacionadas con ausencia o inconsistencias en la documentación de vacaciones.</p>

DIAGRAMA DE FLUJO:



PROCEDIMIENTOS:

Manual de Procesos y Procedimientos 	Código del Proceso: PNV	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Revisión semanal de programaciones de vacaciones y elaboración de cartas de notificación	Código del Procedimiento: PNV-1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Identificar semanalmente las nuevas programaciones de vacaciones registradas por el área de Programación y elaborar las cartas de notificación correspondientes, utilizando los formatos corporativos, para formalizar los periodos de descanso o acuerdos de vacaciones en dinero de los trabajadores de la regional Occidente.	
Definiciones	<p>Control vacacional: Archivo Excel o base de datos donde el área de Programación registra las programaciones de vacaciones de los trabajadores (tipo de vacaciones, fechas de inicio, fin y regreso).</p> <p>Vacaciones ordinarias: Periodo de descanso continuo de quince (15) días calendario, remunerado según la legislación laboral colombiana.</p> <p>Acuerdo 8/7: Modalidad de vacaciones en la que el trabajador disfruta ocho (8) días de descanso remunerado y recibe siete (7) días de vacaciones en dinero, conforme al acuerdo voluntario suscrito con la empresa.</p>	
Condiciones generales	La revisión del archivo de control vacacional se realiza al menos una vez por semana.	

	<p>Las cartas de notificación se elaboran utilizando los formatos Word preestablecidos para vacaciones ordinarias y para acuerdos 8/7.</p> <p>La información diligenciada en las cartas debe coincidir con los datos registrados por Programación en el control vacacional.</p>
Recursos	<p>Archivo Excel o base de datos de control vacacional compartido con el área de Programación.</p> <p>Formatos corporativos en Word de cartas de notificación de vacaciones ordinarias y de acuerdos 8/7.</p> <p>Equipo de cómputo con acceso a la carpeta compartida y a Microsoft Word.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. Una vez por semana, el practicante accede a la carpeta compartida donde se encuentra el archivo de control vacacional y abre el archivo correspondiente al año en curso.</p> <p>2. El practicante revisa las últimas filas o registros del archivo para identificar nuevas programaciones de vacaciones que aún no tengan la fecha de gestión.</p> <p>3. Para cada nueva programación identificada, el practicante verifica los datos del trabajador: nombre completo, número de identificación, cargo, cliente o puesto, tipo de vacaciones (15 días ordinarios o acuerdo 8/7), fecha de inicio, fecha de finalización y fecha de regreso.</p> <p>4. El practicante selecciona el formato de carta adecuado según el tipo de vacaciones programadas: carta de vacaciones ordinarias o carta para acuerdo 8/7, y abre el archivo en Word.</p> <p>5. En la carta, el practicante diligencia los datos del trabajador y del periodo vacacional tomando como referencia la información del control vacacional,</p>	

garantizando que las fechas y el tipo de vacaciones coincidan exactamente; Cuando se trata de un acuerdo 8/7, el practicante se asegura de que la carta haga referencia al número de días de descanso y a los días que serán pagados en dinero, de acuerdo con el formato corporativo diseñado para este tipo de casos.

6. Cuando la programación corresponde a un acuerdo 8/7, el practicante elabora el formato de Acuerdo 8/7, diligenciando de manera completa la información del trabajador, el período de causación, los días a compensar en dinero, los días a disfrutar en tiempo, las fechas de inicio, finalización y regreso, así como el valor a pagar.

7. Una vez completada la información, el practicante revisa la redacción de la carta o cartas para verificar que no existan errores de digitación en nombres, números de documento o fechas, y que el texto respete el estilo institucional.

8. El practicante guarda la carta en PDF con una nomenclatura que identifique al trabajador y el tipo de vacaciones (por ejemplo: "Vacaciones_Ord_CC_xxxxxxx" o "Acuerdo_8-7_CC_xxxxxxx") dentro de la carpeta de cartas de vacaciones de la regional, para su posterior envío al trabajador y al jefe directo en el procedimiento PNV-2.

9. El practicante actualiza el archivo de control vacacional, marcando en la columna correspondiente que la carta de notificación fue elaborada para ese registro, e indica la fecha de gestión, dejando el caso listo para continuar con el envío y firma de las cartas en el procedimiento PNV-2.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Código del Proceso: PNV	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Envío, firma y registro de cartas de vacaciones	Código del Procedimiento: PNV-2
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Enviar las cartas de notificación de vacaciones ordinarias y acuerdos 8/7 a los trabajadores y a sus jefes directos, gestionar la devolución de los documentos firmados y registrar la información en la base de datos de control vacacional, garantizando el soporte documental de cada periodo de descanso o vacaciones en dinero.	
Definiciones	<p>Carta de notificación de vacaciones: Documento mediante el cual la empresa informa al trabajador las fechas de inicio, fin y regreso de sus vacaciones, o las condiciones de un acuerdo 8/7.</p> <p>Control vacacional: Archivo Excel o base de datos donde se registran las programaciones de vacaciones, el estado de las cartas y la devolución de documentos firmados.</p>	
Condiciones generales	<p>El procedimiento se ejecuta después de la elaboración de las cartas de vacaciones en PNV-1.</p> <p>Las cartas deben ser firmadas por el trabajador como constancia de conocimiento y aceptación del periodo vacacional.</p> <p>Los documentos firmados se archivan digitalmente en la carpeta de control vacacional.</p>	
Recursos	Cartas de notificación de vacaciones ordinarias y acuerdos 8/7 elaboradas en PNV-1.	

	<p>Correo electrónico institucional para envío a trabajadores y jefes directos.</p> <p>Archivo Excel o base de datos de control vacacional.</p> <p>Carpeta compartida en la nube para archivo de cartas y acuerdos firmados.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. El practicante abre la carpeta donde se guardaron temporalmente las cartas de vacaciones elaboradas en PNV-1.</p> <p>2. Para cada carta, el practicante identifica el correo electrónico del trabajador y del jefe directo consultando el archivo de control vacacional, los registros de Recursos Humanos o la información proporcionada por Programación.</p> <p>3. El practicante redacta un correo electrónico dirigido al trabajador, con copia al jefe directo y el Jefe de Recursos Humanos, indicando que se adjunta la carta de notificación de vacaciones y de acuerdo 8/7 si corresponde y solicitando que la impriman, firmen y devuelvan escaneada o fotografiada en formato legible.</p> <p>4. El practicante adjunta la carta en formato PDF al correo y verifica que los destinatarios sean los correctos; posteriormente envía el mensaje desde el correo institucional.</p> <p>5. Una vez el trabajador firma la carta, devuelve el documento por correo electrónico o lo entregan físicamente en la oficina; el practicante recibe el archivo digital o el documento físico y revisa que contenga las firma requerida y que las fechas se mantengan sin modificaciones.</p> <p>6. Si el documento presenta modificaciones no autorizadas, el practicante informa al trabajador y solicita la corrección correspondiente y gestiona el reenvío del documento ajustado.</p> <p>7. Cuando la carta firmada es recibida correctamente, el practicante guarda el archivo en formato PDF en la carpeta compartida de control vacacional, utilizando una nomenclatura que incluya la cédula del trabajador, tipo de vacaciones y año (por ejemplo: "Vacaciones_Ord_CC_xxxxxxx_2026" o</p>	

“Acuerdo_8-7_CC_xxxxxxxx_2026”).

8. En los casos de acuerdos 8/7, el practicante archiva junto con la carta el documento de acuerdo firmado, asegurando que ambos queden asociados al mismo trabajador y periodo vacacional.

9. Cuando el acuerdo 8/7 procede, el Practicante registra la novedad de pago de los siete (7) días de vacaciones en dinero en el archivo nacional de Microsoft Excel de novedades de nómina, dentro de la hoja correspondiente al primer ajuste del mes o al anticipo quincenal, según la fecha. Para este registro, se ingresa el número de cédula del trabajador para que el sistema auto complete sus datos, se consigna el valor total a pagar y se registra el concepto general como “anticipo quincenal”, incluyendo una observación clara que explique el origen del pago. Este registro deja la novedad programada para pago dentro de las fechas establecidas por el Área de Nómina.

10. El Practicante registra el acuerdo 8/7 en la carpeta nacional compartida de vacaciones pagadas, diligenciando el archivo Excel correspondiente al mes en curso, en el cual se registra: nombre del trabajador, número de cédula, valor pagado, fecha de pago, fecha de inicio de vacaciones, fecha de finalización y fecha de regreso a labores.

11. Se adjunta en dicha carpeta compartida la carta del acuerdo 8/7 firmada, asegurando la trazabilidad entre el pago realizado y el soporte documental correspondiente.

