

PROTOCOLO T CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO: Establecer los criterios de reserva y confidencialidad de la información conocida o producida con ocasión del servicio de vigilancia prestado en las sedes de Comfenalco Antioquia.

ALCANCE: Aplica a todo el personal que presta los servicios de Vigilancia y Seguridad en las sedes de Comfenalco Antioquia.

Recuerde que para COMFENALCO Antioquia, los usuarios y principalmente sus afiliados son su razón de ser; en este sentido usted tiene la obligación de brindar la mejor experiencia de contacto como guarda de seguridad a través de:

Cuando hablamos de confidencialidad nos referimos a algo que tenga la calidad de confidencial; es decir, de reservado o íntimo. Por ello una información se predica como confidencial en la medida que no es de dominio público. En tanto dicha definición aplica de manera general a las actividades que desarrollan los Guardas de Seguridad, Supervisores, Ejecutivos de Seguridad, Coordinación de Seguridad en función de la Vigilancia y Seguridad de las instalaciones de Comfenalco Antioquia.

La confidencialidad es aquella en que dos o más partes manifiestan su voluntad para mantener una información como confidencial, de tal manera que se comprometen a no divulgarla sin las autorizaciones de su Jefe inmediato.

REGLAS GENERALES

- Queda prohibido divulgar información relacionada con la operación técnica de la sede y la ocurrencia de siniestros e incidentes a cualquier persona natural o jurídica que no esté oficialmente involucrada en los procesos de Seguridad de Comfenalco Antioquia.
- En los casos de atención de siniestros e incidentes con usuarios en las sedes aplica el presente protocolo.
- El personal objeto del alcance se obliga a mantener la información confidencial y no divulgarla excepto que sea información sobre la prestación de los servicios propios de la sede.
- Divulgar la información confidencial única y exclusivamente de manera interna a través de los canales propios del proceso de seguridad: supervisor, ejecutivo de servicios, Central de Monitoreo Palacé y Coordinación de Seguridad de COMFENALCO Antioquia.
- El guarda reconoce que, la información y documentación recibida es propiedad única y exclusivamente de COMFENALCO ANTIOQUIA, por lo tanto reconoce plenamente que si esta no se le hubiere proporcionado oficialmente, no tendría conocimiento de la misma, dado que ésta no es del conocimiento público.

- El presente protocolo tendrá vigencia durante la totalidad del tiempo que se preste el servicio en las diferentes sedes de Comfenalco y después de terminar el servicio.
- Niveles de Comunicación de la Información Confidencial:

NIVEL DE COMUNICACIÓN DE LA INFORMACION CONFIDENCIAL PRODUCIDA EN LAS INSTALACIONES					
PROCESO SEGURIDAD		TERCEROS			
INSTALACIONES	ACTIVIDADES	AMIGOS	FAMILIARES	PERIODISTAS	AUTORIDADES
Manejo de valores	Manejo Efectivo	No	No	No	No
	Transportadora de valores	No	No	No	No
	Puntos de recaudos, tesorería	No	No	No	No
	Recorridos	No	No	No	No
	Manejo de Llaves	No	No	No	No
Áreas Restringidas (Cuartos Técnicos, plantas eléctricas, almacenes)	Ubicación	No	No	No	No
	Funcionamiento	No	No	No	No
	Manejo de Llaves	No	No	No	No
Equipos de seguridad	Ubicación	No	No	No	No
	Funcionamiento	No	No	No	No
	Manejo de Claves de alarma	No	No	No	No
	Manejo de Llaves	No	No	No	No
Normas, manuales, protocolos y procedimientos	Manual de funciones	No	No	No	No
	Ocurrencia de Sinistros	No	No	No	No
	Ocurrencia de Incidentes	No	No	No	No
	Vulnerabilidades	No	No	No	No
	Funcionamiento de la Sede	No	No	No	No
	Recurso Humano (horarios, cargos etc)	No	No	No	No

- Queda prohibido emplear información para su reproducción, imitación, o cualquier otro acto con que ponga en riesgo la imagen de COMFENALCO ANTIOQUIA y de la compañía de vigilancia.
- Queda prohibido emitir cualquier información confidencial a los medios de comunicación, terceros y usuarios cualquiera sea su finalidad, por lo tanto, el guarda de seguridad solo está autorizado para expresar públicamente el siguiente guión:

**“NO ESTOY AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR INFORMACIÓN,
CONTACTARSE CON RELACIONES CORPORATIVAS DE COMFENALCO”**

- La responsabilidad de divulgación de la información confidencial se realizará bajo los siguientes parámetros:

ATENCIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, ORGANISMOS DE SOCORRO Y ENTIDADES JUDICIALES	
PASOS	En todos los casos, queda prohibido para el Guarda de seguridad
Recibir	<ol style="list-style-type: none">1. Conceder entrevistas.2. Realizar comentarios respecto al tema3. Emitir juicios, apreciaciones o cuestionamientos con respecto al tema
Saludar	
Preguntar sobre el motivo de la visita	
Validar la identificación (carnet, institución)	
Anunciar al Gerente de la Sede	
Informar a la Central Integrada de Monitoreo Comfenalco Antioquia (CIMCA) con el fin de recibir instrucciones	

REVISÓ (Compañía vigilancia)	APROBO (Cliente)