



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Plan Nacional de Educación **Multimodal** en SST 2026

Talentos que **hacen país**



Positiva Prevención

GRUPO
BICENTENARIO



Comunidad Nacional de Conocimiento para

la Prevención de Riesgos Públicos

Talentos que **hacen país**



TALLER - RIESGOS PÚBLICOS EN LAS ORGANIZACIONES:

KIT PARA UNA CULTURA DE SEGURIDAD:
ANTICIPACIÓN Y PREPARACIÓN FRENTE A
EMERGENCIAS DE RIESGO PÚBLICO -
PREPARANDO LA MENTE Y EMOCIONES ANTE
LAS CRISIS



CARLOS ANDRÉS VALENCIA HERNÁNDEZ

COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO PARA LA
PREVENCIÓN DE RIESGOS PÚBLICOS



carlosvalencia21@hotmail.com



3145359820

Perfil profesional:

Administrador
Magíster en Gestión de la Calidad y en las Organizaciones
Especialista en Gestión Territorial
Especialista en Seguridad pública
Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales
Instructor cruz roja colombiana
COO PROHUMANA Soluciones





PAOLA ANDREA RAMÍREZ ÁVILA

COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO PARA LA
PREVENCIÓN DE RIESGOS PÚBLICOS



Pararamirez@hotmail.com



3142053053

Perfil profesional:

Administradora de empresas
Especialista en gestión humana
Especialista en docencia universitaria
Master en desarrollo de talento humano
Magister en seguridad y salud en el trabajo
Instructor cruz roja colombiana
CEO PROHUMANA Soluciones.



Contenido

-  **01.** Socialización del concepto de Riesgo Público Laboral
-  **02.** Reconocer la caracterización del Riesgo público en Colombia
-  **03.** Taller de reconocimiento de vulnerabilidad personal y organizacional
-  **04.** Socialización de herramientas preventivas ante la crisis y emergencia



01.

Socializar conceptos de riesgo público y la caracterización de la materialización

02.

Entregar y socializar un taller de valoración de la vulnerabilidad personal y organizacional de los asistentes

03.

Socializar herramientas preventivas ante la crisis y la emergencia

Objetivo

Cuando el riesgo se convierte en crisis

$$\begin{array}{ccccc} \text{AMENAZA} & + & \text{INCERTIDUMBRE} & + & \text{PÉRDIDA DE} \\ & & & & \text{CONTROL} \\ & & & & \text{PERCIBIDA} \\ & & & & \\ & = & \text{CRISIS} & & \end{array}$$

Acompañamiento psicosocial: Es un conjunto de actividades que busca proteger y promover la autonomía y participación de las personas para el cuidado de su propia salud, facilitar espacios de apoyo mutuo y construcción de iniciativas colectivas.

Crisis: Es un estado temporal de alteración y desorganización emocional producto de una situación inesperada vivenciada como amenaza y que parece imposible de resolver.

Emergencia: Es el estado de daños sobre la vida, el patrimonio y el medio ambiente ocasionados por la ocurrencia de un fenómeno natural o inducido por la acción humana que altera el normal desenvolvimiento de las actividades de la zona afectada.

Desastre: Es el conjunto de daños y pérdidas, en la salud, fuentes de sustento, hábitat físico, infraestructura, actividad económica y medio ambiente, que ocurre a consecuencia del impacto de un peligro o amenaza cuya intensidad genera graves alteraciones en el funcionamiento de las unidades sociales, sobrepasando la capacidad de respuesta local para atender eficazmente sus consecuencias, pudiendo ser de origen natural o inducido por la acción humana.

Duelo: Es un proceso adaptativo en el que una persona que ha perdido algo importante para ella, asimila la experiencia vivida, la comprende y desarrolla recursos de afrontamiento para reconstruir su vida.

¿Qué sucede en una crisis?

- Confusión.
- Miedo intenso.
- Bloqueo.
- Dificultad para pensar.
- Conductas impulsivas.
- Alteraciones de la comunicación.
- Reacciones físicas intensas.





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

La crisis no siempre significa
que la persona esté perdiendo
la razón.



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

¿Qué ocurre en nuestro cerebro?

DETECTAR

EVALUAR

RESPONDER



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

Respuesta de nuestro cerebro

Lucha: enfrentar la amenaza.

Huida: alejarse o escapar.

Bloqueo: quedarse inmóvil o no saber qué hacer.

Apaciguamiento: intentar reducir la agresividad del otro.



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

Estas respuestas pueden
ocurrir antes de que tengamos
tiempo de razonar
conscientemente.



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

Miedo, ansiedad, crisis y pánico

CONCEPTO

MIEDO

ANSIEDAD

CRISIS

PÁNICO

CARACTERÍSTICA

Respuesta ante una amenaza identificable

Anticipación o preocupación frente a una amenaza

Situación que supera temporalmente los recursos habituales de afrontamiento

Respuesta intensa de miedo con sensación de pérdida de control



Sentir miedo durante una emergencia es una respuesta humana. El objetivo no es “no sentir miedo”, sino aprender a actuar a pesar del miedo.



