PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para proteger la información confidencial y los derechos de propiedad de los clientes, obtenida o creada durante las actividades de calibración (numeral 4.2 de la ISO/IEC 17025:2017), y para recolectar, usar, almacenar, circular y suprimir los datos personales de las personas naturales, garantizando el derecho fundamental de hábeas data según la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015. Incluye la protección del almacenamiento y de la transmisión electrónica de los certificados de calibración.

2. POLÍTICA

Política de confidencialidad y tratamiento de datos personales
Inteccon Colombia S.A.S se compromete a proteger la información confidencial y los derechos de propiedad de sus clientes, así como los datos personales de los titulares, y para ello:

- Gestiona la información del cliente mediante acuerdos legalmente ejecutables: la declaración de imparcialidad y confidencialidad del FVG-017 y del FHG-013, y la declaración de confidencialidad FHG-004 firmada por el personal.
- Usa la información del cliente solo para prestar el servicio de calibración contratado, para las auditorías internas, las evaluaciones del organismo de acreditación y el mantenimiento de la acreditación, o cuando lo exija la ley o una disposición contractual. No la usa con fines comerciales para otros servicios ni la comparte con Inteccon INC ni con otros terceros.
- Informa al cliente, con antelación, la información que pretende poner al alcance del público.
- Trata los datos personales solo con la autorización previa, expresa e informada del titular y para las finalidades que se le informan. El envío de información sobre los servicios del laboratorio requiere la aceptación expresa del titular.
- Aplica controles para proteger los registros, los resultados y la transmisión electrónica de los certificados de calibración.

Revisó	2026-10-27
Liliana Henao Coordinador de Calidad	

Aprobó	2026-10-27
Gustavo Palacio Gerente	

3. ALCANCE

Aplica a toda la información obtenida o creada durante la prestación de los servicios de calibración (solicitudes, ofertas, contratos, ítems, registros técnicos, resultados y certificados), a la información sobre el cliente obtenida de otras fuentes y a los datos personales de clientes, proveedores, personal y demás titulares que trata Inteccon Colombia S.A.S. Aplica al personal interno y externo, contratistas, auditores, miembros de comités y personas que actúan en nombre del laboratorio, desde la recolección de la información hasta su conservación, disposición final o supresión.

4. DEFINICIONES

4.1 Información confidencial: toda la información obtenida o creada durante la realización de las actividades del laboratorio, excepto la que el cliente pone a disposición del público o la que se acuerda entre el laboratorio y el cliente. Incluye los datos del cliente y de sus ítems, los registros técnicos y los resultados de calibración.

4.2 Acuerdo legalmente ejecutable: compromiso escrito, aceptado por las partes, que obliga a mantener la confidencialidad y puede exigirse jurídicamente, como la declaración de confidencialidad incluida en la oferta y el FHG-013, el contrato o el FHG-004.

4.3 Transmisión electrónica: envío de resultados o certificados de calibración al cliente por medios electrónicos, como el correo electrónico.

4.4 Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

4.5 Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

4.6 Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

4.7 Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

4.8 Dato público: dato que no es semiprivado, privado o sensible, como los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.

4.9 Datos sensibles: Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los que se revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos.

4.10 Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del

Responsable del Tratamiento.

4.11 Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

4.12 Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

4.13 Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 Confidencialidad de la información del cliente (ISO/IEC 17025:2017, numeral 4.2)

