



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 en

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

Talentos que **hacen país**

SESIÓN 5: VIGILANTE COMO PRIMER RESPONDIENTE ANTE UNA EMERGENCIA



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:
VIGILANTE COMO PRIMER
RESPONDIENTE ANTE UNA
EMERGENCIA



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 preparación es la clave para la supervivencia; el conocimiento, la clave para la acción; pero la calma es la clave para el control en medio de la crisis."

Filosofía de gestión de emergencias y
protección civil



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



Contenido

- 01. Vigilante como primer respondiente
- ◉ 02. A. Fase Preventiva (Antes)
- 03. B. Fase De Respuesta (Durante)
- ◉ 04. C. Fase De Cierre (Después)
- 05. Lo que nunca debe hacer un vigilante en emergencia





POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma 5.0



01.

Capacitar al personal de vigilancia y seguridad en la identificación de sus roles y responsabilidades como primeros respondientes antes, durante y después de una emergencia.

02.

Establecer directrices prácticas sobre la actuación correcta ante situaciones críticas específicas, tales como conatos de incendios, sismos, amenazas de bomba e intrusiones

03.

Identificar las acciones prohibidas o críticas que el personal de seguridad debe evitar bajo cualquier circunstancia para prevenir la agravación del riesgo y garantizar la protección de la vida humana.

Objetivo

VIGILANTE COMO PRIMER RESPONDIENTE

El personal de seguridad privada y vigilancia suele ser el **primer respondiente** ante una eventualidad en una instalación. Su actuación rápida, organizada y fría puede marcar la diferencia entre un incidente controlado y una tragedia.

La actuación del vigilante se divide en tres fases críticas: **Antes, Durante y Después** de la emergencia.



A. FASE PREVENTIVA (ANTES)



CONOCER LAS INSTALACIONES

Estudiar a fondo los planos de la edificación, rutas de evacuación, salidas de emergencia, ubicación de los tableros eléctricos, válvulas de corte de gas, y sistemas de extinción de incendios (extintores, gabinetes contra incendios).



IDENTIFICAR RECURSOS

Saber exactamente dónde se encuentran los botiquines, camillas y los números de emergencia internos y externos (Bomberos, Policía, ambulancias, brigada interna).



REVISIÓN DE EQUIPOS

Saber exactamente dónde se encuentran los botiquines, camillas y los números de emergencia internos y externos (Bomberos, Policía, ambulancias, brigada interna).