12. Finalmente, el Practicante verifica que todos los trabajadores con vacaciones programadas en el período cuenten con su carta firmada y, cuando aplique, con su acuerdo 8/7 debidamente firmado, registrado y archivado, dejando el proceso listo para futuras auditorías, revisiones internas y consultas del Área Nacional.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

PROCESO 8: APROBACIÓN DE RETIRO DE CESANTÍAS

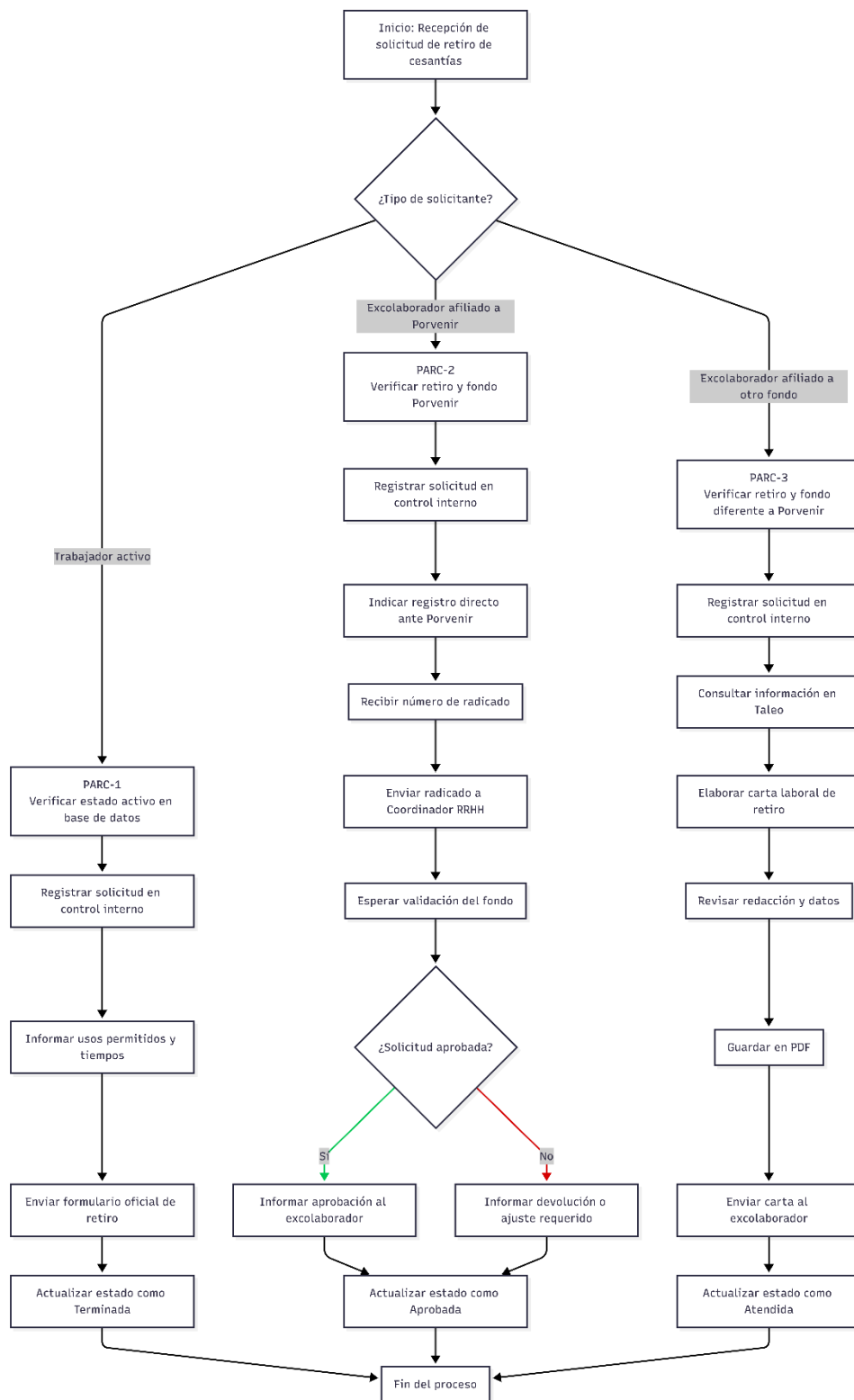
Manual de Procesos y Procedimientos		Nombre del Proceso: Aprobación de Retiro de Cesantías.		Código del Proceso: PARC	Número de Formato: 1
 PROSEGUR					
Área de la empresa: Recursos Humanos - Regional Occidente		Jefe inmediato: Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente		Fecha de elaboración o modificación: 09/02/2026	Pág. 1
Responsable		Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores			
Misión		Orientar y gestionar, según corresponda, las solicitudes de retiro de cesantías de trabajadores activos y retirados de la regional Occidente, garantizando que se cumplan los requisitos legales y las políticas internas, y que las solicitudes sean tramitadas ante los fondos administradores de manera clara y trazable.			
Alcance		Inicia con la recepción de la consulta o solicitud de retiro de cesantías por parte del trabajador activo o retirado y finaliza cuando la solicitud ha sido gestionada ante el fondo (cuando aplica intervención de la empresa) o cuando se ha entregado al excolaborador la certificación necesaria para que gestione directamente ante su fondo.			
Descripción del Proceso					
Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salidas	Destinatarios	

<p>Trabajadores activos que requieren retiro parcial o total de cesantías.</p> <p>Trabajadores retirados que requieren retiro de cesantías acumuladas.</p> <p>Fondos administradores de cesantías (Porvenir, Colfondos, Protección, Skandia u otros), que definen formatos y requisitos para el retiro.</p>	<p>Solicitud o consulta del trabajador activo o retirado sobre cesantías.</p> <p>Formatos oficiales de solicitud de retiro de cesantías, según el fondo administrador (especialmente Porvenir, que requiere gestión mixta empresa-fondo).</p> <p>Carta laboral o carta de retiro de cesantías para excolaboradores afiliados a fondos distintos de Porvenir.</p> <p>Radicados o comprobantes de solicitud generados por el fondo (para</p>	<p>Asesoría y envío de formulario de retiro de cesantías para trabajadores activos, y remisión de la solicitud al área nacional de Recursos Humanos/Nómina para su validación y autorización ante el fondo correspondiente.</p> <p>Gestión del retiro de cesantías para trabajadores retirados afiliados a Porvenir, incluyendo validación de radicado generado por el excolaborador y aprobación de la solicitud a través del portal corporativo de la empresa.</p> <p>Emisión y envío</p>	<p>Solicitudes de retiro de cesantías de trabajadores activos remitidas y validadas ante el área nacional y el fondo correspondiente.</p> <p>Solicitudes de excolaboradores afiliados a Porvenir aprobadas por la empresa en el portal corporativo del fondo.</p> <p>Cartas laborales o de retiro de cesantías emitidas para excolaboradores afiliados a otros fondos, entregadas al trabajador.</p>	<p>Trabajadores activos y retirados de Prosegur Security, regional Occidente.</p> <p>Área regional de Recursos Humanos, que realiza las validaciones y autorizaciones formales en nombre de la empresa.</p> <p>Fondos administradores de cesantías que realizan el desembolso al trabajador.</p>
---	--	---	--	--

	el caso de Porvenir).	de carta laboral de retiro o certificación requerida para que trabajadores retirados afiliados a otros fondos de cesantías tramiten directamente su retiro ante la entidad administradora.		
Recursos	<p>Talento humano: practicante universitario de Recursos Humanos, jefe de Recursos Humanos como apoyo y coordinador de Recursos Humanos.</p> <p>Herramientas tecnológicas: equipo de cómputo, correo institucional y a bases de datos de personal.</p> <p>Formatos oficiales de solicitud de retiro de cesantías y modelos de carta laboral de retiro.</p>			
Registros	<p>Control interno de solicitudes de retiro de cesantías (fecha, tipo de trabajador, fondo, estado de trámite).</p> <p>Comunicaciones realizadas a través del WhatsApp corporativo, entre el Practicante Universitario de Recursos Humanos y el Coordinador de Recursos Humanos Regional, relacionadas con la aprobación y radicados generados por los portales de cesantías (Porvenir).</p>			

	Copias digitales de cartas laborales de retiro emitidas para excolaboradores afiliados a otros fondos.
Inspecciones	<p>Revisión periódica del control interno de solicitudes de cesantías para verificar que los casos hayan sido gestionados y cerrados según los tiempos establecidos.</p> <p>Verificación documental en auditorías internas sobre la trazabilidad de solicitudes de retiro de cesantías en las que interviene la empresa.</p>
Variables de control	<p>Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de asesoría y gestión de retiro de cesantías.</p> <p>Número de solicitudes devueltas por falta de documentos o requisitos por parte del fondo administrador.</p> <p>Porcentaje de solicitudes de retiro de cesantías gestionadas satisfactoriamente (aprobadas o con documentación emitida al excolaborador).</p>

DIAGRAMA DE FLUJO:



PROCEDIMIENTOS:

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Código del Proceso: PARC	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Gestión de solicitudes de retiro de cesantías para trabajadores activos	Código del Procedimiento: PARC-1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Brindar asesoría inicial a los trabajadores activos de la regional Occidente que desean retirar total o parcialmente sus cesantías, para que el área nacional de Recursos Humanos/Nómina realice la validación y autorización ante el fondo administrador correspondiente.	
Definiciones	<p>Trabajador activo: Colaborador que mantiene una relación laboral vigente con Prosegur al momento de solicitar el retiro de cesantías.</p> <p>Formulario de retiro de cesantías: Formato oficial definido por la EMPRESA, que el trabajador debe diligenciar para solicitar el retiro parcial o total de sus cesantías.</p>	
Condiciones generales	<p>Las solicitudes de retiro de cesantías de trabajadores activos se tramitan centralmente desde la sede nacional; la regional solo asesora.</p> <p>El retiro de cesantías debe ajustarse a los usos autorizados por la ley (vivienda, educación u otros permitidos) y a las políticas internas de Prosegur.</p> <p>La asesoría se realiza por correo institucional o el WhatsApp corporativo, dejando trazabilidad en el control interno de solicitudes de cesantías.</p>	

Recursos	<p>Canales de atención: llamada, WhatsApp corporativo, correo institucional o formulario digital de solicitudes de Recursos Humanos.</p> <p>Formato o instructivo de solicitud de retiro de cesantías para trabajadores activos, suministrado por el área nacional o disponible en la intranet.</p> <p>Correo electrónico institucional para comunicación con el trabajador.</p> <p>Control interno de solicitudes de retiro de cesantías.</p> <p>Equipo de cómputo con acceso a internet y a las plataformas corporativas.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. El practicante recibe la consulta o solicitud de retiro de cesantías de un trabajador activo a través de alguno de los canales autorizados.</p> <p>2. Se verifica en la base de datos de personal que el trabajador se encuentre activo y registra la solicitud en el control interno, consignando nombre, cédula, fondo de cesantías, motivo y fecha de la solicitud.</p> <p>3. Se le informa al trabajador sobre los usos permitidos para el retiro de cesantía y el tiempo estimado de respuesta (15 días hábiles aproximadamente), de acuerdo con las indicaciones del área nacional.</p> <p>4. Se envía al trabajador, por correo electrónico o WhatsApp corporativo, el formulario de solicitud de retiro de cesantías para trabajadores activos.</p> <p>5. El practicante actualiza el control interno de solicitudes de cesantías cambiando el estado de la solicitud a “Terminada” e indicando la fecha de envío y el medio utilizado.</p>	
Elaborado por:	Revisado por:
	Aprobado por:

Manual de Procesos y Procedimientos	Código del Proceso: PARC	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Gestión de retiro de cesantías para trabajadores retirados afiliados a Porvenir	Código del Procedimiento: PARC-2
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Acompañar y gestionar las solicitudes de retiro de cesantías de excolaboradores afiliados al fondo Porvenir, verificando el radicado generado por el fondo y realizando la autorización correspondiente, para que el desembolso pueda efectuarse correctamente.	
Definiciones	<p>Excolaborador afiliado a Porvenir: Trabajador cuyo vínculo laboral con Prosegur ya finalizó y cuyas cesantías se encuentran administradas por el fondo Porvenir.</p> <p>Radicado de solicitud: Número o comprobante que genera Porvenir cuando el excolaborador registra en el fondo su solicitud de retiro de cesantías.</p> <p>Portal corporativo de Porvenir: Plataforma en la que la empresa valida y autoriza las solicitudes de retiro de cesantías presentadas por excolaboradores afiliados a dicho fondo.</p>	
Condiciones generales	<p>El retiro de cesantías de excolaboradores afiliados a Porvenir requiere una gestión mixta: el excolaborador registra primero la solicitud en el fondo y luego la empresa valida y autoriza la operación en el portal corporativo.</p> <p>La regional solo gestiona la validación y autorización; el desembolso lo realiza directamente Porvenir al excolaborador.</p> <p>Toda gestión debe quedar registrada en el control interno de solicitudes de cesantías.</p>	
Recursos	<p>Comunicación con el excolaborador (correo electrónico, WhatsApp o llamada).</p> <p>Datos del excolaborador: nombre, cédula, fecha de retiro y tipo de vinculación.</p> <p>Control interno de solicitudes de retiro de cesantías.</p>	

Equipo de cómputo con acceso a internet.		
Descripción del Procedimiento		
<p>1. Se recibe la consulta de un excolaborador afiliado a Porvenir que desea retirar sus cesantías y se verifica, en los registros del Área de Recursos Humanos, que la relación laboral se encuentre finalizada y que el fondo de cesantías registrado corresponda a Porvenir.</p> <p>2. Se registra la solicitud en el control interno de cesantías, consignando nombre del excolaborador, número de cédula, fondo Porvenir, fecha de retiro y fecha de la solicitud, marcando el estado inicial como “Orientación inicial”.</p> <p>3. Se informa al excolaborador que el primer paso del trámite consiste en registrar personalmente la solicitud de retiro ante Porvenir, ya sea a través de la página web del fondo o en un punto de atención autorizado.</p> <p>4. Se indica al excolaborador que, una vez realizada la solicitud ante Porvenir, el fondo generará un número de radicado, el cual deberá ser enviado para continuar con el trámite.</p> <p>5. Al recibir el número de radicado o documento soporte, se verifica que el radicado corresponda efectivamente a una solicitud de retiro de cesantías.</p> <p>6. Se actualiza el control interno de cesantías, cambiando el estado de la solicitud a “Radicado recibido”.</p> <p>7. Se envía al Coordinador de Recursos Humanos Regional, a través del WhatsApp corporativo, el número de radicado junto con el número de cédula del excolaborador, para que este realice la validación y aprobación de la solicitud ante el fondo Porvenir.</p> <p>8. Se realiza seguimiento al trámite y se permanece a la espera de la confirmación del Coordinador de Recursos Humanos Regional sobre la aprobación o devolución de la solicitud por parte del fondo.</p> <p>9. Una vez el Coordinador confirma que la solicitud fue aprobada por Porvenir, se comunica al excolaborador el estado del trámite, indicándole que el retiro fue aprobado y que el pago será gestionado directamente por el fondo conforme a sus tiempos y condiciones.</p> <p>10. Se actualiza el control interno de cesantías, registrando el estado final de la solicitud como “Aprobada” o el estado que corresponda según la respuesta del fondo, dejando evidencia de la trazabilidad del proceso.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Código del Proceso: PARC	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Emisión de carta laboral para retiro de cesantías de trabajadores retirados afiliados a otros fondos	Código del Procedimiento: PARC-3
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Emitir y entregar a los excolaboradores afiliados a fondos de cesantías distintos de Porvenir la carta laboral o carta de retiro requerida por la entidad administradora, de manera que puedan gestionar directamente su solicitud de retiro de cesantías ante el fondo.	
Definiciones	<p>Excolaborador afiliado a otros fondos: Trabajador cuyo vínculo laboral con Prosegur ha finalizado y cuyas cesantías se encuentran en fondos como Colfondos, Protección, Skandia, entre otros, diferentes de Porvenir.</p> <p>Carta laboral para retiro de cesantías: Documento emitido por la empresa en el que se certifica la fecha de ingreso y retiro del trabajador, así como la terminación de la relación laboral, para ser presentado ante el fondo de cesantías.</p>	
Condiciones generales	<p>En estos casos, el trámite de retiro de cesantías lo realiza directamente el excolaborador con su fondo; la empresa solo emite la carta que acredita la terminación del vínculo laboral.</p> <p>La información de la carta debe coincidir con los registros oficiales de fechas de ingreso y retiro del excolaborador.</p> <p>La gestión debe quedar registrada en el control</p>	

	interno de solicitudes de cesantías o de certificados especiales.
Recursos	<p>Solicitud del excolaborador recibida por correo, llamada, WhatsApp o formulario digital.</p> <p>Base de datos de personal retirado y activo (Taleo).</p> <p>Formato de carta laboral o carta de retiro de cesantías en Word.</p> <p>Correo electrónico institucional.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. El practicante recibe la solicitud de un excolaborador que requiere carta para retiro de cesantías y verifica, en los registros de Recursos Humanos, que la relación laboral haya finalizado y que el fondo de cesantías registrado no sea Porvenir.</p> <p>2. El practicante registra la solicitud en el control interno de certificados especiales, consignando nombre, cédula, fondo de cesantías, fecha de retiro y fecha de la solicitud.</p> <p>3. El practicante consulta en la base de datos (Taleo) la información laboral del excolaborador: fecha de ingreso, fecha de retiro, cargo desempeñado y tipo de contrato, asegurando que estos datos estén completos y actualizados.</p> <p>4. El practicante abre el formato de carta laboral para retiro de cesantías en Word y diligencia los campos correspondientes con la información verificada del excolaborador (nombres, identificación, fecha de ingreso, fecha de retiro).</p> <p>5. Cuando el fondo lo exige, el practicante incluye en la carta una frase que indique que el vínculo laboral se encuentra terminado a partir de la fecha registrada y que, por lo tanto, el excolaborador puede gestionar el retiro de sus cesantías ante el fondo administrador.</p> <p>6. El practicante revisa cuidadosamente la redacción de la carta para confirmar que no existan errores en nombres, fechas o número de identificación y que el contenido cumpla con el formato y lenguaje corporativo.</p>	

7. El practicante guarda la carta en PDF con un nombre que identifique al excolaborador (por ejemplo: "Carta_Retiro_Cesantías_CC_xxxxxxx") para su envío.

8. El practicante redacta un correo electrónico dirigido al excolaborador, indicando que se adjunta la carta laboral requerida para el retiro de cesantías, e informa que el trámite de retiro debe gestionarlo directamente ante su fondo (Colfondos, Protección, Skandia u otro).

9. El practicante adjunta el archivo PDF al correo, verifica la dirección del destinatario y envía el mensaje desde el correo institucional, con copia al Jefe de Recursos Humanos.

10. El practicante actualiza el control interno de solicitudes registrando la fecha de emisión y envío de la carta y cambiando el estado de la solicitud a "Atendida".

11. Si el excolaborador informa posteriormente que el fondo requiere ajustes específicos en la carta (por ejemplo, formato o texto adicional), el practicante realiza el ajuste, emite una nueva versión y repite el proceso de envío y registro.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

PROCESO 9: ATENCIÓN DE DUDAS O SOLICITUDES SOBRE PAGO DE LIQUIDACIÓN

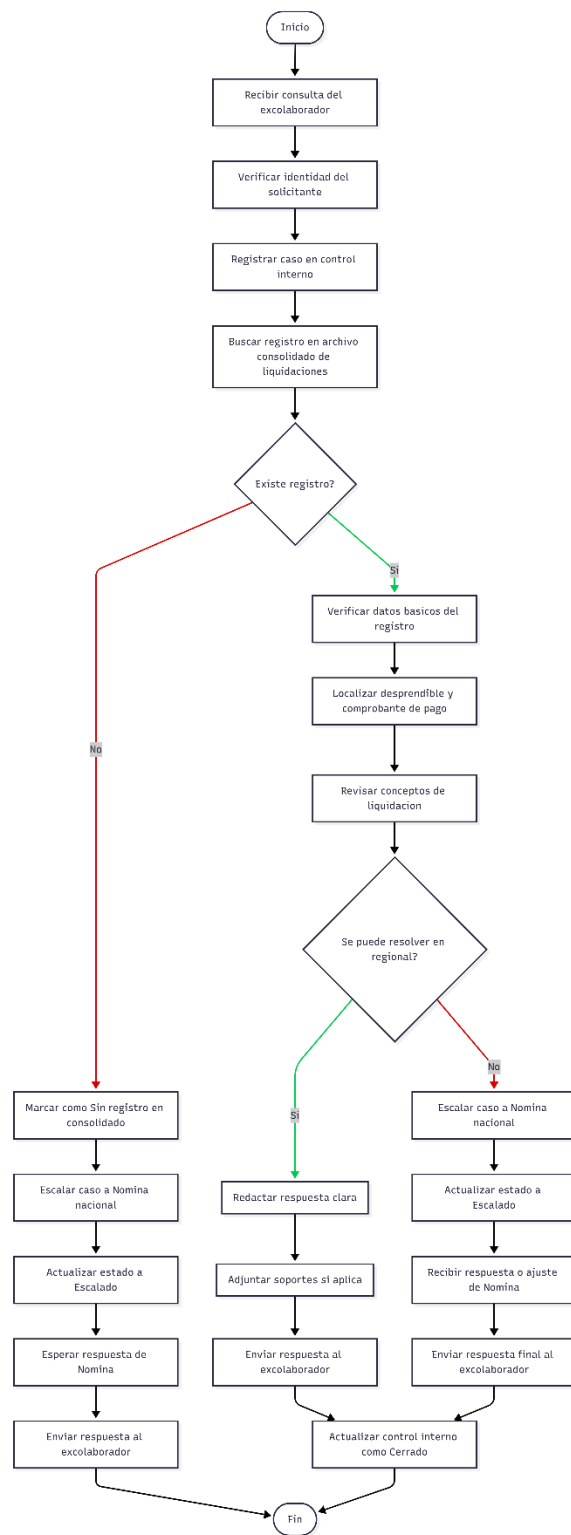
Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Nombre del Proceso: Atención de Dudas o Solicitudes Sobre Pago de Liquidación.	Código del Proceso: PADL	Número de Formato: 1
Área de la empresa: Recursos Humanos - Regional Occidente	Jefe inmediato: Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente	Fecha de elaboración o modificación: 09/02/2026	Pág. 1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores		
Misión	Brindar a los trabajadores retirados una atención clara, oportuna y verificable frente a dudas o solicitudes relacionadas con el pago de su liquidación definitiva, utilizando los registros de liquidaciones de la regional y articulando la gestión con el área nacional de Nómina cuando sea necesario.		
Alcance	Inicia cuando un excolaborador se comunica con la regional para consultar o reportar inquietudes sobre el pago de su liquidación y finaliza cuando se le entrega una respuesta sustentada (envío de documentos de liquidación, aclaración de valores o estado del pago) o se escaló el caso al área nacional y se informó su respuesta.		
Descripción del Proceso			

Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salidas	Destinatarios
Excolaboradores que formulan consultas o solicitudes sobre su liquidación.	Solicitud o consulta del excolaborador recibida por llamada, WhatsApp, correo institucional o formulario "Solicitudes de Recursos Humanos".	Verificación de identidad del solicitante y consulta en el archivo consolidado de liquidaciones.	Respuestas formales a excolaboradores sobre su liquidación (estado del pago, valores, fechas). Copia de desprendibles de liquidación y/o comprobantes enviados al excolaborador cuando lo requiera.	Excolaboradores de Prosegur Security, regional Occidente.
Área nacional de Nómina y Tesorería Internacional, que calculan y ejecutan los pagos de liquidaciones.	Archivo de consolidado de liquidaciones en Excel, con datos de personas liquidadas (fechas, correos, valores, observaciones).	Estudio del caso específico, envío de los documentos correspondientes a la liquidación del trabajador y resolución de dudas o escalamiento al área nacional de Nómina.	Consultas escaladas al área nacional de Nómina con la evidencia necesaria, y respuesta devuelta al excolaborador.	Área nacional de Nómina, como instancias de verificación y confirmación de pagos.
Registros de liquidaciones y pagos mantenidos por la regional.	Desprendibles de liquidación individuales y comprobantes de pago emitidos por			Área de Recursos Humanos regional, para control interno y auditorías.

	Tesorería Internacional.			
Recursos	<p>Talento humano: practicante universitario de Recursos Humanos y jefe de Recursos Humanos como apoyo.</p> <p>Herramientas tecnológicas: equipo de cómputo con acceso a internet, archivo consolidado de liquidaciones en Excel, carpeta compartida en la nube con desprendibles de liquidación y comprobantes de pago, correo electrónico institucional y canales de atención (WhatsApp, teléfono, formulario).</p>			
Registros	<p>Archivo consolidado de liquidaciones actualizado con datos de cada excolaborador (correo de envío, fecha de pago, nombre de archivo de desprendible, observaciones).</p> <p>Carpeta compartida con desprendibles de liquidación y comprobantes de pago por trabajador.</p> <p>Control interno de solicitudes de liquidación atendidas (fecha de consulta, excolaborador, tipo de duda, respuesta dada y escalamiento si existió).</p>			
Inspecciones	<p>Revisión periódica del consolidado de liquidaciones y de la carpeta de soportes para verificar consistencia entre registros y documentos almacenados.</p> <p>Verificaciones realizadas durante auditorías internas sobre la trazabilidad de las liquidaciones y la atención de solicitudes de excolaboradores.</p>			

Variables de control	<p>Tiempo de respuesta promedio a las consultas sobre liquidación.</p> <p>Número de solicitudes en las que se requirió corrección o reenvío de soportes por inconsistencias detectadas.</p> <p>Porcentaje de consultas resueltas en la regional sin necesidad de escalamiento al área nacional de Nómina.</p>
-----------------------------	---

DIAGRAMA DE FLUJO:



PROCEDIMIENTOS:

Manual de Procesos y Procedimientos 	Código del Proceso: PADL	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Verificación de identidad del solicitante y consulta en el archivo consolidado de liquidaciones	Código del Procedimiento: PADL-1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Confirmar la identidad del excolaborador que consulta por su liquidación y ubicar su caso en el archivo consolidado de liquidaciones, para contar con información básica y trazable antes de revisar detalles o escalar la solicitud.	
Definiciones	<p>Archivo consolidado de liquidaciones: Hoja de cálculo donde se registran los datos de todas las personas liquidadas (nombre, cédula, correo de envío, fecha de pago, nombre del archivo de desprendible y observaciones).</p> <p>Desprendible de liquidación: Documento que detalla los conceptos y valores liquidados al finalizar la relación laboral (salarios pendientes, prestaciones, deducciones, etc.).</p>	
Condiciones generales	<p>El procedimiento se aplica a toda consulta o duda sobre liquidación presentada por un excolaborador.</p> <p>La identidad del solicitante debe verificarse antes de compartir cualquier información sensible.</p> <p>Toda solicitud debe registrarse en un control interno de atención de liquidaciones.</p>	
Recursos	Canales de atención: teléfono, WhatsApp corporativo, correo institucional y formulario digital	

	<p>“Solicitudes de Recursos Humanos”.</p> <p>Archivo consolidado de liquidaciones en Excel y carpeta compartida con desprendibles y comprobantes de pago.</p> <p>Equipo de cómputo con acceso a internet y a las carpetas corporativas.</p> <p>Control interno de solicitudes sobre liquidaciones.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. El practicante recibe la consulta del excolaborador por alguno de los canales autorizados e identifica que la solicitud está relacionada con el pago de su liquidación (estado del pago, valores, documentación, etc.).</p> <p>2. Se solicita al excolaborador sus datos básicos de identificación: nombre completo, número de cédula y, si es posible, fecha aproximada de retiro o ciudad donde laboró, para evitar confusiones con homónimos.</p> <p>3. Se registra la solicitud en el control interno de atención de liquidaciones, consignando fecha de la consulta, nombre, cédula, medio de contacto y un resumen de la duda planteada, dejando el estado inicial como “En verificación”.</p> <p>4. Se accede a la carpeta compartida donde se encuentra el archivo consolidado de liquidaciones y abre el archivo correspondiente al año y mes en el que se presume que fue liquidado el excolaborador.</p> <p>5. En el archivo consolidado, el practicante busca al excolaborador utilizando el número de cédula como criterio principal; si es necesario, utiliza filtros por nombre o fecha de retiro para localizar el registro.</p> <p>6. Una vez encontrado el registro, el practicante verifica que los datos básicos coincidan con la información suministrada por el excolaborador (nombre, correo registrado, fecha de envío de liquidación o de pago) y toma nota de esta información para el análisis posterior.</p>	

7. Si el registro no se encuentra en el archivo del mes esperado, el practicante revisa archivos de meses anteriores o posteriores, según la fecha de retiro reportada, hasta confirmar si existe registro de liquidación para esa persona.

8. Cuando después de revisar los archivos no se encuentra registro del excolaborador, el practicante mantiene el estado de la solicitud como “Sin registro en consolidado” y deja preparado el caso para ser verificado en PADL-2 con apoyo del área nacional de Nómina.

Cuando el registro sí existe, el practicante actualiza el control interno de solicitudes indicando que la verificación en el consolidado fue realizada, anota la fecha de liquidación, fecha de envío de soportes y cualquier observación relevante registrada en el archivo (por ejemplo, reenvío previo o aclaraciones).

Con la verificación inicial completada, el practicante deja el caso listo para continuar con el procedimiento PADL-2, en el que se revisan los documentos detallados de liquidación y se responde la duda específica del excolaborador.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Código del Proceso: PADL	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Estudio del caso, envío de documentos de liquidación y resolución de dudas	Código del Procedimiento: PADL-1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Analizar la información de liquidación registrada para el excolaborador, enviarle los documentos correspondientes y resolver sus dudas o, en caso necesario, escalar la consulta al área nacional de Nómina, garantizando respuestas claras y sustentadas.	
Definiciones	<p>Comprobante de pago: Soporte emitido por Tesorería Internacional donde consta el valor y la fecha en que se realizó el pago de la liquidación al excolaborador.</p> <p>Caso escalado: Solicitud que, por no poder resolverse con la información disponible en la regional, se remite al área nacional de Nómina para revisión y respuesta.</p>	
Condiciones generales	<p>Este procedimiento se ejecuta después de completar PADL-1 (verificación de identidad y consulta en el consolidado).</p> <p>Las aclaraciones se basan exclusivamente en los desprendibles de liquidación, comprobantes de pago y confirmaciones de Nómina nacional.</p> <p>Las comunicaciones con el excolaborador deben quedar documentadas en el control interno.</p>	
Recursos	Archivo consolidado de liquidaciones.	

