

**Adaptación a la LOPD**

**Manual del Usuario**

**ProviSport .NET**

**PROVISPORT**

GESTIÓN Y CONTROL DE ACCESOS PARA INSTALACIONES DEPORTIVAS

---

<b>INTRODUCCION</b>	<b>3</b>
<b>DÓNDE Y CÓMO SE REFLEJA EL CONSENTIMIENTO PERSONAL</b>	<b>4</b>
OTROS TIPOS DE RESPUESTA Y COMO SE REFLEJAN EN PROVISPORT	10
<b>COMPORTAMIENTO CON OPERACIONES LOPD EN PROVISPORT</b>	<b>11</b>
Envíos individuales	11
Envíos masivos	12
<b>CONFIGURACION DE PARAMETROS RELATIVOS A LA LOPD</b>	<b>13</b>
Mantenimientos	13
Permisos	16
<b>LISTADOS RELACIONADOS CON LA LOPD EN PROVISPORT</b>	<b>19</b>
Listados de Clientes	19
Listados de Contactos	20
<b>OPERACIONES EN LA WEB Y APP MÓVIL DEL GIMNASIO VIRTUAL</b>	<b>22</b>

## INTRODUCCION

El Reglamento Europeo de Protección de Datos fue aprobado en 2016 y después de dos años se pone en marcha una nueva versión del mismo que entra en vigor en Mayo del 2018 con cambios importantes.

ProviSport se adapta a este nuevo marco legislativo y realizamos un desarrollo para ayudar a nuestros clientes a cumplir con los principales requisitos dentro del ámbito de competencias del software. Básicamente los mismos son:

- Especificar que los datos van a ser recogidos y con qué fin van a usarse.
- Los datos que se recojan han de ser solo los necesarios para cumplir con el fin con el que van a ser utilizados, nada más.
- La persona que proporciona los datos debe consentir a ello de forma libre, explícita e inequívoca.
- La persona debe proporcionar el consentimiento o negación al tratamiento de los datos para acciones comerciales.

En este documento mostramos y explicamos detalladamente los cambios realizados en ProviSport para que la gestión de dichos datos sea conforme al nuevo reglamento.

En ProviSport la persona puede indicar su consentimiento explícito al tratamiento de la información y las acciones comerciales al realizar diferentes operaciones tanto en el programa como en la web.

Hay procesos “automáticos” donde se pide (altas, correos automáticos,...) y otros donde el centro solicita dicha aceptación de forma manual mediante un usuario del sistema que recaba la misma.

En función de la decisión de la persona, el programa bloqueará o permitirá los envíos de información comercial a la misma de forma automática.

### **Youtube**

Hemos preparado un vídeo introductorio con información sobre la LOPD y ProviSport en nuestro canal de Youtube al que se puede acceder mediante el siguiente enlace:

[https://www.youtube.com/watch?v=M4YAFTN2GU0&index=2&list=PLL7k2\\_zDSUkx23DAGst4YTmPtImfNND7](https://www.youtube.com/watch?v=M4YAFTN2GU0&index=2&list=PLL7k2_zDSUkx23DAGst4YTmPtImfNND7)

## DÓNDE Y CÓMO SE REFLEJA EL CONSENTIMIENTO PERSONAL

Más allá de los entresijos de la configuración del programa y de las opciones para recoger la información y consentimiento de los clientes de los centros deportivos, la principal sección que muestra la información de LOPD es la ficha de personas. Dentro de la pestaña **PERSONALES** aparece la pestaña **LOPD**:

Módulo de Personas

ID: 16 Cod: 6 ... Nombre: Apellidos:

Nif: Dirección: CALLE RAFALAFENA 36 B

Localidad: CASTELLON DE LA PLANA C.p.: 12003 Provincia:

F. Nac: 03/10/1951 66 Teléfono: Teléfono 2:

Profesión: Búsqueda:

Últ. fecha alta: 15/06/2017 Últ. fecha baja: 0 ... Excedencias

Generales Personales Bonos Cobros Contab. Accesos Act. Física Varios Regalos Docs Créditos L. Espera Seguimientos

Económicos Perfiles Varios LOPD

Económicos Perfiles Varios Aplicaciones de intercambio LOPD

? El cliente no ha notificado si acepta o rechaza recibir información de uso comercial

Gestionar estado de aceptación LOPD

Envíos NO comerciales

- Mailings
- SMS
- eMails
- Notificaciones

Envíos Comerciales

- Mailings
- SMS
- eMails
- Notificaciones

En ésta sección se muestra la información siguiente:

- De forma visible si la persona ha aceptado o rechazado recibir información de uso comercial.
- En caso de que haya aceptado, los medios por que acepta recibir dichos envíos:
  - Mailings
  - SMS
  - Emails
  - Notificaciones de móvil

**NOTA:** Por defecto, los envíos NO comerciales se presuponen admitidos y necesarios para las comunicaciones del centro deportivo con sus clientes. Si se ha rechazado recibir Envíos Comerciales, las opciones correspondientes aparecen desactivadas.

El usuario de ProviSport tiene el control mediante los checks de confirmación para poder especificar de forma individual cada una de éstas formas de comunicación según las preferencias del cliente para los dos tipos de envíos.

- Una sección para gestionar de forma manual el consentimiento del usuario.



Vamos a explicar cada apartado en detalle y cómo se refleja en la pestaña LOPD. Sea aceptación o rechazo, siempre se refleja el medio y la fecha por el que la persona los ha expresado para tener un seguimiento veraz.

 **Enviar un correo electrónico al cliente**

**Título**

Correo del remitente: Mensaje

Mensaje: 5/ Consentimiento del GDPR <<nombreinstalacion>>

Asunto: Consentimiento del GDPR <<nombreinstalacion>>

Mensaje: Texto: HTML

<p>Hola,</p>

<p>El 25 de mayo entra en vigor el nuevo Reglamento General de Protección de datos (GDPR). Para cumplir con los requisitos de consentimiento del GDPR, debemos confirmar que deseas seguir recibiendo información periódica de <strong><nombreinstalacion></strong>. Por favor, confirmamos tus preferencias, haciendo click en el siguiente enlace <<EnlaceLOPD-1>> y respondiendo a la consulta.</p>

<p>Permisos de promoción</p>

<p><strong><nombreinstalacion></strong> usará la información que proporcionas para estar en contacto contigo y mantenerte informado de nuestras novedades.</p>

<p>¡Gracias!</p>

Archivos:

 **Enviar**  **Salir**

**Información relativa al tratamiento de datos personales**

A partir del 25 de mayo de 2018 será definitivamente aplicable el nuevo reglamento europeo para la protección de datos personales (GDPR General Data Protection Regular). El objetivo del nuevo reglamento es simplificar el contexto normativo siendo homogénea la normativa sobre privacidad dentro de la UE, y reforzando la protección de los datos personales de sus ciudadanos. Como consecuencia de esto, se ha actualizado la política de privacidad con el objetivo de estar en línea con los nuevos requisitos de las leyes europeas.

