

# DOCUMENTO DE SEGURIDAD

## Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS

Nivel de seguridad de la información: Uso Interno

Localización: Departamento de Sistemas

### DERECHOS DE USO:

El presente documento es propiedad de NH Hotel Group, tiene carácter de interno y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro fuera del ámbito de NH Hotel Group. Asimismo tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de NH Hotel Group, titular del copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley

<b>NH</b> <hr/> HOTEL GROUP	<b>DOCUMENTO DE SEGURIDAD</b>  Normativa de seguridad de los datos de carácter personal  Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS
--------------------------------	--

## Revisiones del documento

Versión	Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
1.0	Noviembre 2015	Deloitte	Auditoría Interna y Seguridad de la Información	Asesoría Jurídica
2.0	Mayo 2016	Deloitte		

## Control de Cambios

Versión	Fecha de modificación	Revisado por
2.0	Actualización del documento incluyendo las medidas de seguridad aplicables a todos los niveles de seguridad establecidos por el RDLOPD	

	<p><b>DOCUMENTO DE SEGURIDAD</b></p> <p>Normativa de seguridad de los datos de carácter personal</p> <p><b>Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS</b></p>
---	--

## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN .....	4
2.	CICLO DE VIDA DE LOS FICHEROS NO AUTOMATIZADOS.....	5
<b>2.1</b>	<b>Manejo .....</b>	<b>5</b>
2.1.1	Política de mesas limpias.....	6
2.1.2	Medidas sobre el uso de fotocopiadoras e impresoras.....	6
2.1.3	Medidas de custodia aplicables al uso del fax.....	6
2.1.4	Medidas de seguridad en el manejo de documentación sensible .....	7
<b>2.2</b>	<b>Almacenamiento .....</b>	<b>7</b>
2.2.1	Lugares de almacenamiento de documentación.....	7
2.2.2	Criterios de archivo de la documentación .....	8
2.2.3	Consideraciones generales en el almacenamiento .....	9
2.2.4	Medidas de seguridad para almacenamiento de documentación sensible .....	10
<b>2.3</b>	<b>Traslado.....</b>	<b>10</b>
2.3.1	Medidas de seguridad en el traslado de documentación sensible.....	11
<b>2.4</b>	<b>Destrucción .....</b>	<b>11</b>
2.4.1	Medidas de seguridad en la destrucción de documentación sensible .....	12
3.	GESTIÓN DE INCIDENCIAS .....	13
4.	CONTROL DE ACCESO .....	15

<b>nH</b> <hr/> HOTEL GROUP	<b>DOCUMENTO DE SEGURIDAD</b>  Normativa de seguridad de los datos de carácter personal  Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS
--------------------------------	--

## **1. Introducción**

---

El objetivo de este Anexo es describir el conjunto de medidas de seguridad que han de aplicarse, de acuerdo a lo estipulado por el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos, en adelante RDLOPD, para la adecuada protección de los ficheros no automatizados, es decir la información en formato papel que contengan datos de carácter personal, de NH Hotel Group.

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XV-MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS
Fecha última actualización: mayo 2016	Página 4

<b>NH</b> <hr/> HOTEL GROUP	<b>DOCUMENTO DE SEGURIDAD</b>  Normativa de seguridad de los datos de carácter personal  Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS
--------------------------------	--

## 2. Ciclo de vida de los ficheros no automatizados

En este apartado se detallan las medidas de seguridad cuya implantación se requiere como obligatoria acorde a lo indicado por el RDLOPD. No obstante, la forma en que se pueden acometer algunas de estas medidas puede variar atendiendo a la propia operativa de cada área dentro de NH Hotel Group.

Independientemente de la forma en que se implante cada medida particular en cada área, son los Responsables de Área los que deben velar por el cumplimiento para todos aquellos empleados bajo su responsabilidad, y el Responsable de Seguridad deberá velar por el cumplimiento global de las medidas que se indican a continuación.