IDENTIFICAR RECURSOS

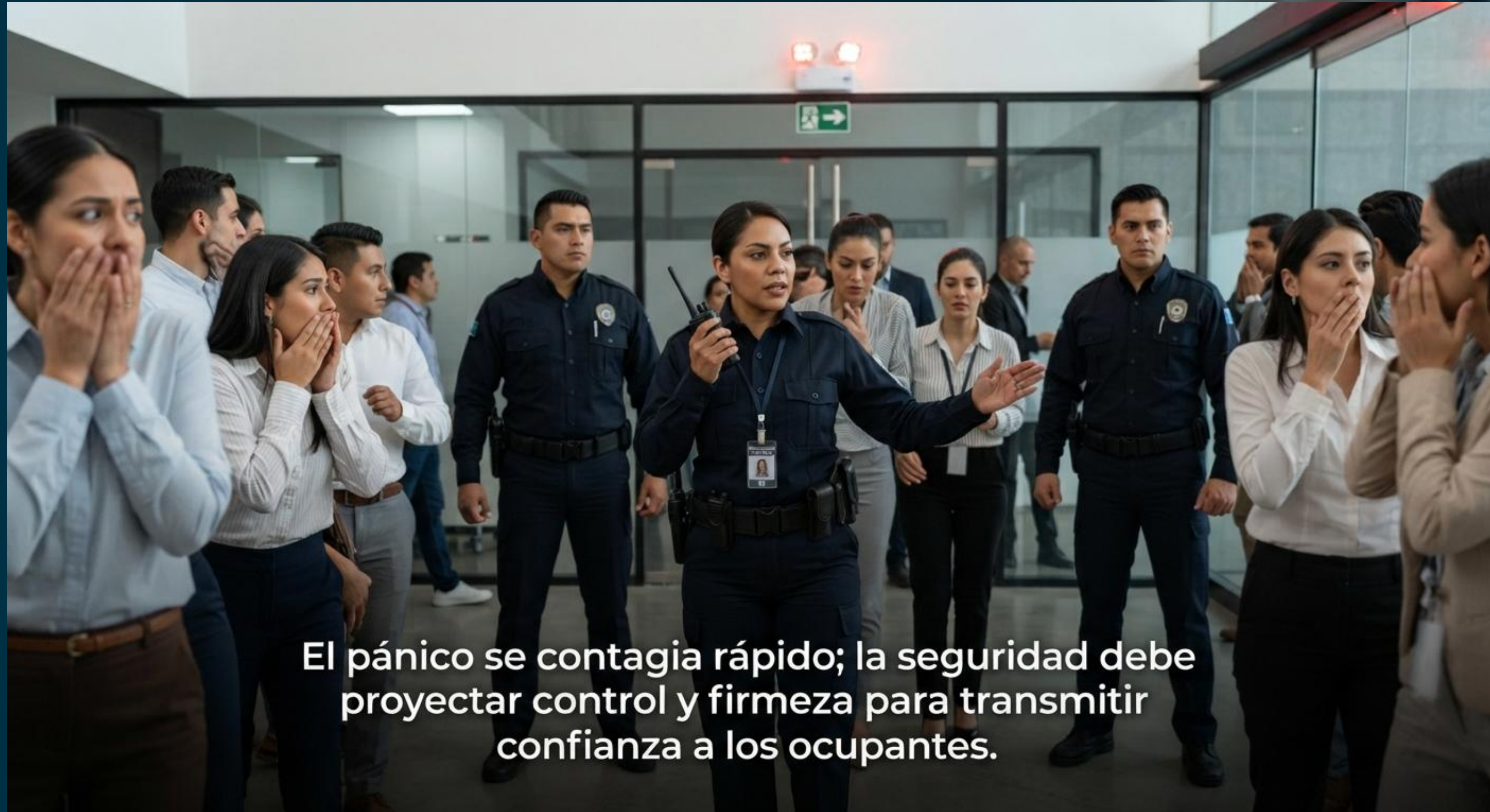
Saber exactamente dónde se encuentran los botiquines, camillas y los números de emergencia internos y externos (Bomberos, Policía, ambulancias, brigada interna).



B. FASE DE RESPUESTA (DURANTE)



CONSERVAR LA CALMA



El pánico se contagia rápido; la seguridad debe proyectar control y firmeza para transmitir confianza a los ocupantes.

EVALUAR Y CONFIRMAR

Antes de actuar por impulso, verificar la magnitud, ubicación exacta y tipo de emergencia (conato de incendio, fuga de gas, intrusión, sismo, amenaza de bomba, etc.).



ACTIVAR LA CADENA DE LLAMADA

Informar de inmediato a la central de monitoreo, a la administración o al jefe de la brigada de emergencia de la empresa, y a los servicios públicos de emergencia si la situación lo amerita.



DIRIGIR Y GUIAR

Asumir el rol de orientador hacia las rutas de evacuación y el punto de encuentro establecido, usando un tono de voz firme, claro y directivo.



