

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

Talentos que **hacen país**

Comunidad Nacional de Conocimiento en

Sistemas de Gestión de Operaciones en Seguridad Privada - ISO 18788:2015

Talentos que **hacen país**

SESIÓN 3: PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS PARA IMPLEMENTAR EN LA VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA



CARLOS ANDRÉS VALENCIA HERNÁNDEZ

COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO EN SISTEMAS DE
GESTIÓN DE OPERACIONES EN SEGURIDAD PRIVADA - ISO
18788:2015



carlosvalencia21@hotmail.com



3145359820

Perfil profesional:

MAGISTER EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EN LAS ORGANIZACIONES, ESPECIALISTA EN GESTIÓN TERRITORIAL, SEGURIDAD PÚBLICA Y EN RIESGOS LABORALES, CON EXPERIENCIA DE MÁS DE 24 AÑOS EN ENTIDADES PÚBLICAS; ENTRE SUS CARGOS FUE JEFE DEL SGSST EN LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA, ASESOR INTERNACIONAL DEL GOBIERNO DE GUATEMALA, INSTRUCTOR Y PROFESOR DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA, CONCEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD, CONFERENCISTA INTERNACIONAL, DOCENTE UNIVERSITARIO, ACTUALMENTE Y DIRECTOR DE OPERACIONES (COO) DE PROHUMANA SOLUCIONES



Ruta del **conocimiento**



01

SESIÓN 1:
CONDICIONES DE
SEGURIDAD - LO QUE
DEBEMOS SABER DE
SEGURIDAD PARA
BRINDAR LOS CENTROS DE
TRABAJO



02

SESIÓN 2:
CUIDANDO AL PERSONAL DE
VIGILANCIA Y SEGURIDAD
PRIVADA - PREVENCIÓN
DESDE SST



03

SESIÓN 3:
PROTOCOLOS Y
PROCEDIMIENTOS PARA
IMPLEMENTAR EN LA
VIGILANCIA Y SEGURIDAD
PRIVADA



04

SESIÓN 4:
ARTICULÁNDONOS PARA
PREVENIR RIESGOS -
AUTORIDADES, EMPRESA
PÚBLICA O PRIVADA Y
EMPRESA DE SEGURIDAD

Ruta del **conocimiento**



05

SESIÓN 5:
ANÁLISIS DE CONTEXTO -
¿COMO ENTENDER LAS
AMENAZAS Y
VULNERABILIDADES DE
LAS EMPRESAS DE
SEGURIDAD PRIVADA?



06

SESIÓN 6:
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
DEL PERSONAL DE
VIGILANCIA FRENTE A
EMERGENCIAS - NATURALES
Y ANTRÓPICAS



07

SESIÓN 7:
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
EN CASO DE DISPAROS O
HOSTIGAMIENTO A LOS
CENTROS DE TRABAJO



08

SESIÓN 8:
PROTOCOLO DE AUTO
SEGURIDAD EN EL
PERSONAL VIGILANCIA -
¿QUÉ HACER FRENTE A
PERSONAS AGRESIVAS O
VIOLENTAS?

Evaluémonos



“La seguridad no es una serie de elementos aislados, sino un ciclo continuo de vigilancia, tecnología y acción humana coordinada.”

Manual de resiliencia corporativa



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

Contenido

- 01. Procedimientos de Emergencia → Activación de Alarmas y Apoyo A Brigadas
- 02. Primer Respondiente en Emergencias Médicas → Apoyo Básico y Activación de Ayuda Externa
- 03. Prevención de incendios → verificación de extintores, rutas y alarmas.
- 04. Atención de Incidentes → Riñas, Hurtos, Agresiones con Protocolos Seguros.
- 05. Protocolos de Evacuación → Guiar Personas Hacia Puntos de Encuentro.



01.

Fortalecer las competencias del personal en la identificación preventiva y respuesta inmediata ante emergencias.

02.

Dar a conocer los protocolos de actuación para la protección de activos, control de accesos y mitigación de riesgos de orden público

03.

Entrenar al personal en la activación oportuna de alarmas, guiado seguro de personas a puntos de encuentro y soporte efectivo a las brigadas de emergencia.

Objetivo

PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA → ACTIVACIÓN DE ALARMAS Y APOYO A BRIGADAS.



PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA → ACTIVACIÓN DE ALARMAS Y APOYO A BRIGADAS.



1. Activación

- ✓ Accionamiento de pulsadores manuales por el personal.
- ✓ Activación automática vía sensores de humo/calor.
- ✓ Disparo de alarmas sonoras y lumínicas (estrobos).



2. Enlace Brigada

- ✓ Recepción de señal en central de monitoreo 24/7.
- ✓ Notificación inmediata a brigadistas vía radio/app.
- ✓ Confirmación del tipo de emergencia (Fuego/Sismo).



3. Apoyo Operativo

- ✓ Despliegue de brigadas a puntos críticos.
- ✓ Guía de evacuación y control de rutas.
- ✓ Conteo de personal en puntos de encuentro.

PRIMER RESPONDIENTE EN EMERGENCIAS MÉDICAS → APOYO BÁSICO Y ACTIVACIÓN DE AYUDA EXTERNA



El Primer Respondiente es la persona capacitada que brinda la primera atención a una víctima en el lugar de un accidente.

Su objetivo no es reemplazar al médico, sino estabilizar al paciente y salvar vidas en los minutos más críticos.

Su actuación sigue tres pasos esenciales:

1. Asegurar la escena para evitar nuevos riesgos,
2. Activar la ayuda notificando de inmediato a los servicios de emergencia de forma clara
3. Proporcionar apoyo básico de vida (como control de hemorragias o revisión de signos vitales) mientras llega el soporte médico definitivo.

PRIMER RESPONDIENTE EN EMERGENCIAS MÉDICAS → APOYO BÁSICO Y ACTIVACIÓN DE AYUDA EXTERNA



PREVENCIÓN DE INCENDIOS → VERIFICACIÓN DE EXTINTORES, RUTAS Y ALARMAS.





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



PREVENCIÓN DE INCENDIOS → VERIFICACIÓN DE EXTINTORES, RUTAS Y ALARMAS.

Los extintores portátiles son la primera línea de defensa para combatir incendios de tamaño limitado. Su uso correcto y oportuno puede prevenir la propagación de un incendio y salvar vidas y bienes. El personal debe estar capacitado en su uso. Tipos de Extintores (según NFPA 10 y NTC 1916):



Clase A: Para fuegos de materiales combustibles ordinarios (madera, papel, tela, basura).

- Clase B: Para fuegos de líquidos inflamables o combustibles (gasolina, aceites, solventes, pinturas).

- Clase C: Para fuegos en equipos eléctricos energizados (computadores, motores, paneles eléctricos). Los extintores de dióxido de carbono (CO₂) y polvo químico seco son adecuados para Clase C. Los de agua, soda ácido o espuma no deben usarse en equipos eléctricos energizados por riesgo de electrocución.

- Clase D: Para fuegos de metales combustibles (magnesio, titanio, sodio). Se utiliza polvo seco.

- Clase K: Para fuegos en aceites y grasas de cocina (cocinas comerciales).

EXTINTORES: TIPOS, VERIFICACIÓN DE ESTADO, UBICACIÓN Y USO EN EMERGENCIAS

Verificación de estado: inspección



La inspección debe realizarse como mínimo una vez al mes.

- **Ubicación:** Asegurarse de que el extintor esté en su lugar asignado y el acceso no esté obstruido. No deben ser bloqueados ni obstaculizados visualmente.
- **Daños Físicos:** Revisar que no haya daños físicos obvios, corrosión, fugas o boquillas obstruidas.
- **Manómetro:** Verificar que la aguja del manómetro o indicador esté en el rango o posición operable (zona verde).
- **Sellos y Pasadores:** Comprobar que los sellos e indicadores de manipulación no estén rotos o ausentes.
- **Instrucciones:** Las instrucciones de operación deben estar presentes, legibles y ubicadas al frente del extintor.
- **Vigencia:** Verificar la fecha de la última recarga y el mantenimiento. Los extintores recargables deben someterse a mantenimiento a intervalos no mayores a un año. La prueba hidrostática debe hacerse durante el año calendario en el que se cumple el tiempo específico, por ejemplo, cada 5 o 12 años dependiendo del tipo de extintor.

EXTINTORES: TIPOS, VERIFICACIÓN DE ESTADO, UBICACIÓN Y USO EN EMERGENCIAS

Consideraciones adicionales



Notificar: Notificar al supervisor y a las personas en el área utilizando la clave de emergencia (por ejemplo, "Clave Roja") y activar la alarma o llamar al 911 (o número de emergencia local).