Las fases del ciclo de vida de los ficheros no automatizados de NH Hotel Group son:

- Manejo
- Almacenamiento
- Traslado
- Destrucción

Las medidas que a continuación se detallan son aplicables a todos los ficheros no automatizados declarados por NH Hotel Group.

### 2.1 Manejo

Un fichero no automatizado se encuentra en esta fase cuando esté siendo utilizado por el usuario, previo o posterior a su archivo.

A continuación se presentan cuatro sub-apartados relativos al manejo de documentación (política de mesas limpias, uso adecuado de impresoras e fotocopiadoras, medidas de custodia aplicadas al fax, y medidas en el manejo de documentación sensible). En todos ellos se deben tener en cuenta las siguientes premisas:

- Para cada área o departamento, el Responsable de Área es el responsable final del mantenimiento y cumplimiento de estas directrices, por lo que debe realizar un seguimiento regular de los usuarios. Esta responsabilidad no exime la del propio usuario que tiene el deber de cumplimiento de las normas existentes en NH Hotel Group.
- Las medidas de seguridad implantadas serán supervisadas y validadas por el Responsable de Seguridad.

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XV-MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS
Fecha última actualización: mayo 2016	Página 5

	<p><b>DOCUMENTO DE SEGURIDAD</b></p> <p>Normativa de seguridad de los datos de carácter personal</p> <p><b>Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS</b></p>
---	--

**2.1.1 Política de mesas limpias**

El personal de NH Hotel Group que maneja datos de carácter personal recibe la oportuna concienciación en este sentido para que realice un uso adecuado de estos recursos.

En este sentido, por indicación del Responsable de Seguridad no se dejará documentación a la vista en las mesas durante las ausencias temporales prolongadas del empleado en horario laboral. Asimismo, fuera del horario laboral se procederá a guardar toda documentación que se haya manejado en los dispositivos habilitados para tal efecto (armarios, cajones, etc.), de forma que se establezca un oportuno control de acceso.

**2.1.2 Medidas sobre el uso de fotocopiadoras e impresoras**

Cada empleado debe realizar un uso adecuado y responsable de las fotocopiadoras e impresoras, de tal modo que se tengan presentes los siguientes aspectos:

- Cada vez que un usuario imprime un documento debe proceder a recogerlo en ese mismo momento, a no ser que se disponga de un sistema de impresión en diferido.
- Al acabar la jornada laboral no debe quedar ningún documento en la bandeja de las impresoras.
- No se debe proceder a imprimir ningún documento que no sea estrictamente necesario, y se debe tener en cuenta que una vez impreso el documento se le deberán aplicar las medidas que le correspondan acorde a su naturaleza.
- La ubicación de estos dispositivos debe favorecer que se encuentren en todo momento controlados por el personal del Área.

**2.1.3 Medidas de custodia aplicables al uso del fax**

Para las medidas de custodia del uso del fax le aplica lo descrito para fotocopiadoras e impresoras. Adicionalmente se deben tener presentes los siguientes aspectos:

- En la medida de lo posible se debe proceder a digitalizar los faxes, de forma que lleguen al correo electrónico.
- En la medida de lo posible se debe realizar un aviso previo del envío de fax al destinatario. De este modo se favorece que el destinatario esté atento a la recepción del fax reduciendo el riesgo de acceso por parte de personal no autorizado en caso de que el fax se encuentre en zonas comunes del destinatario.
- En la medida de lo posible, los faxes se deben encontrar en zonas con acceso restringido y estas zonas deben permanecer cerradas fuera del horario laboral.

<b>NH</b> <hr/> HOTEL GROUP	<p style="text-align: center;"><b>DOCUMENTO DE SEGURIDAD</b></p> <p>Normativa de seguridad de los datos de carácter personal</p> <p><b>Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS</b></p>
--------------------------------	--

### 2.1.4 Medidas de seguridad en el manejo de documentación sensible

Con carácter general, para la documentación en tránsito que contenga este tipo de información es necesario extremar las precauciones y medidas de custodia especificadas para el manejo del resto de documentación.