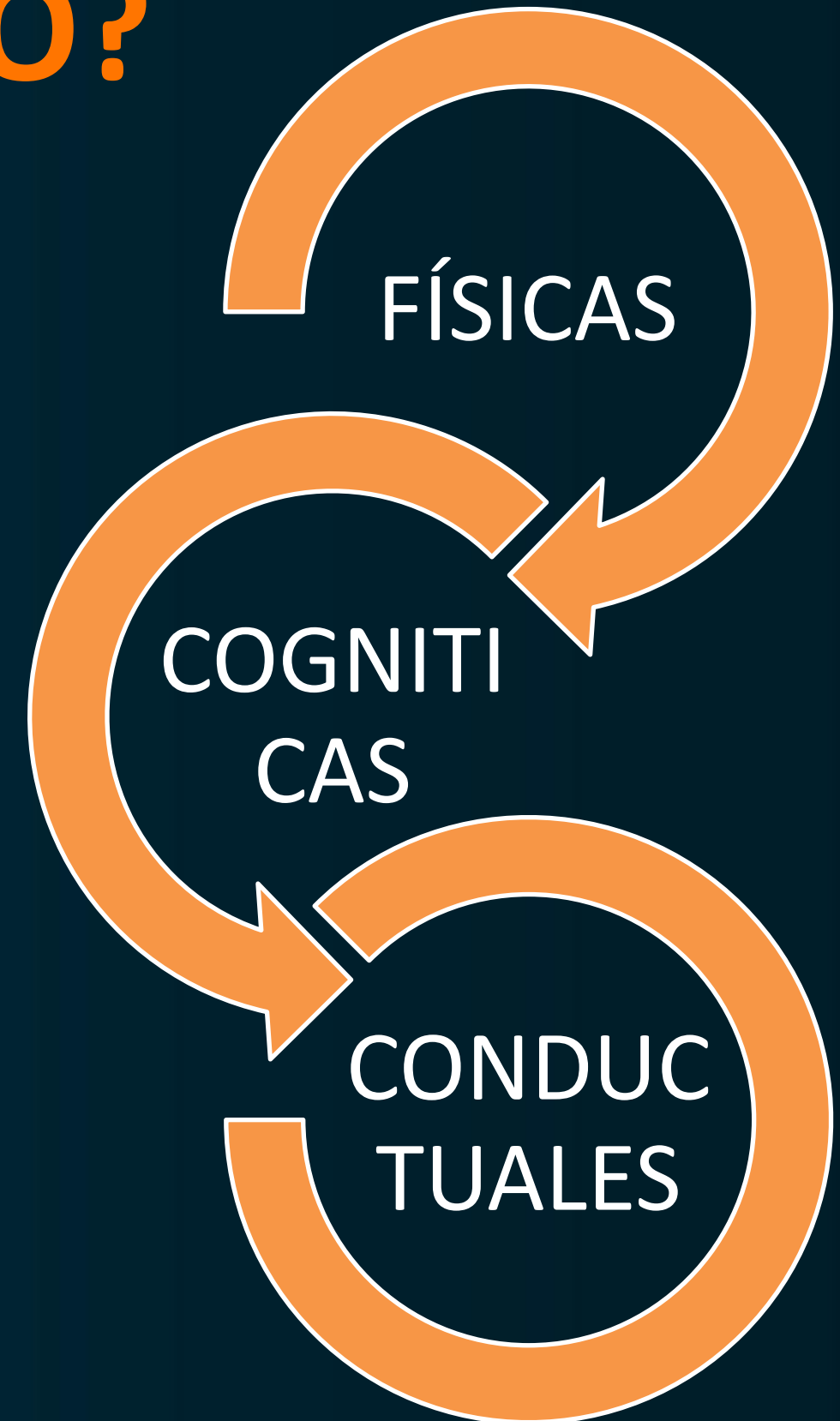
POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

¿QUÉ ES EL PÁNICO?

Combinación
de
respuestas:





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

Físicas

- Taquicardia.
- Sudoración.
- Temblor.
- Respiración acelerada.
- Mareo.
- Sensación de falta de aire.

Cognitivas

- “No sé qué hacer”.
- “Voy a morir”.
- Dificultad para concentrarse.
- Pensamiento catastrófico.

Comportamentales

- Correr sin dirección.
- Gritar.
- Empujar.
- Desobedecer instrucciones.
- Separarse del grupo.

Violencias en el Trabajo

Clasificación de los **tipos** de violencia según el vínculo con el trabajador



Importante: Identificar el tipo de violencia es clave para prevenir y actuar a tiempo.



Ejemplos de Violencias

Tipo 1

Agentes de riesgo público; hurto, atraco, robo, extorsión, atentados terroristas, entre otras, asalto a vehículos y representantes de la empresa, asalto a instalaciones de la empresa, etc.

Tipo 2

Agresión verbal y física por parte de usuarios o visitantes; maltrato a personal de cal center, agresión de pacientes y familiares. Agresión de pasajeros, etc.

Tipo 3

Acoso laboral en todas su modalidades, acoso sexual, ciberacoso y discriminación

Tipo 4

Violencia extralaboral, relaciones de pareja abusivas, violencia intrafamiliar y chantajes en modalidades de gota a gota o microtráfico, entre otras

Tipo 5

Conducta Autolesivas, Ideación suicida, Intento suicida, Plan suicida, Pensamientos autolesivos; Conducta Autolesivas no grave

¿ QUÉ ES LA SEGURIDAD?

El término seguridad proviene del latín securitas, que traduce “estar sin cuidado”, o sea, sentirse a salvo, y comúnmente lo empleamos en un sentido muy similar: el de la ausencia de riesgos o peligros.

“Carencia de incertidumbre”



¿QUÉ ES EL RIESGO PÚBLICO?

Es la posibilidad de que, durante el ejercicio de la actividad laboral, por **fuentes, situaciones o actos**, los trabajadores puedan verse afectados en su integridad física o mental, derivado de una acción antrópica intencional; asimismo, incluye la afectación de bienes (tecnológicos, sistemas, muebles e inmuebles y medio ambiente).