- Inteccon Colombia S.A.S es responsable, por medio de acuerdos legalmente ejecutables, de la gestión de toda la información obtenida o creada durante la realización de las actividades del laboratorio. Excepto por la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando lo acuerdan el laboratorio y el cliente, toda la información se considera del cliente y se trata como confidencial (4.2.1).
- El laboratorio informa al cliente, con antelación, acerca de la información que pretende poner al alcance del público (4.2.1).
- La información del cliente se usa solo para prestar el servicio contratado y para las auditorías internas, las evaluaciones del organismo de acreditación y el mantenimiento de la acreditación. No se usa con fines comerciales para otros servicios ni se comparte con Inteccon INC (PPG-003).
- Cuando el laboratorio sea requerido por ley o autorizado por las disposiciones contractuales para revelar información confidencial, por ejemplo ante una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones o por orden judicial, se entrega solo la información requerida y se notifica al cliente o a la persona interesada la información proporcionada, salvo que esté prohibido por la ley (4.2.2).
- La información acerca del cliente, obtenida de fuentes diferentes del cliente (por ejemplo, una persona que presenta una queja, los organismos reglamentarios) es confidencial entre el cliente y el laboratorio. El proveedor (fuente) de esta información se mantiene como confidencial por parte del laboratorio y no se comparte con el cliente, a menos que se haya acordado con la fuente. (4.2.3).
- El personal, incluidos los miembros de comités, contratistas, personal de organismos externos, auditores y las personas que actúan en nombre del laboratorio, mantiene la confidencialidad de toda la información obtenida o creada durante la realización de las actividades del laboratorio, excepto lo requerido por la ley (4.2.4). Esta obligación se formaliza con el FHG-004 Declaración de Confidencialidad y Conflictos de Intereses y se mantiene después de terminada la relación con el laboratorio. Los visitantes firman el acuerdo de confidencialidad al ingresar (PPL-019).
- Cuando el cliente presencia actividades en el laboratorio, se protege la confidencialidad de la información de otros clientes (PHG-010).

5.2 Protección de datos personales (Ley 1581 de 2012)

Inteccon Colombia S.A.S, como responsable del tratamiento, trata los datos personales de

personas naturales (contactos de los clientes, proveedores, personal y demás titulares) aplicando los siguientes principios:

- **Principio de legalidad:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.
- **Principio de libertad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de finalidad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por el laboratorio estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- **Principio de seguridad:** Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por el laboratorio, será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.
- **Principio de confidencialidad:** Todas y cada una de las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases o Bancos de Datos, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otrosí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

Autorización: La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte del laboratorio, requerirá del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. Este consentimiento podrá ser a través de: documento

físico, electrónico u otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización se solicita en el FVG-017 y en el FHG-013, separada de la declaración de imparcialidad y confidencialidad, e informa al titular las finalidades del tratamiento y sus derechos.

Casos en que no es necesaria la autorización (artículo 10 de la Ley 1581 de 2012):

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Finalidades del tratamiento: los datos personales se tratan solo para las siguientes finalidades:

- Gestionar la solicitud, la oferta, el contrato y la prestación del servicio de calibración.
- Mantener la comunicación con el cliente sobre el servicio, sus resultados y los cambios en políticas o procesos que puedan afectarlo.
- Facturar y llevar los registros contables.
- Atender quejas, consultas y reclamos.
- Permitir las auditorías internas y las evaluaciones del organismo de acreditación.
- Cumplir obligaciones legales o contractuales y atender los reportes a las autoridades de vigilancia y control.
- Enviar información sobre los servicios de Inteccon Colombia S.A.S, solo cuando el titular lo ha aceptado expresamente.

Derechos de los titulares: los titulares de los datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al laboratorio. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado por el titular.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al laboratorio para la recolección y uso de los datos personales salvo cuando dicha autorización no sea necesaria en los términos del Artículo 10 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Ser informado por el laboratorio previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en su recolección y/o uso no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en dicha recolección y/o uso la Compañía ha incurrido en conductas contrarias a Ley Estatutaria 1581 de 2012 y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de recolección y/o uso, previa solicitud.

Deberes del laboratorio: En calidad de responsable del tratamiento de los datos personales, el laboratorio, acepta y reconoce que éstos pertenecen única y exclusivamente a sus titulares y que sólo ellos pueden disponer sobre los mismos, razón por la que el laboratorio sólo hará uso de los mismos respetando la legislación vigente existente y se compromete a cumplir con los siguientes deberes:

- Garantizar en todo momento al Titular, el pleno y efectivo ejercicio de Hábeas Data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Consultas y reclamos: las consultas, quejas, reclamos, solicitudes de actualización, rectificación o supresión y revocatorias de la autorización se presentan por escrito al correo electrónico falvarez@inteccon.com o por teléfono, y se formalizan por correo electrónico. El Director Comercial es el encargado de recibirlas, verifica la identidad del solicitante y gestiona internamente la información necesaria para dar una respuesta clara, eficiente y oportuna. Las consultas se atienden en un plazo máximo de diez (10) días hábiles y los reclamos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, prorrogables según los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, informando al titular el motivo de la demora.
Las solicitudes deben contener como mínimo:

- El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir respuesta.
- Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos. Para el caso de las solicitudes de rectificación, será necesario que el titular indique claramente las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente su petición.
- Cualquier otro documento que facilite la localización de los datos personales.

La supresión de los datos implica la eliminación total o parcial de la información de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por el laboratorio. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio de este derecho cuando:

- Tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de los datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la aplicación de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger intereses jurídicamente tutelados del titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

5.3 Seguridad de la información y transmisión electrónica de los certificados

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, el laboratorio adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Para ello se aplican los siguientes controles:

- El acceso a las instalaciones se controla con clave de acceso y alarma, y solo el

personal autorizado usa los computadores de calibración. No se toman fotografías en el laboratorio sin autorización (PPL-019).

- Los procedimientos, instructivos, formatos y hojas de cálculo están protegidos con contraseña y la copia controlada se distribuye en PDF. Las contraseñas son administradas por el Director Técnico y el Gerente General (PPL-014 y PPL-019).
- Los archivos de resultados en Word se cifran con contraseña y tienen la edición restringida; los archivos TXT se comprimen con contraseña y los rangos de celdas de las hojas de cálculo están protegidos (PPL-014).
- Se realiza una copia de seguridad semanal de la información en el servidor y los equipos están respaldados por UPS (PPL-019 y PHG-088).
- Los certificados de calibración se emiten en PDF, con firmas y logos, solo después de su revisión y autorización por el Director Técnico, y se envían únicamente al correo electrónico indicado por el cliente en la solicitud o en la oferta aceptada (PPL-020). Antes del envío se verifica que el destinatario corresponda al cliente del servicio; no se envían certificados a terceros sin autorización escrita del cliente.
- El certificado solo es válido en su totalidad y con las firmas correspondientes. Cualquier modificación se emite como un nuevo documento identificado con el sufijo “-MI” (PPL-020).
- El laboratorio conserva la copia fiel digitalizada del certificado emitido, con firmas y logos, y la evidencia del correo de envío (PPL-020 y PVG-093).
- Cuando el ítem se devuelve por transportadora, el certificado viaja con el equipo y su custodia durante el transporte es responsabilidad del cliente (PPL-020).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	**Firma de acuerdos de confidencialidad**	Al vincularse, el personal interno y externo, los contratistas, los auditores y los miembros de comités firman el FHG-004. Los visitantes firman el acuerdo de confidencialidad al ingresar al laboratorio.	Gerente General; Coordinador de Calidad	FHG-004; registro de visitantes
2	**Información al cliente y autorización de datos personales**	Con la oferta se entregan al cliente el FHG-013, con la declaración de imparcialidad y confidencialidad, y la autorización de tratamiento de datos personales con sus finalidades. El envío de información comercial solo se hace si el titular lo acepta expresamente. Se informa al cliente, con antelación, la información que se pretende poner al alcance del público.	Director Comercial	FHG-013; condiciones para la prestación de servicios de calibración
3	**Recolección y registro de la información**	Se recolecta solo la información necesaria para el servicio y se registra en las bases de datos y carpetas del laboratorio, con acceso restringido al personal autorizado.	Director Comercial; Director Técnico	Base de datos de clientes;