Adicionalmente, se establecen las siguientes medidas para garantizar la protección en la copia o reproducción de los documentos sensibles:

- Sólo el personal autorizado expresamente por escrito, podrá imprimir y fotocopiar documentación con datos personales sensibles. Este personal deberá ser establecido por el Responsable del Área en la que se traten datos sensibles.
- Dado que el acceso a los datos sensibles para ficheros automatizados se restringe a través de las aplicaciones informáticas en las que residen estos datos, se entiende que toda aquella persona que tiene privilegios informáticos para tratar esos datos a través de la aplicación también tiene la posibilidad de realizar impresiones de esos documentos.
- No obstante, se deberá evitar, en la medida de lo posible, la realización de fotocopias e impresiones de este tipo de documentos.

## 2.2 Almacenamiento

Un fichero no automatizado se encuentra en esta fase cuando esté ubicado en un dispositivo de almacenamiento (armario, cajón, archivo central, etc.) puesto que no se precisa su utilización en esos momentos.

El almacenamiento de la información es el proceso por el cual determinada información se guarda físicamente en unas condiciones que garanticen su protección y localización.

### 2.2.1 Lugares de almacenamiento de documentación

Para la documentación con datos de carácter personal que no sea considerada documentación en tránsito y que forme parte de la documentación con datos de carácter temporal de NH Hotel Group, el almacenamiento se realiza de forma jerárquica atendiendo a tres posibles tipos de archivo.

- Archivo personal: Se considerará archivo personal a aquellos lugares de almacenamiento físicamente delimitados cuyo acceso esté restringido a un sólo individuo.

Dentro de la denominación de archivo personal se pueden contemplar despachos individuales, mesas con cajoneras asignadas a un solo usuario, armarios personales

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XV-MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS
Fecha última actualización: mayo 2016	Página 7

	<p><b>DOCUMENTO DE SEGURIDAD</b></p> <p>Normativa de seguridad de los datos de carácter personal</p> <p><b>Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS</b></p>
---	--

u otras ubicaciones que cumplan con la premisa de responsabilidad de la documentación asignada a un individuo.

- Archivo departamental: Tendrá consideración de archivo departamental aquel espacio físico destinado al almacenamiento de documentación relacionada con una actividad concreta y al cual pueda acceder más de una persona. Estos archivos suelen estar asociados a diferentes áreas.

El formato de este archivo puede ir desde armarios compartidos a salas de documentación dedicadas y compartidas por varios usuarios (ya sean de la misma área o de varias).

- Archivos centrales o externos: Se define el archivo central como el espacio físico destinado exclusivamente al archivo de documentación relacionada con múltiples áreas o actividades de gestión concretas y cuyos objetivos son:
  - Proteger de forma centralizada el almacenamiento de la información propiedad de uno o varias áreas.
  - Garantizar la fácil localización de la información.

**2.2.2 Criterios de archivo de la documentación**

Como norma general, no se admitirá un periodo de duración de archivo indefinido para la documentación con datos de carácter personal, debido principalmente a:

- Las posibles consecuencias legales que puede acarrear conservar un documento más allá de lo exigido por la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).
- El coste que tiene asociada la conservación de un documento (espacio físico, transporte, etc.)

Para la documentación que se almacena en archivos departamentales o personales, y que se maneja en la Entidad, se han definido unos criterios de archivo para cada uno de los tipos de documentos que tratan en cada Área. En la formalización de los criterios de archivo se pueden tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Archivo: el criterio de archivo debe determinar en primer lugar si un documento debe archivararse debido a que será de utilidad en un futuro o si por el contrario se puede destruir.
- Lugar de archivo: el criterio de archivo debe definir para cada tipo de documento cuál será su lugar de archivo específico, siendo éste normalmente el archivo central; aunque pueden darse casos en que el documento deba guardarse a nivel departamental o personal.
- Momento del archivo: con el objetivo de garantizar la conservación de los documentos, se debe definir el momento temporal en que ese documento pasará a formar parte del fondo documental de la Entidad, esto es, el momento en que dicho documento se pasará al archivo central, departamental o personal.