**RIESGO
PUBLICO**



POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

suma 5.0



¿Quién causa el riesgo público?



¿Quién sufre el riesgo público?



Configuración del Agente Generador del Peligro

Motivo + Oportunidad = Materialización del Riesgo Público



CONFIGURACIÓN DEL AGENTE GENERADOR DEL PELIGRO

Motivo

Se entiende como la causa que determina la existencia o la manera de actuar de una persona

- Económicos
- Personales
- Religiosos
- Ideológicos
- Políticos
- Laborales
- Originarios de violencia común e inseguridad
- Adicciones a sustancias psicoactivas



CONFIGURACIÓN DEL AGENTE GENERADOR DEL PELIGRO

Oportunidad

Se entiende como el momento o la circunstancia conveniente para algo



- Temeridad
- Desconocimiento
- Sistemas precarios de seguridad
- Notoriedad
- Confianza
- Indiscreción
- Rutina generalizada
- Tiempo en función de la hora y del día
- Tránsito por espacios o áreas definidas como de alta peligrosidad

AFECTACIONES AL TRABAJADOR Y COLABORADOR



EMOCIONAL

- Impulsividad
- Sentimiento de insignificancia
- Sentimiento de impotencia
- Hipervigilancia
- Miedo
- Terror
- Inestabilidad afectiva
- Irritabilidad
- Tristeza
- Duelo



MENTAL

- Confusión y desorientación
- Sueños y pesadillas recurrentes
- Preocupación
- Problemas de concentración y memoria
- Dificultad de tomar decisiones
- Cuestionamiento a creencias espirituales
- Autoeficacia y autovalía disminuida



FÍSICA

- Fatiga y cansancio
- Alteraciones en apetito y sueño
- Taquicardia
- Fracturas
- Dolores físicos
- Hiperventilación o sudor
- Empeoramiento de condiciones crónicas (diabetes, presión, etc.)
- Daños orgánicos
- Cirugías



SOCIAL

- Mayor violencia por motivos de género
- Aislamiento
- Incremento de conflictos familiares
- Agresión física
- Discriminación
- Desintegración de redes sociales
- Fragmentación de estructuras comunitarias
- Sobreprotección

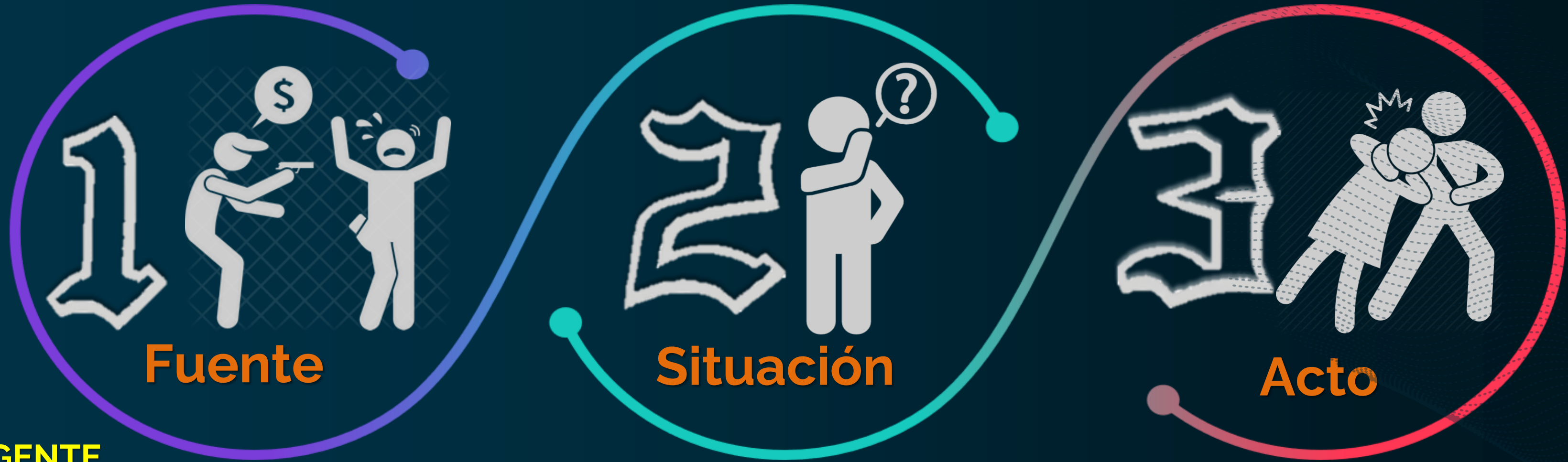


POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

CARACTERIZACIÓN DEL RIESGO PÚBLICO



AGENTE GENERADOR

- CIUDADANOS VIOLENTOS
- DELINCUENCIA CIVIL
- GDCO
- GDO
- GAO
- GAOR
- GAOML
- EAOCAI

¿QUIÉN?

GENERADORES

AMENAZA
ARTEFACTO EXPLOSIVO
HOSTIGAMIENTO
RETEN ILEGAL
SECUESTRO
MANIFESTACIÓN VIOLENTA /
ASONADA
EXTORSIÓN
ATRACO
HURTO

¿QUÉ?

MEDIO

TERRESTRE
MARÍTIMO
AÉREO

¿DÓNDE?