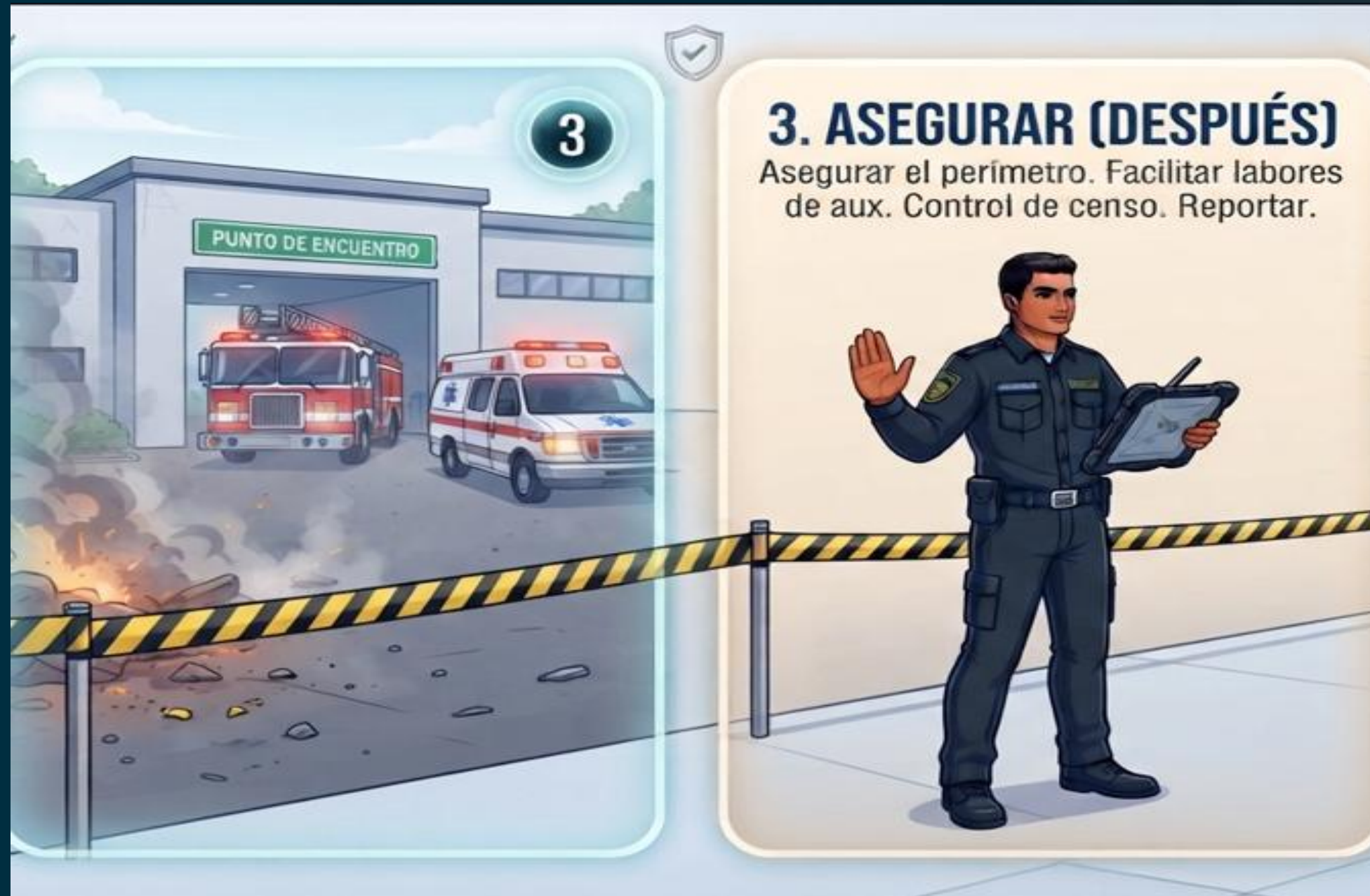


POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

C. FASE DE CIERRE (DESPUÉS)



ASEGURAR EL PERÍMETRO

Impedir el ingreso de curiosos o personas no autorizadas a la zona de riesgo para proteger la escena y facilitar el trabajo de los organismos de socorro.



CONTROL DE ACCESO Y CENSO

Apoyar en la verificación de que el personal y los visitantes se encuentren completos en el punto de encuentro (apoyándose en planillas de ingreso si aplica).



Rendición de informes

Entregar el control de la situación a las autoridades competentes (Bomberos, Policía) y rendir un informe detallado y objetivo de los hechos a la administración.



CÓMO ACTUAR SEGÚN EL TIPO DE EMERGENCIA



LO QUE NUNCA DEBE HACER UN VIGILANTE EN EMERGENCIA

NO ABANDONAR EL PUESTO DE MANERA DESORDENADA



Alejarse corriendo sin dar aviso o desatender el sistema de comunicaciones colapsa la gestión de la crisis.

NO ACTUAR COMO BOMBERO O RESCATISTA EXTREMO



Intentar ingresar a zonas con atmósferas tóxicas, humo denso o estructuras colapsadas sin equipo autónomo de respiración o sin la preparación de brigadista expone al vigilante a convertirse en una víctima más.

NO USAR LOS ASCENSORES



Bajo ninguna circunstancia se debe permitir o utilizar ascensores durante incendios o sismos; existe un alto riesgo de quedar atrapados por corte de energía eléctrica.