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XV-MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS
Fecha última actualización: mayo 2016	Página 8

	<p><b>DOCUMENTO DE SEGURIDAD</b></p> <p>Normativa de seguridad de los datos de carácter personal</p> <p><b>Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS</b></p>
---	--

El momento de archivo se debe definir en plazos a contar a partir de la creación/recepción del documento.

- Duración del archivo: se debe fijar un plazo máximo de conservación del tipo documental antes de que esta documentación pierda vigencia para NH Hotel Group y pueda ser destruida. Dicho plazo máximo vendrá fijado por el responsable de cada uno de los archivos o por las posibles obligaciones legales a que esté sujeto el documento. La duración del cada uno de los archivos será comunicada a los empleados interesados en cada caso.

### 2.2.3 Consideraciones generales en el almacenamiento

Con carácter general, para la gestión de documentación en papel se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Los documentos que se manejan en NH Hotel Group se almacenan de forma segura, permitiendo que sólo el personal que lo precisa para el desempeño de sus funciones acceda a estos ficheros.
- Cada área de NH Hotel Group dispone de armarios y cajones en los que almacenan los documentos de trabajo. El acceso a estas ubicaciones está restringido al personal autorizado por el Responsable de Área. Asimismo, el Responsable de Seguridad supervisará y validará que las medidas de control de acceso en los dispositivos de almacenamiento son adecuadas.
- Los armarios y cajones en los que se guardan los documentos deben permanecer cerrados con llave.
- Para cada área de NH Hotel Group, el Responsable de Área es el responsable final del mantenimiento de un inventario actualizado de los documentos que contengan datos de carácter personal, aunque puede delegarse en otro empleado designado por éste. El inventario mantenido favorecerá y facilitará la localización de documentos.
- En este sentido, cuando se proceda a almacenar documentación, se seguirá el criterio de archivo que haya establecido previamente en este documento, de tal modo que mediante la utilización conjunta de este criterio con el inventario se pueda localizar de forma efectiva y sin esfuerzos desmesurados cualquier documento.
- Aunque la responsabilidad final recae en el Responsable de Área, tanto el mantenimiento del inventario como el criterio de clasificación de la documentación, normalmente estará delegada en los propios empleados del área, de tal forma que cada uno pueda llevar su propio seguimiento de la documentación con que cuenta y la pueda clasificar en base al criterio que considere más adecuado (siempre que el Responsable de Área no haya establecido uno previamente).
- Asimismo, los soportes documentales (por ej. las carpetas en las que se alojan los documentos) serán convenientemente etiquetados, de tal manera que se pueda identificar el tipo de información que contienen. El etiquetado también dependerá de los criterios seguidos por cada área.

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XV-MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS
Fecha última actualización: mayo 2016	Página 9

<b>NH</b> <hr/> HOTEL GROUP	<b>DOCUMENTO DE SEGURIDAD</b>  Normativa de seguridad de los datos de carácter personal  Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS
--------------------------------	--

- Las medidas de seguridad implantadas serán supervisadas y validadas por el Responsable de Seguridad.
- En caso de conocerse un acceso no autorizado por parte de un usuario o un tercero, los usuarios deben notificarlo a su Responsable para que tome nota de la incidencia y que, en su caso, se adopten las medidas necesarias para reparar el daño o prevenirlo en el futuro.