CONTEXTO

DIA
HORA
MES
ANALISIS GEOESPACIAL
ANALISIS SOCIAL

FÍSICA
MATERIAL
MORAL
VERBAL

MATERIAL
MORAL
PSICOSOCIAL

VIOLENTO

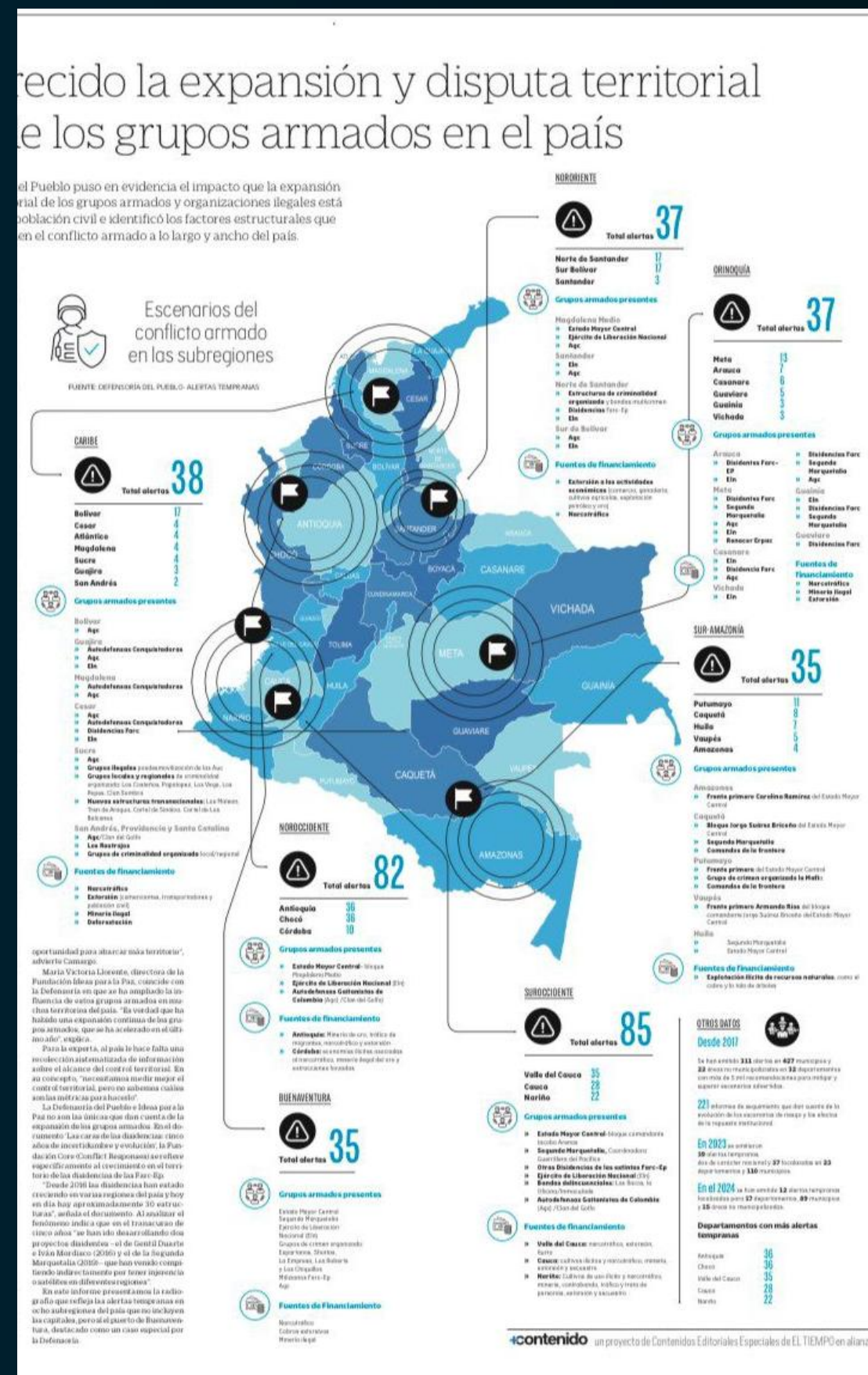
NO VIOLENTO

¿CÓMO?

PLANIFICADO

AL AZAR

427 municipios de 22 departamentos de Colombia.



PRESENCIA EN EL TERRITORIO DE GRUPOS ARMADOS



	2019	2023
AUTODEFENSAS GAITANISTAS	213	392
EJERCITO DE LIBERACIÓN NACIONAL	149	232
ESTADO MAYOR CENTRAL Y SEGUNDAD MARQUETALIA	124	299
GRUPOS DE CRIMEN ORGANIZADO	114	184

Defensoría del pueblo

<https://www.eltiempo.com/justicia/conflicto-y-narcotrafico/asi-han-crecido-la-expansion-y-disputa-territorial-de-los-grupos-armados-en-el-pais-3344636>

Autocuidado AMOR PROPIO

SALUD Y
BIENESTAR
INTEGRAL

El Autocuidado como un
pilar del desarrollo
económico y social.

OIT

Cuidado
diario
de Sí mismo



TALLER

Vamos a analizar tu nivel de autocuidado





POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

Autoevaluación

Niveles de autocuidado



Escribir
nuestras
respuestas





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

Interpretación

Preguntas que puntúan con SI: 1, 3, 5, 8

Preguntas que puntúan con NO: 2, 4, 6, 7.

Puntaje	Nivel de Cuidado	Interpretación
0-2	Mínimo	Podría ser una señal de que necesitas ayuda o reorientar acciones para priorizar el cuidado propio en riesgo público.
3-5	Estándar	Tienes algunos aspectos por mejorar en tu autocuidado, pero en general, te encuentras dentro de lo habitual.
6-8	Alto	Felicitaciones. Priorizas tu autocuidado y debes mantener esos hábitos que te fortalecen.