**Consentimiento para realizar actividades de marketing**

Expreso mi consentimiento al tratamiento de mis datos personales para efectuar la actividad de marketing, de información comercial y actividad promocional, incluso la basada en la elaboración de perfiles, incluido el envío de newsletter y material publicitario a través de aplicaciones de mensajería. Las actividades de elaboración de perfiles se efectuarán sobre la base del análisis de mi comportamiento de navegación, de compra y será utilizado en la publicidad basada en el comportamiento.

Sí  No

**Enviar**

 **El cliente ha notificado que acepta recibir información de uso comercial**  
El 18/05/2018 12:25, mediante correo electrónico.

 **El cliente ha notificado que NO acepta recibir información de uso comercial**  
El 18/05/2018 16:29, mediante correo electrónico.

Permite enviar un correo electrónico definido en plantilla para que la persona se dirija a un enlace web con un cuestionario para que pueda de forma explícita expresar su aceptación o rechazo.

**¡Importante!** La opción de enviar un correo electrónico al cliente sólo funcionará si el centro deportivo tiene contratada la opción de “Gimnasio Virtual”, ya que el enlace enviado en el mensaje lleva a una web definida en el mismo.

Mientras la persona no contesta al cuestionario, el estado que se ve en su ficha es el siguiente y se considera como que no ha aceptado expresamente y, por tanto, no puede recibir información de uso comercial.



El cliente no ha notificado si acepta o rechaza recibir información de uso comercial

Se le envió un eMail el día 18/05/2018 11:35



Solicitar respuesta mediante tableta de firmas



El cliente ha notificado que acepta recibir información de uso comercial

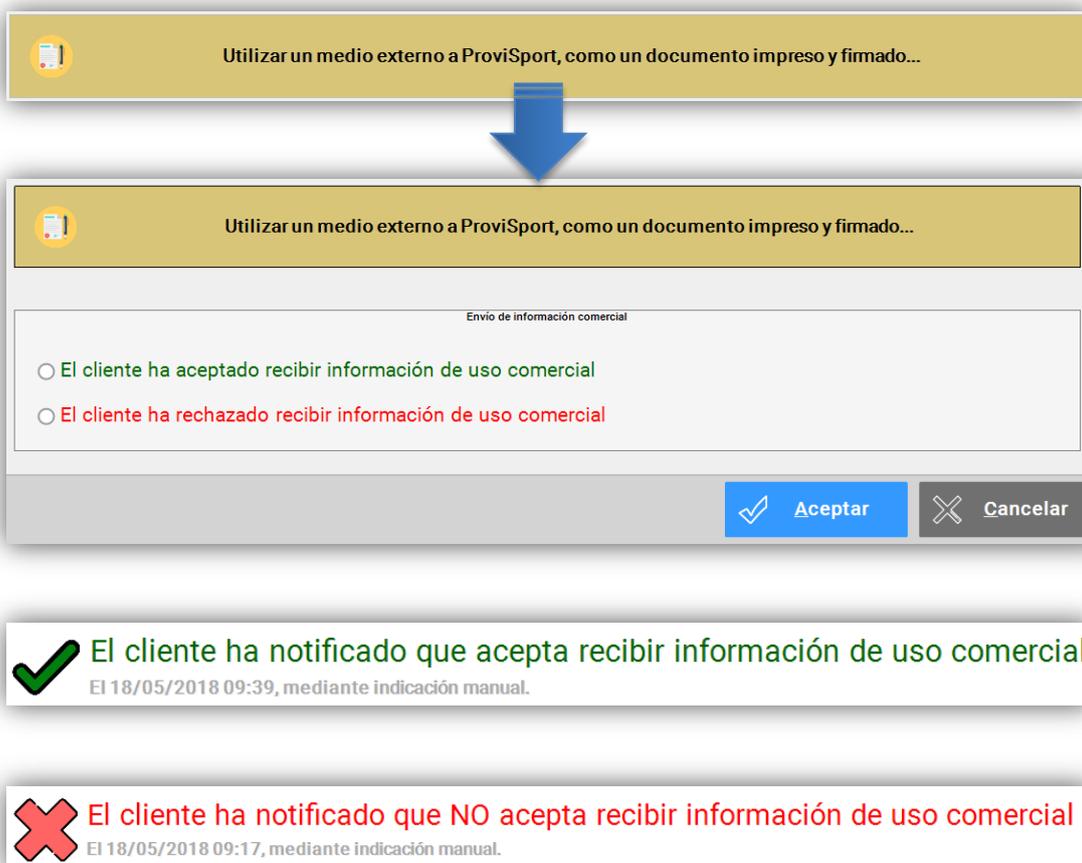
El 18/05/2018 10:03, mediante firmador.



El cliente ha notificado que NO acepta recibir información de uso comercial

El 18/05/2018 10:04, mediante firmador.

Mediante el firmador con pantalla LCD (modelo T-L460), la persona puede leer la pregunta (personalizable) que le solicita su conformidad y aceptar la misma mediante la firma.



Opción manual para reflejar en ProviSport un consentimiento dado mediante un soporte o medio externo, como puede ser un documento en papel firmado que, aunque se puede añadir a la ficha de la persona, no interactúa con el programa.

## OTROS TIPOS DE RESPUESTA Y COMO SE REFLEJAN EN PROVISPORT

- Persona que quiere /no quiere recibir información comercial al darse de alta:

 El cliente ha notificado que acepta recibir información de uso comercial  
El 18/05/2018 09:30, mediante alta Web.

 El cliente ha notificado que NO acepta recibir información de uso comercial  
El 18/05/2018 09:33, mediante alta Web.

- Persona que quiere /no quiere recibir información comercial al realizar una solicitud de contacto:

 El cliente ha notificado que acepta recibir información de uso comercial  
El 18/05/2018 12:30, mediante contacto web.

 El cliente ha notificado que NO acepta recibir información de uso comercial  
El 18/05/2018 17:49, mediante contacto web.