### 2.2.4 Medidas de seguridad para almacenamiento de documentación sensible

Como medidas de seguridad adicionales para estos archivos se deben contemplar las siguientes:

- En caso de que la información con datos personales sensible no deba ser accedida por todo el personal que tiene acceso al archivo central (p.e. personal externo), se deben habilitar mecanismos adicionales de control de acceso dentro de los archivos para la documentación sensible (armarios o cajones con llave o similar), de tal forma que esta documentación se encuentre diferenciada del resto de documentación de carácter personal.
- Obligatoriamente y con el objetivo adicional de llevar un registro de accesos a este archivo, se deberá contar con mecanismos que limiten la apertura y que permitan registrar una traza de los accesos que se realizan a la documentación (p.ej. mecanismos de lector de tarjetas).
- Se considerará válida como medida intermedia antes de la implantación de ésta, una sala cerrada con llave y que cuente con un registro de acceso manual a la misma; siendo obligatorio registrarse tanto a la entrada como a la salida. No está permitido el acceso de grupos de personas a los archivos centrales de documentación de forma simultánea a no ser que se asegure esta medida de seguridad.

## 2.3 Traslado

Un fichero no automatizado se encuentra en esta fase cuando esté siendo desplazado de su ubicación natural, ya fuese esta el archivo o fuera de él por estar en proceso de tramitación.

Con carácter general, no se permite la salida de información con datos de carácter personal en soportes de información fuera de las instalaciones de NH Hotel Group sin la validación del Responsable de Área correspondiente y notificación al Responsable de Seguridad.

Con respecto a salidas de documentación en papel, éstas deben ser identificadas y autorizadas formalmente por el Responsable de Fichero. Todas estas autorizaciones podrán ser delegadas en el Responsable de Área de Negocio correspondiente. Para ello, bastará con identificar formalmente las salidas habituales y autorizarlas de forma tácita mediante la firma del presente Documento de Seguridad.

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XV-MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS
Fecha última actualización: mayo 2016	Página 10

	<p><b>DOCUMENTO DE SEGURIDAD</b></p> <p>Normativa de seguridad de los datos de carácter personal</p> <p>Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS</p>
---	---

Para toda aquella salida que no se encuentre contemplada entre éstas y que no sea realizada de forma habitual en el área que corresponda, el Responsable de Área deberá ponerlo en conocimiento del Responsable de Seguridad para que se proceda a la actualización del documento que recoge las salidas habituales (ver **A06.1 - Registro de Soportes (registro)**).

Asimismo, cuando los soportes vayan a salir fuera de los locales en que se encuentran ubicados los ficheros, se adoptarán las medidas necesarias para impedir la sustracción, pérdida o acceso indebido. Estas medidas deberán estar validadas por el Responsable de Seguridad de NH Hotel Group.

### 2.3.1 Medidas de seguridad en el traslado de documentación sensible

No se definen medidas adicionales en el traslado de documentación de carácter personal sensible a las incluidas en el apartado anterior. No obstante, debido a la naturaleza de la información transportada se debe extremar la efectividad de las medidas de seguridad implantadas en el proceso y las precauciones sobre esta documentación por parte del personal que realiza el traslado de la misma (servicio interno o externo).

## 2.4 Destrucción

Un fichero no automatizado se encuentra en esta fase cuando vaya a ser destruido por dejar de ser necesario para el fin que motivó su creación.

La destrucción se define como el proceso mediante el cual se garantiza que la información contenida en el documento no puede ser recuperada por ningún medio.

Una vez que la documentación ha dejado de ser de utilidad para NH Hotel Group, ésta debe ser destruida con el objetivo de evitar:

- Posibles daños motivados por incumplimientos legales.
- La acumulación innecesaria de documentos, con el consiguiente aumento de necesidades de almacenamiento físico y por tanto un aumento de coste.

Cuando un soporte documental vaya a ser desechado, con objeto de impedir cualquier recuperación posterior de la información almacenada en él, previamente a que se proceda a su baja en el inventario (si procede), se adoptarán las siguientes medidas:

- Para los ficheros a desechar se destruirá de forma física el soporte que contiene la información de forma que ésta resulte totalmente irre recuperable. Este proceso de destrucción será validado por el Responsable de Seguridad de NH Hotel Group.
- El proceso de destrucción debe garantizar la imposibilidad de recuperación del fichero sin emplear esfuerzos desmesurados, cumpliendo de este modo con lo dispuesto por el Reglamento.