	<p>Carpeta compartida con desprendibles de liquidación y comprobantes de pago.</p> <p>Correo electrónico institucional para comunicación con el excolaborador y con Nómina nacional.</p> <p>Control interno de solicitudes sobre liquidación.</p> <p>Equipo de cómputo con acceso a internet y a las plataformas corporativas.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. Con la verificación inicial realizada en PADL-1, el practicante localiza en la carpeta compartida el desprendible de liquidación y el comprobante de pago asociado al excolaborador, utilizando el número de cédula y la fecha de liquidación como referencia.</p> <p>2. El practicante abre el desprendible de liquidación y revisa de manera general los conceptos que lo integran (salario pendiente, vacaciones, cesantías, primas, otros conceptos y deducciones), para entender la estructura del pago antes de responder al excolaborador.</p> <p>3. El practicante contrasta la información básica del desprendible (nombre, número de identificación, fecha de retiro) con los datos verificados en el consolidado y con la consulta formulada por el excolaborador, verificando coherencia.</p> <p>4. Si la duda del excolaborador se refiere a no haber recibido la información de su liquidación, el practicante prepara un correo electrónico en el que adjunta el desprendible de liquidación y, cuando es pertinente, el comprobante de pago, explicando brevemente la fecha en que se realizó el envío y el pago según los registros.</p> <p>5. Si la duda está relacionada con el valor recibido o la composición de los conceptos, el practicante revisa con mayor detalle el desprendible (montos, periodos y tipos de conceptos) y prepara una explicación sencilla que responda específicamente a lo consultado (por ejemplo, qué incluye un valor o por qué se aplicó cierta deducción).</p>	

6. Cuando la explicación requiere validación o excede la información disponible en la regional (por ejemplo, diferencia evidente entre lo esperado y lo pagado), el practicante elabora un correo dirigido al área nacional de Nómina, exponiendo el caso, adjuntando el desprendible, el comprobante de pago y la descripción de la duda del excolaborador.

7. El practicante envía el correo a Nómina nacional y actualiza el control interno marcando el caso como “Escalado a Nómina” e indicando la fecha de envío.

8. Cuando Nómina nacional responde, el practicante revisa la explicación o corrección indicada, descarga los adjuntos que envíen (nuevos desprendibles o aclaraciones) y actualiza el control interno con el resultado (por ejemplo, “Aclarado sin ajustes” o “Ajuste programado”).

9. El practicante redacta un correo al excolaborador en el que:

- Explica, en términos claros, la respuesta a su consulta.

- Adjunta el desprendible de liquidación y, si aplica, el comprobante de pago o el desprendible ajustado enviado por Nómina nacional.

10. El practicante envía el correo al excolaborador utilizando la dirección validada en PADL-1 y registra en el control interno la fecha y hora de envío, así como un breve resumen de la respuesta entregada.

11. Si el excolaborador manifiesta nuevas dudas sobre el mismo documento, el practicante revisa nuevamente la información y, si es necesario, vuelve a escalar el caso a Nómina nacional, manteniendo actualizadas las observaciones en el control interno hasta cerrar definitivamente la solicitud.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

PROCESO 10: HABILITACIÓN DE INGRESO A PLATAFORMAS INSTITUCIONALES

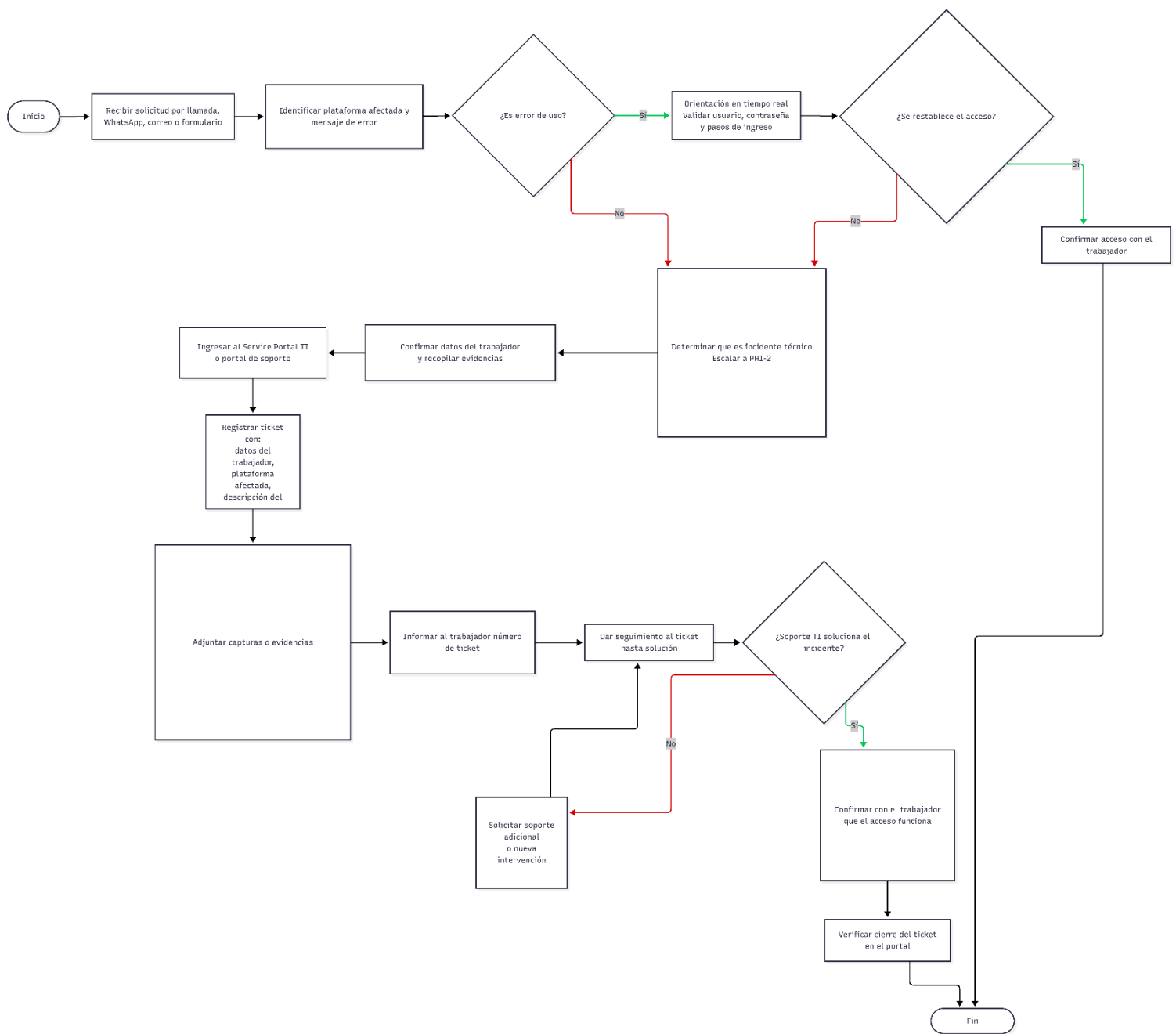
Manual de Procesos y Procedimientos 		Nombre del Proceso: Habilitación de Ingreso a Plataformas Institucionales		Código del Proceso: PHI	Número de Formato: 1
Área de la empresa: Recursos Humanos - Regional Occidente		Jefe inmediato: Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente		Fecha de elaboración o modificación: 09/02/2026	Pág. 1
Responsable		Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores			
Misión		Asegurar que los colaboradores de la regional Occidente cuenten con acceso adecuado y continuo a las plataformas institucionales (intranet, sistemas de autogestión, correo corporativo, Universidad Corporativa y otras aplicaciones), mediante orientación directa al trabajador o la gestión de tickets de soporte cuando se presenten fallas técnicas.			
Alcance		Inicia cuando el trabajador reporta a Recursos Humanos dificultades para ingresar a alguna plataforma institucional y finaliza cuando se restablece el acceso o la solicitud se cierra con una solución documentada, ya sea por orientación directa o por intervención del área de soporte técnico.			
Descripción del Proceso					
Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salidas	Destinatarios	
Trabajadores que reportan problemas de acceso o	Solicitud o reporte de	Recepción de la solicitud, asesoría y guía al trabajador en tiempo	Acceso restablecido a la	Trabajadores de Prosegur Security	

<p>solicitan orientación para ingresar a las plataformas institucionales.</p> <p>Área de Soporte de TI / Service Desk, que atiende los tickets de incidentes técnicos generados.</p> <p>Sistemas corporativos (intranet, Service Portal IT, correo, aplicaciones de autogestión y capacitación).</p>	<p>dificultad de acceso recibido por llamada, WhatsApp, correo electrónico o formulario de solicitudes de Recursos Humanos.</p> <p>Datos de acceso del trabajador (usuario, tipo de plataforma, descripción del problema, mensajes de error).</p> <p>Tickets de</p>	<p>real cuando se trata de errores de uso (usuario/contraseña, procedimiento de ingreso, doble factor, etc.).</p> <p>Generación de ticket de soporte en intranet o portal de soporte cuando se trata de un error técnico del sistema, con registro de datos del trabajador, descripción detallada y evidencias.</p>	<p>plataforma institucional para el trabajador, ya sea por orientación directa o por solución técnica.</p> <p>Tickets de soporte cerrados con solución documentada.</p>	<p>Regional Occidente que requieren acceso a intranet, correo corporativo, sistemas de autogestión y plataformas de formación.</p> <p>Área de Soporte de TI, que recibe tickets con la información necesaria para resolver incidentes.</p>
--	---	---	---	--

	soporte generados en Service Portal IT o portal de soporte de TI.			
Recursos	<p>Talento humano: practicante universitario de Recursos Humanos y, como apoyo, jefe de Recursos Humanos.</p> <p>Herramientas tecnológicas: intranet Prosegur, Service Portal IT, correo corporativo, WhatsApp corporativo, sistemas de autogestión y plataformas de capacitación.</p> <p>Guías internas de acceso y restablecimiento de contraseñas, y procedimientos para creación de tickets de soporte.</p>			
Registros	<p>Control interno de solicitudes de habilitación de acceso (fecha, trabajador, plataforma afectada, tipo de problema, acciones realizadas, estado y fecha de cierre).</p> <p>Tickets de soporte generados en el portal de TI con su respectivo estado (abierto, en gestión, solucionado).</p> <p>Correos de comunicación con el trabajador y con el área de soporte.</p>			
Inspecciones	<p>Revisión de tickets en Service Portal IT para asegurar que los incidentes hayan sido resueltos y cerrados adecuadamente.</p>			

<p>Variables de control</p>	<p>Tiempo promedio de resolución de solicitudes de acceso desde que el trabajador reporta el problema hasta que se restablece el ingreso.</p> <p>Porcentaje de casos resueltos por orientación directa (PHI-1) frente a casos escalados a soporte técnico (PHI-2).</p> <p>Número de incidentes recurrentes por plataforma, que pueden indicar necesidad de capacitaciones o mejoras técnicas.</p>
------------------------------------	---

DIAGRAMA DE FLUJO:



PROCEDIMIENTOS:

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Código del Proceso: PHI	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Recepción de la solicitud, asesoría y guía al trabajador en tiempo real	Código del Procedimiento: PHI-1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Atender en tiempo real las solicitudes de los trabajadores que presentan dificultades de acceso a plataformas institucionales por errores de uso (usuario, contraseña, procedimiento de ingreso, doble factor), brindando orientación paso a paso para restablecer el acceso sin requerir intervención técnica.	
Definiciones	<p>Error de uso: Dificultad de acceso originada por desconocimiento del procedimiento, digitación incorrecta del usuario o contraseña, bloqueo por intentos fallidos, olvido de pasos de autenticación, entre otros.</p> <p>Plataformas institucionales: Intranet, correo corporativo, sistemas de autogestión, aplicaciones de capacitación y demás herramientas digitales corporativas utilizadas por los trabajadores.</p>	
Condiciones generales	<p>Este procedimiento aplica cuando el problema parece estar relacionado con el uso de la plataforma y no con una caída del sistema o fallo técnico general.</p> <p>La atención se realiza preferiblemente en tiempo real (llamada, Teams o WhatsApp) para acompañar al trabajador durante el intento de acceso.</p>	
Recursos	Canales de atención: teléfono, WhatsApp corporativo, Teams o correo electrónico.	