LO QUE NUNCA DEBE HACER UN VIGILANTE EN EMERGENCIA

NO BLOQUEAR LAS VÍAS DE EVACUACIÓN



Incluso en medio de la confusión, asegurarse de que las puertas de salida de emergencia no queden trancadas o bloqueadas por elementos de seguridad.

NO DIFUNDIR INFORMACIÓN FALSA O ALARMISTA



Evitar emitir juicios apresurados, gritar "¡nos vamos a morir!" o replicar rumores por redes sociales o radios comerciales que generen histeria colectiva.

NO PERMITIR EL INGRESO DE PERSONAS AJENAS



Durante la emergencia, no relajar los protocolos de seguridad permitiendo el ingreso de personas no identificadas bajo el pretexto de "ayudar", ya que esto puede ser aprovechado para hurtos o sabotajes.

PASOS PROPUESTOS POR LA OMS PARA BRINDAR PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

PASO	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN PRINCIPAL
Observar	Es el primer momento de los primeros auxilios psicológicos.	Explorar la situación actual, los riesgos, las necesidades y las reacciones emocionales esperadas de la persona en crisis.
Escuchar	Permite enfocar la atención inicial de la persona en crisis.	Priorizar la atención respecto a sus necesidades básicas y de seguridad, facilitando la toma de decisiones para el cuidado de su salud física y mental.
Conectar	Implica vincular a la persona con sus propias capacidades para enfrentar la emergencia.	Brindar información sobre reacciones comunes en emergencias y facilitar la comunicación de sus necesidades a instituciones competentes (servicios básicos, seguridad, salud, educación y apoyo comunitario).

ELEMENTOS DE OBSERVACIÓN PARA BRINDAR PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

SEGURIDAD

- Identificar riesgos en la zona de emergencia o en la cual se encuentra la persona

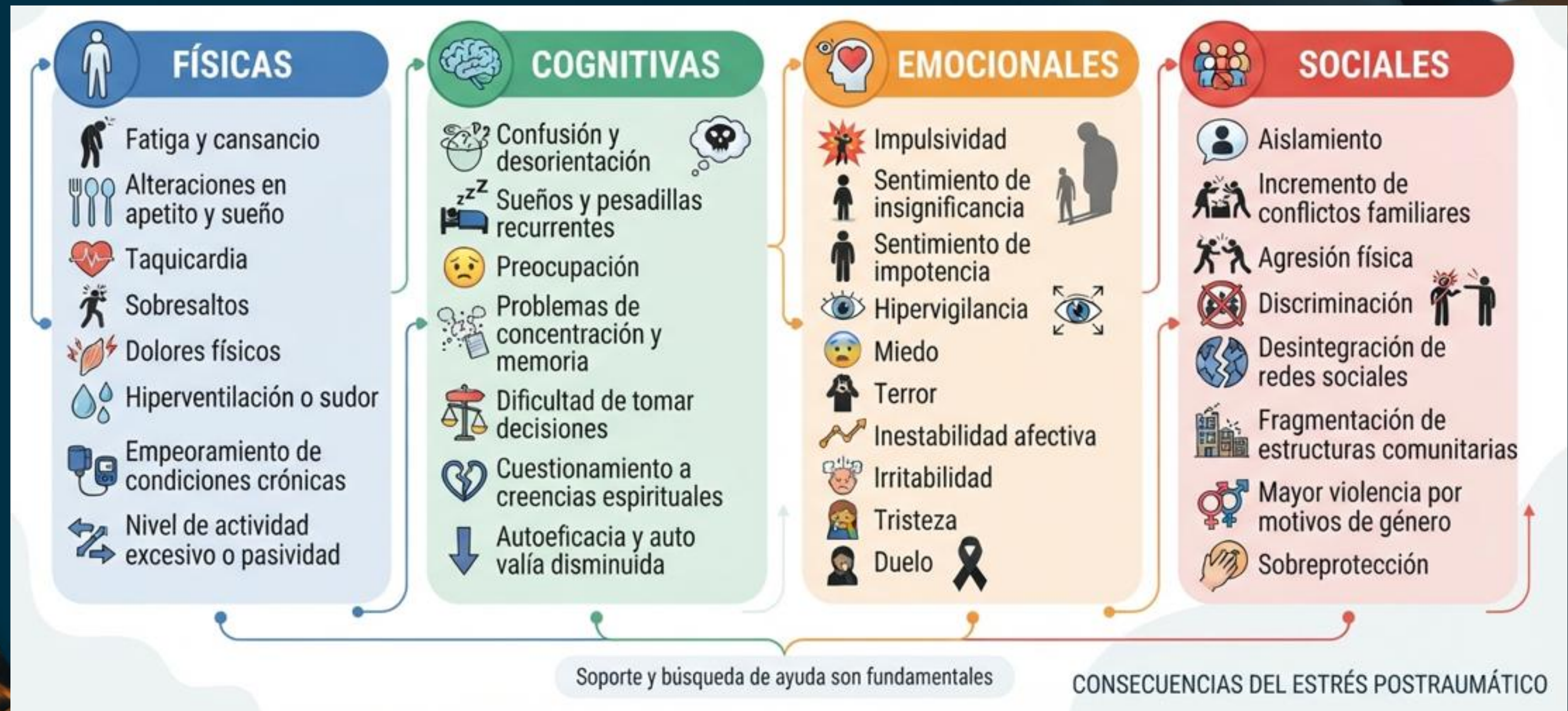
ATENCIÓN INMEDIATA

- Personas con evidentes necesidades básicas (sobrevivientes, protección, seguridad y bienestar)

ATENCIÓN ESPECIALIZADA

- Personas con reacciones graves de angustia, diferentes a una reacción normal

REACCIONES MÁS COMUNES EN CONTEXTOS DONDE SE REQUIEREN LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

ATENCIÓN DE ACUERDO AL GRUPO DE RIESGO AL QUE PERTENECE LA PERSONA EN CRISIS

CON NIÑOS Y NIÑAS



Promover espacios lúdicos y de juego grupal, favoreciendo la cercanía y supervisión de los padres o cuidadores.



Recomendar a los padres que acompañen a los niños y niñas, a fin de mantener rutinas familiares y sociales propias de su edad y contexto.



Explicar a los padres que es importante decirle a sus hijos que los cuidaran y que estarán seguros y a salvo.



Preguntar al niño o niña qué ha escuchado respecto a lo sucedido y ofrecerle información concreta sobre lo que está sucediendo.



Escuchar cuidadosamente y hacerle saber al niño que usted comprende lo que él expresa y acompañarlo a establecer de manera conjunta la priorización de sus necesidades.

CON PERSONAS MAYORES



Ayudar solo en las tareas de la vida diaria con las que tengan dificultad para realizarlas. Explorar cómo ayudan a sus familias y comunidad; y procurar que sigan desempeñando roles.



Dar tiempo para escuchar y conversar con atención, respeto y empatía. Muchos se sienten solos y ansiosos de poder comunicarse; favorecer la escucha responsable.



No dejarlos solos, procurar que se queden con personas de su confianza o familiares.

CON ADOLESCENTES



Preguntar al adolescente qué sabe o qué ha escuchado respecto a lo sucedido, y ofrecerle información concisa y concreta sobre lo que está ocurriendo.



Animar al adolescente a expresar sus necesidades o inquietudes respecto a la situación que vive.



Promover la participación del adolescente en colectivos y grupos a fin de que puedan influir de manera positiva en su recuperación.



Hablar con los adolescentes con empatía, haciendo evidente que se respeta sus sentimientos, preocupaciones y preguntas.



El personal de salud que brinda los primeros auxilios psicológicos debe estar preparado para preguntas vinculadas a temas de drogas, sexualidad o accidentes, que son los temas sanitarios vinculados a la adolescencia.

CON ENFERMEDADES CRÓNICAS O DISCAPACIDAD



Establecer contacto directo con la persona, a menos que la comunicación directa no sea posible.



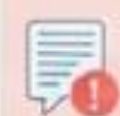
Preguntar a la persona si tiene alguna enfermedad o si está tomando alguna medicación por algún problema de salud.



Establecer contacto con asistencia médica para atender la necesidad de la persona, en caso sea posible.



Ponerse en contacto con alguna organización de protección u otro tipo de apoyo, con el fin de ayudar a la persona a largo plazo.



Darle información sobre la manera de acceder a los servicios existentes en la zona de emergencia.

Bibliografías

- **Asociación Nacional de Protección contra Incendios [NFPA].** (2021). *NFPA 101: Código de Seguridad Humana*. National Fire Protection Association. (Referencia clave para el diseño de rutas de evacuación, señalización, salidas de emergencia y directrices sobre lo que no se debe obstruir en las edificaciones).
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (2023). *Manual de Protocolos Operativos del Sector y Funciones del Personal de Vigilancia*. Ministerio de Defensa Nacional. (Guía estándar sobre la cadena de llamada, el rol del primer respondiente, el control de accesos y las restricciones operativas del vigilante ante situaciones críticas).

INVITACIÓN

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

viernes, 18 de septiembre de 2026
11:00 - 12:00



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!



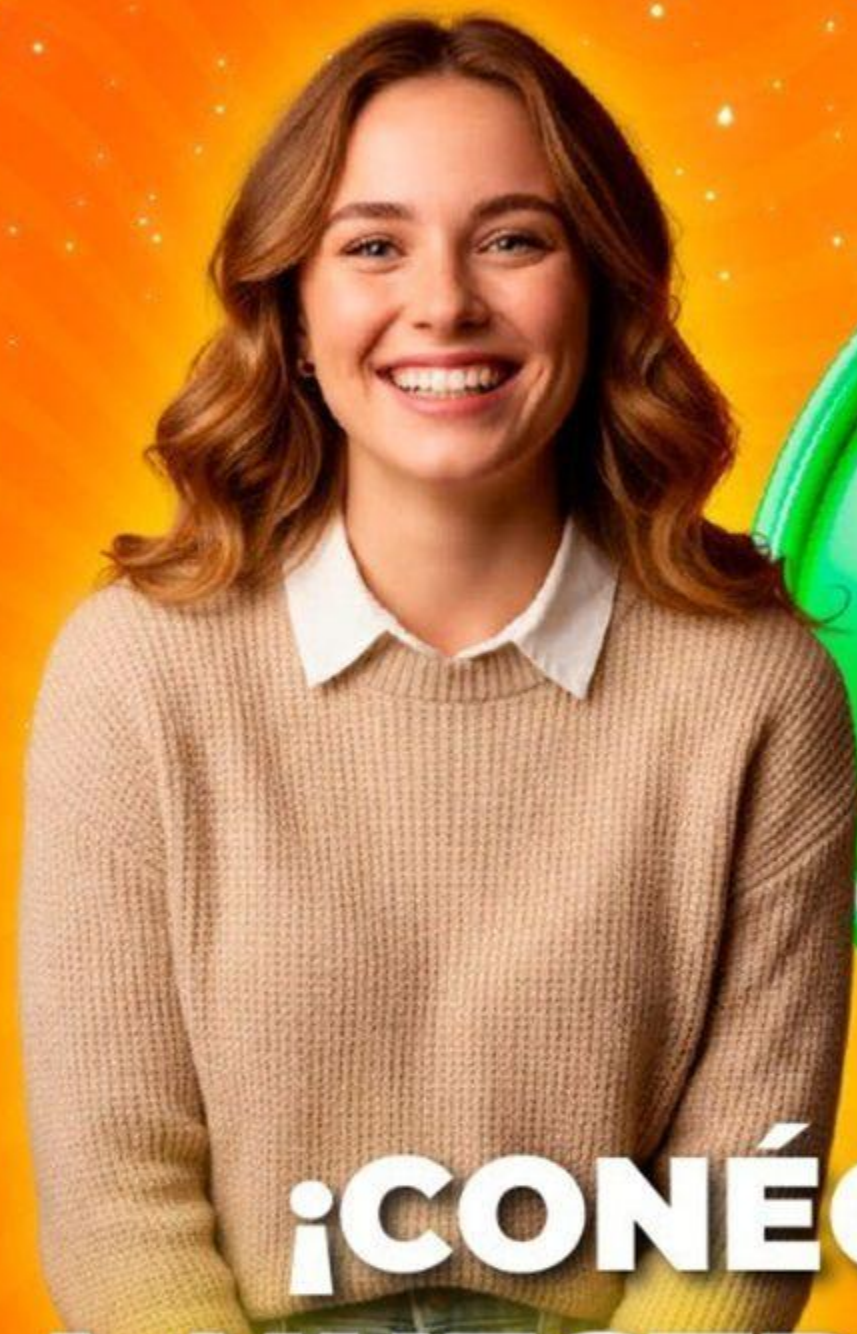


POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

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