

# 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?

---

## ESCOLTAS

### **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.