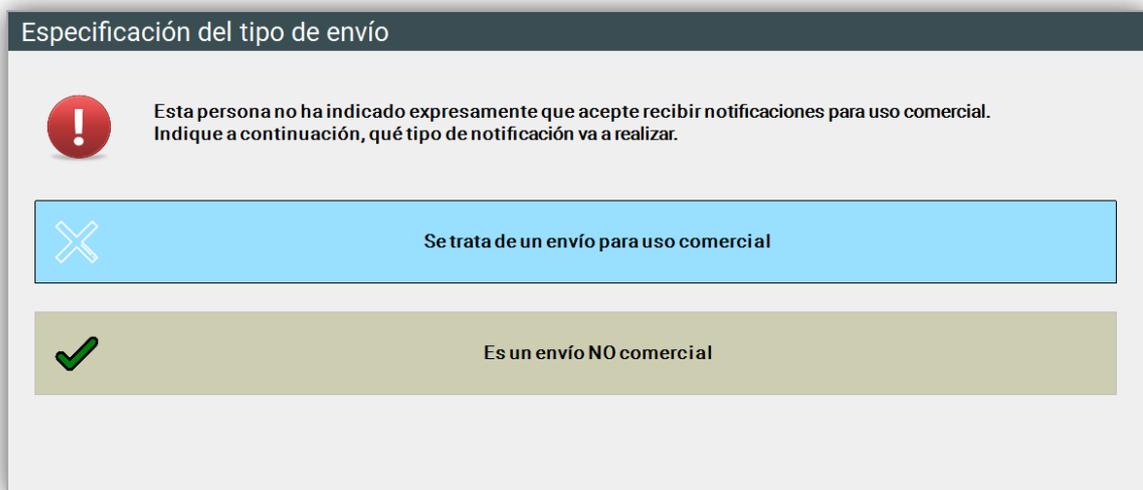
## COMPORTAMIENTO CON OPERACIONES LOPD EN PROVISPORT

Cuando una persona acepta recibir información, el programa se comporta de forma “normal”, permitiendo realizar todas las operaciones que impliquen envíos con sus datos.

Pero si las personas no aceptan recibir información comercial **O NO HAN ACEPTADO NI RECHAZADO TODAVÍA**, el programa no incluirá los datos de dichas personas en las operaciones de envío de información, bien sea individual o masiva.

### *Envíos individuales*

Tanto en envíos individuales de SMS o Email desde la ficha de la persona que no ha aceptado recibir información, al intentar realizar cualquiera de ellos aparecerá este mensaje:



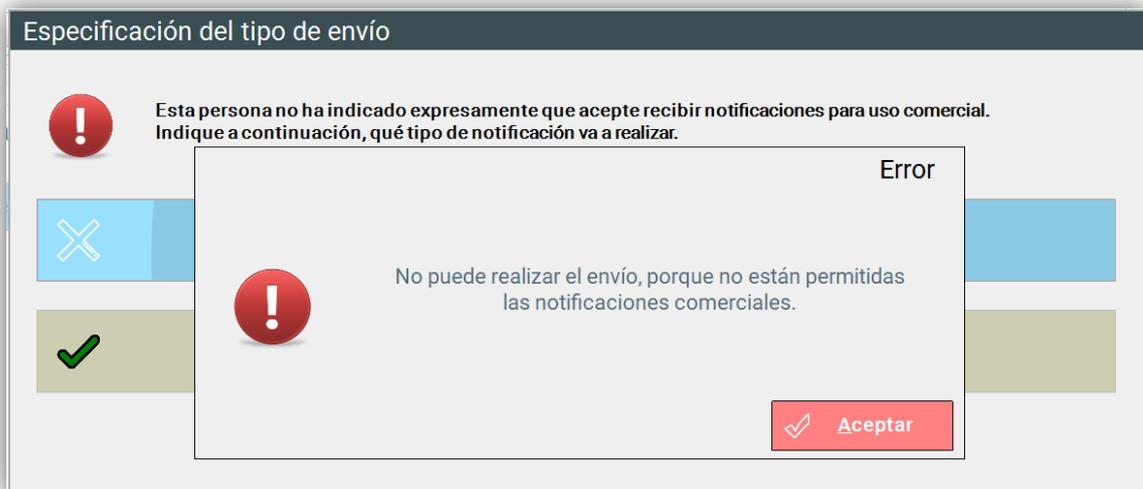
**Especificación del tipo de envío**

! Esta persona no ha indicado expresamente que acepte recibir notificaciones para uso comercial. Indique a continuación, qué tipo de notificación va a realizar.

X Se trata de un envío para uso comercial

✓ Es un envío NO comercial

Si indicamos que se trata de un envío para uso comercial nos saldrá un mensaje de error:



**Especificación del tipo de envío**

! Esta persona no ha indicado expresamente que acepte recibir notificaciones para uso comercial. Indique a continuación, qué tipo de notificación va a realizar.

X

✓

**Error**

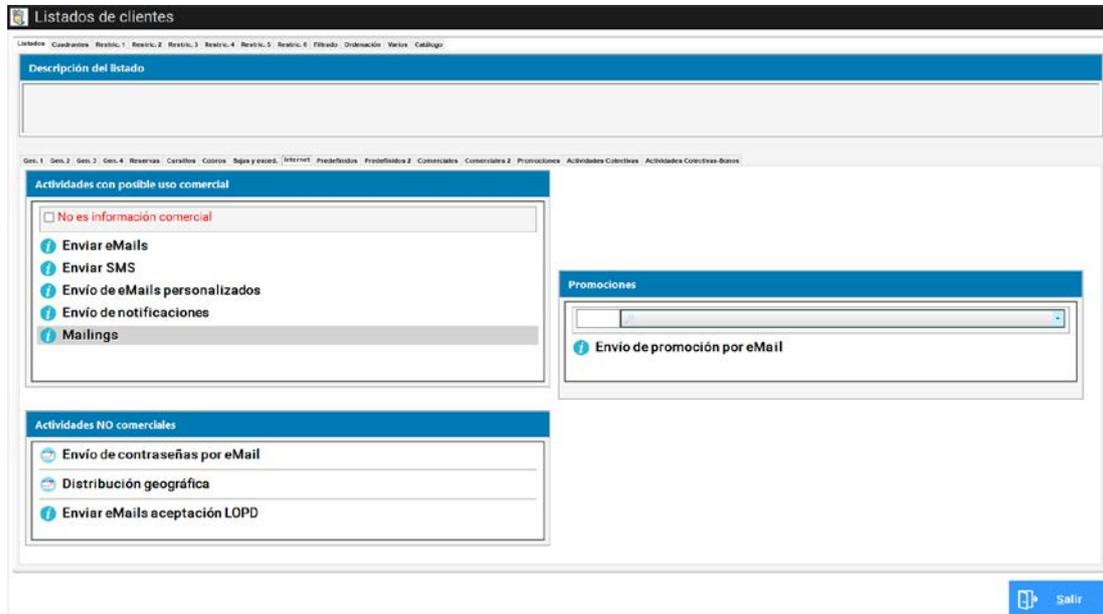
No puede realizar el envío, porque no están permitidas las notificaciones comerciales.