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XV-MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS
Fecha última actualización: mayo 2016	Página 11

	<p style="text-align: center;"><b>DOCUMENTO DE SEGURIDAD</b></p> <p>Normativa de seguridad de los datos de carácter personal</p> <p><b>Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS</b></p>
---	--

- En el caso de la documentación contenida en un archivo central o externo, adicionalmente se deberá considerar lo siguiente:
  - Siempre que se quiera destruir documentación que esté contenida en este tipo de archivo, se deberá contar con la autorización del propietario de la misma (Responsable del Área al que pertenezca).
  - Se deberá garantizar la confidencialidad de la información durante el proceso de destrucción.
  - Una vez eliminado el documento, se deberán actualizar los inventarios correspondientes.

Para ello la correcta desctrucción de la información, NH Hotel Group dispone de destructoras de papel a disposición de los empleados.

**2.4.1 Medidas de seguridad en la destrucción de documentación sensible**

No se definen medidas adicionales en la destrucción de documentación de carácter personal sensible a las incluidas en el apartado anterior. No obstante, debido a la naturaleza de la información destruida se debe extremar la efectividad de las medidas de seguridad implantadas en este proceso y las precauciones por parte del personal que realiza la destrucción de documentación (servicio interno o externo).

<b>NH</b> <hr/> HOTEL GROUP	<p style="text-align: center;"><b>DOCUMENTO DE SEGURIDAD</b></p> <p>Normativa de seguridad de los datos de carácter personal</p> <p><b>Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS</b></p>
--------------------------------	--

### 3. Gestión de incidencias

---

La gestión de incidencias es un proceso que afecta a todas las fases del ciclo de vida de un fichero no automatizado: almacenamiento, manejo, traslado y destrucción. Su gestión es independiente de la fase en la que se encuentre el fichero no automatizado ya que se cuenta con unos canales definidos que han sido habilitados para la detección de cualquier incidente que pueda afectar a la gestión de este tipo de ficheros.

Dado que la documentación en electrónico suele recibir un trato bastante diferenciado de la documentación en papel, cabe pensar que el procedimiento de gestión de incidencias para la documentación en papel posea diferencias con respecto al de documentación en electrónico:

- En concreto, las incidencias de los sistemas informáticos son gestionadas de acuerdo al proceso de gestión de incidencias enunciado en el Procedimiento **Anexo X. – Registro de incidencias**.
- Por su parte, para la documentación en papel que se maneja en el día a día en la oficina de NH Hotel Group no se dispone de una herramienta de gestión de incidencias.

Para facilitar la tarea de identificación de incidencias en documentación en papel, a continuación se ilustran una serie de ejemplos. Estos ejemplos únicamente pretender ser elementos orientativos que puedan ayudar en la identificación de incidencias por parte de los usuarios y personal implicado.

No obstante se debe tener en cuenta que la casuística de las incidencias que pueden darse es muy grande, y que por tanto, en caso de duda, siempre se deberán minimizar los riesgos y por tanto notificar el supuesto incidente por los canales establecidos.

Como principio de actuación ante cualquier incidente, se intentará antes de cualquier acción, reparar o minimizar el daño.

Algunos ejemplos de incidencias que afecten a la documentación en papel son los siguientes:

- **Fallo en la copia de datos:** el ejemplo más típico es el mal funcionamiento de impresoras, que hacen que cuando la actividad de éstas se reanuda se impriman todos aquellos documentos que habían quedado en cola y que posteriormente se dejan en la bandeja de impresión olvidados por el usuario.
- **Incorrecta gestión de documentos:** en caso de que cualquier usuario detecte algún fallo en la operativa de gestión de documentación recogida en el presente documento (por ej. papeles encima de las mesas, armarios abiertos fuera del horario laboral, etc.).