	<p>Guías internas de acceso a intranet, correo, sistemas de autogestión y plataformas de capacitación.</p> <p>Equipo de cómputo con acceso a las mismas plataformas, para orientar al trabajador sobre las pantallas y pasos.</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. El practicante recibe la solicitud del trabajador que reporta problemas para ingresar a una plataforma institucional e identifica qué sistema presenta la dificultad (intranet, correo, autogestión, capacitación, etc.) y qué mensaje de error observa el trabajador.</p> <p>2. El practicante hace preguntas básicas para determinar si se trata de un error de uso (por ejemplo: confirmación del usuario utilizado, intento con contraseña reciente, pasos seguidos para el ingreso, uso o no de doble factor de autenticación).</p> <p>3. Si el trabajador está disponible en tiempo real (llamada, Teams o WhatsApp), el practicante le pide que comparta, de manera verbal o mediante capturas de pantalla, los pasos que está realizando y el mensaje de error que aparece, evitando solicitar contraseñas o datos sensibles.</p> <p>4. Con base en las guías internas o en su experiencia, el practicante indica al trabajador el procedimiento correcto de ingreso: dirección de acceso a la plataforma, formato del usuario corporativo, pasos para introducir la contraseña y, cuando aplique, uso del segundo factor de autenticación o recuperación de contraseña.</p> <p>5. Cuando la dificultad se debe a un olvido de contraseña o usuario, el practicante orienta al trabajador para que utilice las opciones de “olvidé mi contraseña” o procedimientos de restablecimiento definidos en la intranet o en el portal de correo, explicándole cada paso hasta que pueda completar el proceso.</p> <p>6. Mientras el trabajador sigue las indicaciones, el practicante le solicita que confirme si la plataforma permite el ingreso o si el error persiste; si el acceso</p>	

se logra restablecer, el practicante valida con el trabajador que pueda navegar o utilizar la función requerida (consultar turnos, tomar curso, revisar correo, etc.).

7. Si, a pesar de la guía, el problema persiste y el mensaje de error sugiere bloqueo del usuario, fallo del sistema o incidente técnico, el practicante concluye que se trata de un caso para soporte de TI y procede a continuar el manejo del caso mediante el procedimiento PHI-2 (generación de ticket), informando al trabajador que se escalará el incidente.

8. Cuando el acceso se restablece exitosamente por orientación directa, el practicante recuerda al trabajador las recomendaciones básicas de uso seguro (no compartir contraseñas, mantener actualizados sus datos de contacto, anotar correctamente el usuario corporativo) y le indica que, si vuelve a presentar dificultades, se comuniquen nuevamente con Recursos Humanos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Código del Proceso: PHI	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Generación de ticket de soporte y seguimiento de incidentes técnicos	Código del Procedimiento: PHI-2
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores, Soporte TI	
Misión	Registrar y escalar al área de soporte de TI los incidentes técnicos que impiden el ingreso de los trabajadores a las plataformas institucionales, proporcionando información completa y evidencias para facilitar su solución y hacer seguimiento hasta el cierre del caso.	
Definiciones	Incidente técnico: Fallo relacionado con la plataforma (bloqueo de usuario sin causa aparente, caída del sistema, errores del servidor, fallas de configuración) que no puede resolverse mediante orientación de uso.	
	Ticket de soporte: Registro formal del incidente en el Service Portal IT o portal de soporte de TI, que permite su atención, seguimiento y cierre.	
Condiciones generales	Este procedimiento se aplica cuando, después de aplicar PHI-1, el problema de acceso persiste y se identifica como fallo técnico del sistema.	
	Los tickets deben contener datos completos del trabajador y descripción detallada del problema, incluyendo evidencias (mensajes de error, capturas de pantalla).	
Recursos	Service Portal IT o portal de soporte de TI en la intranet de Prosegur.	
	Datos del trabajador: nombre, número de	

	<p>identificación, correo corporativo, cargo y regional.</p> <p>Información del incidente: plataforma afectada, fecha y hora aproximada del fallo, mensaje de error, capturas de pantalla.</p> <p>Correo electrónico institucional</p>
Descripción del Procedimiento	
<p>1. Tras intentar resolver el problema por orientación directa (PHI-1) sin éxito, el practicante determina que el incidente corresponde a un fallo técnico (por ejemplo, mensajes de error del servidor, bloqueos sin causa clara, caída general del servicio).</p> <p>2. El practicante confirma con el trabajador sus datos completos (nombre, cédula, correo corporativo, cargo y regional) y le indica que el caso será escalado a soporte TI</p> <p>3. El practicante solicita al trabajador, si no lo ha hecho, una captura de pantalla del mensaje de error o, en su defecto, que describa textualmente el mensaje que aparece, respetando siempre la confidencialidad de contraseñas.</p> <p>4. El practicante ingresa al Service Portal IT o al portal de soporte de TI desde la intranet y selecciona la categoría de incidente adecuada (por ejemplo, “Acceso a aplicaciones”, “Correo corporativo”, “Intranet” u otra según la clasificación del sistema).</p> <p>5. En el formulario del ticket, el practicante diligencia los datos del trabajador (nombre, correo, regional), la aplicación afectada y una descripción detallada del problema, indicando: fecha y hora aproximada del fallo, pasos realizados antes del error, mensaje mostrado en pantalla y frecuencia del incidente (puntual o recurrente).</p> <p>6. Cuando la plataforma lo permite, el practicante adjunta las capturas de pantalla o evidencias enviadas por el trabajador, para que el equipo de soporte tenga mayor contexto sobre el incidente técnico.</p>	

<p>7. El practicante revisa toda la información registrada en el ticket para asegurarse de que esté completa y clara y luego procede a enviarlo o guardarlo, según el flujo del portal.</p> <p>8. El practicante informa al trabajador, por el canal en el que se recibió la solicitud (correo, WhatsApp, Teams o llamada), que el incidente ha sido escalado a soporte técnico, indicándole el número de ticket (si es visible)</p> <p>10. Si soporte TI indica pasos específicos que el trabajador debe seguir (por ejemplo, cambio de contraseña, limpieza de caché, nuevo enlace de acceso), el practicante se comunica con el trabajador, le explica las instrucciones y lo acompaña, si es necesario, durante la ejecución de los pasos hasta confirmar que el acceso se haya restablecido.</p> <p>11. Una vez el trabajador confirma que puede ingresar correctamente a la plataforma, el practicante verifica en el portal que el ticket esté marcado como resuelto o, en su defecto, solicita a soporte su cierre, dejando constancia de la solución.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCESO 11: REPORTE DE LICENCIAS MÉDICAS O PERMISOS ESPECIALES

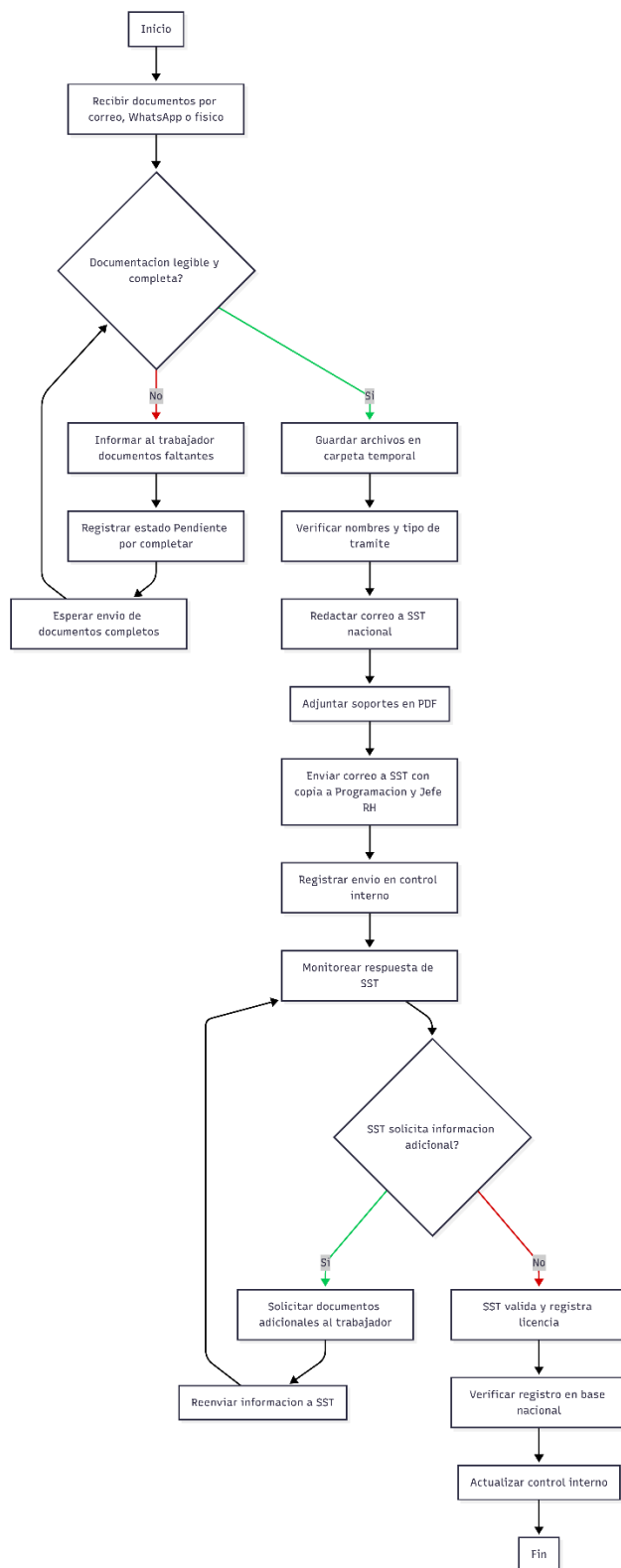
Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Nombre del Proceso: Reporte de Licencias Médicas o Permisos Especiales	Código del Proceso: PRL	Número de Formato: 1
Área de la empresa: Recursos Humanos - Regional Occidente	Jefe inmediato: Jefe de Recursos Humanos Regional Occidente	Fecha de elaboración o modificación : 09/02/2026	Pág. 1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores		
Misión	Recibir, verificar y canalizar adecuadamente las licencias médicas y permisos especiales de los trabajadores de la regional Occidente hacia el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y Programación, asegurando su registro oportuno para efectos de ausentismo, programación operativa y pago de nómina.		
Alcance	Inicia cuando el trabajador remite a la regional sus documentos de licencia médica o permiso especial por canales alternos a la intranet y finaliza cuando dichos soportes han sido enviados a SST nacional, copiados a Programación y su recepción y seguimiento han quedado registrados en los controles internos.		
Descripción del Proceso			

Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salidas	Destinatarios
<p>Trabajadores que presentan incapacidades , licencias o permisos especiales y remiten sus soportes a Recursos Humanos regional.</p> <p>Área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) nacional, que valida legalmente las incapacidades y las registra en la base de datos.</p> <p>Área de Programación, que ajusta la programación operativa según las licencias o permisos reportados.</p>	<p>Soportes de licencias médicas (incapacidades , licencias de maternidad, paternidad, etc.) y permisos especiales remitidos por el trabajador (certificados médicos, epicrisis, órdenes, autorizaciones) .</p> <p>Información básica del trabajador (nombre, identificación, cliente, puesto, fechas de la licencia o permiso).</p> <p>Instrucciones y lineamientos de SST sobre los documentos requeridos</p>	<p>Recepción de documentación y verificación de completitud de los documentos (certificado médico, órdenes, historias clínicas, permisos) enviados por el trabajador.</p> <p>Envío en copia a SST y al área de Programación y seguimiento con SST nacional sobre validación y registro en la base de datos.</p>	<p>Documentos de licencias médicas o permisos especiales remitidos correctamente al área de SST para su validación y registro.</p> <p>Notificación a Programación sobre la existencia de la licencia o permiso para ajustar turnos.</p> <p>Registros internos actualizados de licencias y permisos gestionados desde la regional.</p>	<p>Área de Seguridad y Salud en el Trabajo nacional.</p> <p>Área de Programación de la regional.</p>

	para cada tipo de licencia.			
Recursos	<p>Talento humano: practicante universitario de Recursos Humanos y profesional de SST nacional como receptor de los documentos.</p> <p>Herramientas tecnológicas: correo institucional para envío de soportes a SST y Programación, carpeta compartida para archivo de licencias, intranet corporativa cuando aplique.</p> <p>Infografía / instructivo interno sobre documentos requeridos para cada tipo de licencia (aporta claridad sobre certificaciones médicas necesarias).</p>			
Registros	<p>Control interno de licencias y permisos gestionados por la regional (fecha de recepción, trabajador, tipo de licencia o permiso, fecha de envío a SST, estado del registro).</p> <p>Correos enviados a SST nacional y Programación con los documentos anexos y sus respectivas respuestas.</p> <p>Carpeta digital con copias de los soportes enviados y confirmaciones de registro cuando corresponda.</p>			
Inspecciones	<p>Revisión periódica del control interno para verificar que todas las licencias o permisos recibidos se hayan enviado a SST y programado adecuadamente.</p> <p>Verificación durante auditorías sobre la trazabilidad de los soportes de incapacidades</p>			

	y su correspondencia con novedades de nómina.
Variables de control	<p>Tiempo promedio entre la recepción de la licencia o permiso en la regional y su envío a SST nacional.</p> <p>Porcentaje de licencias recibidas con documentación completa frente al total de licencias gestionadas.</p> <p>Número de casos devueltos por SST por falta de soportes o información insuficiente.</p>

DIAGRAMA DE FLUJO:



PROCEDIMIENTOS:

Manual de Procesos y Procedimientos  PROSEGUR	Código del Proceso: PRL	Número de Formato: 2
	Nombre del Procedimiento: Recepción y verificación de documentación de licencias médicas o permisos especiales	Código del Procedimiento: PRL-1
Responsable	Practicante Universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los trabajadores	
Misión	Recibir y revisar la documentación de licencias médicas y permisos especiales remitida por los trabajadores de la regional Occidente, verificando que esté completa y legible antes de su envío al área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) nacional.	
Definiciones	<p>Licencia médica o permiso especial: Ausencia temporal del trabajador justificada por motivos de salud u otras circunstancias autorizadas, respaldada por documentos expedidos por entidades o profesionales competentes.</p> <p>Documentación completa: Conjunto de soportes exigidos por SST para cada tipo de licencia (certificado médico, incapacidades, epicrisis, órdenes, autorizaciones, etc.), en formato legible y con datos básicos del trabajador.</p>	
Condiciones generales	<p>Este procedimiento aplica cuando el trabajador no registra la licencia directamente en la intranet y remite los documentos a Recursos Humanos regional para que actúe como intermediario.</p> <p>Los documentos deben recibirse preferiblemente en formato PDF y se revisan antes de ser enviados a SST.</p>	
Recursos	<p>Canales de recepción: correo institucional, WhatsApp corporativo y entrega física en oficina (cuando aplique).</p> <p>Infografía o instructivo de Prosegur que indica los documentos requeridos para cada tipo de licencia.</p>	

	Equipo de cómputo con acceso al correo institucional y al documento compartido de licencias.
Descripción del Procedimiento	
<p>1. El practicante recibe por correo electrónico, WhatsApp corporativo o de manera física los documentos de licencia médica o permiso especial remitidos por el trabajador y confirma con él el tipo de trámite (incapacidad, licencia de maternidad, paternidad, permiso especial, etc.).</p> <p>2. El practicante revisa cada archivo recibido para verificar que sea legible y que incluya, como mínimo, los datos básicos del trabajador (nombre, identificación), diagnóstico o motivo, fechas de inicio y fin de la licencia, y firma o sello de la entidad o profesional que expide el documento.</p> <p>3. Utilizando la infografía o instructivo interno de Prosegur, el practicante contrasta los documentos recibidos con la lista de soportes requeridos para el tipo de licencia reportada, identificando si falta algún documento (por ejemplo, epicrisis, prórroga de incapacidad, orden médica específica).</p> <p>4. Si los documentos están incompletos, presentan baja legibilidad o carecen de datos clave, el practicante se comunica con el trabajador por el mismo canal de recepción para informarle qué soportes faltan o deben reenviarse en mejor calidad, dejando el caso en estado “Pendiente por completar” en el control interno.</p> <p>5. Cuando la documentación se encuentra completa y legible, el practicante guarda los archivos en formato PDF (si no lo están) y los organiza en una carpeta temporal con el nombre del trabajador y la fecha de la licencia o permiso.</p> <p>6. El practicante verifica que los nombres de archivos permitan identificar fácilmente al trabajador y el tipo de trámite (por ejemplo, “Incapacidad_CC_xxxxxxx_[fecha]”), facilitando su posterior envío a SST nacional en el procedimiento PRL-2.</p>	
Elaborado por:	Revisado por:
Aprobado por:	

4. CONCLUSIONES

El diagnóstico realizado sobre el cargo de practicante universitario de recursos humanos enfocado en atención a los colaboradores evidenció que, aunque el rol es estratégico para la regional occidente de Prosegur security, muchos de sus procesos se ejecutaban con base en instrucciones verbales y experiencia acumulada, sin una estandarización formal. esta situación generaba dependencia del jefe inmediato, heterogeneidad en la atención a los trabajadores y mayor riesgo de errores operativos.

La sistematización de las tareas desarrolladas por el practicante permitió identificar con claridad los procesos clave asociados al cargo (revisión de nómina, revisión de pre Nómina, reporte de bajas, documentación de retiro, emisión de certificados, entrega de desprendibles y certificados tributarios, gestión de cesantías, vacaciones, liquidaciones, acceso a plataformas e incapacidades), así como los tiempos de respuesta, recursos tecnológicos y actores involucrados. esta identificación confirmó la pertinencia de contar con un manual específico para el puesto.

El diseño del manual de procesos y procedimientos aportó una estructura clara y funcional para la gestión cotidiana del cargo, al definir para cada proceso su misión, alcance, entradas, actividades, salidas, responsables, registros, inspecciones y variables de control. de este modo, el manual se constituye en una guía operativa que facilita la comprensión de las tareas, reduce la improvisación y fortalece la trazabilidad de las actuaciones del practicante.

La incorporación de herramientas tecnológicas corporativas (Microsoft forms, Excel, Word, teams, OneDrive, SharePoint y plataformas internas) dentro de los procedimientos documentados permite alinear el manual con la realidad digital de la organización. esto favorece la trazabilidad de las solicitudes, el control de tiempos de respuesta y el trabajo colaborativo entre la regional y las áreas nacionales, contribuyendo a una gestión más eficiente y segura de la información de los colaboradores.