POSITIVA
COMPañA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

AUTOCAIDADO INTEGRAL Y CONSCIENTE

7 Pasos para prevenir el RIESGO PÚBLICO

En el contexto de riesgos laborales

*Carlos Andrés Valencia Hernández.
Paola Andrea Ramírez Ávila.*



POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

suma 5.0



INTRODUCCIÓN

El autocuidado es una actitud consciente y disciplinada que va más allá de simples protocolos para convertirse en un pilar de integridad y resiliencia.

Ante los riesgos actuales, la prevención depende de hábitos constantes y una lectura atenta del entorno.

A través de siete pilares prácticos, este enfoque permite a cualquier ciudadano reconocer riesgos y actuar con responsabilidad, consolidándose como un compromiso integral con la vida y la seguridad.



1

PILAR: PERCEPCIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

La detección de situaciones de riesgo es una habilidad preventiva que se fortalece con la observación activa y la conciencia del entorno.

- Identificar señales tempranas como comportamientos inusuales
- Patrones repetitivos
- Cambios en el ambiente
- Actitudes sospechosas que pueden anticipar una amenaza.



PILAR: VULNERABILIDAD

La vulnerabilidad es una condición natural que depende de **nuestras rutinas y decisiones**.

Para reducir riesgos, es fundamental desarrollar una **autopercepción crítica** que fomente la discreción y la prudencia en el entorno laboral.

El autocuidado no es miedo, sino una práctica de **concentración consciente y atención plena** sobre cada acción. Identificar señales sutiles, como la predictibilidad o la exposición de información, exige disciplina y mentalidad preventiva.

En última instancia, reconocer nuestra vulnerabilidad fortalece tanto la integridad personal como la protección colectiva de la organización.



3

PILAR: COMPARTIMENTACIÓN: DISCIPLINA EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

La compartimentación de la información es una medida clave para reducir la exposición al riesgo público.

Consiste en compartir únicamente la información necesaria, con las personas indicadas y a través de canales seguros, evitando la divulgación de datos sensibles que puedan ser aprovechados por actores externos.

- Compartir únicamente la información necesaria.
- Limitar el acceso según el rol y la función.
- Usar solo canales oficiales y seguros.
- Evitar hablar de temas institucionales en espacios informales.
- Proteger datos sensibles personales e institucionales.





4 PILAR: PERFILAMIENTO

El perfilamiento es una forma de riesgo en la que actores externos observan y recopilan información sobre sus víctimas para anticipar rutinas, funciones o decisiones institucionales.

Este riesgo se incrementa a través de la exposición innecesaria en redes sociales, la repetición de hábitos visibles, la divulgación de información personal o laboral y los interrogatorios informales.

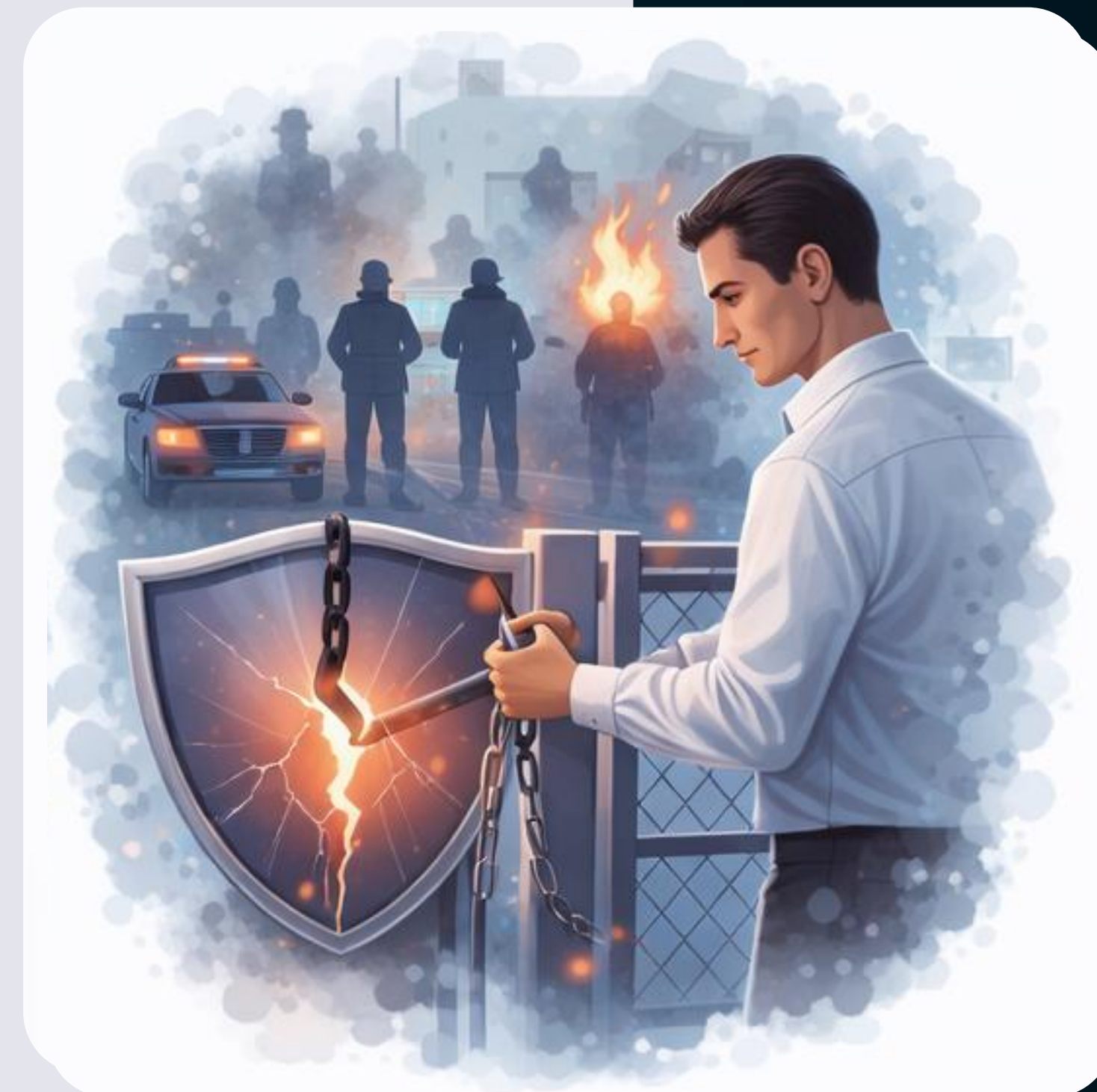
ATRACO O HURTO A VEHÍCULO



PILAR: SEGURIDAD

La seguridad es un hábito permanente que acompaña al servidor público dentro y fuera del ejercicio de sus funciones.

No se limita al entorno físico, sino que incluye la protección frente a riesgos digitales, suplantaciones y situaciones cotidianas que pueden afectar la integridad personal e institucional.



AMENAZA Y ATENTADO TERRORISTA



- *Caracterización del terrorismo*
- *Concepto de Atentado Terrorista*
- *Tipos de actos terroristas*
- *Clasificación de los Actos terroristas:*
- *Flujo grama de amenaza y atentado terrorista.*

ARTEFACTOS EXPLOSIVOS

- *Concepto de Artefacto Explosivo.*
- *Tipos de Artefactos Explosivos
(convencionales y no convencionales)*
- *Clasificación de los Artefactos Explosivos*
- *Sistemas de Activación de un Artefacto Explosivo*
- *Flujo grama de artefacto explosivo*



HOSTIGAMIENTO



- *Caracterización del Hostigamiento*
- *Concepto de Hostigamiento*
- *Tipos de Hostigamiento*
- *Clasificación de los Hostigamientos*
- *Flujo grama de hostigamiento*

RETENCIÓN ILEGAL O PESCA MILAGROSA.

- *Caracterización de la retención ilegal*
- *Tipos de pescas milagrosas:*
- *Clasificación de las pescas milagrosas*
- *Flujo grama por Retención Ilegal o Pesca Milagrosa*



EXTORSIÓN



- *Caracterización de la extorsión*
- *Concepto de Extorsión*
- *Clasificación de Tipos de extorsión*
- *Extorsión Directa*
- *Extorsión Indirecta*
- *Flujo grama por Extorsión*

Truecaller

Aplicación :



TrueCaller es una aplicación para teléfonos inteligentes que tiene características de identificación de llamadas, bloqueo de llamadas, mensajería flash, grabación de llamadas, chat y voz a través de Internet. Requiere que los usuarios proporcionen un número de móvil celular estándar para registrarse en el servicio. [Wikipedia >](#)

ESTAS SON LAS APPS QUE LE PERMITIRÁN CONOCER QUIÉN LO LLAMA

App	Calificación App Store	Calificación Google Store
truecaller	★★★★★ 4,6	★★★★★ 4,5
Call Control	★★★★ 4	★★★★★ 4,2
hiya	★★★★★ 4,7	★★★★★ 4,2
whos call	★★ 1,5	★★★★★ 4,4
my number	★★★★★ 4,9	★★★★★ 4,4

Fuente: Sonobor, R/Capitales, R/UM

SECUESTRO

- *Caracterización del Secuestro*
- *Concepto de Secuestro*
- *Tipos de Secuestro.*
- *Flujo grama por Secuestro.*



ALTERACIONES DEL ORDEN PÚBLICO



- *Caracterización de las alteraciones del orden público*
- *Concepto de (manifestaciones violentas y asonadas)*
- *Tipos de (manifestaciones violentas y asonadas)*
- *Clasificación de las Asonadas*
- *Flujo grama por Asonada*

ATRACO



- *Caracterización de Atraco*
- *Concepto de atraco (Hurto calificado)*
- *Modalidades del Hurto calificado.*
- *Flujo grama por Atraco.*

HURTO

- *Caracterización del Hurto*
- *Concepto de Hurto*
- *Modalidades del Hurto.*
- *Flujo grama por Hurto.*







6 PILAR: MANEJO DE PERSONAS AGRESIVAS

El manejo de personas agresivas es fundamental para prevenir la escalada de conflictos y proteger la seguridad del servidor público. Identificar signos tempranos como cambios en el lenguaje corporal, el tono de voz o la impaciencia permite actuar antes de que la situación se convierta en un riesgo.



- Identificar signos tempranos de tensión o escalamiento.
- Mantener la calma y el control emocional.
- Usar un tono de voz firme y respetuoso.
- Establecer límites claros sin confrontar.
- Solicitar apoyo institucional cuando sea necesario.

Pasos para manejar un cliente difícil



1. Se excepcionalmente amable



Tal vez por dentro este lleno de furia (lo entendemos), pero por nada del mundo respondas a sus ofensas; ni de forma sarcástica ni irónica.

2. Utiliza un tono de voz suave pero firme



Si bien es alguien que busca adueñarse de la situación, no seas demasiado blando, no te muestres inseguro ni con miedo.

3. Hazle preguntas breves y oportunas



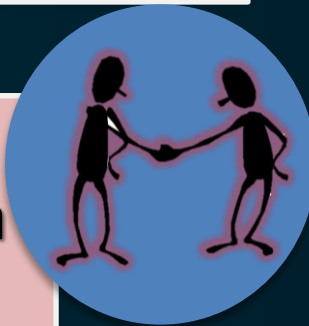
Pide su opinión o punto de vista y concentra la conversación en la afirmación que el te esta compartiendo.

4. No intentes calmarlo tocándolo



Al tratar con un cliente que por naturaleza es agresivo, lo mejor es evitar que intentes calmarlo tocándolo el brazo o el hombro.

5. Compresión y empatía

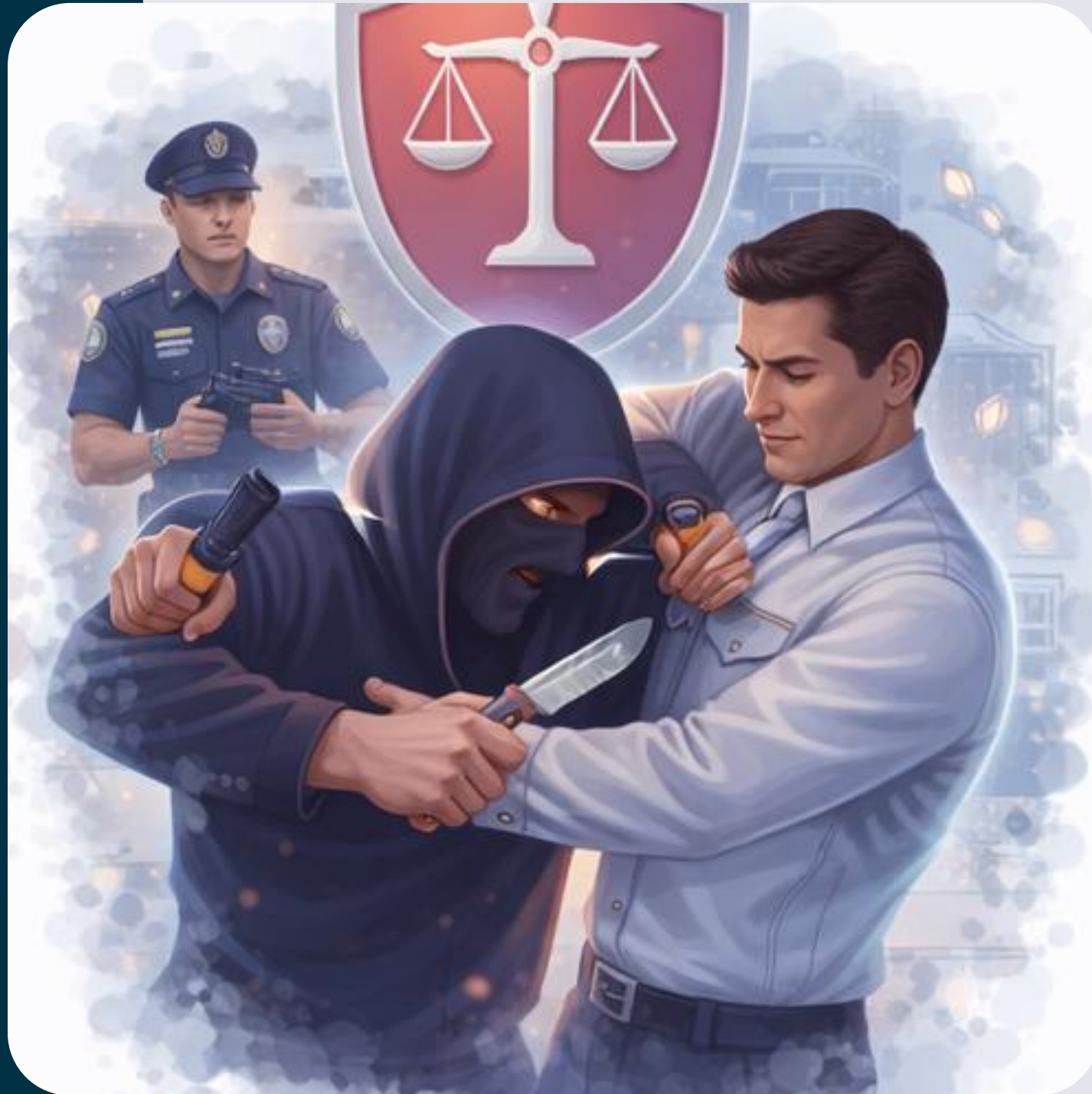


Es mejor que intentes parar la discusión dándole la razón a tu cliente y que sepa que comprendes por que esta molesto y que lo quieres ayudar.

6. Pide respeto



Si bien los clientes siempre tiene la razón, también hay limites que no pueden sobrepasar. Ni mucho menos agredir de formar física



7 PILAR: LEGITIMA DEFENSA

La legítima defensa es un recurso excepcional regulado por la legislación colombiana y solo es aplicable cuando existe una agresión ilegítima, actual o inminente. En el ejercicio de la función pública, su uso debe estar guiado por los principios de necesidad, proporcionalidad y racionalidad, evitando cualquier exceso que pueda convertirse en abuso de poder.

Gracias



TALLER

Valora el nivel de
vulnerabilidad personal y
organizacional



Bibliografías

<https://www.policia.gov.co/estadistica-delictiva>

ARL, P. C. (2016). ASISTENCIA TÉCNICA EN EL DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE MEDIDAS DE CONTROL PARA EL RIESGO PÚBLICO, SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL. Bogotá: Belisario Velasquez SAS.