- Evacuación: Si el incendio es demasiado grande, el extintor no funciona, o el humo es denso, evacuar inmediatamente y no arriesgar la vida.
- Capacitación: El propietario o representante debe brindar entrenamiento al personal en el uso correcto de los extintores.

Procedimientos en Situaciones Especiales

El personal de vigilancia y seguridad privada puede enfrentarse a situaciones inusuales que requieren una actuación específica y coordinada para proteger la vida, los bienes y garantizar el cumplimiento de la ley.

ATENCIÓN DE INCIDENTES → RIÑAS, HURTOS, AGRESIONES CON PROTOCOLOS SEGUROS.

ATENCION DE RIÑAS CONFLICTOS Y ALTERCADOS

- Evaluación del riesgo
- Mediación y disuasión verbal
- Uso proporcional de la fuerza
- Aislamiento y apoyo

ATENCION DE HURTOS

- Detección y monitoreo por CCTV
- Abordaje seguro
- Retención preventiva
- Judicialización

MANEJO DE AGRESIONES

- Priorizar la autoprotección
- Activación de alertas.
- Repliegue estratégico



POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva



PROTOCOLO DE RESPUESTA INTEGRADA PARA SEGURIDAD PRIVADA



1. ATENCIÓN DE RIÑAS



2. ATENCIÓN DE HURTOS



3. MANEJO DE AGRESIONES



PROTOCOLOS DE EVACUACIÓN → GUIAR PERSONAS HACIA PUNTOS DE ENCUENTRO.

FASE DE INICIO

- Identificación del brigadista
- Verificación rutas de evacuación.
- Emisión orden de evacuación

FASE DE DESPLAZAMIENTO

- Guiar al grupo caminando a paso rápido.
- Uso de señales corporales
- Priorización de personas vulnerables

PUNTO DE ENCUENTRO

- Ubicación estratégica
- Censo y conteo
- Reporte al comando central



POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva



PROTOCOLO DE EVACUACIÓN Y GUIADO A PUNTOS DE ENCUENTRO



1. FASE DE INICIO Y ALERTA



IDENTIFICACIÓN DEL GUÍA
COORDINADOR O BRIGADISTA
CON CHALECO VISIBLE



INSPECCIÓN RÁPIDA
VERIFICAR RUTA LIBRE
DE OBSTÁCULOS



COMANDO DE VOZ FIRME
ORDENAR SALIDA EN
CALMA, TONO CLARO



ZONTEOLI DE ESCALERAS
MANTENER LA GRUPO
Y USAR PASAMANOS

2. FASE DE DESPLAZAMIENTO (GUIADO ACTIVO)



CONTROL DE RITMO
SIN CORRER, EVITAR
TROPIEZOS



USO DE SEÑALES CORPORALES
INDICAR DIRECCIÓN Y
CONTACTO VISUAL



PRIORIZACIÓN DE VULNERABLES
APOYO A PERSONAS CON
MOVILIDAD REDUCIDA



ZONAS DE ESCALERAS
MANTENER LADO DERECHO
Y USAR PASAMANOS

3



UBICACIÓN ESTRATÉGICA
ALEJADOS DE
FACHADAS Y RIESGOS



CENSO Y CONTEO
LLAMADO A LISTA
DEL PERSONAL



3. FASE DE ARRIBO Y CONTROL (PUNTO DE ENCUENTRO)



REPORTE AL COMANDO CENTRAL
COMUNICAR ESTADO
DEL GRUPO



CONTROL DE PERMANENCIA
MANTENER AL GRUPO
UNIDO Y PROHIBIR REINGRESO

PROCEDIMIENTOS DE APERTURA Y CIERRE DE INSTALACIONES → CHECKLIST DE SEGURIDAD.





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

MANEJO DE OBJETOS PROHIBIDOS → DETECCIÓN, RETENCIÓN SEGURA, REPORTE.

La tecnología es un aliado fundamental en el control de accesos. El personal operativo debe conocer y manejar equipos tecnológicos.