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XV-MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS
Fecha última actualización: mayo 2016	Página 13

	<p><b>DOCUMENTO DE SEGURIDAD</b></p> <p>Normativa de seguridad de los datos de carácter personal</p> <p>Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS</p>
---	---

- **Incendio:** en caso de que se produjera un incendio que afectara a los archivos o instalaciones donde se almacene la documentación en papel.
- **Hallazgo de información en soporte papel** en lugares desprotegidos dentro de las instalaciones de NH Hotel Group o inclusive en el exterior.
- **Accesos no autorizados:** por ejemplo,
  - Intrusión en alguna de las zonas definidas como restringidas.
  - Acceso no autorizado a información.
- **Pérdida de información** de carácter personal: dentro de esta categoría, se comprenden las siguientes actividades:
  - Pérdida de documentos.
  - Fuga de documentación (ya sea por robo o entrega errónea).
  - Destrucción errónea de documentación.

En todos estos casos el **procedimiento general de actuación** es el siguiente:

- Se debe **proteger el activo**. Por ej: en caso de que el usuario haya encontrado documentación en ubicaciones no seguras (tanto internas como sobre todo externas), se debe proceder a la recogida de esta documentación. Si esto no es posible debido al volumen de ésta, ubicación o cualquier otro impedimento de naturaleza física, se deberá permanecer en esa ubicación protegiendo el activo hasta que pueda llegar ayuda.
- En caso de que se hayan recogido los documentos se deberán llevar de forma inmediata ante el **Responsable de Área** del usuario. Si no se han podido recoger éstos, el usuario se deberá poner en contacto con su Responsable de Área lo antes posible mientras se custodia la documentación.
- El Responsable de Área realizará la notificación de la incidencia al **Responsable de Seguridad**, el cual se podrá poner en contacto con el usuario para requerirle más información acerca del incidente.
- En caso de que el usuario se encuentre protegiendo la documentación, el Responsable de Seguridad, o la persona en quien éste delegue, se deberá desplazar a la localización del incidente. En determinados casos valdrá con que sea el Responsable de Área o la persona en quien éste delegue el que acuda al lugar.
- El Responsable de Seguridad anotará la incidencia en su **registro de incidencias**, recogiendo toda la información exigible por el RDLOPD.
- El Responsable de Seguridad valorará el alcance de la incidencia, poniéndose en contacto con aquellas figuras de NH Hotel Group que considere necesarias.
- En todo momento se evitará comunicar el suceso a terceras personas, así como el acceso a la documentación por parte de las mismas.
- Asimismo, se realizarán aquellas acciones que se estimen oportunas para dotar a los documentos de la seguridad adecuada a la naturaleza de la información que contiene.

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XV-MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS
Fecha última actualización: mayo 2016	Página 14

	<p style="text-align: center;"><b>DOCUMENTO DE SEGURIDAD</b></p> <p>Normativa de seguridad de los datos de carácter personal</p> <p>Anexo XV – MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS</p>
---	---

## 4. Control de acceso

---

Al igual que la gestión de incidencias, la gestión del control de acceso a los ficheros no automatizados es un proceso que afecta a todas las fases del ciclo de vida de estos ficheros.

No obstante, a diferencia de la gestión de incidencias que contaba con un mismo procedimiento para todas las fases, las medidas empleadas para implementar el mencionado control de acceso en cada una de las fases son diferentes.

En este sentido y para facilitar la comprensión, las correspondientes medidas de control de acceso implementadas han sido descritas en cada una de las fases anteriores, teniendo este apartado el único objetivo de evidenciar este hecho. El conjunto de autorizaciones de acceso a los ficheros automatizados y no automatizados queda registrado en el documento **A04.1 - Accesos autorizados por fichero (catálogo)**.