



# 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](mailto: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 CARGO 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?



suma 5.0



# 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**

# 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 luminicas (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.



# 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 (CO<sub>2</sub>) 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



## PROTOCOLO DE RESPUESTA INTEGRADA PARA SEGURIDAD PRIVADA



### 1. ATENCIÓN DE RIÑAS



### 2. ATENCIÓN DE HURTOS



### 3. MANEJO DE AGRESIONES



# PROTOSCOLOS 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



## 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  
TROPPIEZOS



**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.



# 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**  
EURRIPPOS 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



# 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.



## PROTODOS 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 DE INTERCOMUNICACIÓN 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. CÓDIGO DE CLAVES Y MENSAJES ESTRUCTURADOS



#### CÓDIGO 1: NOVEDAD DE RUTINA



#### CÓDIGO 2: SITUACIÓN BAJO CONTROL



#### CÓDIGO 3: INCIDENTE O SITUACIÓN DE RIESGO

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



#### CÓDIGO 4: EMERGENCIA CRÍTICA EN CURSO

REQUIRE URGENT URGENTE



#### CLAVE ROJA: ALERTA CONFIRMADA DE INCENDIO

# 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



OVA



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**

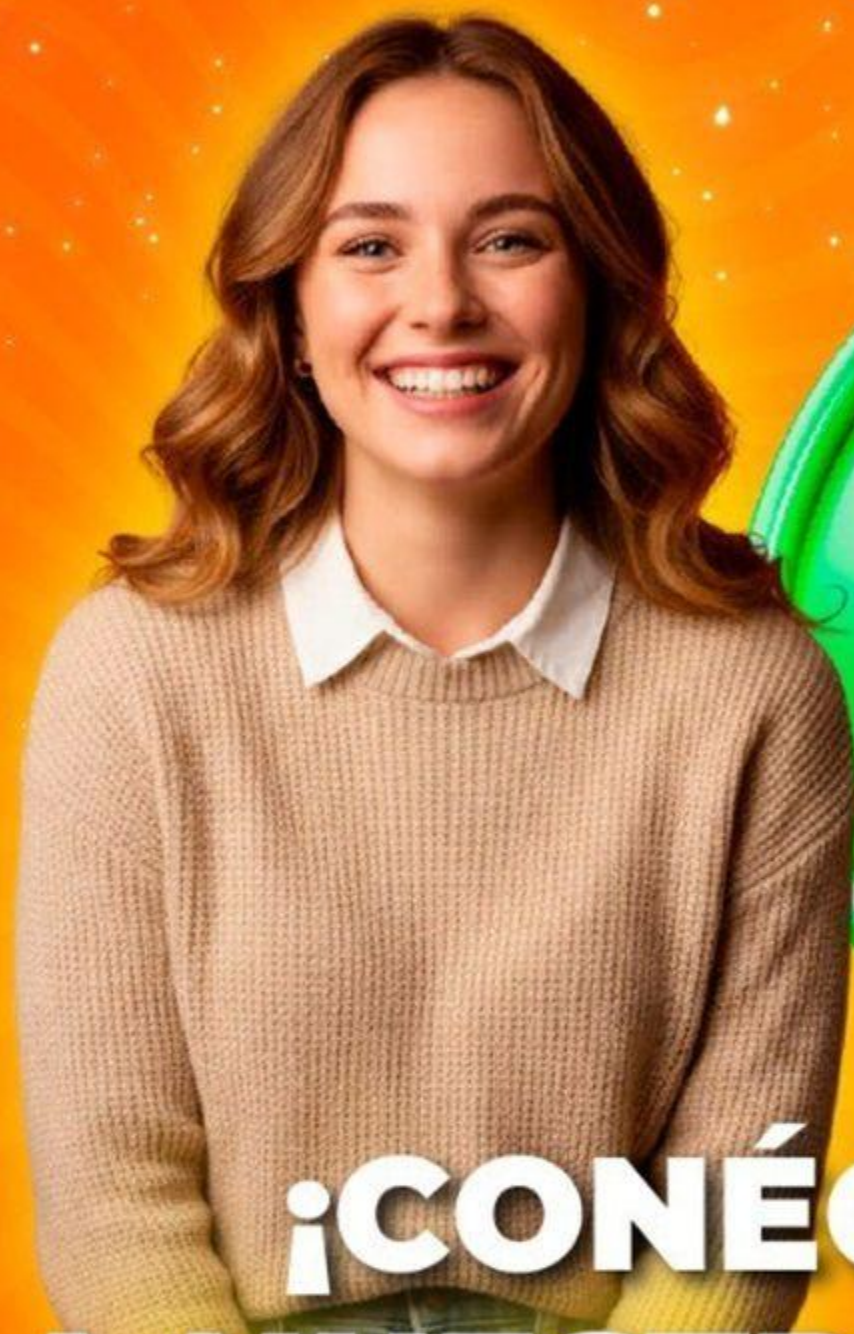
Escanea e insíbete



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!**

# ¡Síguenos en nuestra COMUNIDAD EDUCATIVA!



Escanea el código QR para entrar  
a nuestro Canal de Whatsapp