✓ Aceptar

Pero si el envío es NO comercial, podemos indicárselo al programa para que nos permita realizarlo.

## Envíos masivos

Al realizar envíos de SMS, notificaciones móviles o email desde **Listados de Clientes / Internet**, también se tienen en cuenta las preferencias de las personas, de tal manera que, al realizarlos, no se incluyen en el envío.

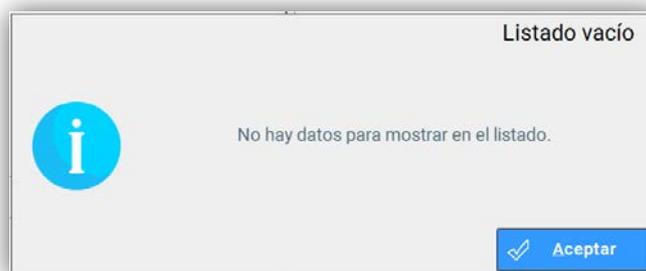


Al igual que en los envíos individuales, existe la opción de indicar a ProviSport que el envío que queremos hacer “No es información comercial” y de esa manera incluir a todos las personas que hayan rechazado recibir información comercial.

Como la adaptación al nuevo reglamento implica que toda la base de datos de clientes actual no tiene expresado el consentimiento de forma explícita y hay que solicitarlo a todas las personas, se incluye aquí una opción para poder enviar el correo que redirige al cuestionario de solicitud de forma masiva:

### Enviar eMails aceptación LOPD

Asimismo, tras la actualización de ProviSport, todas las personas de la base de datos tienen definido en su ficha LOPD que no ha expresado su aceptación todavía a recibir envíos comerciales, lo cual supone que no se les pueden enviar. Por tanto, si intentamos realizar un envío masivo, nos encontraremos con éste mensaje que indica que no se han encontrado personas que hayan aceptado recibir información comercial:

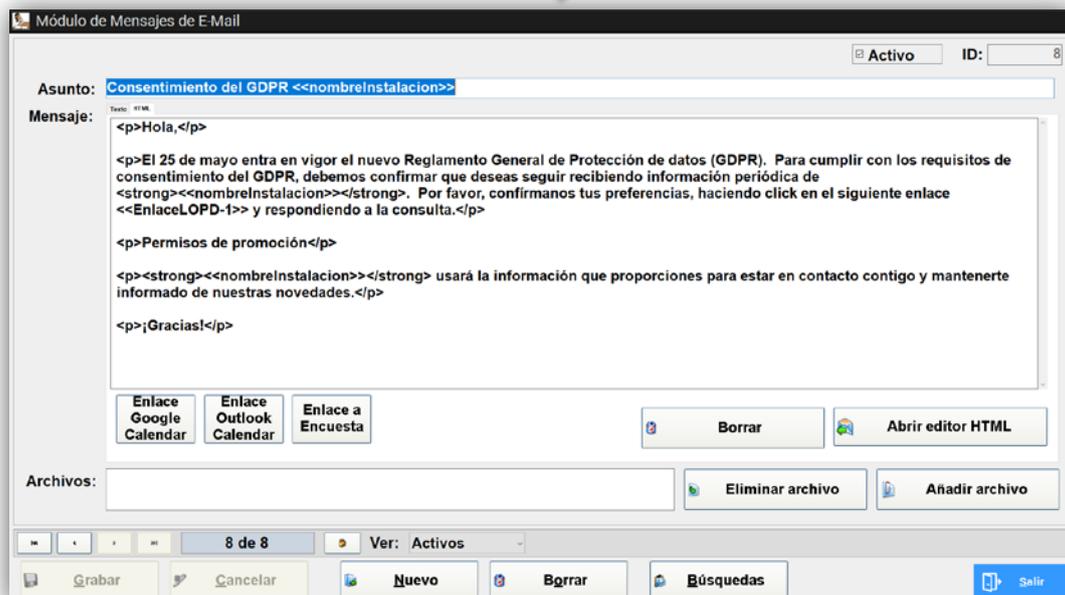
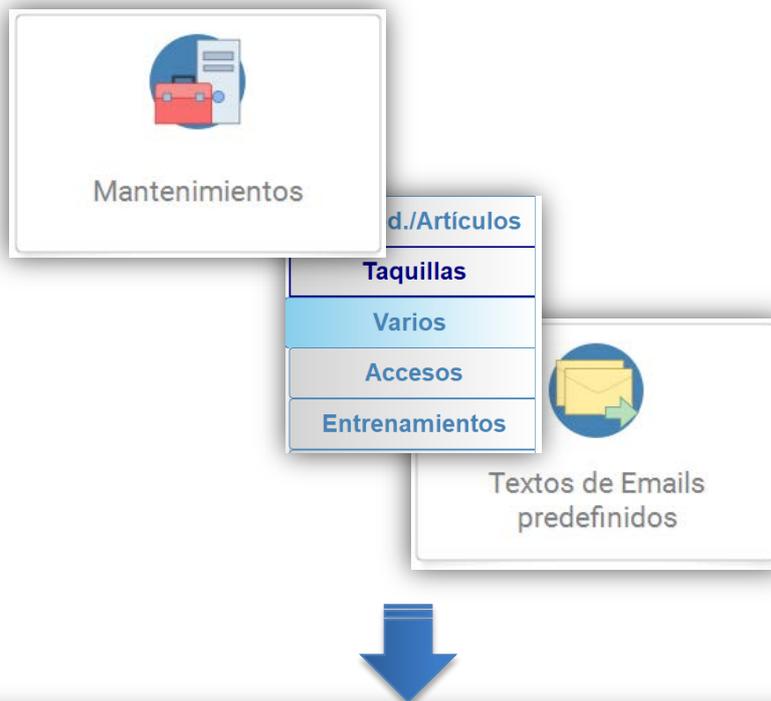


## CONFIGURACION DE PARAMETROS RELATIVOS A LA LOPD

Hay varias secciones en ProviSport donde podemos configurar y personalizar parámetros relativos a la LOPD.

