



CASOS PRÁCTICOS OPERATIVOS EN LA SEGURIDAD PRIVADA

Aplicación Real de Aptitudes y Actitudes Profesionales

Dirigido a: Vigilantes, escoltas, operadores de medios tecnológicos, supervisores, coordinadores, jefes y directores de seguridad.

Propósito: Desarrollar criterio operativo y toma de decisiones correctas mediante el análisis de situaciones reales del servicio de seguridad privada, alineadas con la normatividad colombiana y las buenas prácticas profesionales.



Metodología de Análisis

Cada caso debe analizarse respondiendo: - ¿Qué está ocurriendo realmente? - ¿Cuáles son los riesgos? - ¿Qué actitud debe prevalecer? - ¿Qué aptitudes se deben aplicar? - ¿Qué dice la norma? - ¿Cuál es la decisión más profesional?



No se evalúa solo la acción, sino el criterio y la actitud con la que se actúa.

CASOS PRÁCTICOS OPERATIVOS POR CARGO (VERSIÓN PROFESIONAL CON CONSECUENCIAS Y MARCO LEGAL)

Esta versión mantiene el **enfoque original** (realista y operativo) e incorpora **consecuencias, normatividad aplicable y posibles sanciones**, para reforzar criterio, responsabilidad y conciencia legal.

VIGILANTES

CASO - Conflicto con un Usuario Molesto

Situación: Un usuario intenta ingresar sin cumplir el protocolo de identificación, eleva el tono de voz y graba al vigilante.

Riesgos: Escalamiento del conflicto, queja formal, afectación de la imagen del servicio.

Errores comunes: Confrontar, discutir, actuar de forma autoritaria.

Consecuencias posibles: - Llamado de atención o sanción disciplinaria - Queja ante la empresa o la Superintendencia - Terminación del contrato del servicio

Normativa involucrada: - Decreto Ley 356 de 1994 (funciones y límites del vigilante) - Ley 1801 de 2016 (trato al ciudadano y convivencia)

Actuación profesional recomendada: Control emocional, explicación clara del procedimiento y apoyo del supervisor.

Preguntas de reflexión: - ¿Mi reacción protege o expone a la empresa? - ¿Actué bajo norma o bajo emoción?

CASO - Exceso de Confianza en el Control de Accesos

Situación: Se permite el ingreso de una persona conocida sin registro.

Riesgos: Pérdida del control de acceso, incidente interno.

Consecuencias posibles: - Responsabilidad directa del vigilante - Proceso disciplinario - Vinculación a una investigación interna

Normativa involucrada: - Decreto Ley 356 de 1994 - Procedimientos internos del puesto

Actuación profesional recomendada: Aplicar el procedimiento sin excepciones.

Preguntas de reflexión: - ¿La confianza justifica violar la consigna?

CASO - Distracción en el Puesto de Servicio

Situación: Uso reiterado del celular durante el servicio.

Riesgos: Omisión del deber, no detección de eventos.

Consecuencias posibles: - Sanción disciplinaria - Retiro del puesto - Responsabilidad en caso de incidente

Normativa involucrada: - Decreto Ley 356 de 1994 - Reglamentos internos de trabajo

Actuación profesional recomendada: Disciplina operativa y atención permanente.

Preguntas de reflexión: - ¿Mi conducta me hace confiable?



OPERADORES DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

CASO - Alarma Recurrente Ignorada

Situación: Se ignora una alarma por asumir que es falsa.

Riesgos: Evento real no atendido.

Consecuencias posibles: - Falta grave por omisión - Responsabilidad administrativa - Compromiso legal si hay daños

Normativa involucrada: - Deber de diligencia profesional - Protocolos operativos y de trazabilidad

Actuación profesional recomendada: Verificar, registrar y escalar siempre.

Preguntas de reflexión: - ¿Estoy siendo diligente o confiado?

CASO - Comunicación Tardía de un Evento

Situación: Se detecta una novedad, pero se reporta tarde.

Consecuencias posibles: - Pérdida de capacidad de reacción - Observación disciplinaria

Normativa involucrada: - Procedimientos operativos estándar

Actuación profesional recomendada: Reporte inmediato por canales oficiales.

Preguntas de reflexión: - ¿Mi silencio aumenta el riesgo?

CASO - Manejo Inadecuado de Evidencia

Situación: No se conserva una grabación clave.

Consecuencias posibles: - Investigación disciplinaria - Afectación de procesos legales

Normativa involucrada: - Cadena de custodia - Protección de la información

Actuación profesional recomendada: Cumplir protocolos de resguardo.

Preguntas de reflexión: - ¿Conozco mis responsabilidades legales?



CASO - Cambio de Ruta No Autorizado

Situación: Se modifica la ruta sin informar.

Consecuencias posibles: - Exposición a amenazas - Responsabilidad directa del escolta

Normativa involucrada: - Planeación operativa y análisis de riesgo

Actuación profesional recomendada: Respetar rutas y coordinar cambios.

Preguntas de reflexión: - ¿La rapidez vale más que la seguridad?

CASO - Exceso de Confianza Operativa

Situación: Relajación de medidas por percepción de seguridad.

Consecuencias posibles: - Vulnerabilidad ante eventos imprevistos

Normativa involucrada: - Principios de prevención y autoprotección

Actuación profesional recomendada: Mantener protocolos activos.

Preguntas de reflexión: - ¿Estoy bajando la guardia?

CASO - Reacción Improvisada ante Evento Crítico

Situación: Respuesta desordenada ante una amenaza.

Consecuencias posibles: - Lesiones - Falla en la protección

Normativa involucrada: - Protocolos de reacción

Actuación profesional recomendada: Entrenamiento y adherencia a procedimientos.

Preguntas de reflexión: - ¿Estoy entrenando lo suficiente?



SUPERVISORES / COORDINADORES

CASO - Presión del Cliente

Situación: Reducción de personal sin análisis.

Consecuencias posibles: - Responsabilidad administrativa - Incremento del riesgo

Normativa involucrada: - Gestión del riesgo - Responsabilidad del mando

Actuación profesional recomendada: Sustentar decisiones con análisis técnico.

Preguntas de reflexión: - ¿Estoy protegiendo la operación o complaciendo al cliente?

CASO - Falta de Supervisión

Situación: Ausencia de control operativo.

Consecuencias posibles: - Fallas repetitivas - Observaciones de auditoría

Normativa involucrada: - Deber de supervisión

Actuación profesional recomendada: Presencia activa y documentada.

CASO - Incidentes Recurrentes no Analizados

Situación: No se aplican acciones correctivas.

Consecuencias posibles: - Normalización del riesgo

Normativa involucrada: - Mejora continua



JEFES / DIRECTORES DE SEGURIDAD

CASO - Ocultamiento de Información

Consecuencias posibles: - Sanciones administrativas - Investigaciones legales - Pérdida de credibilidad

Normativa involucrada: - Principios de legalidad y ética

CASO - Decisiones sin Análisis de Riesgo

Consecuencias posibles: - Exposición innecesaria

Normativa involucrada: - Gestión basada en riesgo

CASO - Falta de Capacitación Continua

Consecuencias posibles: - Disminución del nivel del servicio - Mayor probabilidad de incidentes

Normativa involucrada: - Deber de idoneidad profesional

CIERRE

En seguridad privada, **cada decisión tiene consecuencias operativas, disciplinarias y legales**. Conocer la norma no es opcional: es parte esencial del profesionalismo.