- **Sistemas de CCTV (Circuito Cerrado de Televisión):** Monitorear en tiempo real las zonas de acceso, identificar comportamientos sospechosos y registrar eventos.
- **Controles de Acceso Electrónicos:** Tarjetas de proximidad, biometría (huella dactilar, reconocimiento facial), códigos PIN. Estos sistemas automatizan el registro y restringen el acceso a zonas específicas.
- **Detectores de Metales y Rayos X:** Utilizados para la detección de armas u otros elementos prohibidos en personas y paquetes.
- **Sistemas de Detección de Intrusión:** Alarmas perimetrales y sensores que alertan sobre entradas no autorizadas.
- **Software de Gestión de Visitantes:** Permite un registro rápido y eficiente, así como la consulta de historiales.
- **GPS y Mapas:** Para el monitoreo de vehículos en movimiento, especialmente en escoltas o transporte de valores.





PROTOCOLOS DE APERTURA Y CIERRE DE INSTALACIONES | CHECKLIST DE SEGURIDAD



1. PERÍMETRO EXTERNO E INGRESO SEGURO



INSRÍMETRO EXTERNO
INSPECCIÓN
DE ORRUNCIANCAS



**VERIFICACIÓN
DE FACHADA**
INTACTO E INTACTOS



1. DESCONEXIÓN E INSPECCIÓN DE SEGURIDAD



**BARRIDO DE
PERSONAL**
EURRIPOS DE OFICINAS



**CONTROL DE
EQUIPOS**
APAGADO DE LUCES
INTERIORES

2. INSPECCIÓN INTERNA OPERATIVA



**ENCENDIDO DE
SERVICIOS**



**RUTAS DE EVACUACIÓN
DESPEJADAS**



2. ASEGURAMIENTO Y CONEXIÓN DE ALERTAS



CIERRE DE ACCESOS
CIERRE DE ACCESOS



**ACTIVACIÓN DE
ALARMA TOTAL**
EVACUACIÓN Y SELLADO

3. INSPECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



**GAS/AGUA
ASEGURADOS**
• LUCES DE ÁREA



**VERIFICACIÓN
DE MEDIDORES**
• LUCES DE ÁREA



3. INSPECCIÓN PERIMETRAL FINAL



**ILUMINACIÓN
EXTERIOR**
REVISIÓN DE
LÍMITES



**COMUNICACIÓN
CENTRAL**
COMUNICACIÓN
CENTRAL

MANEJO DE OBJETOS PROHIBIDOS → DETECCIÓN, RETENCIÓN SEGURA, REPORTE.

La capacidad de observación y la percepción de amenazas son cruciales para el personal de vigilancia



- **Observación Detallada:** Prestar atención a comportamientos inusuales, nerviosismo, vestimenta inapropiada para el entorno, o personas que evitan el contacto visual.
- **Documentos Irregulares:** Si un documento de identidad parece falso, alterado o no coincide con la persona, no permitir el acceso y retener el documento (si las políticas de la empresa lo permiten y bajo estricta seguridad).
- **Comunicación Inmediata:** Informar de inmediato al supervisor y, si la situación lo amerita, a las autoridades competentes, manteniendo la calma y sin alarmar a la persona sospechosa.
- **Manejo de la Situación:** Mantener a la persona en un área controlada o de espera, bajo observación discreta, mientras se toman las medidas adicionales.
- Evitar confrontaciones directas o físicas a menos que sea en legítima defensa o para evitar un daño inminente.
- **Registro de Incidentes:** Documentar todos los detalles del evento en un informe de incidente, incluyendo descripción de la persona, motivo de sospecha, acciones tomadas y testigos.

MANEJO DE OBJETOS PROHIBIDOS → DETECCIÓN, RETENCIÓN SEGURA, REPORTE





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

COMUNICACIÓN OPERATIVA → USO DE RADIO, CÓDIGOS Y CADENA DE MANDO

CLASIFICACION DE EQUIPOS

- **Radios Portátiles (Handhelds):** Comunicación bidireccional y operativa en tiempo real entre puestos.
- **Telefonía (Fija/Celular):** Enlace con clientes, supervisión y servicios públicos de emergencia (respaldo de red de radio).
- **Sistemas de Intercomunicación y Pánico:** Control de accesos restringidos y envío de alertas silenciosas ante amenazas críticas.