### *Mantenimientos*

En **MANTENIMIENTOS / VARIOS / TEXTOS DE EMAIL PREDEFINIDOS** podemos cambiar el correo que se enviará a los usuarios si hacemos un envío de aceptación desde la ficha del cliente o un envío masivo a todos.

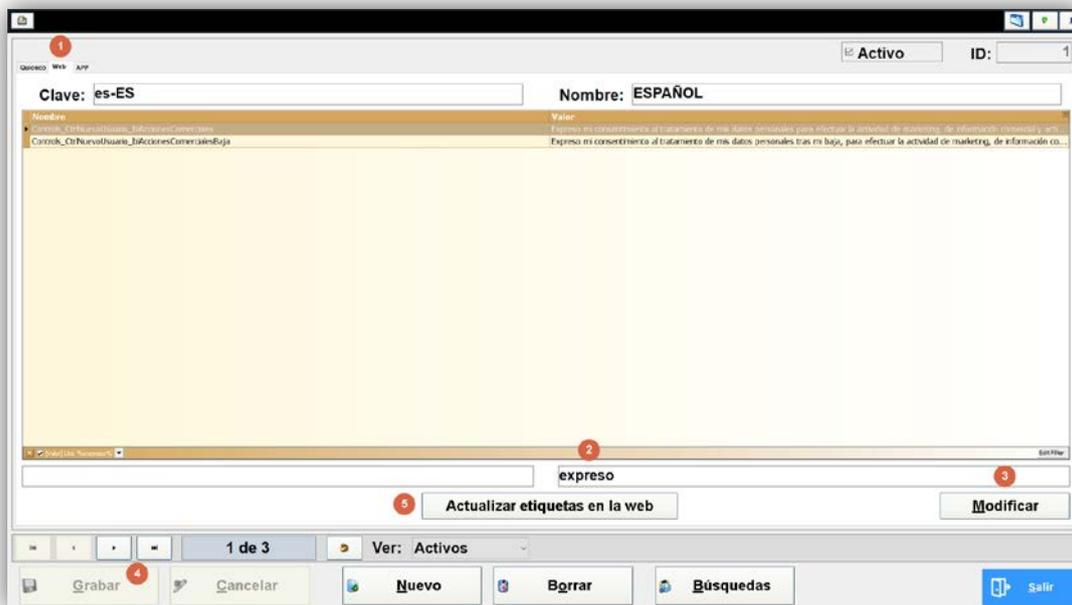


En **MANTENIMIENTOS / GENERALES / INSTALACIONES** pestaña **Avanzado** hay un bloque LOPD para personalizar el texto que aparecerá en el firmador y el email predefinido que se enviará por defecto al realizar peticiones de aceptación individuales o masivas.

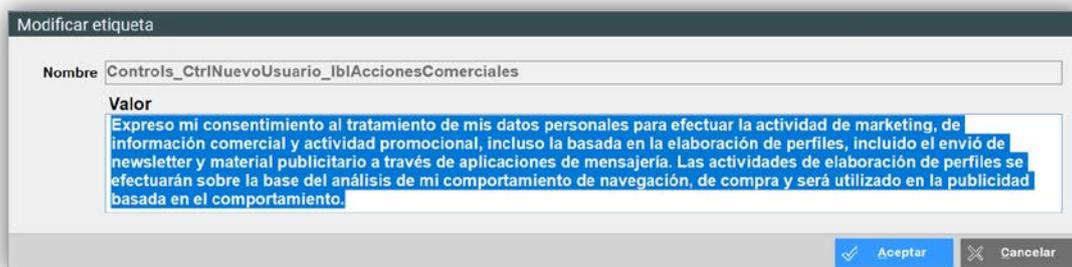
The diagram illustrates the navigation path from the main menu to the 'Instalaciones' module. The menu items are 'Generales', 'Regional', and 'Contabilidad', with 'Instalaciones' being the selected option. A large blue arrow points down to a screenshot of the 'Módulo de Instalaciones' interface. The interface shows the 'Códigos de barras' section, the 'LOPD' section (highlighted in yellow), and the 'Prorrateos' section. The 'LOPD' section contains a 'Firmador' field with a text input and a dropdown menu, and an 'eMail' field with a text input and a dropdown menu. The 'Prorrateos' section contains several radio button options for prorating and checkboxes for various actions.

**Nota:** Si dejamos sin definir el email por defecto, al enviar un correo individual o masivo, se podrá seleccionar en el desplegable el correo a enviar. Si no, aparece bloqueado el definido aquí.

En **MANTENIMIENTOS / OFICINA VIRTUAL / IDIOMAS** se pueden cambiar las preguntas y textos que aparecen en la Web y en la APP al darse de alta, hacer una recuperación o generar un contacto.



En la pestaña **Web** se busca el texto a cambiar en el cuadro 2 y se modifica 3



Una vez aceptado el cambio, se graba 4 y se actualizan etiquetas en la web 5

**Nota:** "Actualizar etiquetas en la web" es muy importante para que los cambios se vean en la web de forma inmediata. Si aun así no se visualizan, cerrar el navegador y abrir una nueva sesión

Para que aparezcan los textos de aceptación en los formularios WEB de alta, recuperación y contacto, debe estar marcada en **MANTENIMIENTO / OFICINA VIRTUAL / CONFIGURACION WEB / Pestaña Altas**, la opción "Pedir confirmación para mailing":

Datos 1 Datos 2 Datos 3 **Alta** Correos Cuestionario Sms

Proceso de Alta

- Usar proceso de reinscripción
- Usar bonos en inscripciones
- Permitir seleccionar fecha de inicio en el alta
- Usar fecha de cuota como fecha de alta
- Mostrar importes sin IVA
- Mostrar descripción de cuota dentro de la cuota
- Pedir confirmación para mailing
- Detallar precio con IVA en las cuotas
- Guardar alta web como contacto si no finaliza el pago
- Guardar alta web como contacto aunque finalice el pago
- Usar profesiones en el alta
- Usar categorías en el alta
- Usar resumen de precio final al seleccionar cuota
- Eliminar paso de tipos de clientes