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
4	**Protección de la información y de los resultados**	Se aplican los controles del numeral 5.3: control de acceso, protección con contraseña, cifrado de archivos, copia de seguridad semanal y mantenimiento de los medios informáticos.	Director Técnico; Gerente General	Registros del PPL-014, PPL-019 y PHG-088
5	**Transmisión electrónica de los certificados**	Una vez revisado y autorizado el certificado por el Director Técnico, se envía en PDF al correo electrónico indicado por el cliente, verificando el destinatario. Se conserva la copia fiel del certificado y la evidencia del envío. Si se requiere modificar un certificado, se emite uno nuevo con el sufijo “-MI”.	Director Técnico (revisión y autorización); Director Comercial (envío)	Certificado de calibración en PDF; correo de envío
6	**Revelación de información por requerimiento legal o contractual**	Se verifica el requerimiento, se entrega solo la información solicitada y se notifica al cliente o a la persona interesada, salvo que la ley lo prohíba.	Gerente General	Oficio recibido; comunicación al cliente
7	**Información del cliente obtenida de otras fuentes**	La información obtenida de fuentes diferentes del cliente (por ejemplo, de una queja o de organismos reglamentarios) se trata como confidencial y la identidad de la fuente no se comparte con el cliente, salvo acuerdo con la fuente.	Coordinador de Calidad	Registros del PHG-107
8	**Atención de consultas y reclamos de los titulares**	Se reciben por el correo falvarez@inteccon.com, se verifica la identidad del solicitante y el contenido mínimo de la solicitud, y se responde en los plazos de los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.	Director Comercial	Correo de solicitud y respuesta;
9	**Actualización, rectificación, supresión y revocatoria**	Se aplica lo solicitado por el titular en los registros y bases de datos, salvo que exista un deber legal o contractual de conservar los datos, y se le informa el resultado.	Director Comercial	Correo de respuesta al titular
10	**Conservación y disposición final**	La información y los registros se conservan durante los tiempos definidos y, al cumplirse, se eliminan de forma segura (PVG-093).	Coordinador de Calidad	Registros según el PVG-093

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
11	**Tratamiento de incidentes de confidencialidad**	Ante una pérdida, acceso no autorizado o envío a un destinatario equivocado, se contiene el incidente, se informa al cliente o titular afectado, se analiza la causa y se toman acciones según el PVG-094. Cuando aplique, se informa a la Superintendencia de Industria y Comercio.	Coordinador de Calidad; Gerente General	Registros del PVG-094

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión Revisada	Cambios Realizados	Versión Aprobada	Fecha
2019-08-15	03	Se ajusta el formato. No hay cambio de versión dado que se conserva el texto	03	2019-08-30
2020-07-10	03	Ajuste en la redacción de documento. Inclusión en el texto de los requisitos 4.2.2 y 4.2.3 de la norma ISO/IEC17025:2017.	04	2020-07-13
2020-11-20	04	Se incluye el texto: El laboratorio informa al cliente, con antelación, acerca de la información que pretende poner al alcance del público. La información recolectada de los clientes es de uso comercial, auditorías internas, evaluaciones de conformidad, mantenimiento de su acreditación y/o cuando es requerida por ley o disposiciones contractuales. Y es recopilada por medio de autorización con el cliente.	05	2020-11-20
2022-09-20	05	Se revisa el documento, no se realizan cambios y se ratifica en contenido. No hay cambio de versión.	05	2022-09-30
2023-09-30	05	Se revisa el documento se ratifica su contenido. Se cambia el logo de Inteccon.	05	2023-09-30
2025-05-30	05	Se revisa el documento se ratifica su contenido.	05	2025-05-30

Fecha	Versión Revisada	Cambios Realizados	Versión Aprobada	Fecha
2026-10-27	05	Se reestructura según el PVG-093 con tabla de actividades. Se separan la confidencialidad (ISO/IEC 17025:2017, 4.2) y la protección de datos personales (Ley 1581 de 2012). Se elimina el uso comercial de la información del cliente. Se corrige el correo de contacto. Se incluye la protección de la transmisión electrónica de los certificados.	06	2026-10-27

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO/IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo (compila el Decreto 1377 de 2013).
PPG-003 Procedimiento Ética e Integridad Operativa.
PHG-010 Procedimiento de revisión de solicitudes, ofertas y contratos.
PHG-088 Procedimiento para el Mantenimiento de los Medios Informáticos.
PHG-107 Procedimiento de Quejas y Atención al Cliente.
PPL-014 Procedimiento para la protección de la información de los resultados obtenidos de los procesos de calibración.
PPL-019 Procedimiento para el control de los datos de las calibraciones.
PPL-020 Procedimiento para la elaboración de certificados de calibración.
PVG-093 Procedimiento de Control de Documentos, Registros y Aseguramiento de la Información.
PVG-094 Procedimiento Acciones del Sistema de Gestión.
FHG-004 Declaración de Confidencialidad y Conflictos de Intereses.
FHG-013 Condiciones para la prestación de servicios de calibración.

FIN DOCUMENTO