Desde la perspectiva de la gestión del talento humano, el manual diseñado aporta beneficios tanto para la organización como para los estudiantes en práctica. para Prosegur security, el documento fortalece el control interno, mejora la calidad del servicio al trabajador y apoya la continuidad de la gestión cuando hay rotación de practicantes. para el practicante, el manual se convierte en una herramienta de aprendizaje y orientación que facilita la inducción,

promueve la autonomía responsable y ofrece un referente claro para la autoevaluación y el desarrollo de competencias profesionales.

En términos académicos, el trabajo confirma la utilidad de la gestión por procesos y de los manuales de procedimientos como estrategias para mejorar la eficiencia y la calidad en áreas de apoyo como recursos humanos. asimismo, evidencia que la participación activa del practicante en el levantamiento, análisis y documentación de los procesos en los que interviene no solo enriquece su formación, sino que también genera un impacto positivo en la organización al dejar capacidad instalada y un instrumento replicable en otras regionales o cargos similares.

5. RECOMENDACIONES

Se sugieren las siguientes recomendaciones derivadas del estudio y del diseño del manual:

Mantener el manual de procesos y procedimientos como documento vivo, con revisiones y actualizaciones periódicas acordadas entre la jefatura de recursos humanos y el equipo regional, de modo que refleje cambios en políticas corporativas, herramientas tecnológicas y organización del trabajo.

Incorporar el manual de manera formal en el proceso de inducción de cada nuevo practicante universitario de recursos humanos, combinando la lectura guiada del documento con ejercicios prácticos y acompañamiento inicial, para reducir la curva de aprendizaje y fortalecer la autonomía responsable desde las primeras semanas de práctica.

Establecer espacios frecuentes de retroalimentación entre el practicante, el coordinador y el jefe de recursos humanos para identificar dificultades, cuellos de botella o mejoras posibles en los procedimientos, y registrar esos hallazgos como insumo para futuras actualizaciones del manual y para la mejora continua del área.

Profundizar en el uso de indicadores de gestión definidos en el manual (tiempos de respuesta, volumen de solicitudes atendidas, errores detectados, recurrencia de casos) y utilizarlos de manera sistemática para monitorear el desempeño del cargo, tomar decisiones de ajuste en la distribución de cargas de trabajo y evidenciar el aporte del practicante a la regional.

Desarrollar acciones de capacitación interna específicas para el practicante en el uso avanzado de las plataformas tecnológicas corporativas (forms, Excel, SharePoint, intranet, service portal, entre otras), con el fin de aprovechar al máximo sus funcionalidades y reducir la probabilidad de errores en el registro, seguimiento y cierre de solicitudes.

Evaluar la posibilidad de replicar la metodología utilizada en este trabajo para documentar otros cargos de apoyo en recursos humanos y en áreas relacionadas, de modo que la organización avance hacia una estandarización más amplia de sus procesos, fortaleciendo la cultura de gestión por procesos y el control interno.

5.1 Plan de implementación y seguimiento del Manual de Procesos y Procedimientos

La aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos para el cargo de practicante universitario de Recursos Humanos enfocado en atención a los colaboradores por parte de la Regional Occidente de Prosegur Security constituye un primer paso hacia la estandarización formal de las actividades asociadas a este rol. Sin embargo, para que el documento trascienda el plano teórico y se convierta en una herramienta efectiva de gestión, es necesario definir un plan de intervención que oriente su implementación, uso cotidiano y actualización continua dentro del área de Recursos Humanos. Por lo cual se sugiere lo siguiente:

En primer lugar, se propone que el manual sea incorporado formalmente en el proceso de inducción de todo nuevo practicante universitario que ingrese al área. Esto implica que, durante sus primeras semanas, el practicante reciba una socialización guiada del documento por parte de la jefatura o de la coordinación de Recursos Humanos, combinando la lectura de los procesos y procedimientos con ejemplos prácticos, ejercicios de simulación de casos y acompañamiento en la ejecución real de algunas tareas. De esta manera, el manual deja de ser un simple anexo documental y se convierte en la base estructurada del proceso de aprendizaje y adaptación al cargo.

En segundo lugar, se recomienda que la jefa de Recursos Humanos, junto con el coordinador y la analista del área, definan un periodo de seguimiento inicial, por ejemplo, los primeros tres meses de práctica durante el cual se verifique el grado de apropiación del manual por parte del practicante. Este seguimiento puede apoyarse en listas de chequeo, revisión muestral de casos atendidos y reuniones periódicas de retroalimentación, en las que se contraste lo descrito en el manual con la forma en que se están ejecutando los procedimientos. Cuando se identifiquen brechas entre lo documentado y la práctica, estas observaciones deben registrarse como insumo para futuros ajustes del manual.

En tercer lugar, se sugiere institucionalizar espacios de socialización y sensibilización con el resto del equipo regional, especialmente con las áreas que interactúan de manera más estrecha con el practicante (Programación, Nómina nacional y SST). En estos espacios se puede presentar la estructura del manual, aclarar responsabilidades, tiempos de respuesta y canales de comunicación, y acordar mecanismos de coordinación que faciliten el flujo de información entre

áreas. Esto favorece que el manual no sea percibido como un documento exclusivo del practicante, sino como un referente compartido que impacta positivamente en la gestión integral de la regional.

Asimismo, se propone establecer una periodicidad para la revisión y actualización del manual, que podría ser anual o coincidir con cambios significativos en políticas corporativas, sistemas de información o estructura del área. Para ello, la jefatura de Recursos Humanos puede designar a un responsable de la custodia del documento, quien recopile durante el año sugerencias de mejora, cambios en los procedimientos o nuevas prácticas incorporadas, y coordine la revisión con el equipo. Cada actualización debería quedar registrada con fecha, versión y breve descripción de los cambios realizados, conservando el carácter de “documento vivo” que acompaña la mejora continua del área.

Finalmente, se recomienda que la empresa aproveche la experiencia de esta primera versión del manual para valorar la posibilidad de replicar la metodología utilizada en otros cargos de apoyo o en otras regionales. El plan de intervención aquí propuesto puede servir como modelo para implementar manuales de procesos y procedimientos en diferentes contextos internos, fortaleciendo la cultura de gestión por procesos y consolidando a Recursos Humanos como un referente de orden, coherencia y calidad en la atención al colaborador.

6. BIBLIOGRAFÍA

Calao Nisperuza, K. (2023). Diseño del manual de procesos y 8 procedimientos del cargo de practicante de gestión humana de la empresa CFS Logistics [Trabajo de grado, Universidad de Antioquia]. <https://hdl.handle.net/10495/35911>

Castañeda, F. (2010). Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. Universidad Veracruzana. https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf

Castillo, M. (2024). Gestión integral del recurso humano dentro de las organizaciones. Revista Sapientia, 15(1), 87–104. <https://revistasapientia.organojudicial.gob.pa/index.php/sapientia/article/download/628/362/815>

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (3.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Concepto.de. (2024). Manual de procedimientos: Qué es, objetivos y ejemplos. <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/>

Deusto Formación. (2025). ¿Qué es gestión de talento humano y para qué sirve? <https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/que-es-gestion-talento-humano-para-que-sirve>

Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos (11.^a ed.). Pearson Educación.

Dessler, G., & Varela, R. (2017). Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano (5.^a ed.). Pearson Educación.

Factorial. (2025). ¿Qué son los recursos humanos? Repasamos conceptos. <https://factorial.es/blog/que-son-recursos-humanos-definicion/>

Función Pública de Colombia. (2015). Guía para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales. <http://www.funcionpublica.gov.co>

Función Pública de Colombia. (2020). Manual de funciones y competencias laborales. https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/manual-de-funciones-y-competencias-laborales

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill.

HubSpot. (2024). Manual de procedimientos: Qué es y cómo hacer uno. <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>

Impulsa Popular. (2016). ¿Qué es un manual de procesos? <https://impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de-procesos/>

Inforges. (2025). Recursos humanos en una empresa: Cuáles son sus funciones. <https://inforges.es/blog/recursos-humanos-en-una-empresa/>

Kenjo. (2019). Las principales funciones del departamento de RR. HH. <https://blog.kenjo.io/es/funciones-departamento-recursos-humanos>

Loarte Palma, A. P., Manssur Soliz, Z. A., & Vera Alcívar, C. (2021). Diseño de manual de funciones y procedimientos para el área de recursos humanos de una industria informática [Tesis doctoral, ESPOL].

Palma, A. (2005). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 247–252.

Pozo, J. (2020). Importancia del manual de procesos y procedimientos en las organizaciones. *Revista de Administración y Negocios*.

Pozo Guevara, G. Q. (2020). Importancia de la implementación de manuales de funciones en empresas. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones*, 2(2), 13–19.
<https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/v2.n2.a3>

Prosegur. (2025a). Líneas de negocio. <https://www.prosegur.com/lineas-negocio>

Prosegur. (2025b). Propósito y valores. <https://www.prosegur.com/sobre-nosotros/valores>

Prosegur. (2025c). Vigilancia. <https://www.prosegur.com/lineas-negocio/seguridad/vigilancia>

Ramos, L. (2018). Herramientas de gestión y su impacto en la productividad. *Revista de Gestión Empresarial*.

Reyna Palomino, C. F., & Campos Arancibia, D. A. (2021). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Prosegur, Surco-2021 [Tesis].

Stagnaro, D., Camblong, A., & Nicolini, C. (2013). El manual de procedimientos: ¿Quién, qué, cuándo, dónde, cómo y por qué? En *Escribir en español: Claves para una corrección de estilo* (pp. 201–220). Colorado State University.

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (2004). Modelos de gestión de recursos humanos. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 8(13).

Universidad del Valle de Atemajac. (2025). Manual de funciones en Colombia: ¿Qué es y para qué sirve? <https://www.buk.co/blog/manual-de-funciones-en-colombia>

Universidad Europea de Colombia. (2022). Funciones del área de recursos humanos. <https://colombia.universidadeuropea.com/blog/funciones-area-recursos-humanos/>

UNIR Colombia. (2024). El área de recursos humanos: ¿Qué es y cuáles son sus funciones? <https://colombia.unir.net/actualidad-unir/area-recursos-humanos/>

Zalvadora. (2025). Manual de procesos. <https://zalvadora.com/glosario/manual-de-funciones>