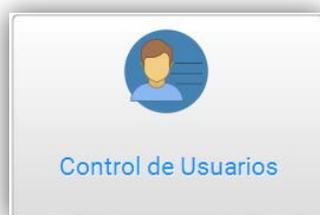
## Permisos

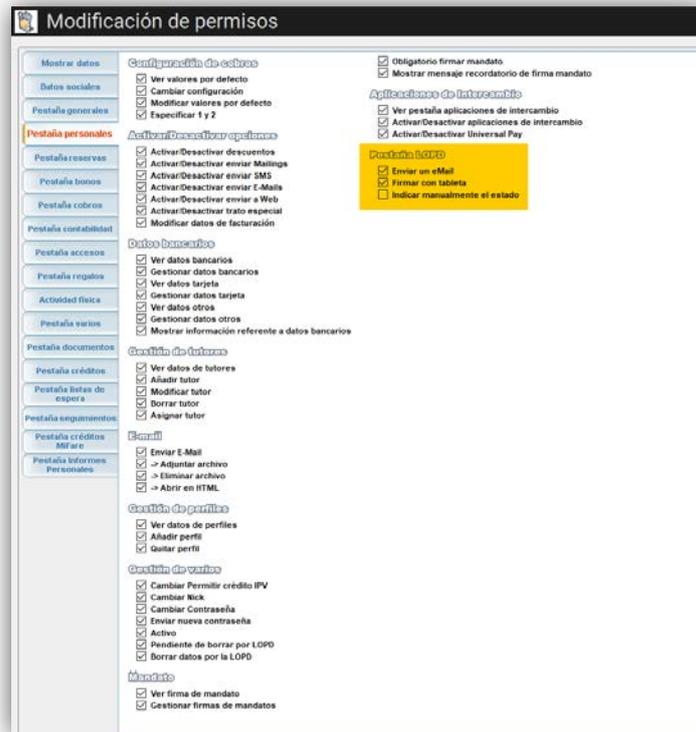
Permisos para que los usuarios de ProviSport puedan o no realizar operaciones de la LOPD:

En **CONTROL DE USUARIOS / GESTION DE GRUPOS, USUARIOS Y PERMISOS / GESTIONAR PERMISOS / PERSONAS**, encontramos una pestaña LOPD con tres permisos relativos a Gestionar Estado de Aceptación LOPD en la pestaña LOPD de las personas:

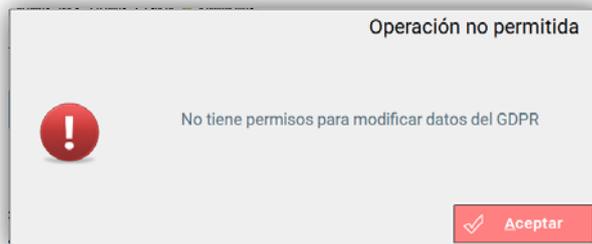
Aceptación LOPD

- Enviar un correo electrónico al cliente
- Solicitar respuesta mediante tableta de firmas
- Utilizar un medio externo a ProviSport, como un documento impreso y firmado...

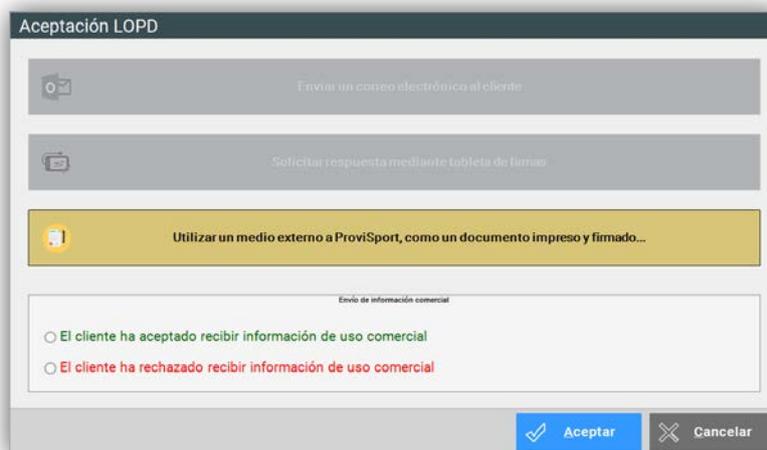




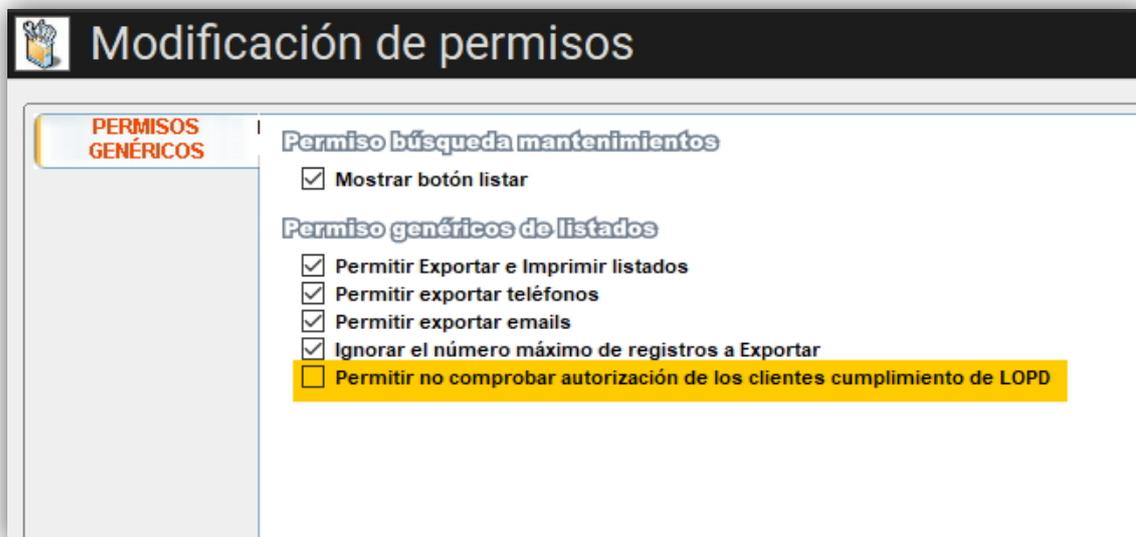
Si desmarcamos los 3 checks, al intentar hacer una operación de las definidas en el cuadro, aparecerá el siguiente mensaje:

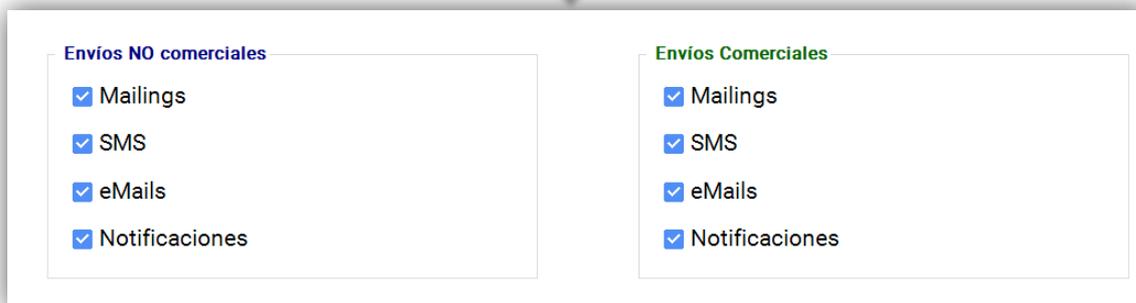


Si marcamos alguno de ellos, se podrá entrar a las opciones de gestión pero sólo se podrán realizar aquellas que se hayan permitido. El resto aparecerán deshabilitadas:



En **CONTROL DE USUARIOS / GESTION DE GRUPOS, USUARIOS Y PERMISOS / GESTIONAR PERMISOS / PERMISOS GENERICOS**, encontramos una opción que impide, si está desmarcada, modificar los checks individuales en la ficha de la persona:



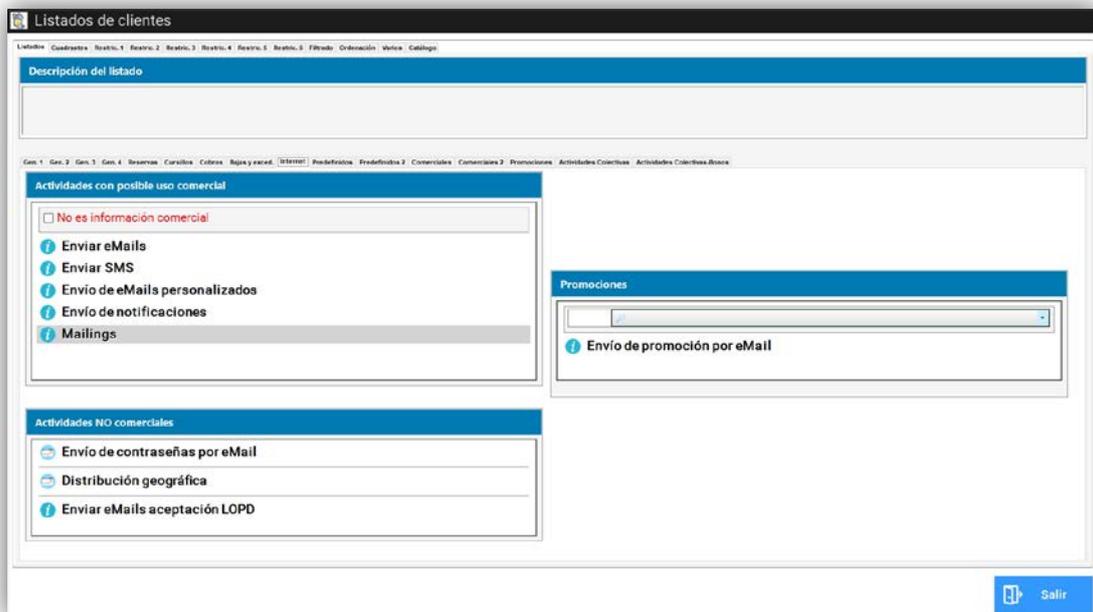


## LISTADOS RELACIONADOS CON LA LOPD EN PROVISPORT

### Listados de Clientes



Ya hemos visto los listados de clientes que hay para realizar envíos masivos de SMS, Emails, Notificaciones y promociones y que están restringidos con las preferencias de comunicación comercial de las personas.



En los listados de Clientes también se habilita la posibilidad de filtrarlos en función de los parámetros relativos a la LOPD. Así, desde la pestaña **Restricciones 6** se puede añadir a los listados habituales los siguientes filtros:

Listados de clientes

Monitor Asignado  
 Ignorar    Sin Monitor    Con Monitor

Objetivo Asignado  
 Ignorar    Sin Objetivos    Con Objetivos

Porcentaje Objetivos  
 Clases colectivas entre el  % y el  %  
 entre las fechas  /  /  -  /  /

Entrenos Personales entre  % y el  %  
 entre las fechas  /  /  -  /  /

Que cumpla ambas condiciones  
 Que cumpla al menos una de las condiciones

LOPD contestada  
 Ignorar    Si    No

Permitida comunicación comercial  
 Ignorar    Si    No

Enviado correo LOPD  
 Ignorar    Si    No

E-mail  
 Ignorar    Con Email    Sin Email

Enviar mailings  
 Ignorar    Marcado    Desmarcado

Móvil  
 Ignorar    Con Móvil    Sin Móvil

Enviar SMS  
 Ignorar    Marcado    Desmarcado

Salir

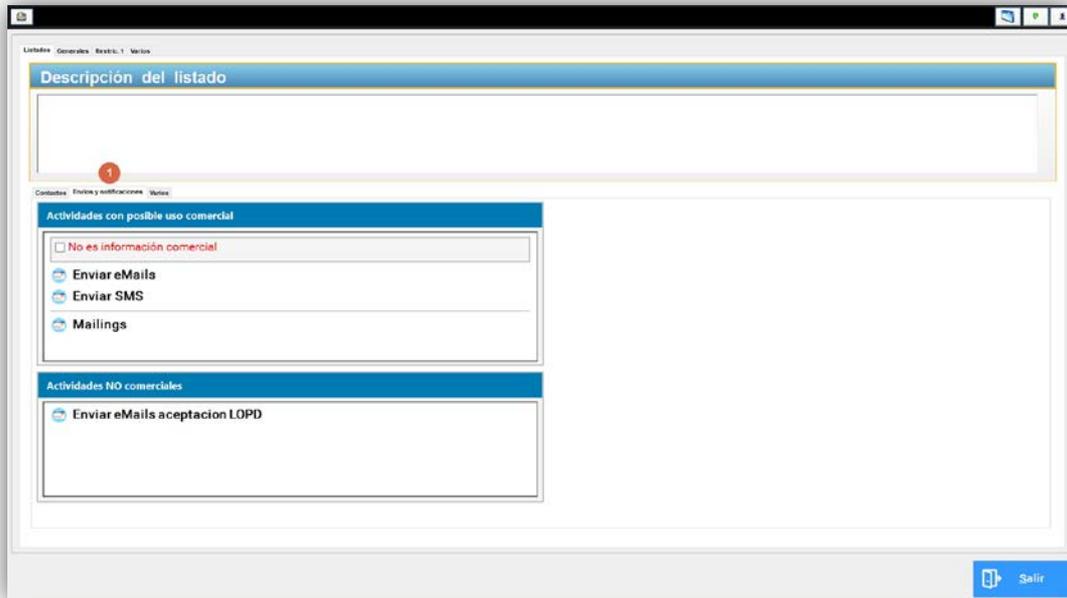
- **Envío LOPD contestado:** Personas que han contestado a los envíos LOPD y tipo de contestación.
- **Permitida comunicación comercial:** Personas que permiten o no la comunicación comercial.
- **Enviado correo LOPD:** Personas que a las que se ha enviado correo LOPD

### Listados de Contactos



En los listados de contactos aparecen opciones similares a las comentadas para los listados de clientes. No se van a explicar porque tienen la misma funcionalidad.