MININTERIOR, M. D. (2022). PROTOCOLO PARA EL MANEJO DEL RIESGO PÚBLICO. Bogotá: Ministerio del Interior de Colombia.

ICONTEC. (20 de 06 de 2012). Guía Técnica Colombiana GTC - 45. Bogota, Cundinamarca, Colombia.

Policia Nacional. (agosto de 2022). Revista Criminalidad - Volumen 64. Modelado dinámico del fenomeno criminal en Colombia para la toma de decisionesl de politica pública. Bogota D.C., Cundinamarca, Colombia.

<https://www.eltiempo.com/justicia/conflicto-y-narcotrafico/asi-han-crecido-la-expansion-y-disputa-territorial-de-los-grupos-armados-en-el-pais-3344636>

Evaluémonos



Preguntas



Recuerda que Positiva tiene para ti:



posipedia

<https://www.posipedia.com.co/>



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVAs



Guías



Mailings



Videos



¿Quieres profundizar tus conocimientos y
potenciar tus competencias en SST?

¡Capacítate y fortalece
la seguridad de tu empresa!

CURSOS

**VIRTUALES SG-SST
DE 50 Y 20 HORAS**

Escanea e insíbete



Para trabajadores de todas las empresas, áreas y sectores.

¡TE ESPERAMOS!



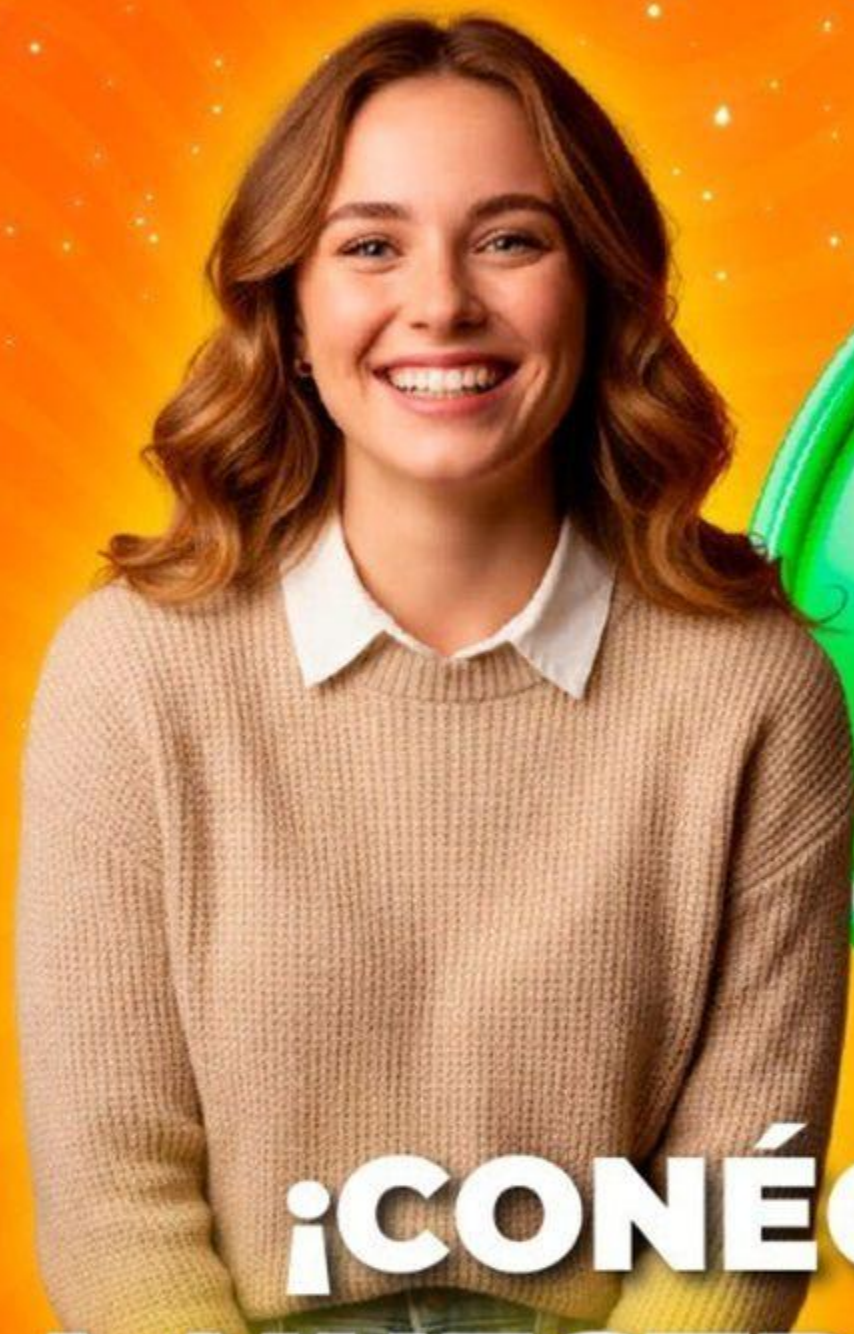


POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva



**¡CONÉCTATE
A NUESTRO CANAL
de WhatsApp!**

POSITIVA PREVENCIÓN



Descubre campañas, novedades y tips en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que te ayudarán a fortalecer tu bienestar y la cultura de prevención laboral.

**¡Únete y sé parte de la
comunidad de Positiva!**



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

¡Síguenos en nuestra COMUNIDAD EDUCATIVA!



Escanea el código QR para entrar
a nuestro Canal de Whatsapp