PROTOCOLO DE USO ADECUADO

- Inspección Pre-turno y Mantenimiento: Verificar carga de batería, canal asignado y reportar fallas de forma inmediata.
- Disciplina de Radio: * Identificación y Confirmación: Identificarse al iniciar/finalizar la transmisión y asegurar el acuse de recibo ("Copiado/Entendido").
- Brevedad: Mensajes claros, profesionales y concisos. Usar alfabeto fonético para deletrear datos críticos.
- Seguridad de la Información: Mantener estricta confidencialidad; no transmitir datos sensibles por canales abiertos.
- Prioridad Absoluta: Suspender toda comunicación ordinaria cuando se reporte una situación de emergencia.

CODIGO DE CLAVES

- El uso de códigos unificados optimiza el tiempo al aire, resguarda la confidencialidad y evita el pánico en el entorno:
- **Código 1:** Novedad de rutina o sin importancia.
- **Código 2:** Situación bajo control que requiere atención o seguimiento.
- **Código 3:** Incidente o situación de riesgo; se requiere apoyo de la seguridad interna.
- **Código 4:** Emergencia crítica en curso; se requiere apoyo urgente de autoridades (Policía, Ambulancia).
- **Clave Roja:** Alerta confirmada de conflagración o incendio.



POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva



PROTOCOL EOS DE COMUNICACIONES MANUAL | OPERATIVO



1. CLASIFICACIÓN DE EQUIPOS



RADIOS PORTÁTILES (HANDHELDS)

COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL Y OPERATIVA EN TIEMPO REAL



TELEFONÍA (FIJA/CELULAR)

ENLACE CON CLIENTES, SUPERVISIÓN Y EMERGENCIAS (RESPALDO)



2. SISTEMAS DEIÓN DE PÁNICO



SISTEMAS DE INTERCOMUNICACIÓN

CONTROL DE ACCESOS RESTRINGIDOS



SISTEMAS DE BOTÓN DE PÁNICO

ALERTA SILENCIOSA ANTE AMENAZAS CRÍTICAS

2. PROTOCOLO DE USO ADECUADO



INSPECCIÓN PRE-TURNO Y MANTENIMIENTO



DISCIPLINA DE RADIO

BREVEDAD, LENGUAJE CLARO Y PROFESIONAL



H. PRIORIDAD ABSOLUTA EN EMERGENCIA



IDENTIFICACIÓN Y CONFIRMACIÓN

IDENTIFICARSE AL INICIAR/FINALIZAR, ASEGURAR ACUSE



PRIORIDAD ABSOLUTA EN EMERGENCIA

SUSPENDER COMUNICACIONES ORDINARIAS

3

3. CÓDIGO DE CLAVES Y MENSAJES ESTRUCTURADOS



CÓDIGO 1: NOVEDAD DE RUTINA



CÓDIGO 2: SITUACIÓN BAJO CONTROL



CÓDIGO 3: INCIDENTE O SITUACIÓN DE RIESGO



CÓDIGO 4: EMERGENCIA CRÍTICA EN CURSO

REQUIRE URGENT URGENTE



CLAVE ROJA: ALERTA CONFIRMADA DE INCENDIO

OPTIMIZA TIEMPO AL AIRE, RESGUARDA CONFIDENCIALIDAD, EVITA PÁNICO EN EL ENTORNO

Bibliografías

- National Fire Protection Association. (2022). *Standard for Portable Fire Extinguishers* [Norma para Extintores Portátiles de Incendios] (NFPA 10). NFPA.AES.
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (2011). *Manual de doctrina y procedimientos operativos de la seguridad privada*. Supervigilancia.

INVITACIÓN

SESIÓN 4: ARTICULÁNDONOS
PARA PREVENIR RIESGOS -
AUTORIDADES, EMPRESA PÚBLICA
O PRIVADA Y EMPRESA DE
SEGURIDAD

Viernes, 5 de junio de 2026
11:00 AM A 12:00 AM



Evaluémonos



Preguntas



Recuerda que Positiva tiene para ti:



posipedia

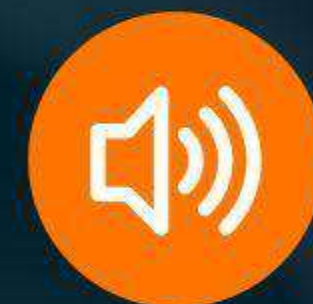
<https://www.posipedia.com.co/>



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!





**¡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