Envíos y notificaciones:

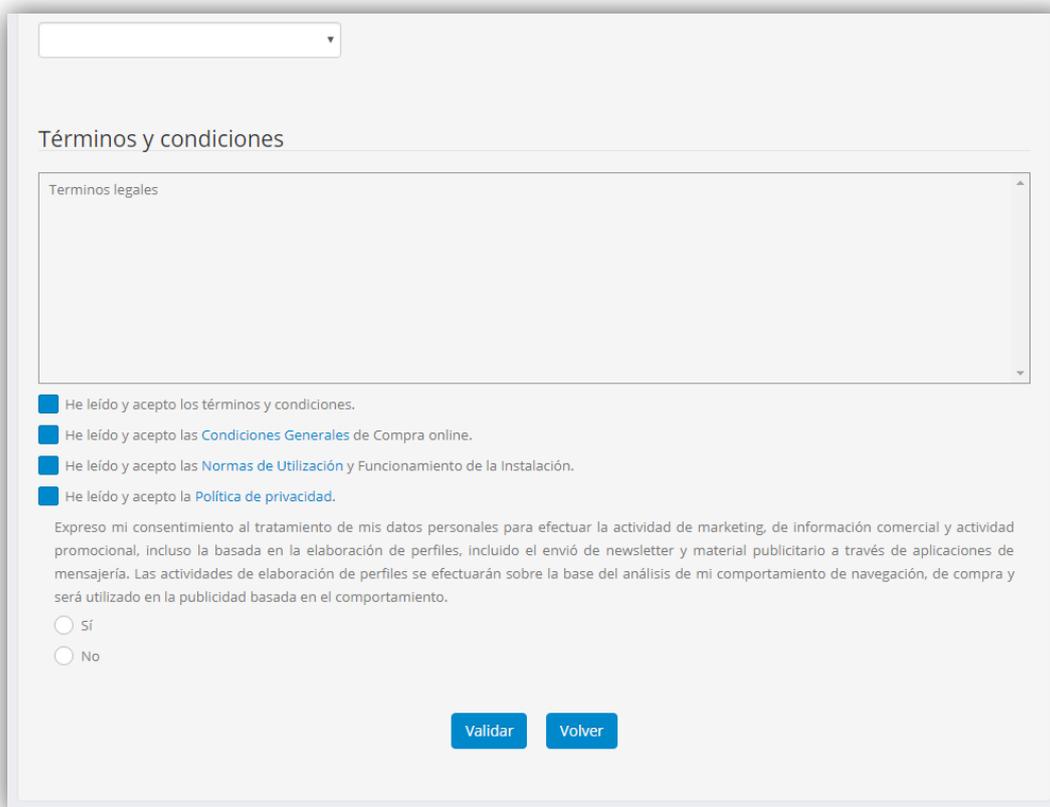


Filtros Generales:



## OPERACIONES EN LA WEB Y APP MÓVIL DEL GIMNASIO VIRTUAL

Las operativas que tienen que tener en cuenta el cambio de la reglamentación LOPD son principalmente los procesos de alta y recuperación de las personas. Cuando se registren en el centro o vuelvan a activar su ficha, deben expresar de forma explícita si aceptan el envío de comunicaciones comerciales. ProviSport habilita una pregunta a la hora de introducir los datos personales para ello:



The screenshot shows a web form with a dropdown menu at the top. Below it is a section titled 'Términos y condiciones' containing a scrollable text area labeled 'Terminos legales'. Underneath the text area are four blue checkboxes, all of which are checked. The text of these checkboxes is: 'He leído y acepto los términos y condiciones.', 'He leído y acepto las Condiciones Generales de Compra online.', 'He leído y acepto las Normas de Utilización y Funcionamiento de la Instalación.', and 'He leído y acepto la Política de privacidad.'. Below these is a paragraph of text explaining consent for marketing and data processing, followed by two radio buttons labeled 'Sí' and 'No'. At the bottom of the form are two blue buttons: 'Validar' and 'Volver'.

Tanto la aplicación Web como la App móvil realizan el proceso de la misma manera y desde la misma página que la mostrada. Ya hemos mostrado antes como se refleja en la ficha personal:



**El cliente ha notificado que acepta recibir información de uso comercial**

El 18/05/2018 09:30, mediante alta Web.



**El cliente ha notificado que NO acepta recibir información de uso comercial**

El 18/05/2018 09:33, mediante alta Web.

También hay que recabar la aceptación de las personas cuando simplemente solicitan información al centro deportivo y se genera una ficha de contactos. En el formulario de introducción de datos de contacto también aparece la misma pregunta:

Términos y condiciones

Terminos legales

He leído y acepto los términos y condiciones.

He leído y acepto las [Condiciones Generales](#) de Compra online.

He leído y acepto las [Normas de Utilización](#) y Funcionamiento de la Instalación.

He leído y acepto la [Política de privacidad](#).

Expreso mi consentimiento al tratamiento de mis datos personales para efectuar la actividad de marketing, de información comercial y actividad promocional, incluso la basada en la elaboración de perfiles, incluido el envío de newsletter y material publicitario a través de aplicaciones de mensajería. Las actividades de elaboración de perfiles se efectuarán sobre la base del análisis de mi comportamiento de navegación, de compra y será utilizado en la publicidad basada en el comportamiento.

Sí

No

No soy un robot  reCAPTCHA  
Privacidad - Condiciones

También hemos visto como se refleja en la ficha personal:

 **El cliente ha notificado que acepta recibir información de uso comercial**  
El 18/05/2018 12:30, mediante contacto web.

 **El cliente ha notificado que NO acepta recibir información de uso comercial**  
El 18/05/2018 17:49, mediante contacto web.

Si la persona ya tiene una ficha en el centro deportivo, puede acceder al área privada de clientes con su usuario y contraseña y cambiar sus preferencias de comunicación en cualquier momento:

